BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu atau sejumlah kelompok dengan tujuan rekreasi, berpetualang atau yang lainnya. Pariwisata menurut Hartini, (2011) adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur, serta tujuan-tujuan lainnya. Dimana pada era saat ini kebutuhan akan hiburan dan kesenangan menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari masing-masing individu, rutinitas sehari-hari yang menjenuhkan menjadi alasan setiap individu melakukan perjalanan wisata guna mendapatkan ketenangan jasmani dan rohani. Banyak negara yang bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan, salah satunnya negara Indonesia.

Indonesia merupakan negara yang memiliki keanekaragam kekayaan alam dan budaya, sehingga dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, salah satunnya pada sektor pariwisata. Sektor pariwisata di Indonesia menjadi salah satu penyumbang devisa negara terbesar sehingga dapat membuka peluang usaha di bidang jasa baik jasa secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa “penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka kemakmuran rakyat,

meningkatkan kesejahteraan, memperluas dan memeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan objek dan daya tarik wisata di Indonesia". Peringkat daya saing pariwisata Indonesia dalam *Travel and Tourism Competitieeness Index* dari tahun ke tahun sudah semakin baik, tercatat pada tahun 2015 pariwisata indonesia menempati rangking 50, kemudian tahun 2017 naik menjadi 42 dan lagi naik menjadi rangking 40 pada tahun 2019 dari 141 negara di dunia, (Yosi Santoso, Pikiran rakyat, 2020).

Indonesia memiliki daya tarik wisata tersendiri bila dibandingkan dengan Negara Asia Tenggara lainnya dengan menawarkan berbagai pilihan destinasi wisata untuk wisatawan baik mancanegara maupun wisatawan lokal. Indonesia memiliki bentang alam yang luas dengan kombinasi iklim tropis sepanjang tahun dan 17.508 pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke serta memiliki garis pantai terpanjang ketiga di dunia sehingga menjadikan Indonesia menjadi sebagai Negara yang unik dan istimewa di mata wisatawan asing, adapun daya tarik pariwisata yang menarik minat wisatawan berkunjung di Indonesia antara lain seperti budaya, keindahan alam, masyarakat lokal yang ramah serta biaya hidup di Indonesia yang lebih murah (Hartini, 2011). Komponen alam dan budaya merupakan komponen daya tarik yang sangat kuat dalam pariwisata di Indonesia. Mengembangkan wisata alam dan budaya berarti juga turut mengembangkan pariwisata di Indonesia. Indonesia memiliki berbagai wilayah dengan potensi alam yang menjanjikan dan bisa untuk di kembangkan ke dalam sektor pariwisata baik nasional maupun internasional.

Madiun menjadi salah satu wilayah yang memiliki potensi wisata yang cukup besar. Pada tahun 2018 Madiun memiliki lebih dari 20 objek wisata aktif yang tersebar di wilayah Kota maupun kabupaten dan masing-masing objek wisata memiliki keunikan dan keindahan yang berbeda satu sama lain. Wisata alam menjadi salah satu wisata yang sangat mendominasi di Kota Madiun, dengan keberagaman alam yang ada dapat dimanfaatkan masyarakat untuk dioalah menjadi lahan produktif seperti tempat rekreasi atau berwisata.

Sektor pariwisata di Kota Madiun terus berkembang, hal ini dibuktikan dengan jumlah peningkatan kunjungan wisatawan di Madiun setiap tahunnya. Kepala Dinas Kebudayaan Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga Kota Madiun, Agus Purwodidagdo menyebutkan "Pada tahun 2017 jumlah wisatawan yang berkunjung mencapai 268.000 pengunjung sedangkan tahun 2018 wisatawan yang berkunjung naik menjadi 300.000 pengujung" (Madiun pos, 2019). Dengan meningkatnnya jumlah wisatawan setiap tahun membuktikan bahawa tingginya tingkat kebutuhan masyarakat dalam melakukan perjalanan wisata. Hal tersebut dapat dijadikan peluang, khususnya di daerah-daerah yang ingin meningkatkan perekonomian melalui sektor pariwisata, salah satu daerah yang memanfaatkan potensi tersebut adalah Desa Mendak, Kecamatan Dagangan Kabupaten Madiun.

Desa Mendak merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Madiun, bertempat di lereng Gunung Liman. Desa Mendak memiliki objek wisata baru dan cukup terkenal yaitu wisata Watu Rumpuk, wisata ini berdiri pada tahun 2018 melalui aspirasi dan inspirasi masyarakat. Wisata ini memiliki luas wilayah 12,8 hektar, dengan atraksi alam yang lebih dominan sehingga diharapkan mampu memberikan daya tarik tersendiri di industri pariwisata Madiun. Dengan harga

tiket masuk Rp,10.000 pengunjung dapat berwisata di Watu Rumpuk dan juga dapat menikmati beberapa wisata lain di dalamnnya antara lain: Tapak Bimo, Goa Jepang, Hutan Pinus, dan Air Terjun Jambu.

Pengunjung dapat bersantai menikmati keindahan alam yang di percantik dengan adannya taman yang cukup luas serta keberadaan gazebo yang tersebar di area objek wisata, tidak hanya itu pada waktu musim durian pengunjung dapat menikmati durian dengan harga yang jauh lebih murah. Pengunjung juga dapat berswa foto dengan berbagai macam spot menarik baik alami maupun buatan sebagai produk utamannya. Memiliki fasilitas dan keindahan alam yang menarik menjadikan wisata Watu Rumpuk sebagai destinasi wajib apabila singgah atau berkunjung di Madiun.

Jumlah pengunjung Watu Rumpuk selalu meningkat setiap bulannya tercatat pada pembukaan awal September 2020 rata-rata pengunjung bisa mencapai kurang lebih 50-100 orang pada hari biasa dan akan naik dua kali lipat di hari weekend dengan rincian sebagai berikut: September 1.975 pengunjung, Oktober meningkat menjadi 2.345 dan November 2.270 pengunjung (Wawancara, 2020). Penambahan jumlah pengunjung menurut pengelola dirasa sudah cukup banyak apalagi di musim *pandemic covid-19.* Oleh karena itu objek wisata watu rumpuk menjadi objek wisata yang cukup di gemari oleh kalangan masyarakat di sekitar madiun.

Akses menuju wisata Watu Rumpuk tidak terlalu sulit cukup mengikuti rambu-rambu yang ada di sepanjang jalan menuju objek wisata, dengan mengusung konsep pegunungan aksesnya pun sama dengan melewati pegunungan pada umunnya. Di bukanya objek wisata ini sangat mempengaruhi perekonomian dan

pendapatan masyarakat setempat menjadi lebih baik serta meningkatkan pembangunan di daerah wisata.

Keberhasilan Watu Rumpuk dalam mengelola objek wisata tidak lepas dari peran kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono, (2015) kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas. Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Prayag, 2008 dalam Coban, 2012). Oleh karena itu pariwisata juga harus mengedepankan bagaimana perasaan puas yang dimiliki wisatawan harus tercapai. Salah satunnya menjadikan daya tarik wisata sebagai prioritas utama, dalam pengembangan kawasan atau objek wisata dengan melalui tiga komponen daya tarik wisata. Yoeti, (2014) berpendapat bahwa berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainnya kawasa wisata sangat bergantung pada komponen 3A yaitu atraksi wisata (*attraction*), mudah dicapai (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*).

Atraksi wisata / daya tarik adalah sesuatu yang menjadi daya tarik dan dapat membuat wisatawan terkesan yang berupa rasa puas, rasa nyaman, dan rasa nikmat pada wisatawan yang melihatnya atau melaksanakannya (Cooper pada Febrina, 2015). *Attraction* berkaitan dengan *what to see* dan *what to do*, apa saja yang dapat dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan Stevanus, (2014) : Muhammad Yusuf, dkk, (2018) : Stella, dkk, (2020) yang menyatakan bahwa variabel *attraction* atau atraksi wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung akan tetapi berbeda pendapat dengan Evi Racmawati, (2017) yang menemukan dan menyatakan bahwa variabel *attraction* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Aksesibilitas (kemudahan) adalah Sarana yang memberikan kemudahan mencapai daerah tujuan wisata, seperti akses menuju tempat wisata, jalan dan lain-lain (Cooper pada Febrina, 2015). Indonesia mempunyai keindahan alam dan budaya yang layak untuk dikunjungi wisatawan, akan tetapi tidak mempunyai aksesibilitas yang baik, akan mempengaruhi ketidakpuasan terhadap objek wisata dan tidak banyak wisatawan yang tertarik untuk mengunjunginya. Hal ini diperkuat dengan adannya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aditya Nurfadilah, (2019) : Clarissa, dkk, (2020) : Stella, dkk, (2020) yang menyatakan bahwa variabel *aksesibilitas* sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen / pengunjung. Berbeda dengan itu Sevi Mita (2020), menemukan dan menyatakan bahwa variabel *aksesibilitas* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini di mungkinkan karena variabel *aksesibilitas* tidak begitu penting di dalam objek wisata yang diteliti, akan tetapi perlu juga diperhatikan bahwa akses jalan yang baik saja tidak cukup tanpa diiringi dengan kemudahan akses yang lain seperti ketersediaan sarana transportasi.

Amenities/fasilitas adalah perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dapat digunakan oleh konsumen dalam melakukan aktifitasnnya (Sevi, 2020). Sedangkan menurut Yoeti, (2009) adalah semua fasilitas yang fungsinnya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginnya dimana meraka dapat menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tempat wisata. Keberaadaan fasilitas akan sangat membantu meningkatkan kepuasan pengunjung, fasilitas juga salah satu komponen penunjang yang sangat penting khususnya di tempat wisata karena fasilitas merupakan bentuk pelayanan yang

dapat dilihat di dalam mengelola sebuah jasa. Akan tetapi berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Clarissa, dkk, (2020) : Aditya Nurfadilah (2019) : Siti Rahmah, (2020) menemukan dan menyatakan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Berbeda dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Stevanus, (2014) : Muhammad Yusuf, dkk, (2018) : Evi Rachmawati, (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas/*amenities* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Dari penelitian di atas sebagian besar peneliti menggunakan variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen dalam penelitiannya dan menggunakan atribut daya tarik sebagai variabel independen. Penelitian yang menjadikan kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen semuannya menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitiannya. Hasil dari penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa atribut daya tarik wisata masih belum menunjukkan respon yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung terbukti masih adannya penelitian yang dilakukan Evi Racmawati, (2017), Sevi Mita, (2020), Clarissa, (2020), Aditya Nurfadilah, (2019), Siti Rahmah, (2020) yang menemukan bahwa atribut atraksi wisata berupa *attraction*, *acsesibilitas*, *amenites* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata akan tetapi factor perbedaan pada objek wisata sangat mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti atribut daya tarik wisata sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen di objek wisata Watu Rumpuk dengan menggunakan penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan.

Berdasarkan uraian di atas variabel kepuasan perlu di teliti, karena kepuasan merupakan variabel yang penting di dalam menjalankan bisnis atau usaha terkait dengan produk yang berupa jasa, salah satunnya dalam menjaankan dan mengelola objek wisata. Disini peneliti meneliti kepuasan di objek wisata Watu Rumpuk karena banyak desa atau kelompok khususnya di Madiun yang mulai mengembangkan objek wisata, oleh karena itu persaingan akan semakin ketat dan kedepannya objek wisata akan semakin banyak. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya bentuk kepedulian peneliti terhadap objek wisata Watu Rumpuk dalam melakukan pendekatan terhadap konsumen guna meningkatkan kulaitas pelayanan agar kedepannya bisa lebih baik lagi dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di dalam mengunjungi objek wisata Watu Rumpuk.

Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan karena adanya inkonsistensi penelitian terdahulu terkait variable yang akan diuji serta meningkatnya jumlah pengunjung dalam beberapa waktu terakhir, sehingga kejadian ini termasuk sebuah fenomena karena objek wisata ini tergolong masih baru. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel dependen dan komponen daya tarik wisata yang terdiri dari *attraction, accessibility* dan *amenities* sebagai variabel independen. Penelitian ini harapkan berguna untuk data atau refrensi pengelola kedepannya sehingga kedepannya pengelola dapat mengetahui besarnnya imbas dari komponen daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata Watu Rumpuk. Atas dasar inilah peneliti mengambil judul "**Pengaruh *Attraction, Accessibility, Amenities* Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun"**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah *attraction* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun?
2. Apakah *accessibility* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun?
3. Apakah *amenities* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun?
4. Apakah *attraction*, *accessibility*, dan *amenities* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a) Untuk mengetahui apakah *attraction* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun.
   b) Untuk mengetahui apakah *accessibility* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun.
   c) Untuk mengetahui apakah *amenities* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun.
   d) Untuk mengetahui apakah *attraction*, *accessibility*, dan *amenities* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Watu Rumpuk Madiun.

2. Manfaat penelitian

a) Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan ilmiah dan menjadi bagian dari koleksi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

b) Bagi wisata Watu Rumpuk

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan kepada pihak pengelola Watu Rumpuk dalam menerapkan startegi bisnis yang berkaitan dengan *attraction, accessibility, amenities* atau daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung.

c) Bagi penulis

Menambah wawasan penulis mengenai bisnis dan mengimplementasikan teori yang di dapat ke dalam bentuk penelitian guna mempelajari keadaan yang sebenarnya di dalam kehidupan sehari-hari.

d) Bagi peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini di harapkan menjadi bahan perbandingan atau refrensi dalam penelitian sejenis selanjutnya, dengan obyek yang lebih bervariasi.