

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi kekayaan alam yang beragam serta bangsa yang menyimpan banyak nya peluang investasi wisata, sehingga Indonesia memiliki beberapa daerah yang memiliki sektor wisata yang dapat dimanfaatkan serta dikembangkan sedemikian rupa dengan tetap mempertahankan dan melestarikan potensi alam yang mereka punya (Wahyuningsih, dkk., 2013). Pemanfaatan sumber daya alam yang berharga untuk memiliki nilai ekonomi kawasan sekitar yang melestarikan sumber daya alam sebagai tempat wisata dapat menarik pengunjung dari dalam dan mancanegara. Selain itu, pariwisata juga dapat meningkatkan dan memperkokoh rasa kebanggaan terhadap bangsa, sehingga tumbuh di kalangan masyarakat yang lebih peduli terhadap bangsa (Asriandy, 2016). Masyarakat harus sadar dengan potensi yang ada pada sektor pariwisata Indonesia yang memiliki daerah-daerah dengan berbagai keunikannya, serta pemerintah memainkan peran penting dalam mencari cara untuk membentuk kebijakan sehingga masyarakat lokal dapat meningkatkan kesadarannya mereka untuk mengeksplorasi peluang dan terlibat dalam pembangunan kota dan desa. Salah satu hal positif dimulai dengan mendukung pariwisata sebagai mata pencaharian masyarakat, seperti usaha, kerajinan tangan, warung makan dan makanan khas sehingga kegiatan ini dapat berdampak positif bagi masyarakat sekitar (Sari,dkk., 2022).

Indonesia adalah salah satu negara kepulauan sektor penyumbang devisa terbesar ke-3 yaitu terdapat pada sektor pariwisata. Salah satu alasan mengapa sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan pariwisata dapat ditemukan di negeri ini adalah letak geografis antar wilayah, budaya, keragaman sumber daya alam, budaya makanan, dan kekayaan Negara. Sumber daya ini menarik wisatawan asing dan domestik (Rahma, 2020). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 data jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2018-2020 melalui Badan Pusat Statistik (BPS).

Tabel 1.1. Data Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Tahun 2019-2021

Provinsi	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara		
	2020	2021	2022
Jawa Tengah	118895290	134782286	103991668
Jawa Timur	126676862	158616085	198913339
Sumatera Utara	13442477	16857305	21892296
Sulawesi Tengah	1388356	1791212	5205728
Kalimantan Tengah	1451039	1727916	2438971
Bengkulu	1460728	1639658	1988998
Kalimantan Barat	1755287	2271124	3138799
Sulawesi Tenggara	1938708	2509188	12754805
Nusa Tenggara Timur	1970671	2762675	3264914
Kalimantan Utara	211975	229797	334625
DI Yogyakarta	22474988	24551526	18888517
Kalimantan Timur	2291348	2365615	5266467
Sulawesi Utara	2378983	3690956	4809131
Jambi	2399034	3066614	3892005
Maluku	266371	535755	596315
Banten	30449271	38396859	48935825
Papua Barat	348137	551066	473811
Nusa Tenggara Barat	3561028	3172037	4030281
Kalimantan Selatan	4399364	4506915	5716978
Kep. Riau	441966	504707	782185
DKI Jakarta	44352288	51705258	63081040
Aceh	4741268	5632315	7483957
Maluku Utara	480376	621652	1146400
Indonesia	524571392	613299459	734864693
Riau	5440820	6465613	9084411
Sumatera Selatan	5632226	6534906	8088606
Papua	604721	878435	1052891
Sulawesi Barat	710969	952328	3021169
Sumatera Barat	7187800	8477593	10750168
Lampung	7870192	8855256	10745577
Bali	7874397	9009667	11132389

Tabel 1.1. Data Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Tahun 2019-2021
(Lanjutan)

Provinsi`	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara		
	2020	2021	2022
Kep. Bangka Belitung	864359	1005293	1586000
Sulawesi Selatan	8845896	9974040	30089324
Jawa Barat	90818341	97358488	128667116
Gorontalo	945856	1299319	1619987

Sumber: Badan Pusat Statistik jumlah perjalanan wisatawan Nusantara tahun 2019-2021

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat jumlah perjalanan wisata Nusantara Indonesia tahun 2019-2021 memiliki jumlah pengunjung yang banyak pada tahun 2019-2021. Namun, Indonesia memiliki banyak potensi wisata alam dan wisata buatan, termasuk potensi flora dan fauna, keindahan alam, adat istiadat, budaya, dan kekayaan bahasa. Wisata buatan, yang banyak terdapat di Sabang dan Merauke dan berbasis pada wisata belanja, wisata kuliner dan desa wisata dengan lingkungan yang masih alami merupakan salah satu bentuk wisata yang dapat dikembangkan (Dewa, 2015).

Semakin banyak wisatawan yang datang dari waktu ke waktu, tidak hanya wisatawan lokal tetapi juga mancanegara (Rahma, 2020). Jawa Tengah termasuk salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak potensi wisata sesuai dengan banyaknya wisatawan yang datang ke Jawa Tengah sejak tahun 2019 hingga 2021 sebagaimana Tabel 1.2

Tabel 1.2. Data Tarik Wisatawan Kabupaten atau Kota di Provinsi Jawa Tengah

Kabupaten / Kota	Banyaknya Daya Tarik Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah		
	2019	2020	2021
PROVINSI JAWA TENGAH	917	1069	1063
Kabupaten Banyumas	35	101	76
Kabupaten Magelang	68	69	66

Tabel 1.2. Data Tarik Wisatawan Kabupaten atau Kota di Provinsi Jawa Tengah
(Lanjutan)

Kabupaten / Kota	Banyaknya Daya Tarik Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah		
	2019	2020	2021
Kabupaten Boyolali	53	53	42
Kabupaten Purworejo	52	55	32
Kabupaten Sragen	50	50	20
Kabupaten Purbalingga	47	51	21
Kabupaten Semarang	44	50	49
Kabupaten Jepara	40	40	42
Kabupaten Kendal	40	43	35
Kabupaten Kudus	39	39	17
Kabupaten Batang	38	40	41
Kota Semarang	34	41	72
Kabupaten Pekalongan	32	37	48
Kabupaten Cilacap	25	25	33
Kabupaten Pati	26	26	37
Kota Surakarta	24	24	16
Kabupaten Blora	26	23	30
Kabupaten Rembang	21	31	35
Kabupaten Banjarnegara	21	28	20
Kabupaten Grobogan	20	22	21
Kabupaten Karanganyar	19	23	40
Kabupaten Brebes	17	17	49
Kabupaten Pemalang	17	31	29
Kabupaten Temanggung	13	19	13
Kota Magelang	12	12	11
Kabupaten Wonogiri	9	10	27
Kabupaten Wonosobo	8	8	9
Kota Pekalongan	7	7	7
Kabupaten Demak	5	6	7
Kota Salatiga	5	5	6
Kabupaten Sukoharjo	4	5	22
Kota Tegal	4	7	7
Kabupaten Tegal	4	3	4

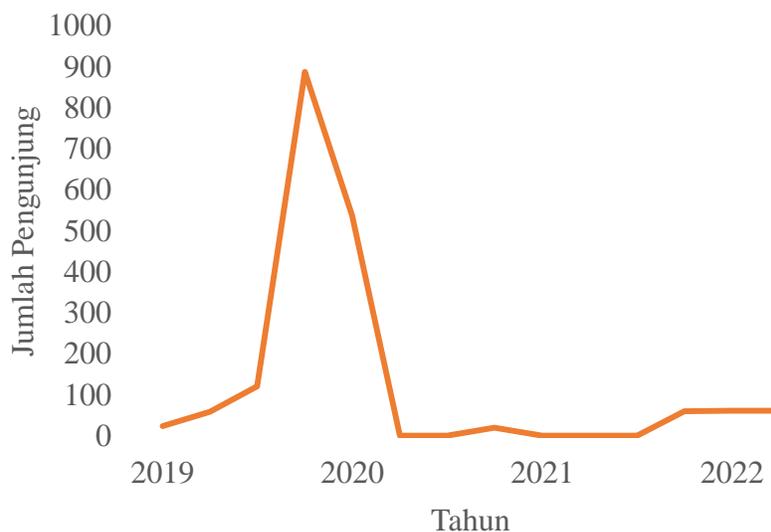
Sumber: Badan Pusat Statistik, Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Jawa Tengah

Data tersebut menunjukkan bahwa daya tarik wisatawan di provinsi Jawa Tengah mengalami peningkatan di beberapa kabupaten. Provinsi Jawa Tengah Indonesia memiliki destinasi wisata yang menawarkan berbagai macam destinasi wisata, sehingga kabar baik nya dunia pariwisata telah menarik perhatian pemerintah untuk membawa peluang yang cukup besar bagi industri pariwisata Jawa Tengah bagi masa yang akan datang (Aryaningtyas & Maria Th, 2021). Indonesia memiliki pariwisata yang berada di wilayahnya sendiri, contohnya seperti daerah kabupaten Banyumas, Kabupaten Banyumas merupakan satu wilayah administratif wilayah di wilayah Selatan. Sebuah provinsi di Jawa Tengah dengan pesona dan potensi tersendiri. Salah satu data diatas adalah informasi mengenai data daya tarik wisata di Kabupaten Banyumas yang memiliki potensi terbesar diantara daerah/kota di Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2019-2021. Pemerintah Banyumas berupaya untuk meningkatkan kinerja industri pariwisata salah satu upaya nya yaitu dengan memberikan peluang dan kemudahan bagi pihak swasta untuk mengembangkan destinasi wisata di Kabupaten Banyumas (Jalunggono, dkk., 2019).

Kabupaten Banyumas memiliki daerah yang dapat mengembangkan potensi wisata, karena kabupaten Banyumas merupakan daerah yang memiliki keanekaragaman wisata, baik alam, kuliner, seni, religi dan sejarah serta kabupaten ini memiliki potensi pariwisata yang relative besar, ditandai dengan maraknya kunjungan masyarakat ke objek wisata (Anindyanari, dkk., 2021). Kabupaten Banyumas merupakan salah satu daerah industri pariwisatanya berperan penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Kabupaten Banyumas menjadi juara pertama di antara daerah pariwisata tingkat Jawa Tengah pada tahun 2017 (Marlina & Diponegoro, 2019). Tujuan wisata yang dikembangkan oleh pemerintah adalah terbentuknya potensi desa wisata di seluruh wilayah tanah air (Kusuma, 2019). Desa wisata merupakan lokasi pedesaan dengan beberapa keistimewaan yang menjadikan daerah tersebut sebagai tujuan wisata. Kawasan pedesaan penduduknya masing memiliki karakteristik tradisi dan budaya yang relatif asli dengan beberapa faktor

pendukung seperti makanan yang khas, sistem sosial dan sistem pertanian yang juga menjadi ciri khas kawasan desa wisata (Zakaria, dkk., 2014).

Salah satu desa wisata yang telah mengembangkan potensi lokal ada di Kabupaten Banyumas tepatnya di Desa Pakunden yang biasa disebut dengan Pakunden, Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas. Sejak tahun 2018, Desa Pakunden RT 3 RW 4 ini menjadikan desanya menjadi desa Wisata Kampung Nopia. Tujuan objek wisata ini adalah untuk memperkenalkan Nopia-Mino sebagai makanan khas Banyumas dan meningkatkan taraf ekonomi warga setempat. Ketika mengunjungi kampung wisata nopia, wisatawan dapat membayar tiket perorang Rp25.000, kemudian Rp200.000 (untuk 20-35 pelajar), dan Rp300.000 (untuk umum 20-35 orang). Dengan membeli tiket, pengunjung dapat menikmati wisata yang ada di Kampung Nopia dengan tiket masuk yang diberikan, pengunjung juga dapat berlatih membuat Nopia-Mino sekaligus melihat proses pemanggangan yang unik dengan tungku khusus yang terbuat dari tanah liat. Selain itu, pengunjung mendapatkan bingkisan nopia, serta dapat berfoto selfi di Mural rumah penduduk setempat.



Gambar 1.1. Grafik pengunjung Kampung Wisata Nopia Banyumas 2019-2022

Jumlah pengunjung yang berkunjung ke Kampung Wisata Nopia pada Tahun 2019 hingga 2022 dapat dilihat pada Gambar 1.1. Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui jumlah pengunjung Kampung Wisata Nopia Banyumas periode 2019-2022 memiliki jumlah rata-rata pengunjung yang tidak stabil. Kunjungan terbanyak pada tahun 2020, sedangkan kunjungan terkecil terdapat pada tahun 2019 dan pada tahun 2021 mengalami penurunan 2022 yang sangat tajam akibat merebaknya virus

COVID-19. Tidak bisa dipungkiri jumlah pengunjung Wisata Kampung Nopia Banyumas mengalami perubahan dari tahun 2019 ke tahun 2022. Naik turunnya jumlah pelanggan merupakan indikasi belum tercapainya kepuasan pelanggan (Fadillah, dkk., 2020).

Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui kondisi kualitas pelanggan terhadap *services quality* pada Wisata Kampung Nopia Banyumas ini. Studi pendahuluan telah dilakukan dengan melakukan wawancara terbuka kepada 30 orang pengunjung wisata kampung nopia. Berdasarkan hasil survey pendahuluan, 70% pengunjung menyatakan ada beberapa keluhan mengenai *services quality* pada saat berkunjung ke Wisata Kampung Nopia Banyumas. Keluhan tersebut antara lain yaitu kurangnya sarana dan prasarana umum, wahana yang terbatas, tempat parkir kurang memadai, pelayanan yang masih kurang, kurang adanya informasi interaktif tentang proses pembuatan nopia, kurang media promosi, sistem layanan belum berbasis teknologi serta lokasi yang kurang strategis sehingga masih banyak yang belum tahu lokasi Kampung Nopia Banyumas ini. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, dimana aspek keberadaan pelayanan yang diukur dalam kualitas pelayanan adalah kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung terhadap penggunaan pelayanan tersebut, maka dari sudut pandang ini dapat dilihat apakah kualitas pelayanan baik atau buruk (Muis, dkk., 2018).

Setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelanggan merasa jika pelanggan puas dengan pelayanan yang di terima, maka pelanggan akan menceritakan kepuasan layanan yang ada pada jasa tersebut kepada calon pelanggan lain. Jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang di terima, maka pelanggan

mengungkapkan kekecewaannya. Kualitas layanan sangat penting untuk menjaga pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan memberikan pelayanan yang unggul dapat memaksimalkan laba perusahaan (Riyani, dkk., 2021). Keluhan yang dipahami oleh pihak tempat wisata Kampung Nopia Banyumas ini ingin mengetahui sejauh mana pelanggannya telah mencapai kepuasan pelanggan karena masih ada beberapa masalah atau keluhan dari pelanggan terhadap *services quality* yang diberikan oleh Wisata Kampung Nopia Banyumas, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana preferensi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan sehingga pihak pengelola Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas dapat memperbaiki serta melakukan peningkatan pada kualitas pelayanannya.

1.2. Rumusan Masalah

Memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung diperlukan agar pengunjung yang telah menikmati layanan pada sebuah tempat wisata dapat menikmati dan kembali lagi ke tempat wisata yang pernah dikunjungi nya. Tetapi pada realitasnya terjadi beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan pada Wisata Kampung Nopia Banyumas, keluhan tersebut antara lain yaitu kurangnya sarana dan prasarana umum, tempat kunjungan yang terbatas, tempat parkir kurang memadai, pelayanan yang masih kurang, kurang adanya pemutaran video tentang proses pembuatan nopia, kurang promosi, sistem layanan belum berbasis teknologi serta lokasi yang kurang strategis sehingga masih banyak yang belum tahu lokasi Kampung Nopia Banyumas ini. Jika pengunjung merasa tidak puas pada fasilitas yang telah disediakan, maka pengelola desa wisata harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan agar pelanggan merasa puas saat berkunjung. Dampak ketika tidak ada perbaikan pada wisata yang mengalami banyak keluhan akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang pada akhirnya menyebabkan pelanggan beralih ke destinasi wisata lainnya. Maka untuk mengantisipasi dampak tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan mempertimbangkan preferensi konsumen untuk meningkatkan kualitas *service quality* yang akan berimbas pada meningkatnya kepuasan pengunjung dan peningkatan jumlah kunjungan.

1.3. Tujuan Penelitian

Di bawah ini adalah tujuan dari penelitian:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap *services quality* di Kampung Wisata Nopia Banyumas.
2. Untuk mengevaluasi pelayanan yang akan ditingkatkan atau dipertahankan di Kampung Wisata Nopia Banyumas.
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan yang ada di Kampung Wisata Nopia Banyumas.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan bagi peneliti dari penelitian yang dilakukan yaitu menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap *service quality*, dan menjadi bekal pembelajaran sebelum masuk ke dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat yang didapatkan bagi perusahaan atau Kampung Wisata Nopia Banyumas yaitu dapat mengetahui pentingnya kepuasan pelanggan terhadap *services quality* untuk mempertahankan atau memperbaiki kualitas pelayanan di Kampung Wisata Nopia Banyumas.

3. Bagi Institusi

Manfaat yang akan didapatkan bagi institusi yaitu untuk menambah referensi penelitian khususnya pada penelitian kepuasan pelanggan terhadap *services quality*, mengembangkan ilmu yang telah didapatkan pada pembelajaran perguruan tinggi yang akan dilakukan secara berkelanjutan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke Kampung Nopia Banyumas, karena pengunjung sudah melihat kondisi yang sebenarnya.
2. Variabel yang digunakan 7 Sapta Pesona (aman, tertib, kebersihan, sejuk, indah, ramah dan kenangan) dan 4A atraksi (*attraction*), fasilitas (*amenity*), aksesibilitas (*accessibility*) kemudahan transportasi, pelayanan tambahan (*ancillary*).
3. Peneliti ini menggunakan metode CSI, IPA dan menggunakan data validitas, reliabilitas.