

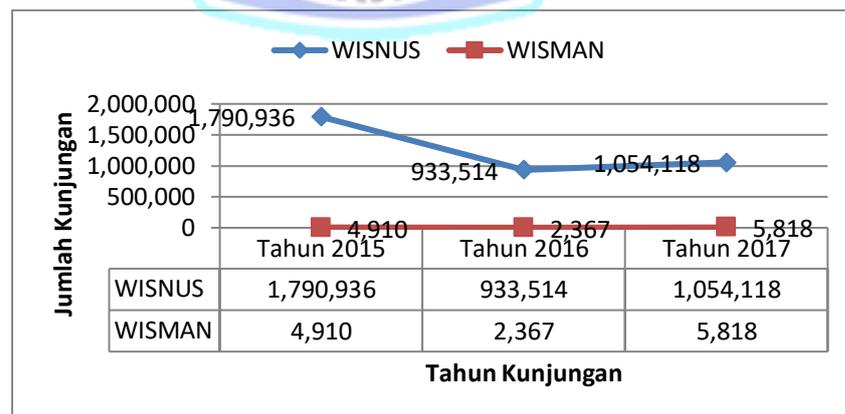
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial ekonomi, hal ini telah diakui oleh seluruh masyarakat, Analisis Pasar Jawa Timur (2011:1). Kegiatan pariwisata agar dapat sukses dalam persaingan dapat dilakukan dengan berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Kegiatan pariwisata berawal dari aktifitas beberapa kelompok di beberapa negara maju yang pada akhirnya menjadi kebutuhan dari semua orang dan berkembang di seluruh negara di dunia. Contohnya berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan di Kabupaten Lumajang selama tahun 2015 s/d 2017, seperti yang tampak pada gambar 1.1 di bawah ini :



**Grafik 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Lumajang 2017**

**Sumber Data: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang**

**(2017)**

Data kunjungan wisatawan di Kabupaten Lumajang pada grafik 1.1 diatas menjelaskan bahwa pada tahun 2015 terdapat kunjungan wisatawan nusantara sebanyak 1.790.936 pengunjung dan pada kunjungan wisatawan mancanegara hanya terdapat 4.910 pengunjung. Tahun 2016 terjadi penurunan jumlah wisatawan, wisatawan nusantara menjadi 933.514 pengunjung dan wisatawan mancanegara menjadi 2.367 pengunjung. Tahun 2017 kembali mengalami kenaikan untuk jumlah wisatawan nusantara meskipun tidak sebanyak tahun 2015, yaitu sebanyak 1.054.118 pengunjung, akan tetapi untuk jumlah wisatawan mancanegara mengalami kenaikan sebesar 5.818 pengunjung. Berdasarkan grafik 1.1 tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan berfluktuatif sesuai dengan kegiatan pariwisata yang ada di Lumajang.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, antara lain : Penelitian dari Manoppo (2013) dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan dan *Service scape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *service scape* secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung Hotel Granpuri Manado.

Penelitian dari Wulandari (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas, pelayanan, dan harga yang di berikan oleh pihak pengelola tempat wisata akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung di Kenjeran Park Surabaya.

Penelitian dari Mandey, Mandey, & Loindong (2015), dengan judul “Pengaruh *Advertising* dan Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Wisatawan Mengunjungi Obyek Wisata Pantai Firdaus di Kabupaten Minahasa Utara”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Advertising* dan Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap keputusan wisatawan berkunjung ke daerah wisata pantai Firdaus.

Penelitian dari Purwoko (2015) melakukan penelitian dengan judul *Influence of Service Quality and Customer Satisfaction and Loyalty Trust Foreign Tourists Visit the Attractions in East Java Indonesia*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan dari mancanegara untuk mengunjungi objek wisata di Jawa Timur, (2) Layanan kualitas mempengaruhi pelanggan loyalitas wisatawan internasional membuat kunjungan ke obyek wisata di Jawa Timur dengan keyakinan sebagai mediasi, kepercayaan kepuasan konsumen (3) pengaruh asing wisatawan untuk mengunjungi objek wisata di Jawa Timur (4) kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas pelanggan wisatawan internasional melakukan kunjungan ke obyek wisata di Jawa Timur dengan kepercayaan sebagai mediasi dan keyakinan (5) mempengaruhi loyalitas mancanegara mengunjungi objek wisata di Jawa Timur.

Perbedaan dan persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah : persamaan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang yang berkunjung ke lokasi obyek wisata. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan sesudahnya adalah lokasi penelitian, dan variabel penelitian yang lain yaitu : *servicecape*, harga, advertising, daya tarik wisata.

Kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan agar wisatawan merasa nyaman berada di lokasi wisata tersebut. Fasilitas wisata menurut Utama, (2017:137), “adalah prasarana semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan dan sarana pariwisata adalah fasilitas dan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Faktor penunjang lainnya bagi keberhasilan kegiatan pariwisata adalah dari segi kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Purushotama (2010:5) menyatakan “kualitas sebagai *achieving the customer and stakeholder satisfactions while adhering to business ethics, human values and the statutory, legal and regulatory requirement* (mencapai kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan sementara mengikuti etika bisnis, nilai-nilai kemanusiaan dan persyaratan hukum, hukum dan peraturan)”.

Pariwisata dapat dikatakan berhasil apabila wisatawan yang berkunjung merasa puas ketika berkunjung. Kepuasan wisatawan menurut Utama, (2017:200) penilaian evaluatif konsumen setelah melakukan pembelian atau pembelian yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Salah satu tujuan penting bagi aktivitas bisnis. Kepuasan wisatawan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba dimasa yang akan datang.

Peneliti tertarik untuk meneliti lokasi wisata di Hutan Bambu Sumber Mujur karena Hutan Bambu sekarang di era 2018 menjadi wisata yang menarik wisatawan dikarenakan ada fasilitas baru yaitu kolam renang yang asri. Hutan

Bambu memiliki nilai keistimewaan lain dibandingkan dengan obyek wisata lainnya, misalnya : merupakan wisata edukasi yaitu wisata yang mengandung unsur tingkatan, wisata konservasi yaitu wisata yang mengandung unsur perlindungan, wisata budaya yaitu wisata yang mengandung unsur kebudayaan , menjadi daya tarik unggulan kawasan wisata tersebut sekaligus bagi wisatawan untuk berkunjung. Fasilitas wisata meliputi sarana dan prasarana yang tersedia membantu dalam memberikan suasana yang nyaman, dengan beragam fasilitas yang tersedia misalnya, fasilitas toilet, warung makan, tempat parkir sepeda, loket pembayaran. Beberapa wisatawan memberikan respon yang baik terhadap fasilitas yang ada, namun beberapa justru tidak. Dimungkinkan wisatawan kurang puas terhadap fasilitas karena memang masih dalam proses pengembangan. Pengembangan tidak hanya dalam bentuk fasilitas, namun juga pengembangan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan cukup bagus meskipun dengan kondisi yang cukup sederhana. Kualitas pelayanan yang diberikan belum bisa memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Beberapa wisatawan memberikan respon yang baik terhadap kualitas pelayanan dan beberapa wisatawan memberikan respon yang kurang baik. Hal ini memerlukan pembuktian ulang antara fasilitas dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung wisatawan Hutan Bambu Desa Penanggal Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HUTAN BAMBU

## **1.2 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, serta agar pembahasan tidak meluas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu di Lumajang.
2. Fasilitas wisata yang dimaksud adalah fasilitas yang terdapat pada objek wisata Hutan Bambu yang dipersepsikan oleh responden.
3. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Hutan Bambu yang dipersepsikan responden.
4. Kepuasan pengunjung dalam hal ini merupakan persepsi responden terhadap wisata Hutan Bambu dalam hal kepuasan yang dirasakan.
5. Dalam penelitian ini adalah semua pengunjung wisata Hutan Bambu baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.
6. Tempat penelitian berada di kawasan wisata Hutan Bambu yang berlokasi di Desa Penanggal, Kecamatan Candipuro, Kabupaten Lumajang.

## **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian terdahulu dan batasan masalah maka perumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu ?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu ?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu ?

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah serta maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu di Lumajang.

#### **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

Penelitian ini berguna untuk :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu.

2. Bagi Objek Wisata Hutan Bambu

Penelitian ini sebagai bahan bacaan karyawan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk kedepannya agar pengunjung wisata di Hutan Bambu akan bertambah ramai lagi.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata I pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “WIDYAGAMA LUMAJANG” sekaligus bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis.

