

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata merupakan salah satu potensi ekonomi kerakyatan yang perlu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah (Anida Wati, 2018) Hal ini dilakukan secara menyeluruh dan merata sehingga perlu adanya pembinaan untuk pengembangan yang terarah dan terkoordinir. Disamping itu konsep wisata mencakup tentang upaya pemberdayaan, usaha pariwisata, objek dan daya tarik wisata serta berbagai kegiatan dan jenis usaha pariwisata dalam meningkatkan kesejahteraan hubungan dengan masyarakat sekitar objek wisata. Pariwisata merupakan bagian dari budaya suatu masyarakat sekitar yang berkaitan dengan cara penggunaan waktu luang atau waktu libur yang dimiliki seseorang. Selain itu, juga pariwisata atau rekreasi telah menjadi kebutuhan hidup masyarakat saat ini.

Provinsi Lampung sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang kaya akan potensi alam dan budaya yang bisa dikembangkan sebagai objek wisata. Potensi tersebut antara lain alam yang indah dan Aneka ragam budayanya yang terlihat unik dan menarik. Selain itu, berbagai objek wisata buatan dan objek wisata alam yang banyak diminati dan cukup terkenal oleh wisatawan domestik maupun wisatawan asing yaitu diantaranya: Puncak Mas, Villa Gardenia, Taman Sakura, Pulau Pahawang, Pulau Krakatau, Pulau Pisang, Teluk Kiluan, Pantai Pasir Putih, Pantai Gigi Hiu, Taman Nasional Way Kambas, Menara Siger, Danau Ranau, Way Jernih dan lain-lain. Banyaknya lokasi wisata di Provinsi Lampung berpotensi mendatangkan wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke objek wisata yang ada di provinsi ini.

Kunjungan wisatawan, baik nusantara maupun mancanegara, ke Provinsi Lampung mengalami penurunan drastis dalam lima tahun terakhir sejak terdampak pandemi Covid-19 hingga pasca pandemic Covid-19 (Bandar Lampung (Netizenku.com)). Berikut ini adalah data yang dirilis Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung.

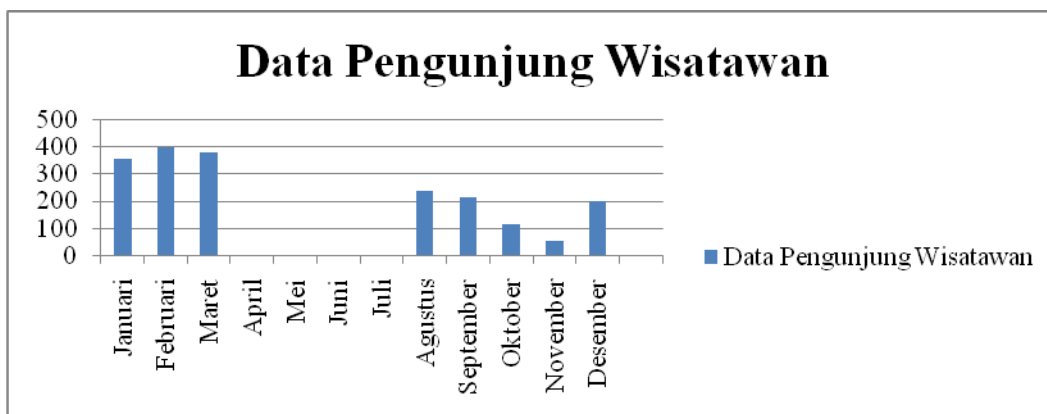
**Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Lampung Sebelum, Saat Terjadi dan Sesudah Pandemi Covid-19**



Sumber: <https://www.bps.go.id/indicator/16/1189/2/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara.html>

Berdasarkan data dari sumber diatas dari tahun 2015 – 2020 jumlah kunjungan wisatawan terlihat fluktuatif dan mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2018 ke tahun 2019. Pada tahun 2015 jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 6,19 juta jiwa. Pada tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 40 ribu jiwa dari tahun sebelumnya dan mengalami penurunan lagi pada tahun 2017 sebanyak 150 ribu jiwa. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 800 ribu jiwa, namun di tahun 2019 mengalami kenaikan jumlah wisatawan sebanyak 11 juta jiwa. Akan tetapi pada tahun 2020 jumlah wisatawan yang datang mengalami penurunan yang cukup drastis sebanyak 10 juta jiwa. Pada tahun 2021 sampai 2022 datang pengunjung masih dalam proses pencatatan dinas pariwisata.

**Gambar 1.2 Kunjungan Wisatawan ke Objek Taman Wisata Way Jernih**



Sumber : Hasil Survei Lapangan Objek Wisata Way Jernih Pada Tahun 2020

Taman Wisata Way Jernih Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran salah satu objek wisata di Provinsi Lampung yang terdampak dengan adanya penerapan PPKM (Peberlakuan

Pembatasan Kegiatan Masyarakat) semasa pandemi Covid 19. Objek wisata ini mengalami penurunan jumlah pengunjung baik dari kabupaten Pesawaran sendiri dan pengunjung yang datang dari kabupaten-kabupaten lainnya di Provinsi Lampung.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan Objek Taman Wisata Way Jernih tahun 2020 selama 12 bulan jumlah kunjungan wisatawan terlihat fluktuatif dan cenderung menurun. Pada bulan Januari 2020 jumlah wisatawan yang berkunjung sebesar 358 jiwa. Pada bulan Februari mengalami peningkatan sebanyak 42 jiwa dan mengalami penurunan lagi pada bulan Maret sebanyak 21 jiwa, namun pada bulan April - Juli mengalami tutup tempat wisata akibat virus covid 19. Pada bulan Agustus Taman Wisata ini kembali beroperasi dengan pengunjung sebanyak 237 jiwa, dan pada bulan September mengalami penurunan sebanyak 25 jiwa. Pada bulan Oktober mengalami penurunan sebanyak 100 jiwa. Namun pada bulan November mengalami penurunan sebanyak 46 jiwa, dan pada bulan Desember mengalami peningkatan sebanyak 144 jiwa di masa era new normal.

Dari hasil survei yang dilakukan diperoleh setelah era new normal bahwa kebanyakan pengunjung/ wisatawan belum terlalu banyak karena masih merasakan kekhawatiran terhadap virus covid-19 dan masih beradaptasi terhadap lingkungan sekitar di era new normal. Dari tahun sebelumnya infrastruktur jalan menuju lokasi Taman Wisata Way Jernih sudah baik. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh petugas dan pengelola taman wisata terhadap wisatawan dirasa sudah cukup baik dan pengunjung pun merasa sangat nyaman ketika berada di Taman Wisata Way Jernih. Penataan fasilitas dan sarana juga telah berubah, lebih rapih dan tertata.

Parangu, *et.al* (2020) mengatakan kepuasan merupakan elemen penting untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan wisatawan. Kepuasan wisata merupakan kumpulan dari sikap wisatawan tentang objek wisata tertentu. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan diantaranya: akomodasi, tempat makan dan minum, aksesibilitas, daya tarik, biaya, fasilitas dan keramahtamahan. Peningkatan kepuasan wisatawan dapat menyebabkan peningkatan pendapatan dan keuntungan bagi penyedia layanan. Octavian (2019) menyebutkan ada beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu kualitas pelayanan dan daya tarik wisata. Definisi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Keberhasilan suatu destinasi wisata tidak cukup diukur dengan angka-angka saja, terkait jumlah kunjungan

wisatawan. Ada beberapa elemen penting yang harus diperhatikan yaitu kepuasan wisatawan. Ketika wisatawan merasa puas mereka jadi *'repeaters'*, hal tersebut berpengaruh pada keberlanjutan perkembangan objek wisata tersebut. Faktor keamanan dan keteraturan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Mayoritas wisatawan tidak mau kembali karena bersinggungan dengan faktor manusia, misalnya mereka tidak dilayani dengan baik atau karena tingkat keramahan masyarakat yang rendah.

Menurut Tjiptono (2016) bisnis pariwisata memiliki unsur yang saling bergantung karena setiap unsur diperlukan untuk menunjang para wisatawan untuk menikmati suatu pengalaman yang memuaskan yaitu pengalaman berwisata. Unsur tersebut yaitu diantaranya harga yang bersaing, fasilitas wisata yang mendukung, dan atraksi wisata yang menarik. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kesan kualitas pelayanan yang diterima oleh wisatawan akan mempengaruhi perilaku wisatawan yang datang (Suryani, 2017).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2016). Semakin memuaskan kualitas pelayanan yang diterima wisatawan maka akan menarik wisatawan untuk berkunjung kembali. Parungo, *et.al* (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Telaga Ngebel Ponorogo.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan untuk berkunjung adalah daya tarik. Daya tarik wisata disebut juga dengan obyek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata (Basiya dan Rozak, 2012). Pengertian Daya Tarik Wisata menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Daya tarik wisata juga diartikan sebagai motivasi utama bagi pengunjung melakukan kunjungan wisata atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang mengunjungi suatu daerah tertentu Marson dalam Sopyan (2015). Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, *et.al*

(2017) menunjukkan bahwa daya tarik wisata memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan Latar Belakang dan permasalahan di atas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Masa Pandemi Di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran?
2. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran?
3. Apakah kualitas pelayanan dan daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subyek**

Subyek pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pengemasan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan pasca masa pandemi.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Objek Taman Wisata Way Jernih yang beralamatkan Hurun, Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2021 hingga Desember 2021.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Kualitas pelayanan, Daya tarik wisata dan Kepuasan wisatawan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan setelah masa pandemi di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan setelah masa pandemi di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik terhadap kepuasan wisatawan setelah masa pandemi di Taman Wisata Way Jernih Kabupaten Pesawaran.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terkhusus pada bidang pemasaran yang berhubungan dengan pengaruh customer experience, daya tarik wisata dan citra destinasi setelah masa pandemi (studi objek Taman Wisata Way Jernih).

##### **2. Bagi Pengelola Tempat Wisata**

Bagi pengelola Taman Wisata Way Jernih, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi tentang Kualitas pelayanan, Daya tarik wisata dan Kepuasan wisatawan.

##### **3. Bagi Institusi**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi-referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui faktor yang mempengaruhi pengertian kepuasan, kualitas pelayanan, daya tarik wisata, indikator daya tarik wisata, serta dampak setelah masa pandemi covid-19 penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan gambaran singkat mengenai penelitian dengan dijabarkan melalui jenis penelitian, sumber data, metode analisis data, populasi dan sampel, variabel penelitian, variabel independen (X), variabel dependen (Y) definisi operasional variabel dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada bab II dan bab III.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umum.