

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia merupakan sektor ekonomi yang ikut berperan penting di Indonesia. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 diantaranya tak berpenghuni serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia. Indonesia juga merupakan kepulauan terbesar dan penduduk terbanyak didunia, pantai-pantai, taman nasional yang didukung dengan warisan budaya yang kaya yang mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keberagaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan.

Pariwisata pada saat ini merupakan suatu kebutuhan otak manusia, baik bagi masyarakat yang melakukan perjalanan wisata (wisatawan) maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata. Wisatawan butuh dipuaskan keinginannya, sementara masyarakat disekitar lokasi berharap mendapatkan implikasi positif berupa peningkatan pendapatan guna menunjang perekonomiannya. Wisatawan memiliki peran sentral selaku pembuat keputusan untuk mengunjungi suatu tempat destinasi wisata tertentu. Keputusan berkunjung itu sendiri memiliki keterkaitan dengan kepuasan pembelian karena sebelum seseorang memutuskan untuk berkunjung ke suatu tempat (dapat diartikan sebagai organisasi), berarti orang yang bersangkutan (dapat diartikan sebagai konsumen) telah melakukan keputusan pembelian untuk menikmati segala fasilitas dari tempat tersebut (Sulaiman,2014).

Meningkatnya mobilitas dan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat Indonesia belakangan ini secara tidak langsung meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan kegiatan pariwisata, hal ini dilakukan sebagai penghilang penat setelah berbagai rutinitas yang telah dilalui setiap harinya. Pariwisata memang memiliki daya pikat tersendiri, dengan menawarkan berbagai kategori wisata diantaranya wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner, wisata rohani dan lain-lain mampu menarik minat wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2007) tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Wyckof (2002) tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara *excellen* atau *superrior* dibandingkan dengan

harapan konsumen. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian pelayanan yang dilakukan perusahaan supaya dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya maka perusahaan tersebut sudah berkualitas.

Kepuasan menurut Richard Oliver (2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan suatu kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Menurut hasil penelitian dari Ellen Grace Tangkore (2017) berdasarkan penelitian mengungkapkan bahwa secara umum pengunjung objek wisata puncak temboan sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata puncak temboan yaitu pada tingkat 75,5% dilihat dari fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik kebersihan dalam lingkungan objek wisata, kebersihan toilet yang ada dalam kawasan objek wisata dan sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum).

Hasil penelitian dari Rita Normalina Suryana (2016) berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa pihak manajemen kebun wisata pasir Mukti sebaiknya memperbaiki kinerja dari promosi, kemudahan mencapai lokasi serta sarana peribadatan. Selain itu, pihak kebun wisata pasir Mukti juga sebaiknya mempertahankan kinerja dari kegiatan edukatif yang merupakan keunggulan perusahaan di mata pengunjung dibandingkan dengan objek wisata lain yang sejenis.

Data daerah yang paling banyak dikunjungi menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Provinsi Jawa Timur sepanjang 2017 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Jatim mencapai 58,65 juta orang, lebih tinggi dari tahun sebelumnya yang mencapai 58,07 juta orang dan objek wisata Gunung Bromo yang terletak di Kabupaten Lumajang adalah objek wisata yang paling banyak dikunjungi. Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten di provinsi Jawa Timur yang berada di ujung paling timur Provinsi Jawa Timur. Disebelah utara, Banyuwangi berbatasan dengan Kabupaten Situbondo. Sedangkan, sebelah timur berbatasan dengan Selat Bali dan sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia. Secara geografis Banyuwangi terletak pada koordinat 7°45'15 – 80°43'2 Bujur Timur. Posisi tersebut membuat Banyuwangi memiliki keragaman pemandangan alam, kekayaan seni dan budaya, serta adat tradisi (Disbudpar, 2015).

Mengenai pemandangan alam wisata di kota Banyuwangi salah satunya berada di kawasan perkebunan Glenmore, Banyuwangi. Glenmore merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banyuwangi ini memiliki potensi wisata perkebunan yang luas dengan kontur tanah yang bagus serta hawa yang sejuk. Kecamatan Glenmore merupakan wilayah dataran tinggi sehingga udaranya sejuk

dan pemandangannya sangat indah. Pada umumnya pariwisata di kecamatan Glenmore cukup berkembang. Beberapa daya tarik wisata cukup diminati wisatawan diantaranya Wisata Umbul Pule, Wisata Umbul Bening dan juga Candi Agung Gumuk Kancil dimana merupakan objek wisata spiritual umat Hindu. Salah satu daya tarik wisata di Glenmore yang dibuka sejak tahun 2016 yaitu Objek Wisata Waduk Sidodadi (WWS).

Waduk Sidodadi adalah waduk yang terletak di Desa Karangharjo, Kecamatan Glenmore, Kabupaten Banyuwangi. Walaupun terbilang masih lumayan baru keberadaannya, banyak pengunjung yang selalu memadati tempat ini terutama saat akhir pekan atau libur. Awalnya pembuat waduk yang satu ini ditujukan untuk fungsi pengairan kebun teh yang dimiliki oleh PTPN XII, namun karena pihak pengelola menyadari bahwa ternyata waduk ini mempunyai area yang cukup menarik dan indah maka akhirnya dijadikan Waduk Sidodadi sebagai salah satu objek wisata di Banyuwangi.

Bentuk waduk ini sendiri pun memiliki keunikan tersendiri, berbeda dengan waduk yang lainnya di waduk Sidodadi Glenmore terdapat juga tanaman dan pohon-pohon yang tumbuh mengelilingi area waduk sehingga terciptalah pemandangan yang asri dan menyegarkan mata. Ada banyak fasilitas atau wahana yang bisa dilakukan di tempat ini mulai dari bersantai menikmati pemandangan waduk dan sekitarnya, menengendarai perahu air berbentuk bebek yang disediakan pihak pengelola agar bisa menelusuri waduk, berkendara dengan ATV, balapan gokart, serta flying fox.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Waduk Sidodadi

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
September	1465
Oktober	1386
November	1524

Sumber : Pengelola Waduk Sidodadi

Dari tabel 1.1 diatas diketahui jumlah pengunjung pada bulan September jumlah pengunjung yaitu 1465 pengunjung, kemudian terjadi penurunan pada bulan Oktober yaitu 1386 pengunjung karena kurangnya fasilitas yang mendukung seperti toilet umum disekitar permainan wisata kemudian terjadi kelonjakan pengunjung sebanyak 1524 pengunjung karena pada bulan November merupakan Liburan para pelajar yang berkunjung ke Waduk Sidodadi.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan berdampak untuk kedepannya. Dampak yang dimaksud adalah konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan dari segi fasilitas, kinerja dan lain-lain dari perusahaan itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Waduk Sidodadi Glenmore, Banyuwangi “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Wisata Waduk Sidodadi secara keseluruhan memuaskan pengunjung ?
2. Atribut atau fasilitas apa sajakah yang perlu ditingkatkan wisata waduk Sidodadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Waduk Sidodadi.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan pada wisata Waduk Sidodadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi perusahaan

Penelitian ini hasilnya dapat diharapkan menjadi suatu bahan masukan bagi wisata Waduk Sidodadi dalam menentukan kebijakan perusahaan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dalam bentuk refrensi untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan pada usaha jasa.

c. Bagi Penulis

Sebagai implementasi dari pada ilmu yang didapat dibangku kuliah serta untuk mengetahui kondisi kerja yang sesungguhnya.

