

BAB I

PENDAHULUAN

Pariwisata telah dikenal di dunia sejak zaman prasejarah namun tentu saja pengertian pariwisata pada zaman itu tidak seperti saat ini (*modern*). Sejak dahulu kala bangsa-bangsa di dunia seperti Sumeria, Phoenisia, sampai dengan Romawi sudah melakukan perjalanan, namun tujuannya masih untuk berdagang, menambah pengetahuan ilmu hidup, ataupun ilmu politik. Selanjutnya setelah modernisasi meluas di segala penjuru dunia, khususnya setelah terjadinya revolusi industri di Inggris, maka muncul wisatawan- wisatawan yang secara bergantian melakukan perjalanan pariwisata seperti yang kita kenal saat ini. pariwisata adalah segala macam kegiatan yang berupa perilaku perpindahan orang untuk sementara waktu ke suatu tujuan di luar tempat tinggal maupun tempat kerjanya, kegiatan yang dilakukannya selama tinggal ditempat tujuan tersebut dan kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhannya baik selama dalam perjalanan maupun di lokasi tujuannya Mathieson dan Wall (1982)

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata diantaranya adalah memberikan layanan yang berkualitas, hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007) bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Richard Sihite (2000) pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, melalui tahap perencanaan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang bermacam-macam. Berbagai teori pariwisata menurut para ahli diatas sama-sama menyetujui bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang bersifat sementara atau tidak menetap. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan yang bersifat sementara dengan tujuan-tujuan tertentu yang bisa membawa rasa kesenangan dan ketenangan bagi wisatawan dan didukung dengan sarana dan prasarana serta berpengaruh pada perkembangan ekonomi, sosial dan lingkungan masyarakat lokal. Wisatawan biasanya akan kembali lagi ketempat wisata tersebut jika para wisatawan meendapat pelayanan yang baik yang berkualitas misalnya mereka menyajikan kuliner yang enak-enak, wahana bermainnya menarik anak-anak maupun dewasa, sehingga mereka merasakan kepuasan dan mereka merasakan ingin mengunjungi tempat wisata tersebut dilain hari.

Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata yang dimaksud adalah objek dan daya tarik wisata (Marsono dkk, 2016) Semakin hari pariwisata semakin berkembang dan memberikan daya tarik sendiri bagi para wisatawan, salah satunya yaitu di Sepulu Bangkalan. Sepulu merupakan kecamatan yang terdapat di Bangkalan kata Sepulu sendiri berasal dari jumlah sumur-sumur yang dulunya dikeramatkan dan biasa dijadikan sumber air minum oleh masyarakat, rasanya enak dibandingkan sumber air lainnya, sepanjang tahun airnya tak pernah kering. Sumur-sumur itu berjumlah 10 Sepuluh (Sepulu) sumber sumur sehingga karena air merupakan sumber kehidupan manusia maka dinamakanlah desa tersebut Sepulu. Sampai saat ini sumur-sumur yang masih dijadikan sumber air minum sebagian masih ada dan difungsikan dengan baik, ada juga yang menyebutkan konon banyak ulama yang berakhlak lewat jalur tempat itu, karna banyak ulama atau masyayikh maka warga sekitar menghitung jumlah ulama tersebut tapi tidak bisa

karena terlalu banyak, dikarenakan hal itulah orang pulau itu taunya angka paling banyak 10 maka itulah diberi nama sepulu dan versi itu dikuatkan juga dengan adanya salah satu desa di sepulu yang ada 41 bujuk keramat.

Kecamatan Sepulu kabupaten Bangkalan Jawa Timur terdapat 35.26.08 jiwa dan terdapat 15 desa yaitu: Bangsereh, Banyior, Gengseyan, Gunelap, Klabetan, Klapayan, Labuhan, Lembung Paseser, Maneron, Prancak, Saplasah, Sepulu, Tanagurah Barat, Tanagurah Timur. Sepulu terkenal dengan budaya, kuliner, dan wisata alamnya yang menarik, salah satunya wisata yang paling menarik saat ini yaitu wisata alam Pantai tengket yang sedang *hits (wikipedia)*

Pantai ini terletak di Desa Maneron, Kecamatan Sepulu, Kabupaten Bangkalan. Pantai Tengket memiliki pesona alam yang indah dengan pasir putih, air laut yang biru, dan pemandangan pulau-pulau kecil di sekitarnya. Untuk rutanya sendiri yaitu Pantai Tengket Sepuluh berjarak sekitar 60 km dari Kota Surabaya, ibukota Provinsi Jawa Timur. kalian bisa menggunakan kendaraan pribadi atau umum untuk menuju ke sana. Jika menggunakan kendaraan pribadi, kalian bisa mengikuti rute Surabaya – Suramadu – Bangkalan – Sepuluh – Maneron – Pantai Tengket. Sedangkan untuk Jika menggunakan kendaraan umum, kalian bisa naik bus jurusan Surabaya – Bangkalan, lalu turun di Terminal Bangkalan. Dari sana, kalian bisa naik angkot atau ojek menuju Desa Maneron, lalu berjalan kaki sekitar 500 meter menuju Pantai Tengket. Waktu yang dibutuhkan untuk menuju lokasi wisata ini berkisar antara 1,5 jam hingga 2 jam, tergantung kondisi lalu lintas dan cuaca. (*wikipedia*)

Menurut Zaenuri (2012) daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki. Wisatawan untuk Padasa tarik ntuk dilihat dan dijual ke pasar wisata. Pantai Tengket Sepuluh menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan, kalian bisa menemukan: Tempat parkir yang luas dan aman, dengan biaya Rp 3.000 untuk haribiasa dan Rp 5.000 untuk hari libur. Warung makan dan kafe yang menyajikan berbagai menu makanan dan minuman, termasuk makanan khas. Madura seperti rujak ontal, sate madura, dan nasi bebek. Spot foto yang menarik dan instagramable, dengan biaya Rp 5.000 per spot.

Kalian bisa dapat berfoto dengan latar belakang laut, pulau, perahu, atau bangunan-bangunan unik yang ada di sana. Motor-motoran yang bisa disewa untuk berkeliling pantai, dengan biaya Rp 15.000 per 15 menit. Kamar Mandi yang bisa digunakan dengan membayar 2000 rupiah. Dengan berbagai fasilitas dan pelayanan tersebut, untuk kebutuhan wisatawan selama berada disana akan cukup terpenuhi dan lebih nyaman saat menikmati keindahan alam Madura yang sejuk, sehingga diharapkan mampu menarik wisatawan untuk Kembali lagi berwisata dipantai tengket Sepulu. Dibawah ini terdapat tabel kunjungan pariwisata dikecamatan Sepulu pada tahun 2023, salah satunya wisata pantai yang terdapat di kecamatan sepulu yaitu pantai tengket, pantai tengket sendiri dikenal dengan pantainya yang indah dan pasirnya yang putih, biasanya banyak pemuda-pemudi yang datang untuk menikmati keindahan pantainya sambil menunggu senja, selain wisata pantainya yang indah di pantai tengket Sepulu juga tersedia makanan-makanan yang enak salah satu yang banyak digemari yaitu tes-temon (rujak buah), yang harganya juga sangat terjangkau mulai dari 5 ribu- 10 ribu dan rasanya juga enak.

Berpariwisata pada hakikatnya merupakan suatu proses bepergian sementara dari seseorang atau lebih, menuju ke tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya dikarenakan oleh berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, pekerjaan maupun kepentingan lain, seperti karena sekadar ingin tahu, menambah pengalaman, menambah informasi ataupun untuk belajar. Istilah pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan, dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan kata lain, perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu (Suwantoro, 2004).

Tabel 1.1
Data Pengunjung Obyek Wisatawan Kecamatan Sepulu di
Kabupaten Bangkalan, 2023

No	Kecamatan/ <i>subdistrict</i>	Objek Wisata/ <i>tourist Attraction</i>	Wisatawan Domestik/ <i>Domestic Tourist</i>	Wisatawan Mancanegara/ <i>International Tourist</i>
1.	Klapayan	-	-	-
2	Bangsereh	-	-	-
3	Kelbung	-	-	-
4	Saplasah	-	-	-
5	Gunelap	-	-	-
6	Tanagurah Timur	-	-	-
7	Tanagurah Barat	-	-	-
8	Banyior	-	-	-
9	Kalabetan	-	-	-
10	Gengsean	-	-	-
11	Maneron	-	-	-
12	Sepulu	2	16.731	-
13	Prancak	-	-	-
14	Labuhan	-	-	-
15	Lembung Paseser	-	-	-
Kecamatan Sepulu		2	16.731	-

Sumber/Source: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangkalan

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dikecamatan Sepulu terdapat dua tempat pariwisata yang salah satunya yaitu pantai tengket, pantai tengket sendiri terletak dikecamatan Sepulu sebanyak 16.731 orang berwisata ke pantai tengket pada tahun 2023. Pantai Tengket terkenal dengan panorama Sunset atau matahari terbenam terbaik di Bangkalan. Menjelang sore hari, anda akan disajikan

panorama eksotis ketika langit perlahan kemerahan. Pantai ini menawarkan pesona alam yang memikat, mulai dari pasir putih yang lembut hingga ombak yang tenang.

Dewasa ini, menurut Gun dan Var (2002) mengatakan terdapat beberapa segmen pasar perjalanan makin mencari destinasi dengan sumber daya budaya yang besar. Kategori sumber daya budaya mencakup pantai Tengket saat ini menjadi destinasi yang sering dikunjungi oleh masyarakat sekitar Bangkalan. Potensi yang ada pada pantai tengket dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk menunjang perkembangan wisata yang ada di Pulau Madura khususnya Kabupaten Bangkalan supaya dapat dikenal baik oleh masyarakat luar Pulau Madura. Wisata pantai yang berada di sepulu memiliki perkembangan yang baik dalam waktu ke waktu, selain potensi pantai,. Fasilitas di Pantai Tengket memiliki fasilitas yang lengkap untuk wisata pantai, antara lain musholla, tempat berteduh/gazebo, tempat bermain anak-anak, toilet, warung dan cafe yang menyajikan makanan dan minuman. Hamparan keindahan pantai dengan pasir putih membuat pantai Tengket memiliki daya tarik untuk wisatawan di pantai Tengket, Gazebo atau saung-saung ini sangat cocok dijadikan tempat bersantai sambil menikmati suara ombak. Pengunjung bisa bersantai di saung-saung menikmati pemandangan pantai sambil main ayunan. Wisatawan merupakan bagian dari siklus pemasaran pariwisata. Siklus pemasaran pariwisata mencakup serangkaian langkah di mana destinasi atau penyedia layanan menarik, menjual, dan mengelola wisatawan. Wisatawan memainkan peran sentral dalam seluruh siklus pemasaran pariwisata. Menarik, menjual, memberikan pengalaman positif, mempertahankan dan mempromosikan minat wisatawan, destinasi, atau penyedia layanan pariwisata, hal ini dapat berhasil dalam industri pariwisata dan meningkatkan citra dan reputasi tempat wisata tersebut di pasar. Semua aktivitas yang dilakukan oleh pengelola tempat wisata pada akhirnya menghasilkan nilai yang dilaporkan wisatawan dalam hal kepuasan saat berkunjung ke tempat wisata tersebut.

Pariwisata dapat dirumuskan sebagai kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan (Soekadijo, 2000). Di era globalisasi, pengelola tempat wisata selalu menyadari pentingnya faktor wisatawan. Oleh karena itu, mengukur kepuasan wisatawan menjadi sangat penting. Setiap pengelola tempat wisata baik wisata alam maupun kuliner pasti memiliki satu tujuan dalam memasarkan produknya, yaitu seberapa puas wisatawan terhadap layanan yang diterimanya. Namun terkadang setiap wisatawan merasakan kepuasan yang berbeda terhadap setiap layanan yang diberikan oleh sebuah tempat wisata. Misalnya, wisatawan berharap pengelola akan menyediakan tempat yang rapi dan bersih, namun harapan tersebut berbanding terbalik sehingga membuat wisatawan kecewa dan tidak puas.

Lupiyoadi (2013) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat emosional dimana seseorang melaporkan kinerja produk jasa yang diterima dan hasil perbandingan yang diharapkan. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pengelola tempat wisata pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh wisatawan mengenai kepuasan yang dirasakan. Dalam era globalisasi ini, pengelola tempat wisata akan selalu menyadari akan pentingnya faktor wisatawan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para wisatawan sangatlah perlu. Setiap pengelolatempat wisata baik pariwisata alam ataupun kuliner dalam memasarkan produk pasti memiliki tujuan yaitu bagaimana wisatawan merasa puas atas layanan yang diterima. Namun terkadang setiap wisatawan memiliki perasaan puas yang berbeda pada setiap persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan. Begitu pula dengan persepsi para wisatawan pasti berbeda-beda pula karena setiap wisatawan dapat mempersepsikan setelah mereka merasakan atau mendapatkan jasa kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para wisatawan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan pengelola tempat wisata

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata diantaranya adalah memberikan layanan yang berkualitas, hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2007) bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

menurut Lewis & Booms (2020) kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Pelayanan yang berkualitas sangat menentukan keberhasilan bisnis pariwisata. Pelayanan berkualitas dapat diwujudkan melalui sumber daya manusia yang kompeten untuk mewujudkan nilai-nilai dalam pelayanan prima, serta didukung sarana prasarana atau fasilitas yang memadai, misalnya terdapat toilet yang bersih, penampilan para pelayan rapi dan bersih. Perpaduan kompetensi staf didukung sarana prasarana atau fasilitas yang baik diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang mampu memberikan nilai (*value*) positif yaitu terciptanya kepuasan wisatawan.

Ikatan emosional semacam ini memungkinkan pengelola tempat wisata untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik wisatawan. Pada gilirannya, pengelola tempat wisata dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, dimana pengelola tempat wisata memaksimumkan pengalaman wisatawan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman wisatawan yang kurang menyenangkan (Sudarso, 2016).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan wisatawan, keinginan yang dapat memberikan rasa puas kepada wisatawan.

Hal ini berarti bahwa apabila pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan wisatawan sebagai penerima pelayanan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh si penerima pelayanan sebagai wisatawan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk (Lovelock dalam Sihombing, 2009). Parasuraman dkk. (dalam Lupiyoadi, 2013) menyebutkan bahwa aspek-aspek persepsi terhadap kualitas pelayanan antara lain berwujud (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Fenomena kepuasan wisatawan karena adanya faktor kualitas pelayanan yang diterima adalah seorang wisatawan bernama Ayu merasa terkesan berada di sebuah tempat wisata. Dia merasa bahwa layanan yang diberikan tempat wisata tersebut sangat ramah dan selalu tersenyum dalam melayani wisatawan yang datang. Mereka tidak membedakan apakah seorang wisatawan tersebut datang hanya untuk foto-foto. Era globalisasi yang terjadi saat ini menyebabkan teknologi berkembang semakin cepat setiap saatnya. Kemudahan akses yang didapat pada era globalisasi saat ini memudahkan perpindahan informasi dari satu negara ke negara lain. Tidak hanya pertukaran informasi, dengan kemajuan teknologi saat ini juga seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Hal tersebut memudahkan produk-produk dari negara lain mendunia. Dengan akses yang ada, produk-produk tersebut dapat dengan mudahnya masuk ke negara-negara dan mengenalkan produk mereka. Mulai dari industri pakaian hingga tempat pariwisata. Hal tersebut kemudian menimbulkan persaingan tersendiri antara pengelola tempat-tempat wisata tersebut. Sehingga, berbagai cara dilakukan oleh masing-masing pengelola tempat wisata untuk menarik wisatawan agar ketempat wisata mereka (antara lain yaitu dengan memberikan layanan tambahan. Layanan tambahan tersebut tentunya diharapkan menjadi

salah satu daya tarik tersendiri bagi tempat wisata dalam menarik wisatawan, dan nantinya mampu menciptakan loyalitas konsumen.

Kata loyalitas mengandung makna sebuah kondisi dari durasi dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian konsumen tidak kurang dari dua kali (Griffin, 1995). Loyalitas adalah kesediaan wisatawan untuk terus berwisata ditempat tersebut dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang ulang, loyalitas juga sebagai kemajuan wisatawan untuk terus mendukung sebuah tempat wisata dalam jangka panjang, membeli dan menggunakan produk dan jasanya atas dasar rasa suka yang eksklusif, dan secara sukarela merekomendasikan tempat wisata tersebut pada para sahabat dan temannya. Dalam tingkat ini, tingkat loyalitas akan ditentukan oleh seberapa jauh persepsi wisatawan mampu menyamai atau bahkan melampaui harapan wisatawan.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman dkk. (dalam Kotler, 1997) yaitu bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Mengukur kualitas jasa adalah mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Model pengukuran tersebut telah dibuat sebuah skala multi item yang diberi nama *servqual*.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007). Kualitas jasa dipengaruhi dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Tingkat kualitas layanan jasa tidak dapat diukur berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Rangkuti, 2006).

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti adalah apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyatitas Wisatawan Yang Berkunjung Ke Pantai Tengket Sepulu

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan yang bekunjung ke pantai tengket Sepulu

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.3.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya psikologi pariwisata, yang membicarakan masalah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke pantai tengket.

1.3.2 Manfaat praktis

a. Bagi Subjek

Penelitian ini diharapkan dapat merasakan kualitas pelayanan yang bagus mendapatkan fasilitas yang memadai

b. Bagi pengelola

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola pariwisata sebagai masukan terkait dengan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke pantai tengket Sepulu.

c. Bagi masyarakat

Memberi informasi pengetahuan yang baru tentang pengaruh kualitas wisatawan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke pantai tengket sepulu kepada masyarakat

d. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan untuk mempelajari lebih banyak hal baru atau materi dan dapat memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke pantai teng