

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bidang kepariwisataan memiliki prospek cerah dalam menstimulasi kemajuan finansial bangsa. Faktor pendukung utamanya ialah fitur geofisika Indonesia yang berbentuk kepulauan, yang menghasilkan spektrum peluang destinasi yang luas. Optimalisasi pada tingkatan regional memiliki kemampuan menjaring kedatangan pengunjung domestik serta internasional. Di samping keindahan alamiah dengan memukau, Kepulauan Nusantara memiliki spektrum objek perjalanan budaya dengan luas. Kekayaan ini tercermin dari banyaknya situs historis, keragaman seni pertunjukan, dan tradisi lokal. Berkat aset komprehensif ini, Indonesia berhasil memposisikan diri sebagai pusat kunjungan bagi pelancong domestik serta internasional.

Ekspansi sektor kepariwisataan pada wilayah tertentu secara langsung memfasilitasi terciptanya aneka bisnis satelit. Fenomena tersebut mencakup penyedia jasa akomodasi, unit gastronomi, distributor cendera mata, serta berbagai layanan terkait lainnya. Mengingat keragaman lokasi kunjungan dengan ekstensif, aspek kebahagiaan konsumen perlu dijadikan fokus sentral bagi para penggiat industri perjalanan. Asesmen tingkat kesenangan wisatawan diperlukan berdasarkan justifikasi dengan meliputi: (a) intensifikasi kompetisi pasar yang kian meningkat;

dan (b) signifikansi alokasi modal yang dikucurkan entitas bisnis guna menjalankan inisiatif loyalitas pelanggan. (c) sifat dinamis ekspektasi pelanggan selalu mengalami perubahan seiring waktu. Kenyataan ini selaras dengan pandangan Kirom yang tertuang dalam publikasi Deddy.

Operator destinasi wajib mempertimbangkan sejumlah aspek guna mengoptimalkan tingkat kesenangan turis, misalnya mutu servis seta kelengkapan infrastruktur di lingkungan situs rekreasi terkait. Kinerja servis optimal yang disalurkan oleh pihak korporasi terhadap pelancong berimplikasi pada apresiasi positif klien. sama Pencapaian apresiasi pengguna jasa berdampak pada intensi kembali berkunjung dan menjadi promotor lisan (*word-of-mouth*) bagi pihak lain. Destinasi perjalanan ideal pun harus memiliki mandat menggelar infrastruktur penunjang yang selaras dengan kebutuhan pengunjung, demi menjamin kenyamanan dan terpenuhinya permintaan selama berwisata.

Indonesia memiliki daerah dengan spektrum destinasi pariwisata yang tersedia untuk diakses sangatlah luas, meliputi objek perjalanan berbasis lingkungan hingga atraksi hasil kreasi manusia, di mana setiap kategorinya menyajikan pesona yang khas. Kawasan Provinsi Jawa Timur menunjukkan kekayaan spektrum lokasi turistik. Satu di antaranya ialah Agrowisata Desa Betet yang secara spesifik berlokasi di lingkup administrasi Kabupaten Nganjuk. Destinasi ini telah termasyhur dan menarik minat pengguna jasa dalam volume tinggi, baik selama hari kerja maupun musim cuti, sepanjang periode waktu terakhir.

Wilayah administrasi Nganjuk, dikenal dengan sebutan Kota Angin, adalah bagian dari teritori Provinsi Jawa Timur dengan tengah intensif menggalakkan sektor turisme. Langkah tersebut dilakukan dengan cara mendayagunakan aset lingkungan yang tersedia. Terletak di rentang elevasi 60 hingga 140 meter di atas permukaan laut (m dpl), posisi geografis tersebut memberikan peluang substansial bagi Kabupaten Nganjuk di bidang pariwisata. Situasi tanah agrikultur dengan lestari, ditambah dengan ketersediaan bidang tanah dengan belum dimanfaatkan, mendorong inisiatif kolektif warga agar merancang zona rekreasi anyar. Aktor pemerintahan terkecil memiliki signifikansi besar dalam ekspansi kepariwisataan di pedalaman. Zona wisata di Kabupaten Nganjuk didominasi oleh jenis pengalaman yang menyediakan titik fotografi serta tempat istirahat guna meresapi keindahan lingkungan.

Daerah Betet berfungsi sebagai satuan pemerintahan terkecil di kerangka Kabupaten Nganjuk. Lokasi operasionalnya tertera di Jalan Agrowisata Angka Satu, di wilayah Dusun Barik, Kelurahan Betet, Kecamatan Ngronggot, Jawa Timur. Sentra pariwisata bertema “Tani Betet” di Kelurahan Betet bermula dari konsep Pemimpin Lokal untuk mengkonversikan area garapan yang nilainya terbatas agar berubah menjadi objek turisme. Proyek strategis ini mulai dilaksanakan pada tahun 2017. Kompleks Perjalanan Berbasis Pertanian Desa Betet menganut pola rekreasi terbuka yang ideal bagi remaja, anak usia dini, serta seluruh anggota rumah tangga. Daya tarik akuatik, titik pengambilan gambar bentang sawah, dan ruang relaksasi merupakan komponen utama yang menyusun destinasi ini.

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) desa Betet berhasil mengembangkan Kawasan Wisata Tani Betet sejak tahun 2017. Bermula dari gagasan bahwa sungai apur di desa Betet, yang terletak di kecamatan Ngronggot, harus dinormalisasi. Kawasan Wisata Tani Betet terletak di atas tanah yang bengkok seluas 300 RU, atau 4.200 meter persegi. Pada awalnya, lokasi wisata tersebut adalah sawah atau tanah bengkok yang ditanami tebu. Dengan pembangunan Wisata Tani Betet, fungsi dari lahan pertanian menjadi destinasi wisata. Setelah fungsi lahan pertanian diubah menjadi kawasan wisata, lokasi tersebut menjadi pusat kegiatan sosial masyarakat desa Betet. Alih fungsi lahan pertanian menjadi kawasan wisata mempengaruhi aktivitas masyarakat desa Betet. Alih fungsi lahan pertanian tersebut telah memberikan banyak manfaat bagi desa dan masyarakat desa Betet.

Wisata Tani Betet bukan sekadar menyajikan panorama alam, melainkan menawarkan berbagai aktivitas pendidikan yang menarik. Dengan konsep eduwisata, pengunjung dapat menyaksikan secara langsung pelatihan dan praktik pembibitan serta bercocok tanam hidroponik dengan memanfaatkan lampu ultra violet (UV) dalam mendukung proses fotosintesis tumbuhan di malam hari. Destinasi ini menjadi pilihan sempurna untuk berlibur sekaligus belajar.

Wisata Tani Desa Betet Nganjuk ini buka di setiap harinya dengan jumlah pengunjung terbanyak didominasi pada hari libur atau di hari *weekend* yang mencapai 2000-5000 pengunjung di setiap minggunya, data tersebut didapat pada saat observasi bersama bapak Heri Siswanto selaku ketua pengelola Wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk. Beliau mengatakan pengunjung didominasi dari

rombongan luar kota dan Masyarakat sekitar Wisata Tani Desa Betet, untuk jumlah pengunjung Wisata Tani Desa Betet setiap tahun juga mengalami peningkatan. Berikut adalah data jumlah pengunjung Wisata Tani Desa Betet yang didapatkan melalui observasi dan wawancara bersama bapak Heri Siswanto selaku ketua pengelola Wisata Tani Desa Betet saat ini.

**Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung**

Indikator	2022	2023	2024
Jumlah Pengunjung	99.000	150.000	300.000

Sumber : Pengelola Wisata Tani Betet

Destinasi wisata selain harus memiliki daya tarik yang bagus harus menyediakan fasilitas wisata yang memadai untuk membuat pengunjung puas dan menjadi salah satu faktor penting dalam pertumbuhan industri pariwisata. Tempat wisata dengan fasilitas wisata yang lengkap dan memadai dapat membuat wisatawan puas dan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan daya tarik pariwisata di tempat tersebut. Stevianus (2014) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dan Hutapea (2015) menyatakan apabila sebuah pariwisata memiliki fasilitas dengan mumpuni sehingga akan makin banyak orang yang datang.

Menurut Sulistiyana *et al.* (2015) “Fasilitas merupakan salah satu alat yang memberikan kemudahan dalam pengembangan wisata”. Menurut Yoeti (2003:56) “Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang

dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia didaerah tujuan wisata tersebut”.

Kegiatan wisata guna mencapai ekspektasi pengunjung saat mendatangi ke objek wisata Kampung Tani Betet, telah disediakan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung, seperti toilet, musholla, tempat sampah, gazebo (tempat bersantai bagi wisatawan), tempat parkir, dan warung makan. Selain itu, memiliki prasarana rekreasi dengan memadai, mencakup fasilitas penunjang ke wisata Kampung Betet Tani.

Penyedia jasa memiliki tanggung jawab dalam menghadirkan kelengkapan pariwisata dengan diperlukan untuk digunakan dan dinikmati pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menjamin tercapainya apresiasi pada level optimal. Menurut Suryoto (2013) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapanya”. Kepuasan dan ketidakpuasan pengguna jasa terhadap komoditas ataupun layanan akan menentukan kecenderungan tindak-tanduk mereka setelahnya (Lupiyoadi, 2013). Menurut Suchaina (2014) “Dalam kondisi sarana rekreasi memiliki infrastruktur kunjungan di bawah kriteria baku, hal tersebut bisa mengakibatkan penurunan kesenangan tamu yang singgah di lokasi itu”.

Kotler (2000:25), menurut pendapatnya “kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan fitur produk dan servis yang mencerminkan kapabilitasnya dalam memenuhi permintaan klien, mencakup kebutuhan yang bersifat tersurat maupun tersirat. Entitas bisnis dengan beroperasi dalam ranah penyediaan layanan,

penyerahan jasa yang bermutu tinggi kepada klien adalah prasyarat esensial yang mesti dilaksanakan jika korporasi berkeinginan meraih performa puncak". Salah satu faktor pada kualitas pelayanan yakni jaminan keamanan.

Pelayanan yang ada di wisata Tani Desa Betet Nganjuk ini juga perlu diperhatikan karena juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan karena dari beberapa observasi yang telah dilakukan penulis saat berkunjung ke lokasi Wisata Tani Desa Betet pelayanan yang ada disana masih belum sesuai prosedur yang harus dijalankan.

Konsep kualitas pelayanan berpusat pada evaluasi yang menggambarkan persepsi pada pelanggan berdasarkan lima dimensi fisik dan kinerja layanan. Tjiptono (2016:137) menyebutkan beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik, empati, daya tanggap, reliabilitas, dan jaminan. jika kualitas pelayanan dilaksanakan dengan sesuai prosedur maka bisa memberi rasa kepuasan bagi para wisatawan yang berkunjung.

Pengunjung dengan demikian dapat dikategorikan puas jika fasilitas wisata lengkap dan kualitas pelayanannya yang baik. Jika pengunjung merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan selama berwisata, maka pengunjung tersebut tentunya akan merasa ingin kembali serta ingin menyarankan objek rekreasi bersangkutan pada pihak eksternal.

Menurut Rusli dan Jajang (2009:4), Peningkatan kuantitas turis memiliki korelasi dengan benefit suplementer yang didapatkan. Hal tersebut meliputi sensasi lawatan, wawasan kultural, dan rasa tenteram. Aspek-aspek ini berujung pada

penguatan probabilitas mereka melakukan kunjungan berulang. Kepuasan wisatawan secara signifikan memengaruhi kemajuan kawasan rekreasi. Hal ini disebabkan kondisi tersebut menghasilkan citra yang sangat positif di kalangan klien yang telah berkunjung. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74), kepuasan didefinisikan sebagai hasil perilaku yang dibentuk oleh interaksi yang dilewati. Kepuasan dimaknai ialah taksiran pada properti output atau servis. Di dalamnya tercakup skala kegembiraan pengguna dengan terkait langsung pada ekspektasi penggunaan klien. Dengan mengoptimalkan sistem pelayanan destinasi wisata dan meningkatkan Fasilitas wisata yang ada, maka kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata dapat tercipta. Penyampaian tersebut diharapkan dapat menimbulkan kesan baik bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata tersebut. Pelayanan yang baik akan berdampak pada citra Wisata Tani Desa Betet dalam memberikan pelayanan yang lebih prima dan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan, sehingga tercapai kepuasan dan kenyamanan wisatawan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pernyataan pada latar belakang tersebut, munculah beberapa rumusan masalah yang ada yakni :

- A. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk?
- B. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Wisata Tani Desa Betet terhadap persepsi dan kepuasan wisatawan selama berkunjung di Desa Betet.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bisa menyajikan sumbangan ilmu pada sektor wisata. Di samping itu, hasil temuan ini berfungsi sebagai acuan utama bagi riset lanjutan yang berkaitan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat kunjung kembali wisatawan dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel moderasi pada wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Berpotensi menawarkan pengetahuan suplementer pada sektor kepariwisataan, terutama pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dijadikan bahan evaluasi kepada pihak pengelola dalam pengembangan Wisata Tani Betet sehingga dapat memberikan *problem solving* dalam meningkatkan Fasilitas dan Kualitas pelayanan