

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang pada waktu tertentu, dari satu tempat ke tempat lainnya dengan melakukan persiapan sebelumnya dan bertujuan untuk memperoleh kesenangan (Mularsari, 2022). Dalam perkembangannya, pariwisata tidak hanya dipahami sebagai aktivitas rekreasi, tetapi juga menjadi salah satu sektor utama dalam mendukung pembangunan ekonomi di Indonesia. Pariwisata berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional maupun pendapatan daerah yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan data sementara Badan Pusat statistik tahun 2025, sektor pariwisata diperkirakan menyumbang sekitar 3,96% terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) nasional hingga Triwulan III 2025, yang menunjukkan peran strategis sektor ini dalam perekonomian Indonesia (Kementerian Pariwisata RI, 2025). Khususnya, dalam penciptaan lapangan kerja, peningkatan devisa negara, serta pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Selain berkontribusi terhadap perekonomian nasional, pariwisata juga berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Hal ini sejalan dengan pendapat Fadilla (2024) yang menyatakan bahwa, pengelolaan kawasan wisata yang dilakukan secara profesional dan didukung oleh kebijakan yang tepat mampu memberikan manfaat ekonomi yang besar bagi daerah. Pengelolaan dan pengembangan pariwisata yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, memacu pertumbuhan fasilitas penunjang dan layanan pariwisata, serta memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pariwisata dapat menjadi instrumen efektif dalam memperkuat perekonomian daerah sekaligus mengurangi kesenjangan pembangunan antar wilayah.

Pengelolaan sektor wisata pada tingkat daerah yang dilakukan secara optimal mampu memberikan dampak ekonomi yang nyata bagi masyarakat setempat. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan berpengaruh langsung terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang selanjutnya mendorong pertumbuhan berbagai sektor ekonomi lokal (Imron & Iriani, 2024). Pengaruh ekonomi dari sektor pariwisata tersebut juga dirasakan oleh daerah yang secara aktif mengembangkan potensi wisatanya, termasuk wilayah Kabupaten Semarang.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki potensi pariwisata yang cukup lengkap, meliputi wisata alam, wisata budaya, serta wisata buatan. Pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Semarang mampu memberikan dampak positif terhadap perekonomian masyarakat, terutama melalui peningkatan pendapatan dan terciptanya peluang kerja baru (Kurnianingtyas & Pratama, 2023). Dalam perkembangannya, Kabupaten Semarang juga mengembangkan destinasi wisata buatan sebagai upaya meningkatkan daya tarik wisata daerah.

Wisata buatan merupakan destinasi yang dikembangkan melalui perencanaan dan penerapan manusia dengan mengutamakan konsep, fasilitas, serta atraksi yang menarik bagi wisatawan. Wisata buatan yang dirancang secara tematik mampu meningkatkan pengalaman berwisata serta menarik minat kunjungan wisatawan dari berbagai segmen (Sari et al., 2022). Salah satu destinasi wisata buatan yang berkembang pesat di Kabupaten Semarang adalah Dusun Semilir *Eco Park*.

Dusun Semilir *Eco Park* merupakan salah satu destinasi yang berada di bawah naungan PT Desa Wisata Indonesia. Destinasi ini didirikan pada 25 Mei 2019 dan sejak saat itu berkembang pesat menjadi salah satu ikon pariwisata di Kabupaten Semarang. Kawasan wisata ini memiliki luas sekitar 14 hektare dan mengusung konsep *One Stop Leisure Park* berbasis *Eco Park* yang menggabungkan berbagai wahana wisata, kuliner, dan pusat oleh-oleh dalam satu kawasan terpadu yang dirancang untuk memberikan pengalaman berwisata yang nyaman dan berkelanjutan bagi wisatawan.

Awal mula berdirinya Dusun Semilir *Eco Park* yaitu untuk menciptakan kawasan wisata dengan menghadirkan suasana modern yang cocok untuk wisata keluarga, sekaligus mengangkat dan melestarikan kearifan lokal Jawa. Konsep ini diwujudkan melalui kehadiran bangunan ikonik, dimana salah satu bangunan utamanya berbentuk stupa yang terinspirasi dari Candi Borobudur. Keunikan arsitektur tersebut menjadi daya tarik visual yang kuat dan membedakan Dusun Semilir *Eco Park* dari destinasi wisata lainnya. Daya tarik ini berkontribusi terhadap minat kunjungan wisatawan, yang tercermin dari jumlah kunjungan wisatawan ke Dusun Semilir selama lima tahun terakhir.

Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung Dusun Semilir *Eco Park* Berdasarkan Tahun

Tahun	Jumlah Pengunjung
2021	391.568
2022	736.176
2023	633.734
2024	510.871
2025	507.624

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang (2021-2024) dan Database Dusun Semilir *Eco Park* (2025).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang (BPSKS), jumlah pengunjung Dusun Semilir mengalami perubahan selama periode 2021-2025. Pada tahun 2022 jumlah wisatawan meningkat signifikan sebanyak 736.176 wisatawan, yang sebelumnya hanya 391.568 wisatawan di tahun 2021. Pihak pengelola Dusun Semilir menyatakan, peningkatan ini dipengaruhi oleh pelonggaran kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat pasca pandemi COVID- 19, yang mendorong meningkatnya mobilitas masyarakat serta minat berwisata. Faktor lainnya adalah meningkatnya promosi dan eksistensi destinasi wisata Dusun Semilir melalui media sosial dan platform digital. Selain itu, kelengkapan fasilitas, konsep destinasi (*One Stop Leisure Park*), dan lokasi yang strategis turut menjadikan Dusun Semilir *Eco*

Park sebagai destinasi pilihan wisata. Meskipun aksesibilitas menuju Dusun Semilir *Eco Park* tergolong sangat strategis, akan tetapi jumlah kunjungan sejak tahun 2023 menunjukkan adanya indikasi permasalahan pada pengalaman langsung wisatawan khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah meningkatnya persaingan destinasi wisata di wilayah Kabupaten Semarang. Kehadiran destinasi seperti Umbul Sidomukti, Rawa Pening, dan Saloka *Theme Park* menawarkan alternatif wisata dengan daya tarik yang beragam serta harga yang relatif lebih terjangkau. Kondisi ini memengaruhi persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, di mana wisatawan cenderung membandingkan pelayanan antar destinasi. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, maka tingkat kepuasan wisatawan dapat menurun dan mendorong wisatawan untuk memilih destinasi lain. Hal ini pada akhirnya berdampak pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*.

Penurunan jumlah kunjungan tersebut sejalan dengan temuan hasil pra-observasi peneliti secara langsung serta penelusuran ulasan wisatawan melalui platform *Google Review*. Pada tahap pra-observasi yang dilakukan di lokasi penelitian selama pelaksanaan kegiatan magang di Dusun Semilir *Eco Park* pada bulan Juli hingga November 2025, peneliti menemukan secara langsung adanya beberapa permasalahan atau keluhan dari wisatawan terkait dengan kualitas pelayanan yang dirasakan. Keluhan tersebut disebabkan oleh pelayanan petugas yang kurang responsif, serta sikap pelayanan yang belum optimal. Selain itu, keterbatasan fasilitas penunjang dan kondisi fasilitas yang kurang terawat turut menjadi keluhan wisatawan karena berdampak pada kenyamanan selama berkunjung. Temuan lapangan ini diperkuat oleh ulasan wisatawan pada *Google Review* yang menunjukkan adanya keluhan serupa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan wisatawan dengan kualitas pelayanan yang diterima selama berkunjung ke Dusun Semilir *Eco Park*.



Gambar 1.1 Ulasan Kritik dan Saran Wisatawan Dusun Semilir *Eco Park*

(Sumber: *Google Review*, 2025)

Berikut merupakan tabel yang menyajikan 20 kategori ringkasan keluhan yang diperoleh dari platform *Google Review*:

Tabel 1.2. Ringkasan Keluhan Wisatawan Dusun Semilir *Eco Park*

No	Kategori Keluhan	Jumlah	Persentase
1.	Pelayanan Petugas	22	44%
2.	Antrean / Waktu Tunggu	4	8%
3.	Fasilitas Kurang terawat	13	26%
4.	Kenyamanan	11	22%
Total		50	100%

(Sumber: Olah Data Peneliti: 2026)

Berdasarkan hasil penelusuran ulasan wisatawan yang diperoleh melalui platform *Google Review*, peneliti mengambil 50 ulasan secara acak dari ulasan bintang 1-3 yang di unggah sepanjang tahun 2025 untuk dianalisis. Pemilihan ulasan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai berbagai keluhan wisatawan terkait kualitas pelayanan di Dusun Semilir *Eco Park*. Hasil analisis menunjukkan bahwa keluhan yang paling dominan berada pada aspek pelayanan petugas, yaitu sebanyak 22 ulasan (44%). Hal ini menunjukkan bahwa masih

terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, seperti kurangnya responsivitas, keramahan, maupun profesionalisme dalam melayani wisatawan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke Dusun Semilir *Eco Park*.

Pemilihan Dusun Semilir *Eco Park* sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian karakteristik destinasi dengan fokus kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Dusun Semilir *Eco Park* memiliki peran strategis dalam pengembangan pariwisata daerah serta mampu menarik minat kunjungan wisatawan yang relatif tinggi. Namun demikian, berdasarkan data BPSKS dalam tiga tahun terakhir terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang mengindikasikan adanya permasalahan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan wisatawan, maka tingkat kepuasan akan menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan wisatawan dan memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan wisata terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi, *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan Dusun Semilir *Eco Park*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*.
3. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Semilir *Eco Park*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mampu memiliki manfaat. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata dan manajemen pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan dengan mengacu pada konsep SERVQUAL yang meliputi bukti keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori pariwisata ke dalam penelitian berdasarkan data lapangan.
2. Pengelola Wisata, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi manajemen dalam menyusun SOP pelayanan karyawan di area wahana dan kuliner.
3. Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian dalam pengembangan ilmu pariwisata, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan wisatawan.