

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia memiliki peran penting dalam pendapatan negara, karena pariwisata dianggap sektor yang menguntungkan dan berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang dijadikan sumber penghasilan bagi negara. Menurut data yang disajikan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) menyatakan pada tahun 2019 sektor pariwisata Indonesia berkontribusi 15% terhadap PDB (Produk Domestik Bruto). Sehingga perlu adanya peningkatan dan pengembangan dalam sektor pariwisata untuk menarik pengunjung. Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam yang melimpah. Baik kekayaan laut, tanah, gunung-gunung dan kekayaan alam lainnya yang bisa dikembangkan serta dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi rakyat Indonesia, selain itu sumber daya alam Indonesia juga bisa dikembangkan sebagai objek wisata memiliki keunggulan, keunikan, dan ciri khas dari negara Indonesia.

Kabupaten Lumajang merupakan salah satu Kota yang memiliki Sumber Daya Alam yang begitu beragam dan subur karena diapit oleh beberapa gunung, yaitu Gunung Semeru, Gunung Bromo, dan Gunung Lemongan. Dilihat dari sektor produk wisata, Kabupaten Lumajang juga mempunyai potensi yang baik diantaranya ; objek wisata alam serta wisata buatan yang beraneka ragam, potensi alam yang berupa hasil

bumi yang melimpah, potensi budaya masyarakat yang berupa kesenian-kesenian khas Lumajang yang dapat ditampilkan untuk memperkaya pengalaman wisatawan yang berkunjung.

Berikut merupakan daftar wisata yang ada di Lumajang.

Tabel 1.1 Daftar Objek Wisata di Lumajang

No	Nama Obyek Wisata
1	Candi Gedong Putri
2	Candi Randuagung
3	Goa Tetes
4	G. Lemongan
5	Hutan Bambu
6	Kolam Renang Veteran
7	Pantai Bambang
8	Air Terjun Trap Sewu
9	Air Terjun Kapas Biru
10	Pantai Watu Pecak
11	Pantai Wotgalih
12	Pemandian Alam Tirtosari View
13	Pemandian Joyokarto
14	Pemandian Alam Selokambang
15	Pemandian Tirtowono
16	Puncak B29
17	Pura Mandara Giri Semeru Agung
18	Kawasan Pendakian G. Semeru
19	Ranu Klakah
20	Ranu Pakis
21	Ranu Bedali
22	Kawasan Situs Biting
23	Taman Wisata TPI Tempursari
24	Museum Daerah Kab. Lumajang
25	Waterpark (Kawasan Wonorejo Terpadu) KWT
26	View Point Air Terjun Tumpak Sewu Semeru
27	Kawasan Pantai Dampar Indah
28	Pemandian Telaga Semeru
29	Air Terjun Sumber Telu
30	Air Terjun Watu Lapis
31	Wisata Agro Kertowono
32	Pemandian Surojoyo
33	Air Terjun Kabut Pelangi

No	Nama Obyek Wisata
34	Gunung Wayang
35	Pemandian Al-Kautsar
36	Coban Sriti
37	Taman Wisata Tambuh Raya Idaman
38	Puncak Sriti

Sumber : Data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang, 2022

Peningkatan wisatawan lokal maupun dari luar daerah Lumajang tidak terlepas dari kualitas produk wisata atau fasilitas yang disediakan dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola wisata Selokambang. Kepala kantor pariwisata, seni dan budaya kabupaten lumajang, Drs. Hendro Iswahyudi, mengatakan target PAD (Pendapatan Asli Daerah) untuk pemandian alam selokambang paling tinggi diantara obyek wisata yang ada di Lumajang. Menurutnya, promosi obyek wisata di Lumajang yang paling efektif lewat pemasangan stiker di kendaraan dinas. Tetapi dari pihak pengelola, sudah melakukan promosi dari berbagai media, diantaranya iklan televisi, media sosial agar wisata Pemandian Alam Selokambang lebih dikenal oleh banyak wisatawan. Selain itu, promosi lewat media sosial dapat memancing motivasi para wisatawan untuk berkunjung ke Pemandian Alam Selokambang.

(sumber:<https://jawatimuran.disperpusip.jatimprov.go.id/2012/03/26/selokambangpe-mandian-alam-di-lumajang/>)

Pemandian Alam Selokambang merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Lumajang, terletak di Desa Purwosono Kecamatan Sumbersuko, sekitar 7 km arah barat dari pusat kota. Cukup mudah untuk mencapai lokasi ini karena jalan beraspal cukup mulus dan kendaraan umum tersedia. Menurut Pemerintah Kabupaten

Lumajang, debit sumber air selokambang mencapai lebih dari 1.350 meter kubik per detik. Sebagian dimanfaatkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) setempat untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota Lumajang. Selain kolam renang induk yang luasnya mencapai 1.000 m². kompleks ini juga tersedia kolam renang khusus untuk anak-anak, kolam pemancingan, selain olah raga renang, di Selokambang juga menyediakan sarana permainan anak seperti berperahu, sepeda air, dan juga ada hiburan live musik. Beberapa kedai yang menyajikan makanan tradisional dan modern siap untuk menghilangkan rasa lapar dan dahaga, disamping itu ditunjang area parkir yang cukup luas. Baru-baru ini pihak pengelola Selokambang melakukan renovasi di beberapa tempat, salah satunya menambah beberapa kedai makanan atau warung lesehan di sekitar kolam. Pihak pengelola juga menambahkan spot foto melewati perkebunan kelapa yang ada di barat kolam induk.

Motivasi Wisatawan merupakan salah satu faktor yang mendorong calon wisatawan didalam mengambil keputusan mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi. Mempelajari motivasi wisatawan sangat penting, karena setiap wisatawan yang berkunjung memiliki motivasi yang berbeda dan beragam. Maka dari itu, setiap pengelola wisata di suatu daerah harus mampu memahami motivasi wisatawan, karena hal tersebut menjadi pemicu keputusan berkunjung ke suatu tempat wisata.

Keputusan berkunjung bagi wisatawan lokal maupun luar kota bahkan luar negeri tidak akan rugi memilih Pemandian Alam Selokambang sebagai tujuan wisatanya, karena Pemandian Alam Selokambang merupakan tempat wisata yang menyajikan pesona keindahan asli air sumber yang mengalir langsung dari bawah

tanah, pemandangannya juga masih alami yang dihiasi oleh rimbunan pepohonan. Selain itu terdapat wahana permainan anak-anak yang bisa dinikmati. Baru-baru ini kunjungan wisatawan meningkat dikalangan remaja dikarenakan terdapat penambahan wahana baru yaitu spot foto yang melewati jembatan dan perkebunan kelapa yang ada dibarat kolam, selain itu juga ada tambahan wahana kuda tunggangan bagi wisatawan yang ingin berkeliling menikmati suasana Pemandian Alam Selokambang dengan menunggangi kuda. Menurut data kunjungan wisatawan ke Pemandian Alam Selokambang yang di sajikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang, pada bulan Oktober – Desember tahun 2021 terdapat 6.462 wisatawan yang berkunjung, sedangkan pada bulan Januari dan Februari tahun 2022 sejumlah 31.515 pengunjung (sumber : Data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang, 2022).

Keputusan berkunjung dapat didefinisikan sebagai perilaku seseorang dalam menentukan suatu pilihan tempat wisata untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen yang meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian.

Banyak hal yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan pada suatu destinasi, salah satunya adalah bagaimana pihak pengelola dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para wisatawan puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan

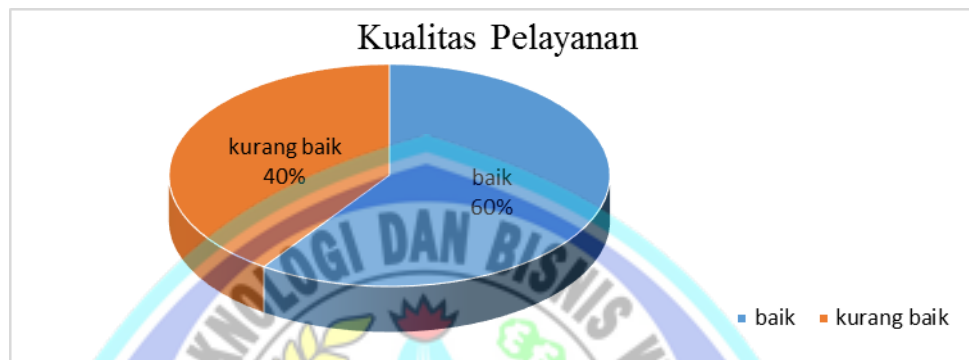
diatas, dapat disimpulkan dalam penelitian ini akan menerangkan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kualitas pelayanan atau Kualitas jasa merupakan isu strategik bagi setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang dihasilkan. Menurut Boom dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:125). Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka akan secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Sikap karyawan yang sopan dan ramah merupakan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sehingga kualitas layanan yang baik serta kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pada wisata. Menurut peneliti dengan pelayanan yang memuaskan perlu diimbangi dengan adanya interaksi pegawai yang baik.

Pihak pengelola Pemandian Alam Selokambang berusaha memberikan pelayanan yang akan memudahkan pengunjung dalam menikmati wisata. Beberapa karyawan dipilih sesuai bidangnya atau posisi tempat pemberian layanan kepada pengunjung, seperti halnya karyawan yang ditugaskan dalam pos pembelian tiket masuk atau resepsionis harus mempunyai bekal kemampuan dalam berkomunikasi baik terhadap pengunjung. Selain itu juga dituntut bekerja lebih cekatan dan teliti apabila sewaktu-waktu terjadi peningkatan kunjungan, para wisatawan tidak mengantri lama untuk membeli tiket.

Pelanggan dalam menentukan kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu layanan tersebut tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi

pelanggan, oleh karena itu perusahaan harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan pelanggan. Berikut adalah grafik mengenai penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang ada di wisata Pemandian Alam Selokambang.



Gambar 1. 1 Kualitas Pelayanan Wisata Selokambang
Sumber : Hasil Survei Oleh Peneliti

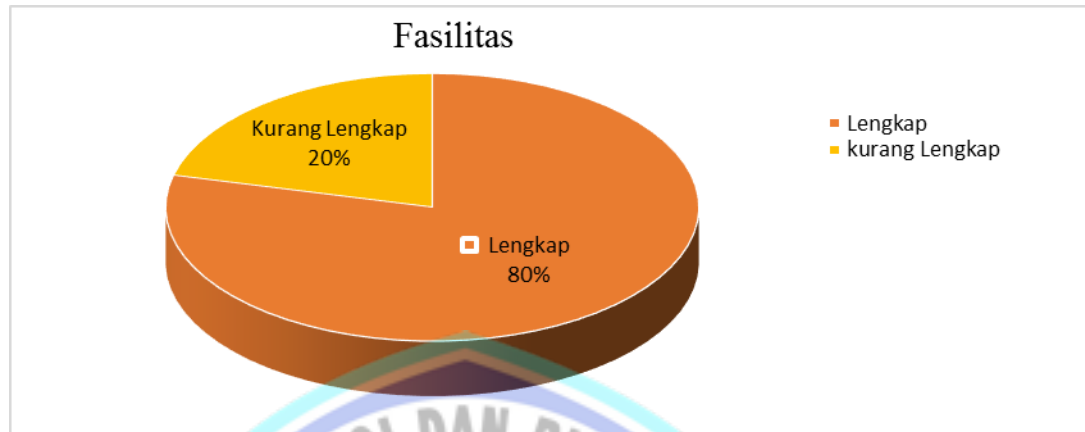
Dilihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa dari 30 pengunjung, 18 pengunjung menyatakan kualitas pelayanan yang ada di Selokambang baik, sedangkan 12 pengunjung menyatakan kualitas pelayanan masih kurang baik.

Menurut penelitian yang dilakukan (Muslikin, 2018), hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan berkunjung, sedangkan hasil penelitian Rosyidah, Iid Khoirur (2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung.

Faktor penunjang lain bagi keberhasilan wisata adalah fasilitas yang tersedia guna memberikan kepuasan, kenyamanan, dan kemudahan bagi wisatawan. Menurut (Wahyu Ari Andriastuti, 2020:32) Apabila perusahaan jasa dapat membuat nyaman

pengunjung, mempunyai fasilitas memadai, memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan dapat mempengaruhi pengunjung dalam menentukan pilihan. Umumnya dalam perusahaan jasa, fasilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu keputusan wisatawan untuk datang dan berkunjung ke tempat wisata. Salah satu yang akan menjadi daya Tarik konsumen untuk berkunjung ke suatu wisata ialah adanya objek wisata yang menarik dan sesuai dengan trend yang sedang berkembang saat ini.(Utami, 2017:366). Semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka wisatawan akan semakin puas dan akan memilih berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang pengunjung peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) menyatakan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual produk atau jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Untuk fasilitas yang ditawarkan dari Objek wisata Pemandian Alam Selokambang yaitu fasilitas umum (tempat parkir, kamar mandi atau toilet, kedai makanan atau lesehan, gazebo atau tempat penitipan barang), Fasilitas permainan anak (kolam renang khusus anak-anak, perahu bebek kayuh, kolam pemancingan, penyewaan pelampung atau ban jika wisatawan ingin berenang menggunakan pelampung atau ban). Baru-baru ini pihak pengelola menambah spot foto jembatan dan jalan melewati perkebunan kelapa. Berikut adalah grafik mengenai penilaian pengunjung terhadap fasilitas yang ada di Pemandian Alam Selokambang



Gambar 1. 2 Penilaian Fasilitas di Wisata Selokambang
Sumber : Hasil Survei Oleh Peneliti

Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan bahwa dari 30 pengunjung, 24 pengunjung menyatakan fasilitas yang ada di Wisata Pemandian Alam Selokambang lengkap sedangkan 6 pengunjung menyatakan fasilitas kurang lengkap.

Menurut penelitian dari (Sirait et al., n.d., 2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas baik secara parsial maupun secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Penelitian dari (V. F. S. Sari & Harti, 2020) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tiket dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung ke obyek wisata *waterpark* Pacet Mojokerto.

Dari kedua elemen diatas yang merupakan kunci sukses bagi usaha adalah kelengkapan produk layanan yang siap ditawarkan, lokasi yang strategis, keramahan dan efektivitas pelayanan, fasilitas lain yang mendukung. Pencapaian keberhasilan

sebuah perusahaan merupakan proses yang dinamis dalam arti tidak pernah berhenti dan bergantung pada bagaimana perusahaan berinteraksi dengan konsumen pada tingkat antar personal.

Beberapa penelitian mengenai Wisata Pemandian Alam Selokambang telah banyak dilakukan, tetapi terdapat perbedaan variabel yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini difokuskan pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Karena seiring berkembangnya jaman, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung akan berbeda. Misalkan dalam hal fasilitas yang ada di Pemandian Alam Selokambang sekarang lebih bagus, lengkap, tertata rapi dan bersih. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang.

Sedangkan dalam penelitian dari Retno Putri Anggraini, dkk (2019) Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap keputusan berkunjung ke Objek Wisata Telaga Ngebel

Sedangkan penelitian dari Abidin, Muhammad (2019) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan air terjun Trapsewu Bodang Kabupaten lumajang. Hal ini dikarenakan objek penelitian yang dipilih adalah wisata alam yang tidak membutuhkan pelayanan secara detail sehingga wisatawan tidak terlalu memperhatikan pelayanan yang ada.

Keputusan berkunjung wisatawan pada suatu destinasi dipengaruhi banyak hal, salah satunya adalah bagaimana pihak pengelola dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung contohnya kualitas pelayanan dan fasilitas.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang".

1.2. Batasan Penelitian

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

- a. Penelitian ini merupakan penelitian dalam bidang Pemasaran.
- b. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas. Serta keputusan berkunjung pada Wisata Alam Selokambang Lumajang.
- c. Responden pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung pada Wisata Alam Selokambang Lumajang.
- d. Lokasi penelitian ini terletak di Pemandian Alam Selokambang, Desa Purwosono, Kecamatan Sumbersuko, Kabupaten Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan

berkunjung pada wisata Pemandian Alam Selokambang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada Destinasi Wisata Selokambang?
- b. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Destinasi Wisata Selokambang?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data atau informasi yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dikaitkan dengan keputusan berkunjung pada Destinasi Wisata Selokambang. Adapun tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada Destinasi Wisata Selokambang
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Destinasi Wisata Selokambang

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan dapat digunakan untuk menguji kembali terkait Manajemen Pemasaran khususnya dalam meningkatkan kunjungan wisatawan pada Destinasi Wisata Selokambang.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Semoga penelitian ini menjadi bahan masukan atau saran bagi perusahaan dalam menjaga kualitas produk wisata dan bisa mengembangkan produk wisata menjadi lebih menarik supaya dapat meningkatkan volume kunjungan wisatawan.

2. Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu, wawasan, dan kreativitas mahasiswa ITB Widya Gama Lumajang khususnya dibidang Manajemen Pemasaran

3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan dan meningkatkan kualitas keterampilan serta kreativitas diri, serta dapat mengetahui lebih dalam seberapa besar pengaruh Strategi Pemasaran terhadap peningkatan kunjungan Destinasi Wisata Selokambang