

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini telah memberikan sumbangan dalam meningkatkan devisa maupun lapangan kerja. Sektor pariwisata juga membawa dampak sosial, ekonomi, maupun dalam konteks pelestarian dan pengelolaan lingkungan, sumber daya alam, dan budaya yang semakin arif dan bijaksana. Kegiatan pariwisata tersebut sangat berperan dalam proses pembangunan dan pengembangan wilayah tertentu yang memiliki potensi wisata. Kegiatan pariwisata juga berperan besar dalam memberikan sumbangan bagi pendapatan suatu daerah maupun masyarakat, terbukti dari perolehan Devisa Indonesia menurut lapangan usaha yang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Berikut adalah Tabel 1.1 mengenai perolehan devisa Indonesia menurut lapangan usaha.

**Tabel 1.1 Perolehan Devisa Indonesia menurut Lapangan Usaha**

No	2013		2014		2015		2016	
	Jenis Komoditas	Nilai (juta USD)						
1	Migas	32,633	Migas	30,318	Migas	18.574	CPO	15,965
2	Batu Bara	22,759	Batu Bara	18.697	CPO	16.427	Pariwisata *)	13.568
3	CPO	16,787	CPO	18.615	Batu Bara	14.717	Migas	13,105
4	Pariwisata	10,054	Pariwisata	11,166	Pariwisata	12,225	Batu Bara	12,898
5	Karet olahan	6,706	Pakaian jadi	7,450	Pakaian jadi	6.410	Pakaian jadi	6,229
6	Pakaian jadi	6,216	Alat Listrik	7,021	Alat Listrik	4.510	Alat Listrik	4,561
7	Alat listrik	5,104	Bahan Kimia	6,486	Karet olahan	3.564	Perhiasan	4,119
8	Bahan kimia	4,124	Karet Olahan	6,259	Kertas	3.546	Kertas	4,032
9	Kertas	3,723	Kertas	5,379	perhiasan	3.319	Bahan kimia	3,700
10	Tekstil	1,948	Perhiasan	3,914	Bahan kimia	3.174	Karet olahan	3,242
11	Kayu olahan	1,203	Tekstil	3,853	Tekstil	1.927	Tekstil	1,848
12	Perhiasan	202	Kayu Olahan	3,780	Kayu Olahan	1.352	Kayu olahan	1,279

Sumber : BPS, Pusat Data dan Informasi, dan Kementerian Pariwisata (2015).

Kegiatan pariwisata diharapkan dapat meningkatkan dan mendorong perkembangan sosial, ekonomi masyarakat, pelestarian budaya, adat istiadat, dan kelangsungan usaha pariwisata itu sendiri. Desa-desanya yang berpotensi pariwisata yang memiliki keunikan dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke desa. Pembangunan desa wisata dilakukan untuk mengoptimalkan pariwisata pedesaan. Kabupaten Jember sebagai destinasi wisata memiliki tempat-tempat yang dapat dinikmati keindahannya baik wisata alam, budaya, sejarah, seni dan lainnya. Banyak desa yang memiliki ciri khas dan daya tarik masing-masing yang mendukung Kabupaten Jember sebagai daerah destinasi wisata. Desa-desanya tersebut yang kemudian dikembangkan menjadi desa wisata. Ada banyak desa wisata yang ada di Kabupaten Jember. Salah satunya adalah Desa Wisata Kemiri yang terletak di Dusun Delima Desa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

Keterampilan masyarakat Dusun Delima dalam berinovasi dan mengatur tata kelola desa menghasilkan objek wisata yang sangat bagus. Mengetahui kondisi yang ada di Dusun Delima dan demi mendukung program pemerintah dalam pembangunan kepariwisataan dengan menyediakan obyek wisata alternatif, maka dijadikanlah Dusun Delima sebagai desa wisata. Pembangunan dan perbaikan sarana serta prasarana penunjang pariwisata Desa Wisata Kemiri semakin dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas desa wisata. Hal ini bertujuan agar jumlah wisatawan semakin bertambah setiap harinya.

Adanya peningkatan kunjungan wisatawan dari aktivitas Desa Wisata Kemiri yang berlangsung, secara tidak langsung telah memberikan perubahan terhadap kehidupan masyarakat setempat. Salah satunya Anak-anak yang putus sekolah. Banyak dari mereka yang bekerja sebagai pelayan dari wisatawan. Selanjutnya masyarakat sebagai mitra dari desa wisata, segala perlengkapan yang ada di desa wisata mulai dari bahan masakan, minuman, travel, hingga sampai tenaga memanfaatkan dari masyarakat sekitar. Saat ini rata-rata kunjungan dari wisatawan yang ada disana sekitar 30 Orang setiap harinya, akan tetapi pada saat akhir pekan bisa sampai sekitar 50 orang lebih yang tercatat dalam buku kunjungan. Pengunjung yang datang di Desa Wisata Kemiri tidak hanya berasal dari kabupaten jember, akan tetapi banyak sekali dari kabupaten Lumajang,

Banyuwangi, Bondowoso dan hingga ada yang dari Situbondo. Wisatawan yang berkunjung tidak hanya untuk sekedar menikmati pemandangan suasana desa yang ada, akan tetapi terdapat spot-spot bermain dan juga edukasi. Nantinya para pengunjung dapat memilih paket perjalanan Wisata Desa Kemiri yang telah disediakan oleh pihak pengelola.

Banyaknya objek wisata disekitar Desa Wisata Kemiri, menimbulkan persaingan usaha yang membuat Desa Wisata Kemiri harus mampu bersaing agar bisa bertahan dengan segala keunikannya. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada pengunjungnya melalui pelayanan yang dihasilkan sehingga pengunjung akan setia kembali lagi, yang pada akhirnya membuat pengelola desa wisata kemiri terus tumbuh dan berkembang. Kepuasan pengunjung dianggap sangat penting karena hasil pendapatannya bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pengunjung baru dan pengunjung yang akan datang kembali. Maka objek wisata akan berusaha agar dapat mempertahankan pengunjung yang ada agar selalu merasa senang dan puas. Indikasi kepuasan pengunjung dapat dilihat dari pengunjung memberikan rekomendasi kepada temannya atau tamu yang berkunjung kembali.

Kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pengunjung dengan kinerja aktual yang diberikan oleh pelayan, yang mana terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain pengalaman yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Saat ini telah terjadi beberapa kali pengunjung yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan, sehingga akan berpengaruh pada kepuasan dari pengunjung.

Dibawah ini merupakan tabel kriteria yang menjadi keluhan pengunjung Desa Wisata Kemiri.

**Tabel 1.2. Kriteria Keluhan Pengunjung Desa Wisata Kemiri**

No.	Indikator	Keterangan
1.	Bukti Fisik ( <i>TANGIBLE</i> )	a) Fasilitas yang terdapat di lokasi Wisata.
2.	KEHANDALAN ( <i>RELIABILITY</i> )	a) Petugas memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah wisatawan. b) Petugas wisata memberikan pelayanan dengan memuaskan kepada pengunjung.
3.	DAYA TANGGAP ( <i>RESPONSIVENESS</i> )	a) Petugas wisata memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan wisatawan.
4.	JAMINAN ( <i>ASSURANCE</i> )	a) Petugas wisata dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan
5.	EMPATI ( <i>EMPHATY</i> )	a) Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan pengunjung

Sumber : Desa Wisata Kemiri 2022

Dapat dilihat dari indikator Bukti Fisik (*Tangible*), Fasilitas yang ada pada tempat wisata desa kemiri seperti toilet, tempat berfoto, area parkir sangat terbatas. Indikator Keandalan (*Reliability*), Banyak petugas yang baru dan masih belum paham dengan tupoksi pekerjaannya. Indikator Daya Tangkap (*Responsiveness*) Kemampuan untuk menjawab pertanyaan wisata banyak yang tidak dipahami, dikarenakan mungkin terjadinya perbedaan bahasa sehari-hari. Indikator Asuransi (*Assurance*), Dikarenakan banyaknya petugas yang baru bekerja membuat pengelola merasakan kekhawatiran dalam melayani. Indikator Empati (*Empati*), Jam kunjungan diatur dengan tepat, terdapat pengunjung yang pulang dikarenakan tempat wisata masih tutup.

Desa wisata kemiri harus mencari solusi untuk permasalahan di atas dan memiliki inovasi dan kreativitas agar dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjung. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Kemiri. Salah satu faktor penunjang untuk memuaskan para pengunjung adalah melalui pelayanan dengan memberikan yang terbaik sehingga pengunjung merasakan kepuasan yang diberikan oleh Desa Wisata Kemiri. Dengan mengendalikan sistem kualitas layanan maka desa wisata dapat memuaskan para pengunjung dan memberikan dampak positif yaitu kesetiaan setiap mengunjungi Desa Wisata Kemiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan desa wisata terhadap kepuasan pengunjung?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Desa Wisata Kemiri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata kemiri.
2. Untuk menganalisis kepuasan pengunjung yang diberikan oleh pihak Desa Wisata Kemiri

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

- a. Bagi akademik, sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kajian ilmu pengembangan keberlanjutan di sektor pariwisata.
- b. Bagi pemerintah daerah Kabupaten Jember, sebagai acuan untuk menentukan kebijakan pemerintah daerah yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung pariwisata.
- c. Bagi pihak Desa Wisata Kemiri, sebagai perbaikan pihak manajemen dalam mengelola Wisata Desa Wisata Kemiri sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengunjung.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Kemiri, Desa Kemiri, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan seorang wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan dengan mengacu ke aspek yang akan dikaji, sebagai berikut : *Tangible, Reability, Responsivines, Assurance, Emplathy*.