

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Bangsa Indonesia tidak hanya dikaruniai tanah air yang memiliki keindahan alam yang melimpah, tetapi juga mempunyai daya tarik sangat mengagumkan. Keadaan flora dan fauna, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal yang besar artinya bagi usaha penanganan dan peningkatan kepariwisataan. Pengembangan pariwisata Indonesia menggunakan konsep pariwisata budaya yang dirumuskan dalam Undang-Undang Pariwisata Nomor 09 Tahun 1990 yang menyatakan bahwa “kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan meratakan kesempatan berusaha untuk membuka lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional, dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkukuh jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa”.

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan pemerintah untuk memperoleh devisa dari penghasilan non migas. Sumbangan pariwisata bagi pembangunan nasional, selain menyumbangkan devisa bagi negara, pariwisata juga mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan nasional, yaitu: memperluas lapangan usaha, memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian dan pengembangan budaya bangsa, memperluas wawasan nusantara, mendorong perkembangan daerah, mendorong pelestarian lingkungan hidup, memperluas wawasan nusantara dan menumbuhkan rasa cinta tanah air. Dipilihnya pariwisata sebagai salah satu sumber devisa karena pariwisata oleh para ahli ekonomi dianggap sebagai “Industri Tanpa Cerobong Asap”. Namun demikian tidak berarti bahwa pariwisata tidak mendatangkan bahaya yang dapat

menimbulkan resiko. Salah satu resiko yang dihadapi oleh industri pariwisata adalah perubahan kebudayaan masyarakat sekitar obyek wisata yang diakibatkan munculnya kebudayaan yang dibawa oleh pendatang atau wisatawan.

Hal ini relevan dengan kabupaten lumajang yang merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Jawa timur yang memiliki potensi kepariwisataan, yaitu wisata B-29. Wisata puncak B-29, atau yang sering disebut sebagai Negeri diatas awan ini termasuk dalam kawasan taman nasional Bromo yang menjadi objek wisata unggulan kabupaten lumajang. Ketinggian puncaknya mencapai 2.900 m diatas permukaan laut. Dengan ketinggian tersebut para wisatawan dapat melihat keindahan gumpalan awan dari tempat yang tinggi diatas gunung. Karena keistimewaan panorama awan pantai yang disajikan, maka wisata ini sering disebut sebagai negeri diatas awan. Saat ini banyak wisatawan di luar daerah yang mengunjungi Puncak B-29 yang berada di Desa Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang. Pariwisata B-29 merupakan Puncak B-29 masih ramai dikunjungi wisatawan, meskipun cuaca mendung dan sering hujan karena panorama Bromo Tengger Semeru tidak bisa terlihat dengan jelas saat cuaca mendung. Destinasi wisata yang dikenal dengan sebutan 'Negeri Di Atas Awan' tersebut juga ramai dibicarakan di media sosial, sehingga semakin banyak wisatawan yang naik ke puncak B-29 tersebut.

Objek wisata unggulan di Kabupaten Lumajang yakni Gunung Semeru yang merupakan gunung tertinggi di Pulau Jawa dengan ketinggian 3.676 meter dari permukaan laut, Puncak B-29 Argosari, dan Air Terjun Tumpak Sewu."Selama liburan Natal dan Tahun Baru ini memang banyak objek wisata yang dikunjungi oleh wisatawan, namun sebagian besar pengunjung adalah warga Lumajang dan hanya beberapa objek wisata yang dikunjungi wisatawan luar daerah. Puncak atau bukit B-29 bisa menjadi atraksi wisata yang menawan apabila dikelola dengan baik, memang perlu kerja keras semua pihak untuk mewujudkan

hal tersebut, setiap badan promosi pariwisata daerah, industri pariwisata serta lembaga-lembaga lainnya terkait untuk bisa mewujudkan hal tersebut. Alat promosi yang telah digunakan adalah lewat pengunjungan, internet, facebook dan majalah.

Dalam hal ini penelitian melihat fenomena wisata alam yang cukup menarik, yaitu: kawasan puncak wisata B-29 yang terletak di Desa Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang, yang dalam tiga tahun terakhir ini telah banyak dikunjungi wisatawan baik lokal maupun wisatawan mancanegara. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana, namun tidak mengurangi minat dari wisatawan untuk berkunjung. fenomena yang terjadi diperkuat dengan adanya data kunjungan wisatawan yang selalu terjadi peningkatan dalam setiap tahunnya selama tiga tahun terakhir setelah dikenalnya wisata B-29 Argosari senduro lumajang dikhalayak umum, berikut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1  
Kunjungan Wisatawan Kabupaten Lumajang  
Tahun 2015-2017

NO	Nama Objek	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017	
		Wisnus	Wisman	Wisnus	Wisman	Wisnus	wisman
1.	Selokambang	245.046	36	245.378	42	169.920	0
2.	Wartepark	147.527	7	147.636	7	61.3.43	0
3.	Pantai bambang	109.141	0	109.225	0	125.901	70
4.	Pantai watu pecak	19.087	0	19.187	0	54.329	0
5.	Pantai watu godeg	20.810	4	20.836	6	48.710	0
6.	Pantai TPI tempursari	26.567	4	26.615	4	9.547	0
7.	Goe tetes	7.985	0	7.992	0	8.956	0
8.	Hutan bambu	3.492	12	3.516	12	16.780	0
9.	Candi randu agung	3.432	0	3.466	0	4.574	0
10.	Pemandian joyokarto	19.579	12	19.717	0	24.679	0
11.	Gunung fuji	12.969	0	12.969	0	12.953	0
12.	Ranu pani	22.688	1035	22.735	1.051	38.177	1.667
13.	Piket nol	12.037	0	12.253	0	22.378	0
14.	Argo royal family	4.640	37	4.661	35	7.851	0
15.	Puncak B-29 Argosari	1.365	6	27.709	499	41.230	453
<b>..JUMLAH</b>		<b>656.365</b>	<b>1.153</b>	<b>683.895</b>	<b>1.656</b>	<b>646.698</b>	<b>2.190</b>
		<b>657.518</b>		<b>685.551</b>		<b>648.888</b>	

Sumber: Dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten Lumajang Tahun 2015-2017

Dari data diatas dapat dilihat bahwa wisata alam puncak B-29 Argosari Senduro meski masih terbilang baru dikenal namun setiap tahunnya telah mengalami peningkatan jumlah wisatawan yang signifikan, yaitu:

**Tabel : 2**  
**Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan**  
**Di B-29 Argosari Per Tahun**

Tahun	Jumlah kunjungan	
	Wisnus	Wisman
2017	41.230	453
2016	27.709	499
2015	1.365	6

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2017

Promosi adalah sejenis komunikasi yang memberikan penjelasan yang meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa. Tujuan promosi ialah memperoleh perhatian, mendidik dan meyakinkan calon konsumen. Menurut Willam Shoel (1993:424) dalam Buchari Alma (2011:179) menyatakan “ promosi ialah usaha yang dilakukan oleh marketer, berkomunikasi dengan calon audiens. Komunikasi adalah sebuah proses membagi ide, informasi, atau perasaan audiens”.

Menurut Lovelock and Wringt (1999:14) “kualitas pelayanan adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut”. Sedangkan menurut Kotler (2000) dalam Tjiptono (2005) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas pelayanan pariwisata secara langsung tergantung pada keramahan, daya tarik lokasi, produk-produk lokal dan lain-lain. Dimensi kualitas pelayanan pariwisata meliputi keamanan, kenyamanan, suasana, privasi, rasa hormat, keramahan, kompetensi, empati, kehandalan, daya tanggap, santun dan jujur. Permasalahan yang dihadapi sektor pariwisata di Indonesia bahwa setiap daerah saling berkompetisi meningkatkan daya tarik destinasi, sehingga nilai atau daya tarik wisata akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Dalam kemenarikan wisata malah pengunjung sangat nyaman dan merasa senang dan akan berkunjung lagi ketempat tersebut.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengungkap judul Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian tersebut dilakukan oleh Rendy Gulla1 Sem George Oroh Ferdy Roring (2015), dengan judul “Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel madona grace iin”. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sementara variabel promosi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Mengingat harga dan Inn, sebaiknya manajemen perusahaan memperhatikan faktor harga dan kualitas pelayanan untuk mempertahankan konsumen.

Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Hotel Manado Grace Sangkaeng., L. Mananeke, S. G. Oroh.(2015), dengan judul Pengaruh citra, promosi dan kualitas pelayanan objek wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata taman laut bunaken sulawesi utara . Dari hasil uji secara simultan diperoleh Promosi Pariwisata, Kualitas Pelayanan Objek Wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan, dan secara parsial Promosi Pariwisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Wisatawan, Kualitas Pelayanan Objek Wisata, secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan dan Citra Pariwisata secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wisatawan. Mengingat Promosi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Taman Laut Bunaken, maka pihak objek wisata Taman Laut Bunaken sebaiknya memperhatikan faktor Promosi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata.

Menurut Ferninda Manoppo (2013), dengan judul Kualitas pelayanan, dan *servicepe* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel gran puri manado. Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas layanan dan *servicescape* secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung Hotel Granpuri Manado. Manajemen sebaiknya meningkatkan pelayanan dan *servicescape* agar pengunjung hotel secara maksimal merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Anissa Faradina Fara.(2015), dengan judul Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan Alamanda. Hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen Rumah Cantik Alamanda Surabaya meningkatkan promosi dengan membuat brosur yang lebih informatif serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti selalu tanggap dan sigap dalam pemilihan produk sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

Afifudin (2016) , dengan judul Pengaruh lokasi,promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen di wisata bahari lamongan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa lokasi, promosi dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini mengindikasikan model penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 71,9% menunjukkan bahwa korelasi antara variabel memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian secara parsial



menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu lokasi, promosi dan harga masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Peneliti tertarik untuk mengambil topik tentang promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata B-29 karena pada kenyataannya promosi sangat berpengaruh berupa daya tarik pengunjung terhadap wisata B-29, sedangkan kualitas pelayanan sangat memenuhi atau memuaskan kebutuhan pengunjung. Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang”**.

## **1.2. BATASAN MASALAH**

Pembatasan masalah diperlukan untuk menghindari adanya pembahasan dan persepsi yang berbeda. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian ini merupakan penelitian dibidang manajemen pemasaran.
- 2) Penelitian ini membahas pada permasalahan “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.
- 3) Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.

## **3).3. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat diidentifikasi perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah Promosi berpengaruh secara *signifikan* terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara *signifikan* terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang?
3. Apakah Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh *signifikan* secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.

#### **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui Promosi berpengaruh secara *signifikan* terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh secara *signifikan* terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh *signifikan* secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam B-29 Argosari Kecamatan Senduro Kabupaten Lumajang.

#### **1.5. KEGUNAAN PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan secara besar penelitian ini berguna bagi:

1. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan mengenai pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

2. Bagi Peneliti Lain



Sebagai bahan masukan dan referensi bagi untuk melakukan penelitian tentang variabel promosi dan kualitas pelayanan serta variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengunjung B-29 pada tempat dan periode yang berbeda.

### 3. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan gambaran dan informasi bagi pihak-pihak yang telah berkunjung ke wisata B-29 dengan mempromosikan tempat wisata yang telah dituju, kualitas pelayanannya juga sangat baik, dan mempunyai banyak wawasan dalam berkunjung wisata tersebut

