

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, manfaat dan sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menurut Isdarmanto, (2017) adalah salah satu sektor industri terbesar yang berkontribusi dalam penunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan kunjungan untuk pariwisata baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara karena potensi sumber alam yang melimpah serta keindahan alam yang dimiliki di setiap penjuru daerah. Keberadaan potensi pariwisata yang unik dan menarik seharusnya dapat dikembangkan dengan baik agar memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat, menjadikan salah satu sumber pemasukan keuangan daerah setempat meningkat dan, membuka lapangan pekerjaan baru serta mengurangi angka pengangguran (Parasto dkk,2018).

Salah satu daerah di Jawa Timur yang memiliki potensi cukup menarik untuk di kunjungi adalah Pulau Madura. Pulau Madura terdiri dari empat Kabupaten yaitu Bangkalan, Sampang, Pamekasan dan Sumenep. Setiap kabupaten di Madura memiliki ciri khas destinasi wisata tersendiri tidak terkecuali di Kota Bangkalan. Kota Bangkalan memiliki banyak destinasi obyek wisata yang terdaftar di Dinas Pemuda Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata (Disparpora) terdiri dari ± 21 wisata yang terbagi menjadi beberapa kategori yaitu wisata alam seperti Gunung Geger, Api Alam Konang, Pantai Rongkang, Pantai Maneron, Pantai Siringkemuning, Bukit Jeddih, Pelalangan, Air Terjun Galis dan Pantai Bumi Anyar, pada wisata budaya dan sejarah seperti Museum Bangkalan, Kawasan Mercusuar, dan Kerapan Sapi. Wisata religi meliputi Pasarean Syaichona Moh. Cholil, Pasarean Aer Mata Ebu, Kolla Langgudih, Bujuk Sunan Cendana, dan Makam Agung Bangkalan dan wisata buatan antara lain Taman Rekreasi Kota dan Taman Pantai Biru.

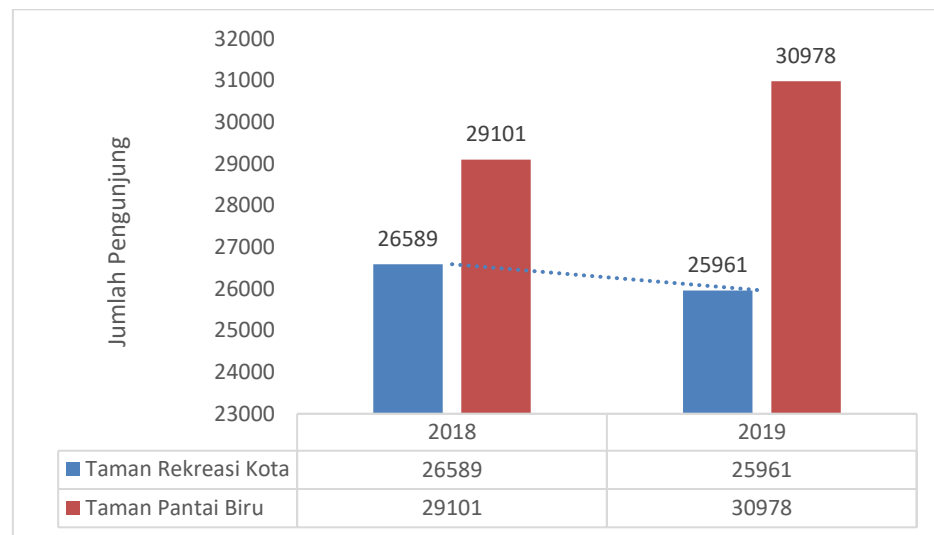
Tabel 1.1 Daftar nama wisata di Kabupaten Bangkalan
(Sumber : Disparpora Bangkalan, 2021)

No.	Data Daya Wisata	Nama Wisata
1	Alam	Api Alam Konang
		Gunung Geger
		Pantai Maneron
		Pantai Rongkang
		Pantai Siring Kemuning
		Bukit Kapor Jeddih
		Pelalangan
		Hutan Mangrove Kec.Sepuluh
		Air Terjun Bidadari Dhurjan
		Air Terjun Kec.Galis
		Pantai Bumi Anyar
2	Buatan	Taman Pantai Biru
		Taman Rekreasi Kota
3	Sejarah dan budaya	Kerapan Sapi
		Museum Bangkalan
		Mercusuar
4	Religi	Kolla Langgundih
		Makam Air Mata Ibu
		Makam Sultan Abdull Kadirun
		Makam Syaichona Cholil
		Makam Sunan Cendana

Keberadaan potensi pariwisata yang ada di Kota Bangkalan berdasarkan tabel diatas menjadikan masing-masing wisata berlomba-lomba untuk memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik. Melihat banyaknya pesaing di tempat wisata bagi pengunjung merupakan ancaman yang serius bagi para pihak pengelola. Pihak pengelola wisata perlu meningkatkan, mengembangkan dan melakukan perbaikan lebih lanjut pada sektor pariwisata untuk menarik minat pengunjung. Saat ini, pihak pengelola objek wisata di tuntut agar meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk memperhatikan harapan dan memenuhi kepuasan pengunjung di tengah persaingan yang tinggi di Kabupaten Bangkalan (Bambang dkk, 2010).

Taman Rekreasi Kota (TRK) merupakan salah satu pariwisata buatan yang di unggulkan dan dapat bersaing dengan pariwisata lainnya di Kabupaten Bangkalan. Obyek wisata TRK yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 40, Bangkalan, Jawa Timur. Obyek wisata TRK terletak di lokasi yang strategis karena berada pada jantung

kota dekat dengan Gedung Olahraga Stadion Gelora Bangkalan (GBK) yang menjadi pusat keramaian masyarakat setempat. Selain taman, obyek wisata TRK memiliki keunggulan fasilitas lain diantaranya pemandangan danau yang sangat indah, musholla, wahana air dan permainan anak, warung, toilet, panggung pertunjukan seni dan kolam renang. Wisata Taman Rekreasi Kota Bangkalan dipilih menjadi obyek penelitian oleh peneliti dikarenakan taman kian hari makin sepi dengan jumlah pengunjung yang datang setiap hari tidak menentu dan cenderung menurun meskipun pada hari libur. Sementara itu menurut salah satu pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Bangkalan saat diwawancarai menuturkan bahwa penurunan minat pengunjung terjadi adanya retribusi yang di bayarkan tidak sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang ada karena belum diimbangi dengan perbaikan fasilitas di TRK. Penurunan jumlah pengunjung obyek wisata Taman Rekreasi Kota Bangkalan terjadi beberapa tahun terakhir, data yang didapat dari Dinas Pariwisata Bangkalan pada tahun 2018 mencapai 26589 orang dan pada tahun 2019 mencapai 25961 orang. Perbandingan antara obyek penelitian dengan obyek wisata buatan lainnya dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Gambar 1.1 Data pengunjung obyek penelitian dan wisata sejenis

Data diatas menunjukkan bahwa TRK masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal sesuai harapan pengunjung, terlihat dari dua tahun terakhir jumlah pengunjung TRK tidak stabil dan cenderung mengalami penurunan dan segala kegiatan

tidak berjalan semestinya. Persaingan dalam dunia pariwisata membuat wisata TRK harus bisa memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung dengan melakukan perbaikan dan penawaran kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing wisata lainnya. Tujuan penelitian ini yaitu berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mengangkat TRK sebagai obyek penelitian, sehingga perlu adanya pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata Taman Rekreasi Kota Bangkalan. Peningkatan kualitas pelayanan pengunjung dapat diketahui berdasarkan wawancara serta penyebaran kuesioner pendahulu kepada responden yang pernah berkunjung atau sedang berkunjung, diperoleh atribut penelitian sebanyak 26 atribut. Atribut penelitian diperoleh dari keinginan serta kebutuhan pengunjung berdasarkan *voice of customer* atau penyebaran kuesioner akan diidentifikasi dan dikelompokkan menggunakan metode kano, sehingga menghasilkan atribut prioritas. Atribut prioritas dikembangkan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD) berdasarkan *voice of customer* yang digambarkan dengan matriks rumah atau *House of Quality* (HOQ) untuk memperoleh respon teknik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih spesifik, sehingga dari latar belakang permasalahan tersebut peneliti mengangkat judul **“PENERAPAN METODE KANO DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OBYEK WISATA DI BANGKALAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang menjadi prioritas penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung obyek wisata TRK berdasarkan Model Kano?
2. Respon teknis apa saja yang sesuai untuk digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata TRK dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung obyek wisata TRK berdasarkan Model Kano.
2. Mengetahui respon teknis apa saja yang sesuai untuk dipertimbangkan dan digunakan untuk perbaikan terhadap kualitas pelayanan obyek wisata TRK dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai masukan kepada dinas pemuda olahraga, kebudayaan dan pariwisata (Disparpora) Bangkalan dan Pemerintah Kota Bangkalan (Pemkab) untuk bahan dasar pengambilan keputusan dalam menentukan kebijakan, evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan TRK sesuai dengan keinginan pengunjung yang belum terpenuhi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sebagai rekomendasi atau saran perbaikan tetapi untuk penerapannya diserahkan kepada pemerintah setempat.
2. Penelitian ini hanya menggunakan responden dari wisatawan lokal.
3. Responden yang dilibatkan berkisar $\pm 17-55$ tahun.

1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama dilakukannya penelitian tidak ada perubahan dan perbaikan fasilitas di tempat wisata.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan menggambarkan terkait latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II tinjauan pustaka merupakan landasan teori yang digunakan sebagai literatur dari buku dan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan atau penunjang dalam mengerjakan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III Metodologi penelitian berisikan mengenai urutan prosedur penelitian yaitu jenis penelitian, variabel penelitian, objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian dan *flowchart* penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV hasil dan pembahasan menjelaskan tentang proses pengumpulan dan pengolahan data sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan berisikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN