

BAB I

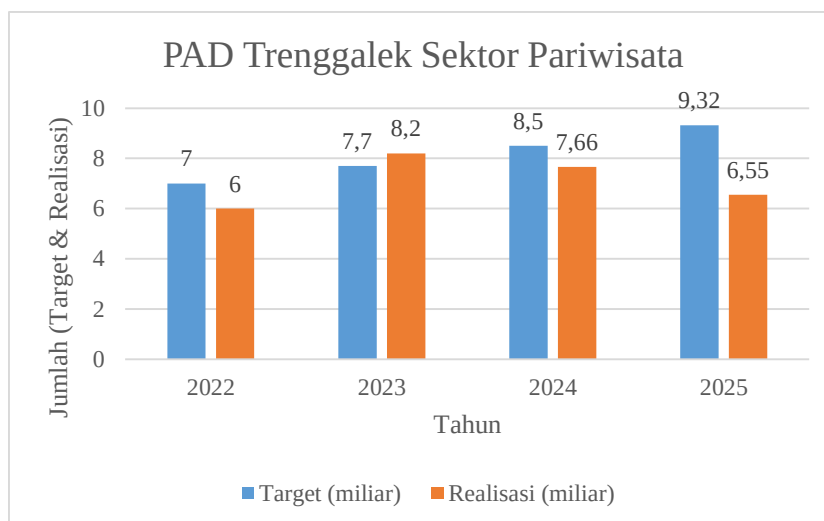
PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

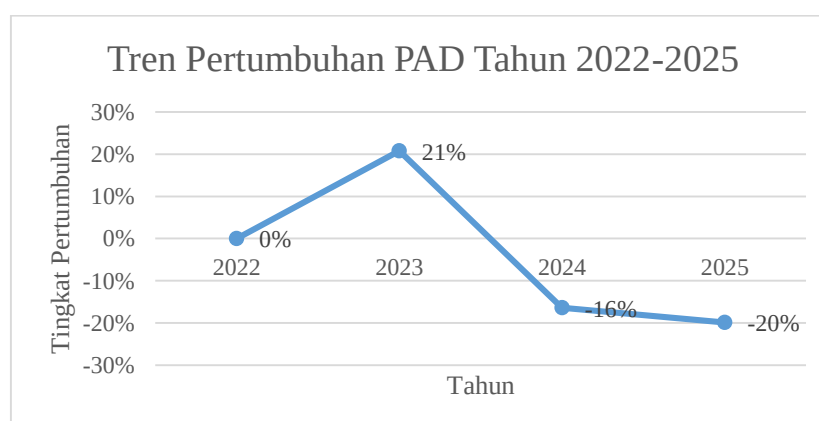
Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diprioritaskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2025-2029 guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi, terciptanya lapangan pekerjaan, serta pembangunan berkelanjutan, sebagaimana yang tertera dalam SDGs poin 8 (*Decent Work and Economic Growth*), dan SDGs poin 9 dan 11 yang berfokus pada pembangunan infrastruktur serta keberlanjutan wilayah. Sektor pariwisata juga ditargetkan untuk dapat berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) senilai 8% melalui strategi peningkatan daya saing, penguatan SDM, pembangunan infrastruktur dan investasi (Pambudy, 2025). Kebijakan pemerintah ini sudah mulai terlaksana dalam program kolaborasi lintas kementerian *Integrated Tourism Development Project* (ITDP) yakni dengan pengembangan enam destinasi pariwisata prioritas meliputi Mandalika, Labuan Bajo, Bromo-Tengger-Semeru, Wakatobi, Danau Toba dan Borobudur yang terbukti berdampak pada pertumbuhan ekonomi dengan kontribusi yang mencapai 115 triliun yang bersumber dari investasi pemerintah, daerah, swasta, dan BUMN (Pambudy, 2025).

Sektor pariwisata di tingkat daerah sering kali dijadikan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang utama, seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Trenggalek. Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi pariwisata alam yang besar. Kabupaten Trenggalek memiliki 80 wisata alam dan buatan, yang mana 23 diantaranya adalah destinasi pantai (BPS, 2025).



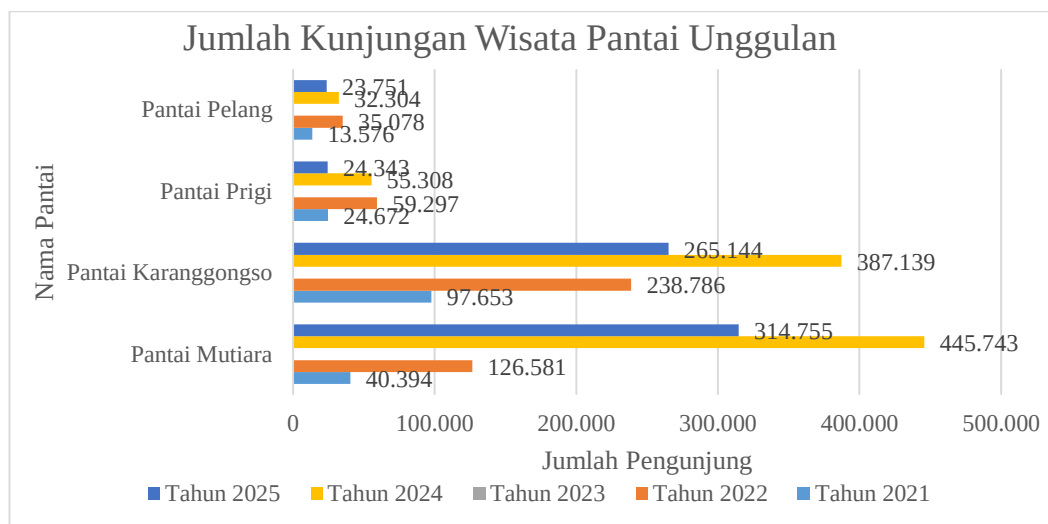
Gambar 1.1 Pendapatan Asli Daerah Trenggalek Sektor Pariwisata 2022-2025
(Sumber : (Pambudy, 2025))

Gambar 1.1 merupakan data Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor pariwisata Kabupaten Trenggalek tahun 2022-2025. Terdapat perbedaan target Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tiap tahunnya begitu pula dengan realisasinya. Tahun 2022 target Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar 7 miliar dan terealisasi sebesar 6 miliar. Tahun 2023 Pendapatan Asli Daerah (PAD) mengalami kenaikan target sebesar 7,7 miliar dan berhasil terealisasi sebesar 8,2 miliar. Tahun 2024 pemerintah Kabupaten Trenggalek kembali menaikkan target PAD sebesar 8,5 miliar namun hanya mampu terealisasi sebesar 7,66 miliar, dan tahun 2025 pemerintah Kabupaten Trenggalek kembali optimis menaikkan target PAD namun realisasi PAD nya turun menjadi sebesar 6,5 miliar.



Grafik diatas merupakan tren pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Trenggalek tahun 2022-2025. Terlihat dalam grafik pertumbuhan PAD dari tahun 2022 ke tahun 2023 naik sebesar 21%, kenaikan ini dipengaruhi oleh

mulai beroperasinya Jalur Lintas Selatan (JLS) lot 6 yang dibangun dari perbatasan Blitar-Tulungagung hingga Trenggalek. Namun pada tahun 2024 hingga 2025, PAD sektor pariwisata Kabupaten Trenggalek justru semakin mengalami penurunan secara bertahap dari 16% hingga 30%. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan keberlanjutan pertumbuhan sektor pariwisata di Kabupaten Trenggalek (Suara Trenggalek, 2026).



Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisata Pantai Unggulan di Trenggalek (BPS, 2025)

Berdasarkan data jumlah kunjungan wisata pantai unggulan di Kabupaten Trenggalek tahun 2021–2025, dapat diketahui bahwa Pantai Pelang memiliki jumlah kunjungan wisatawan paling rendah dibandingkan pantai unggulan lainnya setiap tahunnya. Pantai Pelang sendiri terletak di Kecamatan Panggul, sedangkan tiga pantai lainnya yaitu Pantai Prigi, Pantai Mutiara, dan Pantai Karanggongso berada pada wilayah yang sama yaitu Kecamatan Watulimo. Perbedaan lokasi wilayah ini menunjukkan adanya ketimpangan daya tarik dan minat kunjungan wisatawan antar kecamatan. Rendahnya jumlah kunjungan Pantai Pelang dibandingkan pantai lain menjadi indikasi bahwa destinasi tersebut masih memiliki permasalahan dalam pengelolaan maupun kualitas layanan wisata.

Tabel 1.1 Ulasan Google Maps Pantai Pelang

No	Ulasan di Google Maps	Sentimen	Tahun
1	Tempat bagus sayang pengelolaannya amburadul, sampah dimana-mana, atas gazebo hancur, sarana permainan anak tidak dipelihara, lokasi yang seharusnya jadi camping ground malah dibuat kolam renang dan tidak berguna.	Negatif	2016
2	Indah tapi banyak sampah	Negatif	2019
3	Di atas aliran ke arah air terjun kurang diperhatikan/kurang rindang	Negatif	2019
4	Punya prospek yang bagus pemandangan oke tapi kotor no 1	Negatif	2020
5	Tempatnya asik, penduduknya sopan-sopan, makanan seafood enak dan harga murah	Positif	2020
6	Lingkungan hutan sudah tak seindah dulu, petugas juga tidak seramah dulu	Negatif	2022
7	Pantainya kurang bagus dan kurang terawat padahal pengelola tiket atas nama pemkab trenggalek langsung	Negatif	2023
8	Toiletnya kotor banget, saranku mending ada penjaga buat narik pembayaran terus duitnya buat bayar tukang bersih-bersih	Negatif	2024
9	Hanya bagus di foto saja tidak sesuai ekspektasi	Negatif	2024
10	Pantai luas dengan air terjun yang mengalir menuju pantai. Pantai yang seharusnya cantik namun sayang kurang perawatan. Camping ground dan kolam renang anak kondisinya juga memprihatinkan	Negatif	2025
11	Air terjun tidak deras lagi, pantai sepi banget	Negatif	2026
12	HTM terjangkau, tapi akses jalannya kurang bagus ketika hampir sampai di lokasi. Aspal rusak, berlubang, dan bergelombang, rawan genangan air ketika hujan dan tanahnya cukup licin	Negatif	2026
13	Area camping ground dan kolam renang di dekat air terjun kurang terawat, dan terlihat 'singup'.	Negatif	2026
14	Jelek, kecil, sepi, bayar mahal tapi gak ada jual ikan-ikan	Negatif	2026
15	Bagus semua kecuali pinggir pantai, sampah-sampah berserakan, petugas tolong diperhatikan	Negatif	2026

Berdasarkan hasil ulasan dari Google Maps serta pengamatan secara langsung kondisi terkini fasilitas Pantai Pelang banyak yang mengalami kerusakan dan kurang terawat, kebersihan pantai sungai dan kolam tidak optimal, serta banyak warung pedagang terpaksa tutup akibat menurunnya aktivitas wisata. Kondisi tersebut terus terjadi dan secara tidak langsung mempengaruhi kenyamanan serta ketidakpuasan pengunjung. Tantangan lain yang dihadapi pasca pandemi yaitu semakin banyak destinasi wisata pantai baru yang dibuka di sekitar Pantai Pelang mengakibatkan meningkatnya persaingan antar destinasi. Situasi ini membuat kualitas layanan menjadi faktor kunci guna menarik dan mempertahankan wisatawan. Menurut (Sulistiyowati, 2018), Kualitas layanan merupakan segala hal yang berfokus pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (pengunjung) yang disertai ketepatan pada penyampaian sehingga tercipta keseimbangan antara kesesuaian dengan harapan konsumen. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri Rahmawati, 2024) pada Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo membuktikan tingkat kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan. Peningkatan kualitas layanan pada penelitian telah dilakukan oleh (Suprihatin, 2023) di Wisata Bahari menggunakan metode Servqual dan IPA guna mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi serta menentukan atribut prioritas perbaikan. Metode tersebut sudah cukup tepat namun belum mampu memberikan strategi teknis perbaikan secara

rinci. Penelitian lain juga telah dilakukan oleh (Cahya, 2022) untuk memenuhi atau memperbaiki kualitas Wana Wisata Kedung Cinta yakni menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode *Quality Function Deployment* dirasa tepat digunakan karena sudah terbukti mampu menerjemahkan keinginan serta kebutuhan konsumen dan menghasilkan cara pemenuhannya yang lengkap beserta dengan prioritasnya. Oleh karena itu penelitian ini akan menggunakan dimensi kualitas layanan untuk menentukan atribut layanan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas utama atribut perbaikan dan *Quality Function Deployment* untuk merancang usulan perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil respon teknis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, perumusan masalah yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan destinasi Pantai Pelang saat ini berdasarkan perspektif pengunjung?
2. Apa saja atribut kualitas layanan yang diprioritaskan berdasarkan hasil analisis IPA pada destinasi Pantai Pelang di Kabupaten Trenggalek?
3. Bagaimana bentuk rancangan strategi yang tepat dalam upaya peningkatan kualitas layanan Pantai Pelang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja wisatawan terhadap kualitas destinasi Pantai Pelang saat ini berdasarkan perspektif pengunjung.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang diprioritaskan berdasarkan hasil analisis IPA pada destinasi Pantai Pelang di Kabupaten Trenggalek.
3. Memberikan rekomendasi bentuk rancangan strategi perbaikan kualitas layanan destinasi Pantai Pelang menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkhusus pada peneliti yang berfokus pada perancangan strategi perbaikan kualitas layanan pariwisata pantai berdasarkan kebutuhan wisatawan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan kualitas layanan destinasi pantai yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diantara lain:

1. Penelitian ini hanya menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi pengunjung
2. Penelitian ini tidak membahas aspek biaya implementasi, maupun faktor eksternal lainnya diluar hasil analisis IPA dan QFD.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penelitian ini terdiri dari beberapa bab diantaranya sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka berisikan rujukan dan referensi yang dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian. Teori yang digunakan adalah mengenai Pariwisata, Kualitas layanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD), dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga metodologi penelitian berisikan proses penelitian dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian. Bab tiga mencakup objek penelitian,

tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode penyelesaian, dan *flowchart* penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi tentang penjelasan proses penelitian mulai dari pengambilan data kuesioner IPA, diagram kartesius, pengolahan data kuesioner lanjutan (voc), pengolahan data QFD, dan hasil akhir penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi kesimpulan yang menjawab tiga rumusan masalah dan saran untuk pihak pengelola serta peneliti selanjutnya.