

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Negara Indonesia adalah sektor pada bidang Pariwisata. Ribuan pulau dan samudra yang mengelilingi Negara Indonesia memiliki potensi untuk dikelola menjadi tempat pariwisata. Beraneka ragam kekayaan alam Indonesia mampu menampilkan keindahan tersendiri untuk dikagumi. Indonesia juga memiliki keaneka ragaman suku, adat istiadat/ tradisi, bahasa daerah, kuliner serta kebudayaan daerah yang dapat ditampilkan pada setiap wisata agar dapat dipelajari oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Besarnya potensi wisata yang dimiliki Indonesia, maka peningkatan usaha pariwisata di Indonesia harus dilakukan. Apabila dikelola dan dikembangkan dengan baik, potensi pariwisata di beberapa daerah dapat membantu pemerintah menciptakan lapangan kerja, mengurangi pengangguran, dan meningkatkan pendapatan negara Harjanti dkk (2018).

Sektor Pariwisata di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan pesat, karena sektor pariwisata kini mendapat perhatian dukungan penuh dari pemerintah agar terus berkembang. Kini Pemerintah sudah mencanangkan slogan Visit Indonesia Year. Slogan ini adalah salah satu langkah maju menuju gerbang kesejahteraan rakyat melalui pariwisata. Program yang dilaksanakan tentunya akan sangat berdampak dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan terutama wisatawan asing dan wisatawan domestik. Peningkatan kunjungan wisatawan akan berdampak dalam meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran. Berikut beberapa pihak yang terlibat dalam usaha pariwisata, antara lain pelaku industri hotel/penginapan, pelaku usaha kuliner, pelaku usaha perjalanan wisata, tour guide, pengusaha oleh oleh, pengrajin cinderamata dan lain-lain Harjanti dkk (2018).

Permasalahan utama yang terjadi dalam pembangunan Kepariwisata saat ini ialah bagaimana strategi agar wisatawan sering berkunjung, serta bagaimana wisatawan yang sedang melakukan kunjungan merasa puas dan memiliki minat

untuk berkunjung kembali. Minat berkunjung wisatawan dapat tetap tinggi apabila dilakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Misalnya seperti wisatawan yang berkunjung harus dilayani dengan baik, fasilitas yang disediakan harus lengkap dan memadai sehingga mampu memberikan kesan bagus untuk kunjungan mereka. Jika wisatawan merasa terkesan dan puas karena harapannya terpenuhi. Maka wisatawan akan memiliki minat untuk kembali berkunjung, merekomendasikan kepada teman, saudara dan kolega mereka untuk berkunjung ke objek wisata tersebut, serta menceritakan berbagai hal positif kepada orang lain tentang tempat wisata yang mereka kunjungi. Dari aksi tersebut mampu menimbulkan keinginan berkunjung bagi orang lain Harjanti dkk (2018).

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam suatu destinasi liburan, karena kepuasan wisatawan dapat menentukan senang atau tidaknya tamu saat berkunjung ke suatu tempat liburan. Besar kemungkinan pengunjung akan melakukan kunjungan kembali lagi jika puas dengan objek wisata yang dikunjunginya. Menurut Aswad, Realize, & Wangdra (2018) dalam Jayanti & N.N.Yulianthini (2022) Kepuasan wisatawan merupakan dampak rasa yang muncul akibat dari membandingkan antara jasa yang diharapkan dengan hasil yang didapatkan setelah mengunjungi suatu destinasi wisata. Wisatawan akan merasa kurang terpuaskan jika keinginannya tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga kepuasan wisatawan dapat terjadi apabila kinerja yang telah diperoleh sudah sesuai dengan kemauan serta ekspektasi pengunjung suatu objek wisata. Untuk mencapai kepuasan wisatawan dapat dilakukan dengan cara memberikan pengunjung atau wisatawan kualitas layanan dengan baik serta fasilitas yang memadai dan lengkap. Kepuasan wisatawan dapat diibaratkan sebagai titik pada suatu bisnis yang bergerak di bidang pariwisata. Hal ini menjadi suatu hal penting yang harus diperhatikan dan dijadikan tujuan utama oleh industri pariwisata sehingga pengunjung dapat merasakan ekspektasi yang dirasakan dari seluruh sarana maupun kualitas pelayanan bisa sesuai dengan keinginan pengunjung Srijani & Hidayat (2017) dalam Jayanti & N.N.Yulianthini (2022).

Suatu objek wisata akan dikunjungi oleh banyak wisatawan apabila objek wisata tersebut dapat memberikan atau menawarkan fasilitas yang lengkap dan menarik. Fasilitas yang memadai mampu memanjakan pengunjung sehingga menimbulkan daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Hal inilah yang dapat memunculkan rasa puas dan keinginan untuk berkunjung kembali Jayanti & N.N.Yulianthini (2022). Fasilitas merupakan berbagai macam sarana yang dirancang khusus untuk membantu terciptanya kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi wisatawan saat mengunjungi destinasi objek wisata. Fasilitas juga dapat dijadikan sebagai penunjang utama dalam sebuah destinasi wisata untuk membentuk kesan pertama dengan wisatawan. Sarana dan prasarana yang bagus serta memadai mampu membuat wisatawan merasa puas, sedangkan sarana dan prasarana yang buruk serta tidak memadai akan membuat wisatawan kurang puas karena tidak sesuai dengan harapan Alana & Putro, 2020).

Selain adanya fasilitas yang memadai dan lengkap hal yang juga perlu mendapatkan perhatian oleh suatu objek wisata adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Apabila jasa yang telah diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, jika jasa yang telah diterima melampaui harapan wisatawan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Begitupun sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan dapat dipersepsikan kurang baik Yunita (2018) dalam Jayanti & N.N.Yulianthini (2022).

Dalam objek wisata Gua Jeruk terdapat kendala yaitu penurunan jumlah pengunjung pada hari-hari biasa. Sebab saat Idul Fitri maupun hari-hari besar lainnya wisata Gua Jeruk dapat dikatakan ramai. Hal ini dikarenakan kebijakan dari Kepala Desa yang memisahkan wisata Gua Jeruk dengan wisata Asta Tinggi agar dapat menjadi ikon wisata sendiri di Desa Kebonagung.

Wisata Gua Jeruk tergolong wisata halal baru sehingga dalam pembangunan kualitas layanan dan fasilitas baru dimulai pada tahun 2023 ini. Hal ini disebabkan

ketika kepala desa yang baru menjabat pada awal tahun 2020 adanya pandemi covid-19 sehingga pemerintahan lebih fokus untuk menangani covid daripada mengembangkan pariwisata. Pada masa itu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) juga berlangsung sangat lama sehingga tidak terjadi aktivitas sama sekali serta besar kemungkinan mampu menimbulkan kerugian apabila dilakukan pengembangan pariwisata karena tidak ada wisatawan yang berkunjung pada masa itu.

Pada awal tahun 2023 Kepala Desa Kebonagung mulai melakukan pelatihan – pelatihan dengan difasilitasi oleh Dinas Pariwisata untuk dapat melatih petugas dalam melayani wisatawan yang datang. Pada tahun ini juga Kepala Desa sudah mulai bergerak untuk membangun segala fasilitas yang dibutuhkan pengunjung seperti toilet, musholla, pendopo, gazebo, foodcourt, pembersihan sungai untuk pengoperasian kembali speedboard, memperbaiki akses jalan untuk memudahkan pengunjung menuju tempat wisata. Tempat – tempat yang memiliki potensi di wisata gua jeruk dikelola untuk ikon wisata Gua Jeruk seperti di puncak wisata Gua Jeruk terdapat lahan luas yang mampu dijadikan bumi perkemahan, air terjun yang dahulu tidak dikelola dengan baik kini dijadikan spot foto wisata Gua Jeruk.

Pada penelitian sebelumnya yang diteliti oleh William & Tiurnari Purba (2020) dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam”. Penelitian Asep Dedy & Yogi Alfandi (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater”. Pada penelitian terdahulu objek yang digunakan adalah hotel dan bengkel dimana pasti terdapat perbedaan dari pemilihan teori, pembahasan, serta indikator dalam penyusunan kuesioner. Objek dalam penelitian ini adalah objek wisata yang diakaji dengan teori – teori dan juga gagasan baru.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dibuat antara lain :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Goa Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep?
2. Apakah fasilitas yang tersedia berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Goa Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep?
3. Apakah kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Goa Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu permasalahan digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun perluasan pokok permasalahan supaya penelitian tersebut lebih terencana serta mempermudah dalam ulasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.
2. Subjek penelitian adalah semua orang yang menjadi pengunjung di Wisata Gua Jeruk.
3. Mengingat banyaknya faktor kepuasan wisatawan yang sangat banyak, dalam penelitian ini peneliti membatasi hanya 2 variabel saja yaitu variabel kualitas layanan dan variabel fasilitas pada Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di tempat wisata Gua Jeruk Kota Kebonagung Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan wisatawan di wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diharapkan adalah :

a. Bersifat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan dan keahlian mengenai standar pelayanan dan fasilitas yang terkait dengan kepuasan pengunjung.

b. Bersifat Praktis

1. Bagi pengelola

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan referensi untuk peningkatan kualitas layanan, fasilitas demi kepuasan pengunjung Wisata Gua Jeruk.

2. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi pembelajaran bagi pembaca dan masukan pengetahuan untuk mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kualitas layanan, fasilitas dan hubungannya dengan kepuasan wisatawan.