

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan dan prioritas pengembangan bagi sejumlah Negara, terlebih bagi Negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan adanya daya tarik wisata cukup besar, banyaknya keindahan alam, aneka warisan sejarah budaya dan kehidupan masyarakat. Untuk meningkatkan peran kepariwisataan, sangat terkait antara barang berupa obyek wisata sendiri yang dapat dijual dengan sarana dan prasarana yang mendukungnya yang terkait dalam industri pariwisata. Pengembangan industri pariwisata mempunyai pengaruh yang cukup kuat bagi perkembangan wilayah di daerah sekitar obyek wisata. Karena pemerintah daerah memiliki peran penting dalam pengembangan pariwisata, diantaranya merumuskan kebijakan dalam pengembangan pariwisata dan berperan sebagai alat pengawasan kegiatan pariwisata diharapkan dapat memaksimalkan potensi daerah tujuan wisata sehingga bisa membantu meningkatkan pendapatan daerah.

Sektor pariwisata adalah salah satu mesin penggerak perekonomian dunia yang terbukti mampu memberikan kontribusi terhadap kemakmuran sebuah Negara. Pembangunan pariwisata mampu menggairahkan aktivitas bisnis bagi suatu Negara. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik mestinya akan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi penghasilan pariwisata terlihat dari penerimaan pemerintah dari sektor pariwisata dapat mendorong sektor lainya untuk berkembang. Keberhasilan yang paling mudah untuk diamati adalah

bertambahnya jumlah kedatangan wisatawan dari periode ke periode. Pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud jika wisatawan yang telah berkunjung puas terhadap destinasi dengan berbagai atribut yang ditawarkan oleh pengelola. Berkembangnya suatu obyek wisata tidak terlepas dari jumlah kunjungan yang datang ke obyek wisata tersebut. Oleh sebab itu sangat penting bagi pengelola wisata untuk terus berupaya menjaga kestabilan jumlah pengunjung yang datang ke obyek wisata tersebut. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong wisatawan untuk mau berkunjung ke obyek wisata seperti, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan ketika berkunjung, fasilitas yang disediakan oleh pengelola wisata untuk para pengunjung serta aksesibilitas yang mudah untuk menuju ke obyek wisata tersebut.

Faktor-faktor penunjang yang harus diperhatikan dalam hal kualitas pelayanan pariwisata secara langsung tergantung pada keramah-tamahan, daya tarik lokasi, produk-produk lokal dan lain-lain. Kualitas layanan sendiri terdiri dari lima variabel diantaranya yaitu tangibel, reliability, assurance, empathy, dan responsive. Tangibel merupakan bukti langsung atau atribut yang tampak dari perusahaan jasa, meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan perusahaan, serta sarana komunikasi. Reliability atau dapat diandalkan merupakan kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan tanggap, pasti, serta memuaskan. Pokok dalam reliability yakni konsistensi dalam kerja (performance) dan kemampuan untuk di percaya. Assurance (jaminan/kemampuan dipercaya) di dalamnya meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya dari para staf, bebas dari resiko, bahaya, maupun keragu-raguan. Empathy (kepedulian) meliputi komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan hubungan, serta paham akan kebutuhan

para pelanggan. Responsive (daya tanggap, dalam hal ini yaitu kesiapan, keinginan, serta kemauan para karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan pada pelanggan.

Faktor penunjang lainnya dalam pemasaran objek wisata adalah sarana dan prasarana (Fasilitas). Definisi sarana prasarana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana yaitu segala sesuatu yang dapat digunakan atau dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana yaitu penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Keduanya dapat dibedakan dengan, sarana ditujukan untuk benda-benda bergerak misalnya komputer atau mesin-mesin, untuk prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda tidak bergerak seperti, bangunan, gedung, dll. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh pengelola wisata maka akan semakin memberikan kesenangan bagi wisatawan ketika berkunjung ke obyek wisata tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas, factor lain yang bisa digunakan untuk mendorong keputusan berkunjung wisatawan adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan salah satu unsur utama dalam produk karena mendorong pasar potensial menjadi pasar nyata, aksesibilitas mencakup transportasi masuk ke negara, inter dan intra region (daerah) serta di dalam kawasan, dan kemudahan memperoleh informasi tentang destinasi (Suryadana & Octavia 2015:56). Semakin baik aksesibilitas yang dimiliki oleh obyek wisata maka akan semakin tertarik wisatawan untuk berkunjung ke obyek wisata tersebut.

Obyek penelitian ini adalah pengunjung Makam Astana Srandil, alas an peneliti menggunakan obyek tersebut dikarenakan adanya temuan permasalahan

terkait variabel yang digunakan dalam penelitian ini pada obyek tersebut. Dimana dari hasil observasi sederhana peneliti menemukan permasalahan turunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Makam Astana Srandil, penurunan tersebut diduga disebabkan adanya ketidakpuasan pengunjung atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata serta aksesibilitas menuju obyek wisata yang dinilai tidak mudah.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan pengembangan penelitian terkait **“Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung ke obyek wisata Makam Astana Srandil Kecamatan Jambon Kabupaten Ponorogo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil ?
3. Apakah Aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil?
4. Apakah secara simultan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang berfungsi untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil.
3. Untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap keputusan berwisata Ke Makam Astana Srandil.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang bermanfaat antara lain :

1. Bagi Pengelola wisata Makam Astana Srandil

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pemilik/ pengelola usaha wisata untuk meningkatkan serta menarik keputusan berkunjung wisatawan melalui perwujudan variable - variabel yang mempengaruhinya. Dengan adanya hasil penelitian ini semoga bisa menjadi rujukan bagi pengelola dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Makam Astana Srandil.

## 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini harapannya mampu meningkatkan pengetahuan peneliti terkait manajemen pemasaran khususnya tentang keputusan pengunjung dalam berwisata dan memahami factor – faktor apa saja yang dapat meningkatkan keputusan pengunjung dalam berwisata ke Makam Astana Srandil.

## 3. Bagi Penelitian Mendatang

Penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan bagi penelitian – penelitian berikutnya khususnya penelitian terkait keputusan wisatawan dalam berkunjung ketempat wisata.

