

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata mencakup berbagai aktivitas dan kondisi yang berkaitan dengan kunjungan wisatawan dari satu tempat ke tempat lainnya, dengan tujuan tidak melakukan suatu pekerjaan atau tugas. Pariwisata memiliki potensi memberikan manfaat dalam jangka pendek maupun jangka panjang bagi wisatawan yang berkunjung maupun destinasi wisata yang dikunjungi (Nurliza dkk., 2023). Sektor pariwisata membutuhkan keterlibatan secara aktif yang berkaitan dengan berbagai aspek, baik secara langsung maupun tidak langsung, hal tersebut dilakukan agar dapat menjamin keberlanjutan dari sektor pariwisata secara positif (Maskun dkk., 2024).

Sektor pariwisata menjadi industri yang berkembang semakin kompetitif, kepuasan wisatawan menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan kemajuan destinasi wisata. Kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata dapat diukur dari perasaan yang dialami wisatawan pada saat melakukan aktivitas wisata selama melakukan kunjungan, adapun beberapa aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan mencakup berbagai atraksi wisata yang tersedia, infrastruktur yang menunjang kenyamanan, kemudahan akses dan juga transportasi, serta seluruh pengalaman yang didapat wisatawan saat melakukan aktivitas wisata (Hamidah, 2022). Untuk memastikan kepuasan wisatawan terus meningkat dari berbagai aspek, diperlukan upaya peningkatan kepuasan wisatawan secara komprehensif dan berkelanjutan.

Salah satu aspek yang harus diperhatikan dari kepuasan wisatawan adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah upaya menyajikan produk dan jasa sesuai preferensi, harapan, dan kebutuhan konsumen guna menciptakan pengalaman yang memuaskan (Chandra dkk., 2020). Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman berkesan bagi wisatawan, adanya kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong wisatawan untuk merekomendasikan daya tarik wisata yang dikunjungi kepada khalayak luas. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bisa meningkatkan kepuasan wisatawan, melainkan dapat memberikan kesan positif dan citra baik bagi daya tarik wisata (Purwaningsih, 2023). Setiap pengalaman yang dialami oleh wisatawan baik yang membahagiakan maupun mengecewakan dapat menjadi pemicu bagi wisatawan untuk memberikan pandangan kepada orang lain (Yudhiasta dkk., 2023a). Maka dari itu kualitas pelayanan harus terus diperhatikan serta terus dikembangkan secara optimal agar wisatawan yang berkunjung merasa puas terhadap kunjungan wisatawan.

Lambung Stroberi merupakan salah satu potensi wisata alam yang dikelola oleh BUMDES Raharjo di Kota Batu, memiliki potensi wisata yang ditawarkan melalui keindahan panorama alam yang memukau dengan iklim cuaca yang sejuk karena lokasinya yang berada di dataran tinggi. Selain pemandangan, Lungung Stroberi juga memiliki aktivitas wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang berkunjung yaitu petik stroberi langsung dari kebun, melakukan tanam bibit stroberi, berfoto di tempat dengan pemandangan yang indah, hingga kawasan

bermain anak di gazebo yang telah disediakan, dan juga kafe yang menyediakan berbagai olahan stroberi serta menu lainnya.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang dimiliki oleh pihak pengelola Lumbung Stroberi, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Lumbung Stroberi Tahun 2024-2025

Bulan	Tahun	
	2024	2025
Januari	978	1066
Februari	989	911
Maret	530	324
April	1200	1960
Mei	1690	1674
Juni	2500	
Juli	2062	
Agustus	2122	
September	2335	
Oktober	1885	
November	1870	
Desember	1333	

Sumber: Manajemen Lumbung Stroberi, 2025

Tabel data kunjungan wisatawan di Lumbung Stroberi terlihat pada tahun 2024 secara khusus mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada bulan Juni dengan jumlah wisatawan menyentuh angka 2500. Namun, pada bulan Oktober-

Desember, Lumbung Stroberi mengalami penurunan wisatawan dengan jumlah 1333. Pada tahun 2025 jumlah kunjungan wisatawan masih belum meningkat secara signifikan, hal tersebut terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan pada awal Januari yaitu menyentuh angka 1066 sedangkan pada bulan Februari dan Maret jumlah kunjungan wisatawan menurun drastis hingga menyentuh angka 324. Angka tersebut kembali mengalami kenaikan yang cukup pesat meskipun tidak signifikan yaitu pada bulan April dan Mei hingga menyentuh angka 1960 dan 16744.

Kualitas pelayanan di Lumbung Stroberi beberapa kali mendapatkan *review* yang kurang baik dari wisatawan seperti yang dituliskan oleh wisatawan yang memberikan ulasan negatif pada *Google Review* Lumbung Stroberi seperti yang dituliskan oleh wisatawan seperti berikut

Anda itu sudah salah, informasi anda tidak lengkap, hanya mengarahkan saya untuk menerima / tidak menerima kalau stroberinya tinggal sedikit, tidak memberi tahu saya sama sekali kalau sebenarnya ada lahan yang strawberrinya lebih bagus dan gendut. Saya tidak mempermasalahkan hal tersebut karena hanya ingin memberikan experience memanen strawberry kepada anak-anak.

Kalau anda tidak nyolot, saya juga tidak akan memberikan rating 1. Saya juga tidak mempermasalahkan. Saya juga tidak komplain. Saya lagi curhat sama teman saya eh tiba2 anda nyolot. Sungguh experience yang mengecewakan.

Seharusnya sebagai penjual, anda lebih transparan dalam informasi ke customer. Bukannya malah sudah salah dalam memberikan informasi yang tidak lengkap, eh malah nyolot ke customer yang sebenarnya juga tidak komplain ke anda!

♡ ❤️ 1 ↩

Gambar 1. 1 Komplain Wisatawan Melalui *Google Review*

Sumber: *Google Review* Lumbung Stroberi, 2025

Ulasan yang diberikan pada tanggal 7 Juli 2025 menyatakan bahwa wisatawan yang berkunjung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Lumbung Stroberi dan wisatawan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak transparan dan memberikan kesan tidak ramah kepada wisatawan sehingga berdampak pada pemberian ulasan negatif melalui *Google Review*. Tidak hanya

ulasan negatif yang diberikan wisatawan melalui *Google Review*, pihak Lumbung Stroberi juga menyatakan bahwa memiliki kendala pada kurangnya jumlah staf yang membuat pihak Lumbung Stroberi tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan pada saat masa liburan tiba dengan jumlah kunjungan wisatawan yang membeludak dan hal tersebut berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Tidak hanya itu hingga saat ini pihak pengelola Lumbung Stroberi belum memiliki data kepuasan wisatawan, hal tersebut terlihat pada saat penulis melakukan observasi dan menemukan bahwa di Lumbung Stroberi belum memiliki data kritik dan saran dari wisatawan, sehingga pihak pengelola tidak bisa melakukan evaluasi dan melakukan pengembangan dalam kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Tanpa adanya data mengenai kepuasan wisatawan, potensi untuk melakukan pengembangan serta meningkatkan kualitas pelayanan menjadi terbatas, hal tersebut menjadikan pihak pengelola akan kesulitan dalam mengetahui aspek kualitas pelayanan yang harus dipertahankan dan juga harus di kembangkan.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empahty*) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Lumbung Stroberi, Kota Batu”. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan menganalisis seberapa besar dimensi-dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola Lumbung Stroberi dalam peningkatan mutu pelayanan, memperbaiki dimensi – dimensi pelayanan yang masih kurang optimal,

serta memberikan pengalaman wisata yang lebih baik bagi pengunjung di masa yang akan datang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dapat disimpulkan rumusan masalah adalah:

1. Apakah dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?
2. Apakah dimensi *Tangibles*/Bukti Fisik kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?
3. Apakah dimensi *Reliability*/Keandalan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?
4. Apakah dimensi *Responsiveness*/Ketanggapan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?
5. Apakah dimensi *Assurance*/Jaminan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?
6. Apakah dimensi *Empathy*/Empati kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* secara simultan terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- A. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.
- B. Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah referensi ilmiah di bidang manajemen pariwisata, khususnya agar dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan.
- C. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan di berbagai daya tarik wisata serupa.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- A. Memberikan usulan kepada pihak pengelola Lumbung Stroberi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan wisatawan.
- B. Memberikan pemahaman bagi pihak pengelola tentang aspek kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh wisatawan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang interaktif.
- C. Memberikan wawasan bagi pihak pengelola wisata lokal mengenai pentingnya kualitas pelayanan kepada wisatawan untuk membentuk citra positif daya tarik wisata.