

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akhir-akhir ini pemerintah gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan warga. Salah satu bidang yang di perhatikan oleh pemerintah adalah bidang kepariwisataan. Pembangunan pariwisata terus dilakukan untuk memaksimalkan potensi pariwisata yang ada. Pembangunan pariwisata diharapkan dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat membantu ekonomi daerah, menciptakan lapangan kerja, terutama bagi masyarakat sekitar tempat wisata, juga sebagai sarana memperkenalkan alam, dan nilai budaya daerah.

Berdasarkan peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.26/UM.001/MKP/2010 tentang Pedoman Umum Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pariwisata Melalui Desa Wisata, bahwa dalam rangka mempercepat penanggulangan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja, Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata melaksanakan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pariwisata Melalui Desa Wisata.

Karena Pariwisata juga dikaitkan dengan kegiatan ekonomi, maka desa wisata sebagai instrument dari kepariwisataan merupakan suatu produk yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, atau

dipakai sebagai suatu kebutuhan. Karena pariwisata adalah suatu produk, maka produk itu dapat dijual kepada konsumen, dalam hal ini adalah wisatawan.

Indonesia adalah salah satu negara di Asia Tenggara yang mempunyai tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi. Potensi pariwisata milik Indonesia adalah keindahan alam dan juga keanekaragaman hayati. Pusat pengawasan konservasi dunia yang merupakan sebuah lembaga program lingkungan hidup PBB mengidentifikasi bahwa Indonesia adalah salah satu dari 17 negara mega diversity, yaitu negara yang menampung sebagian besar keanekaragaman spesies yang ada di muka bumi.¹

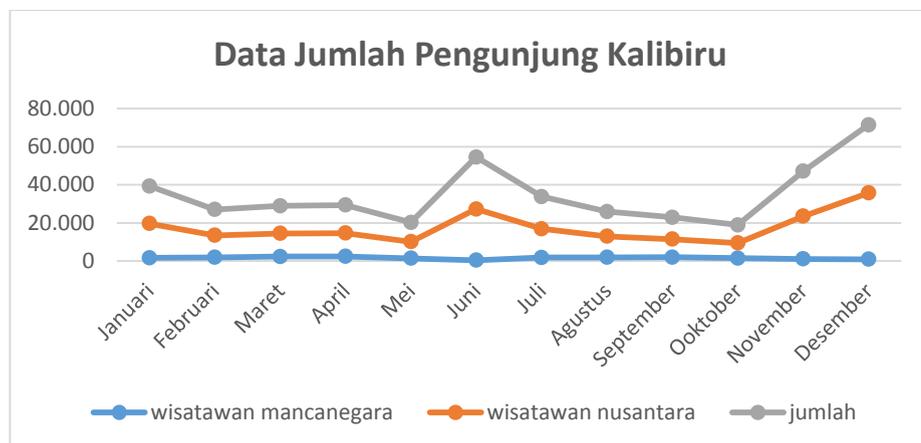
Pembangunan pariwisata memiliki peran signifikan dalam aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Aspek ekonomi, sektor pariwisata berkontribusi devisa dari kunjungan wisatawan manca negara dan produk domestik bruto (PDB) beserta komponen-komponennya. Aspek sosial, pariwisata mempunyai peran dalam penyerapan tenaga kerja, apresiasi seni, tradisi dan budaya bangsa dan peningkatan jati diri bangsa.²

¹ Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi, *“Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta”* dalam jurnal Manajemen Resort dan Leisure Vol. 13 No. 1 Tahun 2016, Universitas Pendidikan Indonesia, hlm.62.

² Moh Jibrán, Lilik Prihadi Utomo, Iwan Alim Saputra, *“Potensi Pengembangan Daya Tarik Wisata Di Kecamatan Marawola Barat Kabupaten Sigi”* dalam jurnal. Tahun 2016, Universitas Tadulako.

Jumlah objek wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta terdata di tahun 2018 yang mencakup obyek wisata alam, obyek wisata budaya, obyek wisata buatan, dan desa/kampung wisata adalah sebanyak 185 wisata. Untuk kabupaten Kulon Progo sendiri terdapat jumlah 44.947 wisatawan mancanegara dan 1.924.676 wisatawan nusantara, dengan jumlah total 1.969.623 wisatawan.

**Berikut Data Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata Di
Kabupaten Kulon Progo Tahun 2018 Perbulan**



Sumber: Buku Statistik Kepariwisata DIY tahun 2013-2017 diakses dari <http://visitjogja.com/download/Buku-Statistik-Kepariwisata>

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung wisata Kalibiru tahun 2018 dari bulan ke bulan bersifat fluktuatif, kadang mengalami kenaikan kadang mengalami penurunan. Untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung, maka perlu adanya strategi pemasaran pariwisata. Ada banyak faktor yang mempengaruhi minat wisatawan dalam berkunjung ke suatu objek wisata. Salah satunya

adalah faktor daya tarik wisata, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini penulis akan berfokus pada tiga hal, yaitu daya tarik wisata, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung.

Agar bisa meningkatkan banyaknya wisatawan yang berkunjung, maka perlu adanya strategi pemasaran pariwisata. Ada banyak faktor yang mempengaruhi minat wisatawan dalam berkunjung ke suatu objek wisata. Salah satunya adalah faktor daya tarik wisata, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini penulis akan berfokus pada tiga hal, yaitu daya tarik wisata, kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung.

Sebelumnya, Desa Wisata bermula dari kebutuhan dan keinginan dari wisatawan untuk menghilangkan kejenuhan serta memulihkan kesegaran fisik dan psikis seseorang. Kemudian desa wisata berkembang sebagai prospek bisnis yang menjanjikan dengan menawarkan objek-objek wisata sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dan kepuasan wisatawan.

Terkait dengan desa wisata, sangat penting bagi pengelola untuk memperhatikan factor-faktor yang dapat mempengaruhi minat berkunjung guna meningkatkan laba dan dapat mempertahankan eksistensi desa wisata agar semakin maju.

Pengunjung dihadapkan dengan berbagai pertimbangan akan apa yang mereka dapatkan dengan sejumlah pengorbanan yang dikeluarkan

untuk menikmati suatu jasa tertentu. Pengorbanan yang dikeluarkan wisatawan berupa sejumlah biaya yang harus dibayarkan, dan waktu yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu jasa tertentu.

Manfaat yang pengunjung dapatkan ditentukan oleh dua factor yang saling berkaitan. Faktor pertama ialah *tourist resources* yang merupakan segala sesuatu yang terdapat di lokasi tujuan yang menjadi daya tarik pengunjung untuk berkunjung. Factor kedua ialah *tourist service* yang merupakan pelayanan dan fasilitas atas segala aktivitas yang dapat dilakukan pengunjung yang diadakan oleh pengelola.

Desa Wisata Kalibiru merupakan objek wisata yang terletak di Desa Hargowilis, Kecamatan Kokap, kabupaten Kulon Progo. Merupakan bagian dari perbukitan menoreh yang menggunakan pemandangan Waduk Sermo sebagai daya tarik utama. Desa wisata yang dijadikan sebagai objek wisata alam di Kulon Progo ini dikelola dan dikembangkan oleh masyarakat di Desa Hargowilis.

Desa wisata yang mempunyai nilai eksotis dengan ketinggian perbukitan yang mencapai 450 meter di atas permukaan laut dan dapat melihat langsung pemandangan indah Waduk Sermo diupayakan oleh masyarakat sekitar untuk dijadikan sebagai tempat wisata alam yang dapat berdampak positif bagi nilai perekonomian masyarakat sekitar dan juga untuk merawat dan menjaga alam di Desa Hargowilis, Kecamatan Kokap, Kabupaten Kulon Progo.

Keindahan pemandangan alam tersebut bisa menjadi sebuah sarana refleksi diri untuk lebih mensyukuri nikmat berupa panca indra yang dapat digunakan untuk melihat secara langsung ciptaan-Nya, maupun mensyukuri betapa indahnya bumi yang diciptakan Allah SWT untuk penghuninya. Hal ini sejalan dengan firman Allah Surat Ar-Rahman ayat 7 yang artinya, *Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan).*

Objek wisata Kalibiru sendiri memiliki beberapa fasilitas, seperti mushola, kedai makan, tempat parkir, kamar mandi, dan juga fasilitas berupa wahana yang menjadi *spot* berfoto bagi wisatawan yang berkunjung. Disediakan juga jasa fotografer untuk wisatawan yang menginginkan foto berkualitas tinggi. Wisatawan yang berkunjung ke Kalibiru akan langsung menikmati fasilitas yang diberikan. Saat ingin mencoba beberapa wahana *spot* foto, pengunjung diharuskan untuk membeli tiket dan mengantri untuk menunggu giliran memasuki wahana.

Disinilah faktor kualitas pelayanan akan berperan dalam memberikan persepsi apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan kesan baik bagi pengunjung atau sebaliknya. Dalam penelitian ini, fasilitas pelayanan dibatasi pada, retribusi/biaya masuk objek wisata, kebersihan objek wisata, lokasi parkir, keamanan wahana wisata, yang membuat pengunjung betah dan ingin tinggal lebih lama atau bahkan pengunjung ingin kembali pada kesempatan yang lain.

Salah satu cara untuk menarik minat berkunjung wisatawan adalah potensi pengembangan daya tarik wisata. Daya tarik wisata ini meliputi keanekaragaman produk dan jasa yang ditawarkan, agar pengunjung memiliki banyak pilihan produk dan jasa yang berkualitas dan berbeda-beda. Panorama sekitar, pengenalan budaya, maupun wisata buatan dapat menjadi daya tarik utama di samping produk dan jasa lain yang bisa dikembangkan. Hal ini dapat mempengaruhi minat wisatawan terhadap daya tarik wisata yang ada. Semakin baik potensi daya tarik wisata, akan semakin memperkuat daya tarik wisata tersebut.³

Daya tarik dalam objek wisata adalah salah satu modal utama yang wajib dimiliki sebagai upaya peningkatan dan pengembangan obyek dan daya tarik wisata. Daya tarik dalam obyek wisata merupakan salah satu modal utama yang harus dimiliki dalam upaya peningkatan dan pengembangan obyek dan daya tarik wisata. Keberadaan obyek dan daya tarik wisata merupakan hal yang penting dalam suatu kegiatan pariwisata, hal ini disebabkan karena faktor utama yang membuat wisatawan tertarik untuk mengunjungi daerah wisata adalah potensi keindahan dan daya tarik yang dimiliki obyek wisata tersebut.⁴

³ Moh Jibrán, Lilik Prihadi Utomo, Iwan Alim Saputra, “*Potensi Pengembangan Daya Tarik Wisata Di Kecamatan Marawola Barat Kabupaten Sigi*” dalam jurnal. Tahun 2016, Universitas Tadulako.

⁴ Helln Angga Devy, R.B. Soemanto, “*Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kabupaten Karanganyar*” dalam Jurnal Sosiologi DILEMA Vol. 32 No. 1 . Tahun 2017, Universitas Tadulako, hlm.35.

Dari berbagai objek wisata yang ada di kabupaten Kulon Progo, Kalibiru adalah salah satu objek wisata yang paling terkenal. Mengingat Kalibiru merupakan objek wisata yang harus dilestarikan dan di rawat oleh masyarakat yang berkunjung, kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas fasilitas yang diberikan pengelola untuk membuat pengunjung merasa nyaman. Menurut Spillane, fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan.

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengunjung Objek Wisata Kalibiru. Penilaian mengenai kepuasan pengunjung dinilai dari respon penilaian pengunjung terhadap koersioner. Penentuan variabel mengacu pada indikator yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Kalibiru.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Kalibiru. Diharapkan penelitian ini nantinya akan bermanfaat bagi banyak pihak. Sebagai rekomendasi perbaikan pengelolaan bagi pengelola objek wisata Kalibiru, dan yang terpenting untuk menambah wawasan keilmuan penulis dibidang pengembangan dan pengomptimalisasian suatu

perusahaan yang nantinya akan sangat bermanfaat sebagai bekal di dunia kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata, Dan Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, untuk mempermudah dalam mengenali masalah, maka peneliti hanya mencakup pengunjung Objek Wisata Kalibiru. Adapun identifikasi masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian yaitu:

1. Pengaruh daya tarik wisata terhadap minat berkunjung ke Objek Wisata Kalibiru Kabupaten Kulon Progo.
2. Pengaruh fasilitas wisata terhadap minat berkunjung ke Objek Wisata Kalibiru Kabupaten Kulon Progo.
3. Pengaruh pelayanan terhadap minat berkunjung ke Objek Wisata Kalibiru Kabupaten Kulon Progo.
4. Pengaruh secara simultan daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan pelayanan terhadap minat berkunjung ke Objek Wisata Kalibiru Kabupaten Kulon Progo.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru?
2. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru?
4. Apakah daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru.
4. Untuk mengetahui apakah daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan pelayanan, berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan ke Objek Wisata Kalibiru.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan pariwisata khususnya di kawasan Kulon Progo.

2. Bagi Pengelola Desa Wisata Kalibiru

Skripsi ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan untuk perbaikan kualitas fasilitas dan pelayanan yang berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung akibat meningkatnya kepuasan pengunjung.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi sumber referensi dan dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.

4. Bagi penulis

Setelah melakukan penelitian ini penulis berharap pengetahuan mengenai pertimbangan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dapat bertambah dan dapat berguna jika diterapkan dalam dunia kerja kelak.