

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Republik Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah dan sangat luar biasa, baik sumber daya alam hayati, maupun sumber daya alam non hayati. Selain itu Indonesia merupakan negara kepulauan yang indah dan kaya akan hasil alam dan kebudayaan, yang terdiri dari berbagai suku, budaya, ras, agama, maupun sejarah. Setiap pulau maupun daerah tentu mempunyai potensi dan keunikan masing-masing yang menarik dan dapat dikembangkan, hal ini dapat menjadi modal pertama Indonesia untuk menjadi maju dan terlepas dari kemiskinan. Kekayaan alam dan keberagaman bangsa Indonesia dapat menjadi daya tarik wisatawan baik lokal maupun asing, Saputra (2017).

Dengan demikian Indonesia dapat mengembangkan kekayaan akan potensi tersebut menjadi pariwisata. Sektor pariwisata ditetapkan sebagai sektor yang penting untuk dikembangkan secara sinergi sebagai sektor unggulan. Melalui pendekatan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) perlu sinergi antara upaya pelestarian alam dan budaya beserta warisannya untuk menunjang percepatan pembangunan nasional. Pemanfaatan alam dan budaya di sektor pariwisata terus berkembang, namun besarnya potensi sumberdaya alam dan budaya yang tersebar di hampir 17 ribu pulau di Indonesia belum dimanfaatkan sesuai dengan potensi yang dimiliki masing-masing destinasi.

Selain itu, timbulnya pariwisata sebagai bagian terpenting dari kebutuhan masyarakat negara maju dan masyarakat perkotaan pada negara berkembang seperti Indonesia juga disebabkan oleh rutinitas pekerjaan dan kehidupan yang cenderung monoton. Seiring dengan perkembangan dalam era globalisasi dan peningkatan taraf serta gaya hidup masyarakat, mengakibatkan munculnya fenomena bergesernya kebutuhan masyarakat dari pemenuhan kebutuhan primer ke pemenuhan kebutuhan sekunder dan tersier. Saat ini, masyarakat sebagai konsumen membutuhkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka akan hiburan dan kesenangan. Peningkatan kebutuhan konsumen akan jasa wisata berakibat pada semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan. Perkembangan jumlah kunjungan menunjukkan bahwa sektor pariwisata terus mengalami pertumbuhan dan potensi untuk dikembangkan.

Daerah unggulan wisata di Indonesia meliputi DIY, DKI, Jawa Timur, Magelang dan lainnya, salah satu dari daerah unggulan wisata yang ada di Jawa Timur juga menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung hal ini dikarenakan masih aslinya pemandangan alam yang sangat alami, udara yang segar serta banyak berbagai sumber mata air yang melimpah yang dijadikan sebagai tempat wisata yang indah. Salah satu yang ada di Jawa Timur ini adalah Kabupaten Lumajang, Kabupaten ini memiliki ibu kota yang sama dengan namanya, Lumajang, berbatasan dengan Kabupaten di utara Kabupaten Jember di Jawa Timur. Samudera Hindia di selatan dan Kabupaten Malang di barat. Diindikasikan, nama Lumajang berasal dari kata Lamajang, yang merupakan sebuah negara di tahun 1255 M. Negara Lamajang memiliki wilayah, raja,

pemimpin daerah, pemerintahan yang teratur dan semua bukti terarah pada Prasasti Mula Malurung yang ditemukan di Kediri pada tahun 1975. Karena hal itu pula, hari jadi Lumajang ditetapkan pada tanggal 15 Desember 1255 M. Dengan luas 1790,90 Km<sup>2</sup>, Kabupaten Lumajang merupakan dataran yang subur karena diapit oleh keberadaan 3 gunung, yaitu Gunung Semeru, Gunung Bromo dan Gunung Lamongan.

Selain itu Kabupaten penghasil pisang terbanyak ini juga merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di kawasan Tapal Kuda, di bagian barat laut Kabupaten ini berbatasan dengan serangkaian pegunungan seperti Bromo-Tengger-Semeru, gunung-gunung yang terkenal di Jawa Timur. Sedangkan di bagian timur dari Kabupaten ini memiliki geografis yang lebih rendah sehingga memiliki beberapa pantai, seperti pantai Bambang, Watu Pecak, Dampar, Wotgalih dan masih banyak lagi. Dari keadaan alam yang tersebut di atas, bisa dipastikan banyak potensi wisata yang bisa temukan di Kabupaten ini banyak didominasi suku Jawa dan Madura ini. Yang mana terdapat tempat wisata alam terbuka seperti Pemandian Alam Selokambang dimana lokasinya terletak di antara desa Purwosono dan desa Petahunan tepatnya dikacamatan Sumpersuko Kabupaten Lumajang. <https://www.wisatalumajang.com/single-post/2018/03/01/legenda-selokambang>.

Pemandian Alam Selokambang adalah salah satu tempat wisata alam yang diminati oleh pengunjung, tepatnya di Lumajang terutama para wisatawan asing yaitu orang-orang Cina, karena selain tempatnya yang asri, dan juga airnya yang alami dari sumbernya langsung yang menjadi daya tarik para pengunjung

terutama orang cina untuk datang berkunjung. Konon katanya sumber air di Pemandian Alam Selokambang dapat digunakan sebagai metode terapi untuk beberapa penyakit, terutama di pagi hari ada banyak orang cina datang ke Pemandian Alam Selokambang untuk terapi atau sekedar olah raga ringan. Jarak yang ditempuh sekitar 7 km arah barat Kota Lumajang, cukup mudah untuk mencapai lokasi ini karena jalanan beraspal cukup mulus dan kendaraan umum pun tersedia, mengendarai motor sendiri pun tak akan menemui hambatan. Aktivitas yang dapat dilakukan selain olah raga renang, juga dapat menikmati sarana permainan anak, berperahu, sepeda air, olah raga tennis. Berbagai macam kedai yang menjanjikan makanan tradisional siap untuk menghilangkan rasa lapar dan dahaga disamping itu ditunjang area parkir yang cukup luas dan representatif.

Kegersangan musim kemarau tak terasa di kompleks Pemandian Alam Selokambang yang luasnya 12 hektar itu. Teriknya sinar matahari pada musim kemarau tidak mampu mengalahkan keteduhan yang ditebarkan pepohonan rindang di sekitarnya

Meskipun tergolong wisata bernuansa terbuka, namun bukan berarti fasilitas dan pelayanannya terbengkalai. Setidaknya sudah banyak fasilitas tersedia di sekitar lokasi wisata. Fasilitas-fasilitas lainnya juga sepertinya masih akan terus dibangun demi menggeliatkan animo pengunjung untuk datang.

Menurut Indrasari (2019 : 82) memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan

dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

**Tabel 1.1**

**Jumlah pengunjung Pemandian Alam Selokambang Tahun 2020**

BULAN	2020
JANUARI	15.212
FEBRUARI	10.976
MARET	5.176
APRIL	0
MEI	0
JUNI	0
JULI	380
AGUSTUS	8.184
SEPTEMBER	6.944
OKTOBER	7.487
NOVEMBER	8.493
DESEMBER	8.057

Menurut Tjiptono (2003:103) yang dikutip oleh Indrasari (2019 : 82) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan (kinerja perusahaan) di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Penelitian terdahulu yang mengacu pada penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Stevianus (2014) dengan judul “ Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta “. Dengan tujuan penelitian untuk dapat mempelajari pengaruh tiga variable tersebut dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam pembuatan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Pertiwi (2018) dengan judul “ Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata, Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Konservasi (Studi pada pengunjung Taman Safari Indonesia II Prigen, Pasuruan). Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas wisata, atraksi wisata terhadap kepuasan konsumen objek wisata konservasi.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan berikutnya yakni yang dilakukan oleh Sopyan (2015) dengan judul “ Analisis Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (studi pada Cagar Budaya Gedung

Lawang Sewu). Adapun tujuan penelitiannya yakni untuk menganalisis pengaruh daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang.

Selain itu terdapat penelitian terdahulu lagi yang menjadi acuan dalam pembuatan penelitian ini yakni yang dilakukan oleh Andari (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung “. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

Dengan hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana atraksi wisata yang ada di Pemandian Alam Selokambang, Fasilitas, maupun Kualitas Pelayanan yang ada terhadap Kepuasan Pengunjung di tempat wisata tersebut. Dari situ dapat dilihat fenomena-fenomena yang ada disana. Mengacu pada uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kepuasan pengunjung dengan mengambil judul “ Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pemandian Alam Selokambang “.

## **1.2. Batasan Masalah**

Guna membatasi masalah yang timbul dan untuk memecahkannya dengan baik maka peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dibidang manajemen pemasaran.
2. Peneliti membatasi masalah pada pengaruh atraksi wisata, fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.
3. Atraksi wisata yang dimaksud adalah Pemandian Alam Selokambang.

4. Fasilitas dalam penelitian ini yaitu yang meliputi lingkungan tempat wisata Pemandian Alam Selokambang.
5. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah dari dalam lingkungan yang di persepsikan oleh pengunjung.
6. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung di Pemandian Alam Selokambang.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah atraksi wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang ?
4. Apakah atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Pengunjung Pemandian Alam Selokambang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.
4. Untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Selokambang.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi STIE Widyagama Lumajang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bacaan ilmiah dan menjadi bagian dalam koleksi perpustakaan STIE Widyagama Lumajang.

2. Bagi Pemandian Alam Selokambang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberika masukan kepada pihak pemandian alam selokambang dalam menerapkan strategi bisnis yang tepat dengan mempertimbangkan aspek atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.

3. Bagi peneliti

Penulis dapat menambah wawasan mengenai dunia bisnis yang sebenarnya sehingga dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari dengan keadaan yang sebenarnya terjadi dalam kehidupan nyata dan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana manajemen (SM) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dalam penelitian sejenis selanjutnya dengan obyek penelitian yang lebih bervariasi.

5. Ditinjau dari manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan kepariwisataan terhadap kepuasan pengunjung.

