

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut terjadi karena pandangan masyarakat saat ini tentang tempat wisata bukanlah hal yang asing lagi. Saat ini pariwisata sudah menjadi bagian dari hidup masyarakat disemua kalangan yang mempunyai keinginan dan kebutuhan untuk traveling ataupun menghibur diri ke suatu tujuan tempat wisata atau suatu daerah tujuan rekreasi untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Menurut Koen Meyers (2009) dalam Arifin (2016) bahwa “pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal awal ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah tetapi melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang maupun libur dan bisa saja menghabiskan uang yang terlalu banyak”. Menurut Koen Meyers (2009) dalam Arifin (2016) manfaat yang di peroleh dari pariwisata adalah:

1. Memberikan kesempatan warga atau masyarakat sekitar untuk menambah penghasilan atau meningkatkan perekonomian mereka dengan cara membuka tempat usaha di sekitar lokasi wisata.
2. Perolehan yang di dapatkan oleh negara meningkat karena pajak yang di berikan dari pengunjung maupun tempat lokasi wisata, dan juga mendapat suatu keuntungan dari pertukaran mata uang asing yang di gunakan wisatawan untuk keperluan wisata.

3. Terpeliharanya kelestarian lingkungan hidup, di karenakan dengan adanya tempat wisata tersebut masyarakat semakin lebih menjaga kelestarian alam, bangunan-bangunan, gedung-gedung, peninggalan sejarah ataupun budaya-budaya yang ada.

Menurut pendapat Anjas Ardianto (2015) menjelaskan bahwasannya “wisata adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang bertujuan untuk melakukan perjalanan dengan mengunjungi tempat tertentu untuk berrekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang ada dalam jangka waktu sementara”. Setiawan (2015) menyatakan bahwasannya “dengan adanya desa wisata memberikan dampak positif sebagai penyerap tenaga kerja yang ada di daerah sekitar dan juga sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi wilayah serasa menjadi alat pengentas kemiskinan”. Sehingga perkembangan suatu pariwisata membuktikan bahwa tempat pariwisata memberikan pengaruh yang positif bagi perkembangan ekonomi dan pertumbuhan taraf kehidupan masyarakat. Sehingga dengan adanya tempat pariwisata dapat menguntungkan bagi banyak pihak dari segi ekonomi maupun kualitas hidupnya dengan rekreasi.

Daerah atau tempat wisata saat ini menarik perhatian pemerintah untuk dikembangkan antara lain daerah tempat wisata yang memiliki sejarah atau religius serta memiliki kekayaan alam yang indah. Di daerah Madiun pemerintah desa sedang gencar mempromosikan daerah wisata yang memiliki kekayaan alam yang bagus untuk di kunjungi. Beberapa obyek wisata yang menjadi tempat andalan di daerah Kabupaten Madiun adalah Wisata Alam

Watu Rumpuk, Ngumbul, Air Terjun Grape, Air Terjun Jambu, Jalur Pendakian Tapak Bimo, dan masih banyak wisata alam lainnya. Cara mempromosikan tempat wisata tersebut adalah salah satunya dengan membuat media sosial sebagai suatu sarana promosi atau iklan online, membuat acara-acara penting di obyek wisata tersebut. Hal ini dijelaskan di *explorewisata.com* bahwasannya “Watu Rumpuk Dagangan Madiun merupakan daerah kawasan wisata yang berada di Pegunungan Wilis”.

Di sekitaran Watu Rumpuk juga terdapat beberapa tempat wisata lainnya yang tidak kalah menarik dengan pesona alamnya yang indah, seperti Air Terjun Jambu, Jalur Pendakian Tapak Bimo, dan masih banyak lagi lainnya. Berdasarkan keputusan Bupati Kabupaten Madiun Nomor: 1888.45/396A/KPTS/402.031/2016 tentang destinasi wisata di Kabupaten Madiun yang saat ini dikembangkan di daerah Madiun adalah wisata alam watu rumpuk dan wisata air terjun jambu yang terletak di Desa Mendak, Kec. Dagangan Kab. Madiun yang letaknya berada tepat dipuncak pegunungan Wilis.

Wisata Alam Watu Rumpuk merupakan tempat wisata yang memiliki pesona alam yang cukup mengagumkan seperti keindahan alamnya yang masih asri, suasananya yang menenangkan, tempat yang sejuk, dan sebagainya. Disitu terdapat tanaman-tanaman yang begitu terawat dan indah di lihat seperti tanaman pinus, tanaman obat-obatan, bunga sepatu, bunga mawar, bunga matahari, palem, pete, dan lain sebagainya. Wisata Alam Watu Rumpuk ini memang menjadi sorotan masyarakat dalam maupun luar kota Madiun karena tempat wisata ini memang dirawat oleh masyarakat setempat

sehingga tempat tersebut masih terjaga kebersihan dan keasriannya sehingga wisatawan banyak yang tertarik untuk mengunjungi tempat wisata kekinian ini. Menurut Widiantari dan Hasan (2019) menjelaskan bahwa “saat ini potensi yang ada di wisata tersebut baru di kembangkan seperti di jadikan taman yang asri, di lengkapi dengan gazebo dan spot-spot foto yang menarik bagi pengunjung”. Sehingga saat ini Watu Rumpuk mempunyai keunikan dalam penyusunan tempat seperti menyediakan spot foto yang begitu unik dan kekinian sehingga banyak pengunjung yang tertarik untuk mengunjungi wisata alam yang ada di desa Mendak, dan tidak kalah dengan tempat wisata yang lainnya.

Wisata Alam Watu Rumpuk mempunyai pesona alam yang cukup indah sehingga tak jarang masyarakat maupun pengunjung menghabiskan waktunya untuk berekreasi dan menikmati suasana keindahan alam yang begitu mempesona. Selain itu juga di wisata alam tersebut juga menyediakan fasilitas seperti, tempat istirahat atau gazebo, toilet, mushola, parkir, loket, dan wifi. Menurut salah satu pengelola, Wisata alam watu rumpuk di kelola oleh Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Desa Mendak serta pemerintah desa setempat, dan karena daerah wisata tersebut berada di perhutanan maka tempat itu semula di kelola oleh Dinas Perhutani dan sekarang mereka bekerjasama untuk mengurus Wisata Alam Watu Rumpuk. Disini Dinas Perhutani sebagai pemilik dari tempat wisata yang berada di Mendak tersebut, dan dikelola oleh Kelompok Sadar Wisata dan Pemerintahan Desa sekitar. Sehingga dengan adanya Wisata Alam Watu Rumpuk ini menimbulkan minat wisatawan untuk berkunjung.

Yang dimaksud dengan minat berkunjung wisatawan adalah sama dengan minat beli oleh konsumen dalam konteks pariwisata. Menurut pendapat Kotler dan Susanto (2000) minat “sebagai dorongan, adalah suatu rangsangan internal yang kuat yang memotivasi tindakan, dimana dorongan ini di pengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif akan produk”. Menurut Ali Hasan (2014) dalam Dyah Kusumawati (2020) menjelaskan bahwasannya “minat merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana wisatawan untuk melakukan pembelian produk tertentu, merefleksikan rencana untuk melakukan pembelian sejumlah produk tertentu”. Menurut Suwarkudi, dkk (2016) menyampaikan bahwa “minat berkunjung merupakan dorongan dari konsumen berupa keinginan untuk berkunjung ke suatu tempat atau wilayah yang menarik perhatian untuk di kunjungi”.

Iklan online menurut Khandare dan Suryawanshi (2016) dalam MD Taniago (2019) adalah “suatu strategi yang dalam penjualan yang melibatkan penggunaan *internet* sebagai suatu media yang berfungsi untuk menghasilkan lalu lintas situs *web* dan menandai serta menyajikan pesan pemasaran kepada pelanggan atau konsumen secara tepat”. Menurut Kotler (1999) definisi “iklan online adalah Segala macam bentuk penyajian dan promosi ide, barang atau non-personal layanan dibayar oleh sponsor tertentu”. Iklan online adalah salah satu bentuk promosi yang banyak di kenal oleh orang atau masyarakat luas melalui online, seperti iklan difacebook, instagram, internet, website, dan lain sebagainya. Menurut Pamungkas *et al.*, (2019) “iklan adalah salah satu betuk promosi yang paling di kenal dan paling banyak di bahas orang, karena kemungkinan daya jangkauan iklan yang luas. Iklan online yang ada di wisata

alam watu rumpuk ini berupa periklanan online di media sosial yang saat ini banyak di kenali oleh masyarakat yaitu instagram, facebook, website, blog sport”. Menurut RR Pasya dalam Emadwiandr (2013) menjelaskan bahwa “iklan media sosial berpengaruh secara parsial terhadap minat kunjung”. Dengan adanya iklan online ini menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung karena mereka penasaran dan ingin mengetahui tentang bagaimana dan dimana tempat wisata tersebut.

Inovasi layanan menurut dalam Sugiyono (2016) adalah “jasa layanan atau proses layanan yang di dasarkan pada penerapan teknologi dan metode yang sistematis”. Menurut Changkaew (2012) dalam Asmoro dan Maftukhah (2017) “inovasi merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya di sektor industri, tetapi juga di sektor jasa”. Menurut Margo Priyatono (2019) mengemukakan bahwa “inovasi layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan pengiriman dan kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sektor keuangan”. Setelah itu ada inovasi layanan, inovasi layanan adalah sebuah inovasi yang di berikan di tempat wisata untuk menarik wisatawan untuk berkunjung. Di tempat wisata alam watu rumpuk ini memiliki inovasi layanan yang sangat baik. Pengelola dari wisata alam ini sangat inovatif, mereka memberikan inovasi pada tempat wisata dengan menambahkan sesuatu yang bisa menarik pengunjung. Menurut *Travelspromo.com* spot-spot foto yang di hadirkan di wisata alam ini seperti semak yang di bentuk, cangkir raksasa hingga bambu yang di bentuk seperti pusaran api, dan juga tak lupa dengan ikon tulisan Watu Rumpuk yang di bawahnya terdapat taman yang berbentuk

hati. Menurut W Nofanto (2018) dalam MU (2019) mengemukakan bahwa “diduga terdapat pengaruh secara parsial antara inovasi produk terhadap minat beli konsumen. Sehingga wisata alam watu rumpuk ini sering di datangi oleh wisatawan yang mungkin ingin menenangkan hati maupun pikiran mereka”.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007) dalam Asbar dan Saptari (2017) adalah “suatu upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Menurut Khairani, et al (2019) dalam Suci Latifah dan Suhardi (2019) menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan adalah sebuah cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan terhadap konsumen dalam segi layanan agar dapat memenuhi harapan konsumen”. Menurut pendapat Atmaja, et al (2018) dalam Suci Latifah dan Suhardi (2019) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang penting untuk kemajuan perusahaan apabila konsumen merasa layanan yang di berikan memenuhi harapan maka perusahaan akan dinilai baik oleh konsumen”. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang menjadi suatu pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan suatu keinginan konsumen serta ketepatan dalam cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2009) menjelaskan bahwa “Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang di harapkan guna untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Menurut Yusuf (2016) menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan termasuk dalam salah satu faktor penting di dalam dunia usaha, karena kualitas pelayanan sangat menentukan dalam memperoleh loyalitas

pelanggan”. Kualitas pelanggan yang baik maka pelanggan yang loyal akan semakin banyak, sebaliknya jika pelayanannya buruk maka akan mengakibatkan pelanggan akan pergi. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan di wisata alam watu rumpuk ini menurut dari hasil observasi yang saya lakukan wisata alam watu rumpuk ini memberikan fasilitas yang di perlukan oleh pengunjung seperti, memberikan tempat peristirahatan (gazebo), menambahkan wifi, menambahkan toilet, mushola, kantin, serta tempat parkir yang memadai. Menurut ML Purba, G Simarmata (2018) menjelaskan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung”. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan di wisata alam watu rumpuk ini tergolong memiliki pelayanan yang sangat baik.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung, menambah minat wisatawan untuk berkunjung, dan menambah pengetahuan tentang adanya Wisata Alam Watu Rumpuk ini.

Dengan melihat latar belakang yang terjadi saat ini, maka peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian dengan judul **“PENGARUH IKLAN ONLINE, INOVASI LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN KE WISATA ALAM WATU RUMPUK, DESA MENDAK, KECAMATAN DAGANGAN, KABUPATEN MADIUN”**.



## B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Iklan Online berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun?
2. Apakah Inovasi Layanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun?
4. Apakah Iklan Online, Inovasi Layanan, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun?

## C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh iklan online terhadap minat berkunjung wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun.

- b. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap minat berkunjung wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai pembelajaran dalam suatu penulisan dan penelitian karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan minat berkunjung wisatawan.
- 2) Sebagai sarana untuk menguji kemampuan diri selama berada di bangku kuliah serta guna untuk mendapatkan gelar sarjana.

### b. Bagi Pariwisata

Sebagai suatu bahan untuk pertimbangan pemilik/pengelola wisata guna meningkatkan kualitas serta menarik pengunjung melalui simulasi variabel-variabel yang mempengaruhinya.

### c. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau daftar pustaka di kampus dan dapat menjadi sumbangan untuk pembendaharaan perpustakaan.