

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

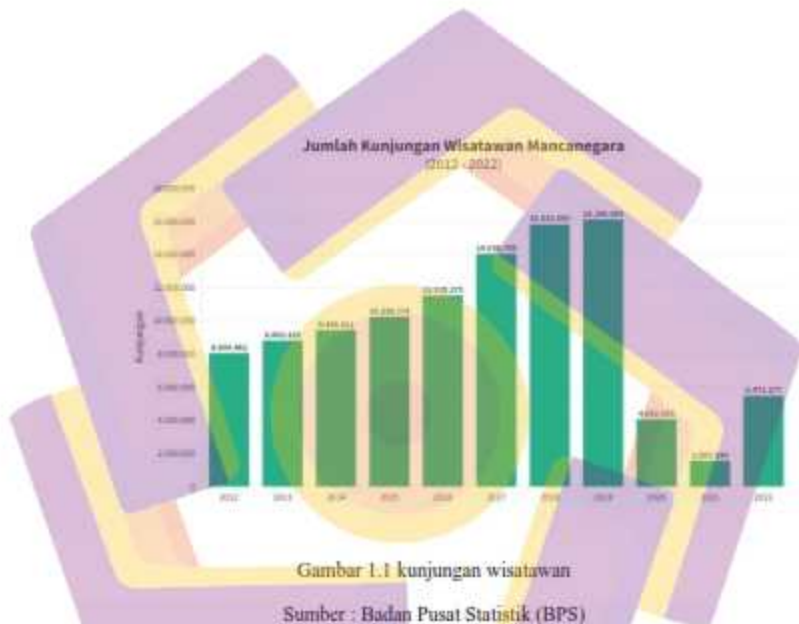
Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini di tunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain menyimpan berjuta pesona wisata alamnya yang begitu indah, Indonesia juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sejuta keindahan alam, kultur, dan warisan leluhur Indonesia yang orisinal adalah nilai lebih yang perlu terus kita gaungkan. Pariwisata punya posisi strategis dalam peningkatan devisa negara. Bahkan pada tahun lalu, industri pariwisata Indonesia mampu menyumbang sekitar US\$ 10 miliar devisa negara. Posisi tersebut menjadi nomor empat setelah minyak, batu bara dan kelapa sawit.

Pariwisata merupakan sektor jasa berbasis kreatif. Indonesia dengan potensi pariwisata yang kaya harusnya bisa memaksimalkan potensi yang dimilikinya sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Apalagi pariwisata adalah industri yang lebih ramah lingkungan. Jika menjual keindahan alamnya saja cukup, mengapa harus merusak atau mengambilnya.

Semua orang menyadari akan potensi pariwisata Indonesia yang kaya dan beragam. Potensi area wisata tidak disebut destinasi kalau tidak ada 3A, yaitu

Attractive, Amenities atau fasilitas, dan Accessibilities. Untuk itu pemerintah dalam lima tahun ke depan berusaha meningkatkan promosi wisata dengan memanfaatkan teknologi informasi secara lebih kuat. Di samping itu juga pemerintah akan mengembangkan jenis wisata lainnya yang berbasis kultural dan membangun brand kepariwisataan lebih baik. (Surya, 2021: 113).



Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, ada 5,47 juta kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada 2022. Jumlah tersebut meningkat 251,28% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 1,56 juta kunjungan. Kendati demikian, jumlah kunjungan wisman sepanjang tahun lalu masih belum bisa menyamai ketika masa sebelum pandemi Covid-19. Pada 2019, jumlah kunjungan wisman tercatat sebanyak 16,11 juta orang. Secara rinci, kunjungan wisman dengan angkutan udara melalui pintu masuk utama melambung 2.301,62%

menjadi 3,30 juta pada 2022. Wisman yang berkunjung dengan moda transportasi laut lewat pintu masuk utama juga meroket 24.993,93% menjadi 802.504 orang.

Ada pula 48.483 kunjungan wisman dengan moda angkutan darat lewat pintu masuk utama atau melejit 6.188,33%. Sementara, kunjungan wisman ke Indonesia melalui pintu masuk perbatasan turun 6,5% menjadi 1,32 juta. Lebih lanjut, wisman asal Malaysia paling banyak berkunjung ke Indonesia pada 2022, yakni 1,04 juta. Proporsinya sebesar 19% dari total kunjungan wisman ke dalam negeri sepanjang tahun lalu. Sebanyak 703.700 kunjungan wisman berasal dari Timor Leste. Kemudian, 666.700 kunjungan wisman dari Singapura. Kunjungan wisman dari Australia dan India masing-masing sebanyak 654.500 dan 268.600. Selain itu, 171.300 kunjungan wisman berasal dari Amerika Serikat (Ridhwan Mustajab, 2023, 7 Februari).

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini didorong untuk menjadi salah satu sektor yang memberikan andil besar dalam pengembangan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Hal tersebut didorong oleh dunia pariwisata Indonesia yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, terlihat dari wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata di Indonesia, yang terkenal dengan keindahan alam, dan keanekaragaman budayanya. Bersama dengan industri teknologi dan informasi.

Kabupaten Lampung Selatan adalah salah satu Kabupaten di provinsi Lampung, dengan Ibukota Kabupaten ini terletak di Kalianda. Kabupaten Lampung Selatan ini memiliki banyak potensi objek wisata yang beragam. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (DISPARBUD) Kabupaten Lampung Selatan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan di bidang pariwisata dan kebudayaan. Dalam konteks kepariwisataan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (DISPARBUD) Lampung Selatan sebagai pelaksana teknis pengembangan kepariwisataan di Kabupaten Lampung Selatan yang selama ini memiliki strategi pembangunan pariwisata. Strategi pengembangan sektor pariwisata yang dilakukan dari Dinas Pariwisata adalah promosi event-event, promosi sosial media dan program pelatihan atau penyuluhan kelompok sadar wisata (Ferry, 2021: 113).

Fenomena meletusnya gunung Krakatau pada tahun 1983 dan juga munculnya anak gunung Krakatau pada tahun 1927 mulai menjadi primadona bagi para wisatawan domestik, khususnya wisatawan asal Jabodetabek, Banten dan Lampung. Fenomena alam ini merupakan langkah awal yang dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Lampung untuk menjadikan anak gunung Krakatau sebagai obyek wisata alam yang dapat menarik wisatawan. Selain itu, adapun beberapa obyek wisata lainnya yang terdapat di Kabupaten Lampung Selatan seperti di tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Jenis Obyek Wisata di Kabupaten Lampung Selatan Terpopuler

No	Obyek Wisata	Lokasi Obyek Wisata
I	Wisata Alam a. Air Terjun Way Kalam b. Air Terjun Way Peros c. Air Terjun Curug Layang d. Air Terjun Sarmun e. Air Terjun Way Guyuran f. Air Panas Ciperes g. Gunung Rajabasa h. Pemandian Way Belerang i. Air Panas Natar j. Goa Maja k. Pulau Sebesi l. Belerang Simpur m. Anak Gunung Krakatau	Jln Trans Sumatera KM 45, Merak Belantung, Kalianda Kabupaten Lampung Selatan Desa Merak Batin Kecamatan Natar Selat Sunda sebelah Selatan perairan Timur Kabupaten Lampung Pesisir pantai Batu Balak Kecamatan Rajabasa Jln Raya Bakauheni

2	<p>Wisata Bahari</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Grand Elty Krakatoa Resort b. Pantai Bagus c. Pantai Guci Batu Kapal d. Pantai Embe Beach e. Pantai Sampenan f. Pantai Tanjung Beo g. Pantai Way Urang h. Pantai Teluk Nipah i. Pantai Canti Indah j. Pantai Kunjir k. Pantai Wartawan l. Pantai Merpati m. Pantai Belebuk 	<p>Jln Raya Trans Sumatera Kalianda Lampung Selatan</p> <p>Jln Raya pesisir kalianda,</p> <p>Desa pesisir gayam Kecamatan penengahan kabupaten Lampung Selatan</p> <p>Jln Raya Sumatera Kalianda</p>
3	<p>Wisata Kuliner</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Rumah Makan Siang Malam b. Dermaga Boom Kalianda c. Lapangan GOR Raden Inten II 	<p>Jln Raya Trans Sumatera Kalianda Lampung Selatan</p>
4	<p>Wisata Sejarah/Budaya</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Makam Al-habib Ali Bin Alwi Al-Idrus b. Makam Ratu Darah Putih c. Makam Raden Intan II d. Prasasti Batu Bertulis 	<p>Desa Kuripan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan</p> <p>Desa Gedung Harta Desa Palas Pasemah</p>

Sumber : <https://pariwisatalamsel.com/>

Pengembangan objek wisata hendaknya dilakukan dengan lebih fokus melalui penataan dan pengembangan berbagai objek pariwisata secara gradual dan sistematis, dengan melengkapi segala fasilitas pendukungnya. Harus diakui bahwa fasilitas penunjang dan daya tarik berbagai objek wisata di Kabupaten Lampung Selatan belum seluruhnya dalam kondisi baik, khususnya aksesibilitas menuju ke berbagai objek wisata yang ada, sebagian besar dalam kondisi yang kurang baik. Selain itu terbatasnya sarana transportasi, baik kualitas maupun kuantitas dapat menghambat mobilitas wisatawan menuju objek wisata, sertamasih kurangnya informasi tentang konstelasi objek wisata yang ada. Selain itu belum meratanya pembenahan sarana dan prasarana disetiap objek wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. hal itu disebabkan karena pemerintah daerah masih berfokus pada obyek wisata yang diunggulkan saja (Pariwisata Lampung, 24 Sept. 2021)

Dari uraian diatas, perlu disadari oleh pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang sangat berperan penting dalam mengembangkansuatu objek wisata, mengingat bahwa objek wisata di Kabupaten Lampung Selatan mempunyai potensi yang sangat besar dalam menumbuhkan perekonomian dan pendapatan daerah .

Ketika mendengar kata liburan yang terbesit dibenak setiap orang adalah hari dimana kita dapat berkumpul bersama orang-orang tersayang atauhanya menghabiskan waktu untuk menistirahatkan fikiran dari aktivitas setiap hari. Destinasi pariwisata sering kali menjadi tempat ramai saat tibanya musim liburan, salah satu destinasi pariwisata yang ramai pada musim liburan biasanya adalah resort. Resort biasanya merupakan tempat yang dihabiskan oleh seseorang dengan keluarganya, teman, sahabat, atau bahkan diri sendiri hanya untuk menenangkan fikiran dari hiruk pikuk aktifitas sehari-hari. Di zaman yang modern

ini pemerintah sangat menekankan pada pembangunan berkelanjutan dalam aspek pariwisata.

Pemerintah di Provinsi Lampung selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memenuhi fasilitas dan aspek-aspek di setiap pariwisata seperti halnya 7 aspek sapta pesona diantaranya aman, tertib, bersih, indah, sejuk, ramah tamah dan kenangan. Karena sebelum dilakukannya promosi besar-besaran ke wilayah lain atau negara lain, pemerintah harus yakin atas potensi yang dimiliki oleh setiap objek wisata tersebut, dalam arti sudah memadai kualitas berdasarkan pengukurannya menggunakan aspek-aspek tersebut. Hal yang akan membuat wisatawan tertarik dalam suatu promosi yaitu jika pariwisata yang dipromosikan memenuhi semua 7 aspek sapta pesona dan tidak lupa dengan menggunakan cara promosi yang inovatif (Pariwisata Lampung, 24 Sept. 2021).

Pantai Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda, Lampung Selatan, berdirinya pantai ini pada Tahun 1996 dengan nama awal Nirwana Resort kemudian berganti dengan nama Kalianda resort, lalu ditahun berikutnya diubah dengan nama Traveller dan pada Tahun 2000 telah ditetapkan dengan nama Grand Elty Krakatoa Resort. Pantai ini merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki potensi di sektor pariwisata.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama. Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Di Grand Elty Krakatoa Resort ini Jika memungkinkan menginap, maka pilihan untuk menginap di Grand Elty Resort Krakatoa dapat menyajikan kepuasan bermalam di hotel resort yang sudah menyatu dengan keindahan pantai-pantai

Kalianda yang berada dalam satu kompleks resort yang sama. Untuk kualitas pelayanan juga cukup baik jika ingin membutuhkan sesuatu wisatawan tinggal menghubungi pihak pengelola yang sudah siap *standby* apa bila wisatawan membutuhkan sesuatu. Untuk fasilitas juga cukup lengkap toilet yang bersih fasilitas penunjang seperti arena olahraga, *outbound*, *outdoor resto* dan masih banyak lagi dan tentunya yang menjadi daya tarik kebanyakan pengunjung adalah pemandangan di dalam resort Grand Elty Krakatoa sangat indah, disebabkan adanya hamparan pasir putih yang terpampang luas dan panjang di tepi pantainya, tepat di depan beberapa kamar hotel resortnya. Air laut di pantainya pun tampak sangat bersih dan bening, berwarna biru muda dan berangsur-angsur menjadi biru tua seiring dengan semakin dalamnya air pantainya. Saking jernih dan bersihnya, maka saat berjalan di atas jembatan, bisa dengan jelas melihat keindahan karang dan koral yang ada di dasar laut tepi pantainya (Grandeltykrakatoa, 24 Sept. 2021)..

Diperoleh sebuah data dari akun resmi instagram Grand Elty Krakatoa Resort terletak di Desa Kalianda, Lampung Selatan, Jam buka pada pantai Grand Elty Krakatoa Kalianda adalah buka 24 jam, karena didalam pantai ini tidak hanya menyediakan pantai saja untuk pengunjung wisatawan tetapi menyediakan villa/hotel untuk para pengunjung yang ingin bermalam, jadi para wisatawan kapan saja bisa berkunjung ke pantai tersebut, tetapi untuk yang hanya ingin berkunjung ke pantainya saja lebih baik berkunjung dari pagi hari sampai sore hari saja. Tiket masuk ke pantai Grand Elty Krakatoa Kalianda jika ingin memasuki kawasan taman dan resort ini memakan biaya sebesar Rp. 50.000/orang untuk hari biasa dan Rp.75.000/orang untuk hari weekend, didalam pantai ini menyediakan gardu pandang yang menjorok ke arah laut, jadi pengunjung/wisatawan bisa menikmati indahnya pesona lautan dengan ombak yang bersautan (@grandeltykrakatoaresort, 24 Sept. 2021)

Timbulnya minat pengunjung tidak semata-mata karena hanya keindahan wisatanya saja, melainkan berbagai keunikan-keunikan yang terdapat di Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda. Wisatawan akan datang dan berkunjung kembali apabila tersedianya fasilitas-fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhannya selama menikmati daya tarik wisata tersebut. Dengan adanya fasilitas- fasilitas tersebut

juga diharapkan dapat membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan tinggal lebih lama serta memberikan kesan yang baik terhadap daya tarik wisata yang dikunjungi. Fasilitas yang tersedia sekaligus yang membuat wisatawan tertarik berkunjung adalah arena olahraga, outbound, perkemahan, off-road, hotel, bungalow, outdoor resto di pantai, ruang pertemuan, mushola, penyewaan sepeda, kolam renang. Arena olahraga disiapkan untuk Beach Volley, beach soccer, driving range dan lapangan golf. Olahraga yang dapat dilakukan adalah jetski, perahu dayung, banana boat, snorkling, diving, termasuk diving di pulau sebuku, serta memancing dengan layang-kayang, di sekitar Teluk Merak Belantung dan pihak Grand Elty juga menyediakan layanan private beach bagi yang ingin menyewa seluruh pantai. Terbukti dengan banyaknya keunikan tersebut Grand Elty Krakatoa Kalianda sering kali dikunjungi wisatawan setiap bulannya rata-rata pengunjung bisa sampai 2000 setiap bulannya (Grandeltykrakatoa, 24 Sept. 2021).

Grand Elty dibangun dengan tujuan yakni pertama, untuk menyediakan kebutuhan dalam bidang rekreasi dan resort yang ada di Provinsi Lampung. Kedua, untuk meningkatkan pariwisata yang ada di Provinsi Lampung. Ketiga, Grand Elty Krakatoa Resort dibangun oleh PT. Bakrieland Development Tbk (Bakrieland) diatas lahan seluas 360 ha yang mencakup dari Pantai Bagus, Pantai Embe dan Grand Elty sendiri, serta memiliki tujuan untuk membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar resort. Tercatat pada tahun lima tahun terakhir (2018-2022) angka dari wisatawan domestik yang datang ke pariwisata khususnya hotel di Lampung secara keseluruhan sekitar 497,9 ribu wisatawan. Sedangkan, angkadari wisatawan asing yang datang ke pariwisata khususnya hotel di Lampung secara keseluruhan dalam lima tahun terakhir (2018-2022) yakni sekitar 18,4 ribu wisatawan (Pariwisata Lampung, 24 Sept. 2021).

Di sini peneliti sangat tertarik untuk meneliti salah satu objek wisata yang terletak di Kota Kalianda yaitu objek wisata Grand Elty Krakatoa Resort . Setelah peneliti melakukan prasurvey ternyata kawasan ini sangat ramai dikunjungi wisatawan dengan beranekaragam usia, dari orang tua, dewasa serta anak- anak. Dari hasil prasurvey yang peneliti lakukan pada tanggal 30 Januari 2023 diketahui

jumlah pengunjung objek wisata Grand Elty Krakatoa Resort mencapai 2.005 jiwa terhitung dari waktu 3 bulan selama 24 jam (Grandeltykrakatoa, 24 Sept. 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , FASILITAS, SERTA DAYA TARIK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI GRAND ELTY KRAKATAOA RESORT KALIANDA , LAMPUNG SELATAN"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah peneliti paparkan, permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini, yaitu:

Adakah pengaruh kualitas pelayanan,fasilitas serta daya terhadap kepuasan wisatawan Grand Elty Krakatoa Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan,fasilitas serta daya terhadap kepuasan wisatawan Grand Elty Krakatoa Resort

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan tentang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan Grand Elty Krakatoa Resort.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan tambahan ilmu bagi pengelola Grand Elty Krakataoa Resor untuk terus memperbaiki obyek wisata Grand Elty Krakataoa Resor sehingga jumlah pengunjung terus mengalami peningkatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang 6 merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan singkatan dan abstraksi.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka, Membahas tentang dasar teori mengenai permasalahan yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, Bab ini berisikan mengenai Rancangan Penelitian, Definisi Variabel, Populasi, Sampel dan Teknik Sampling, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data yang dilakukan dalam studi ini.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, Memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil pengujian.

Bab V Penutup, Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

3. Bagian Akhir Skripsi. Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran.

