

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Soebagyo, (2012) pariwisata adalah sektor yang memainkan peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu wilayah, terutama dalam ekonomi kreatif era globalisasi saat ini. Sektor pariwisata menjadi salah satu pilar utama dalam upaya pengembangan ekonomi dan peningkatan pendapatan negara. Pentingnya sektor pariwisata dalam suatu provinsi dan kabupaten Sektor pariwisata lokal adalah salah satu bidang yang memiliki potensi besar dalam mendukung perekonomian rakyat dan pembangunan wilayah. Ekonomi pariwisata tidak hanya terbatas pada kegiatan-kegiatan langsung yang terkait dengan industri pariwisata seperti penginapan, restoran, dan warung. Ada juga berbagai kegiatan ekonomi lain yang memiliki keterkaitan erat dengan pariwisata, seperti transportasi, telekomunikasi, dan bisnis ritel. Terdapat banyak peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya dengan berwirausaha di destinasi pariwisata, melayani kebutuhan wisatawan baik lokal, nasional, maupun internasional. Hal ini termasuk menyediakan makanan dan minuman, akomodasi sementara (*homestay*), fasilitas transportasi, souvenir, dan berbagai layanan lainnya.

Evaluasi kualitas pelayanan pariwisata adalah proses yang berfokus pada penilaian atas sejauh mana destinasi pariwisata dapat memenuhi

harapan dan kebutuhan wisatawan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti akomodasi, transportasi, pemandu wisata, atraksi, kebersihan, dan lain sebagainya. Evaluasi ini juga mencerminkan sejauh mana destinasi tersebut mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan demi memastikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan pariwisata mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan destinasi wisata, termasuk pemerintah daerah dan pengelola tempat wisata. Tingkat kepuasan wisatawan bisa dinilai dengan membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka sebelumnya. Serta dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Puncak Sosok. Dengan kata lain, kita dapat mengikuti prinsip bahwa "pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi wisatawan" (Tjiptono, 2004) dalam (Priyanto & Hermawan, 2018).

Menurut Kalebos, (2016) salah satu faktor utama dalam menarik kunjungan wisatawan adalah tingkat kualitas layanan pariwisata yang diberikan oleh destinasi tertentu. Kualitas layanan dalam industri pariwisata mencerminkan tingkat kepuasan para pengunjung. Kepuasan ini diukur dengan membandingkan layanan yang diterima dengan harapan awal mereka terhadap kualitas layanan tersebut. Kualitas layanan yang baik sangat penting bagi kesuksesan pelaku usaha pariwisata. Untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, diperlukan sumber daya manusia yang

kompeten untuk memberikan pelayanan terbaik, serta fasilitas yang memadai. Kualitas layanan pariwisata juga bergantung pada faktor-faktor seperti keramahan, daya tarik lokasi, produk lokal, dan sebagainya. Dimensi kualitas layanan pariwisata mencakup berbagai aspek, seperti *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Persepsi tentang kualitas layanan pariwisata berdampak langsung pada kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya mempengaruhi niat mereka untuk kembali.

Menurut konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001), kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah: kualitas pelayanan “RATER” (*responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*). *Responsiveness* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, Ketika wisatawan merasa bahwa permintaan atau keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan efisien, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka dan dapat meningkatkan reputasi destinasi pariwisata. *Assurance* juga memiliki peran untuk memberikan jaminan dan kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wisatawan, yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan mengurangi resiko dan ketidakpastian yang dirasakan oleh wisatawan. Dengan menawarkan jaminan atas kualitas dan keandalan pelayanan, destinasi pariwisata dapat membantu mengurangi kekhawatiran dan keraguan yang mungkin dirasakan oleh wisatawan. *Tangible* atau bukti fisik memiliki relevansi yang besar dalam konteks

pelayanan pariwisata. Bukti fisik dapat memberikan kesan pertama yang kuat kepada wisatawan tentang kualitas pelayanan yang akan mereka terima. Fasilitas yang bersih, terawat, dan nyaman cenderung meningkatkan persepsi wisatawan tentang kualitas destinasi pariwisata. *Empathy* juga memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan pariwisata. Empati memungkinkan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan preferensi wisatawan dengan lebih baik. Dengan memahami perspektif wisatawan, penyedia layanan dapat menyediakan pengalaman yang lebih memuaskan dan bermakna bagi wisatawan. *Reliability* menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi atau layanan yang mereka gunakan. Keandalan layanan pariwisata berdampak langsung pada tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian tentang *reliability* membantu dalam mengidentifikasi area dimana layanan mungkin kurang konsisten dan memberikan masukan untuk meningkatkan keandalan layanan tersebut.

Dalam Islam menegaskan bahwa kita perlu memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang terburuk. Dalam ayat ini menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Allah berfirman dalam Al Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Puncak Sosok, yang merupakan salah satu destinasi wisata yang menarik di Indonesia tepatnya di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Panjaitan (2022), Kawasan Puncak Sosok merupakan destinasi wisata yang menawarkan pemandangan alam perbukitan yang baru di Kabupaten Bantul. Objek wisata ini mulai beroperasi sejak tahun 2017, menampilkan pemandangan indah dari atas bukit dan juga menyediakan jalur sepeda gunung. Salah satu daya tarik utama kawasan ini adalah pemandangan matahari terbenam yang memukau di sore hari, sering disertai dengan alunan musik khusus pada acara-acara tertentu. Proses menuju Puncak Sosok dimulai dengan perjalanan dari jalur Yogyakarta - Puncak Becici, melalui pemukiman masyarakat dengan jalur berkontur, kemudian parkir kendaraan, dan akhirnya menempuh jalan kaki menuju Puncak Sosok. Berdasarkan pengelola Bumdes Desa Bawuran, Puncak Sosok memiliki jumlah kunjungan rata-rata sekitar 2000 pengunjung per hari dan paling tinggi bisa mencapai sekitar 6500 pengunjung (Panjaitan, 2022). Dengan banyaknya jumlah kunjungan dapat dilakukan evaluasi kualitas pelayanan disana.

Jumlah kunjungan wisatawan adalah indikator penting dalam mengukur kesuksesan suatu destinasi pariwisata. Semakin tinggi jumlah kunjungan wisatawan, semakin besar dampak ekonomi yang dihasilkan bagi daerah tersebut. Oleh karena itu, hubungan antara evaluasi kualitas pelayanan pariwisata di Puncak Sosok dan jumlah kunjungan wisatawan menjadi hal yang sangat relevan untuk diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan pariwisata di Puncak Sosok mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan pariwisata di Puncak Sosok agar dapat menarik lebih banyak wisatawan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul?
2. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul?
3. Bagaimana pengaruh *Tangible* terhadap frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul?

4. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul?
5. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa *responsiveness* pelayanan pariwisata mempengaruhi frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.
2. Untuk menganalisa *assurance* pelayanan pariwisata mempengaruhi frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.
3. Untuk menganalisa *tangible* pelayanan pariwisata mempengaruhi frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.
4. Untuk menganalisa *empathy* pelayanan pariwisata mempengaruhi frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.
5. Untuk menganalisa *reliability* pelayanan pariwisata mempengaruhi frekuensi kunjungan wisatawan di Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Harapannya penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam pemahaman dan pengembangan bidang pemasaran pariwisata, terutama dalam hubungannya dengan kualitas layanan dan dampaknya terhadap jumlah kunjungan wisatawan di Puncak Sosok.

2. Secara Praktis

Pengelola diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian akan membantu pengelola destinasi pariwisata di Puncak Sosok untuk mengevaluasi dan memahami kualitas layanan yang mereka tawarkan. Ini dapat mendorong mereka untuk melakukan perbaikan yang diperlukan, memastikan layanan yang lebih baik, dan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi wisatawan.