

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata saat ini memegang peranan yang sangat vital bagi pergerakan roda perekonomian di Indonesia. Industri ini bertindak sebagai salah satu pilar utama dalam menunjang laju pembangunan ekonomi nasional. Pada kancah internasional bidang pariwisata juga telah diakui sebagai salah satu penggerak ekonomi dengan skala terbesar. Sektor ini bahkan memiliki tingkat dinamika yang sangat tinggi di seluruh dunia (UNWTO, 2020). Pariwisata tidak boleh lagi dipandang sebagai kegiatan hiburan atau rekreasi semata. Industri pariwisata memiliki fungsi yang amat esensial dalam memajukan suatu negara maupun daerah. Bidang ini tidak sebatas mendatangkan devisa bagi negara serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Lebih dari itu industri pariwisata memiliki keunggulan dalam mendistribusikan dampak ekonomi secara langsung ke lapisan masyarakat terbawah. Manfaat tersebut dapat diwujudkan melalui optimalisasi berbagai potensi daya tarik wisata lokal. Langkah strategis ini tentunya harus diiringi dengan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu atraksi pariwisata.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini mengalami lonjakan pertumbuhan yang sangat pesat. Fenomena ini ditandai dengan munculnya berbagai destinasi wisata baru di berbagai daerah. Destinasi tersebut lahir dari inisiatif serta pengelolaan langsung oleh pemerintah daerah maupun kelompok masyarakat setempat. Kolaborasi antara elemen pemerintah dan warga tidak hanya berfokus pada pembukaan lokasi wisata baru. Hubungan kemitraan ini turut mencakup perbaikan mutu infrastruktur penunjang guna mempermudah aksesibilitas wisatawan menuju lokasi destinasi. Selain itu pemerintah Republik Indonesia saat ini secara masif terus melakukan kampanye promosi. Promosi mengenai berbagai destinasi wisata ini disebarluaskan melalui ragam platform situs web resmi di bawah pengelolaan negara

Dorongan utama di balik pengembangan sektor pariwisata pada suatu kawasan adalah untuk menyokong proses pembangunan. Pembangunan ini mencakup tingkat daerah maupun nasional yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan warga. Melalui pendekatan tersebut pemajuan pariwisata lokal diyakini mampu mendongkrak penerimaan kas daerah. Sektor ini secara simultan akan memperkuat perekonomian negara secara keseluruhan. Oleh karena itu pemerintah memberikan fokus dan perhatian yang besar pada sektor pariwisata. Bidang ini diprioritaskan setara dengan bidang strategis lainnya dalam rangka mengoptimalkan pendapatan nasional. Kontribusi sektor pariwisata terlihat nyata pada porsi Produk Domestik Bruto (PDB) nasional maupun terhadap struktur pendapatan daerah.

Tren kontribusi ekonomi ini terus menunjukkan grafik positif dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai contoh pada tahun 2023 pariwisata berhasil memberikan sumbangan sebesar 5,8% bagi PDB nasional. Persentase tersebut diproyeksikan akan terus meningkat hingga menyentuh angka 7,4% pada tahun 2027 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023). Lonjakan volume kunjungan dari wisatawan domestik hingga mancanegara pada akhirnya menuntut adanya peningkatan pada standar kualitas pelayanan. Di samping itu peneliti melihat diperlukannya inovasi yang berkesinambungan dalam mengembangkan atraksi wisata agar destinasi tetap memiliki daya saing yang memikat.

Di tengah pesatnya perkembangan industri kepariwisataan nasional, desa wisata kini menjadi destinasi unggulan yang terus didorong oleh pemerintah. Desa wisata merupakan pendekatan pariwisata yang menggabungkan seluruh potensi alam dan budaya perdesaan ke dalam satu lingkungan wisata yang terpadu (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2019). Tujuan utama dari pengembangan ini adalah untuk memberikan pengalaman perjalanan yang unik bagi para wisatawan melalui penampilan adat istiadat dan tradisi leluhur serta keindahan alam perdesaan. Kawasan wisata ini

umumnya dikembangkan di wilayah perdesaan yang memiliki identitas budaya yang kuat. Keberadaan alam yang masih alami dan keunikan budaya lokal menjadi keunggulan utama yang membuat desa wisata sangat berpotensi menjadi destinasi favorit. Program pengembangan ini juga terbukti efektif dalam mendorong masyarakat lokal untuk senantiasa menjaga kelestarian lingkungan dan warisan budaya mereka.

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki banyak destinasi desa wisata unggulan. Wilayah ini berkembang menjadi daya tarik wisata yang sangat menjanjikan berkat letaknya yang berada di jalur strategis gerbang kertasusila. Lokasi strategis ini memberikan kemudahan akses bagi wisatawan yang datang dari kota-kota besar seperti Surabaya dan Sidoarjo. Secara administratif Kabupaten Mojokerto memiliki luas wilayah 969.360 km² yang terbagi menjadi 18 kecamatan dan 299 desa. Pemerintah daerah terus meningkatkan pengelolaan pariwisata agar berdaya saing tinggi dan ramah lingkungan. Langkah pengembangan ini sejalan dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata periode 2018–2033. Berkat kemudahan akses dan kekayaan alam yang dimiliki Kabupaten Mojokerto berhasil mengembangkan 20 destinasi desa wisata hingga tahun 2023.

Desa Wisata Ketapanrame yang terletak di Kecamatan Trawas berhasil menjadi salah satu desa wisata terbaik di Kabupaten Mojokerto (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023). Secara geografis kawasan Ketapanrame memiliki pemandangan alam yang sangat indah karena letaknya diapit oleh Gunung Penanggungan dan Gunung Welirang. Pemerintah desa mengambil kebijakan tepat dalam mengelola wilayah untuk memanfaatkan kekayaan alam tersebut. Langkah ini diwujudkan dengan memanfaatkan seluruh potensi desa menjadi objek wisata unggulan untuk meningkatkan perekonomian warga. Komitmen pemerintah Desa Ketapanrame dalam mengembangkan pariwisata diwujudkan melalui berbagai strategi yang melibatkan partisipasi masyarakat. Upaya tersebut meliputi pemanfaatan Tanah

Kas Desa untuk pembangunan fasilitas wisata dan penerapan sistem pembiayaan patungan atau crowdfunding dari masyarakat. Selain itu pemerintah desa juga memperluas kerja sama dengan Badan Usaha Milik Negara serta perusahaan swasta dan pihak universitas. Pemerintah desa juga mengembangkan berbagai usaha wisata yang dikelola bersama warga melalui Badan Usaha Milik Desa Mutiara Welirang. Berkat keberhasilan pengelolaan tersebut Desa Wisata Ketapanrame kini berkembang menjadi destinasi unggulan yang menawarkan berbagai pilihan tempat rekreasi yang lengkap.

Desa Wisata Ketapanrame memiliki beragam potensi daya tarik wisata alam dan buatan. Destinasi unggulan di kawasan ini antara lain Air Terjun Dlundung dan Taman Kelinci. Pengelolaan kawasan wisata tersebut melibatkan sinergi antara Perum Perhutani, BUMDes Mutiara Welirang, serta masyarakat setempat. Performa pariwisata Desa Ketapanrame terbukti sangat tinggi dengan jumlah kunjungan melampaui satu juta orang per tahun. Berdasarkan data tahun 2023, total kunjungan pada tiga destinasi utama mencapai 1.049.526 wisatawan. Angka tersebut didominasi oleh Wisata Sawah Sumber Gempong sebanyak 536.572 wisatawan. Selanjutnya Air Terjun Dlundung mencatatkan 350.000 wisatawan dan Taman Ghanjaran sebanyak 162.954 wisatawan (Bumdes Mutiara Welirang, 2024).

Di antara berbagai destinasi tersebut, Wisata Sawah Sumber Gempong menjadi penyumbang kunjungan tertinggi. Objek wisata ini menyuguhkan keindahan bentang alam persawahan terasering yang asri serta suasana pedesaan yang menenangkan. Keaslian alam yang masih terjaga menjadikan kawasan ini sebagai tempat ideal bagi wisatawan untuk melepaskan penat dari rutinitas perkotaan. Selain menawarkan keindahan visual, destinasi ini juga melestarikan budaya pertanian tradisional yang ramah lingkungan. Operasional objek wisata ini dikelola secara langsung oleh BUMDes Mutiara Welirang bersama masyarakat desa. Pihak pengelola bertanggung jawab penuh dalam mengembangkan kawasan serta menyediakan fasilitas layanan penunjang bagi para pengunjung.

Tingginya volume kunjungan ke Wisata Sawah Sumber Gempong menuntut pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan atraksi wisata. Kedua unsur tersebut merupakan parameter utama dalam menjaga tingkat kepuasan wisatawan. Secara teoritis, atraksi wisata diartikan sebagai segala bentuk daya tarik yang ditawarkan oleh suatu destinasi untuk menarik perhatian pengunjung (Ismayanti, 2016). Daya tarik ini mencakup keindahan alam, kekayaan budaya, serta fasilitas rekreasi buatan. Atraksi wisata memegang peran yang sangat krusial dan sering diposisikan sebagai jantung dari sebuah destinasi pariwisata. Oleh karena itu, kualitas atraksi dan standar pelayanan yang optimal di Wisata Sawah Sumber Gempong menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan sekaligus memperpanjang durasi tinggal wisatawan.

Mutu dari suatu daya tarik pariwisata mencakup berbagai aspek yang luas, mulai dari pesona alami, ketersediaan fasilitas penunjang, hingga keunikan kebudayaan lokal serta inovasi dalam aktivitas rekreasi. Wisatawan yang merasa puas terhadap atraksi kepariwisataan cenderung terdorong untuk melakukan aktivitas tambahan. Aktivitas tersebut antara lain berbelanja di gerai souvenir atau membeli produk makanan dan minuman yang tersedia di area destinasi. Fenomena ini tentu memberikan keuntungan ekonomis bagi pihak pengelola kawasan. Keuntungan ini didapat karena kelengkapan atraksi mampu mendongkrak reputasi tempat tersebut sebagai destinasi yang bernilai dan menarik untuk dikunjungi.

Wisata Sawah Sumber Gempong memiliki ragam daya tarik yang bervariasi, meliputi wahana sepeda air, fasilitas kolam terapi ikan, hingga sarana kereta sawah (Ningrum dan Mijiarto, 2024). Kendati demikian berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, pengelolaan berbagai wahana di kawasan ini tampak belum berjalan secara optimal. Peneliti menemukan beberapa fasilitas rekreasi yang kondisinya sudah kurang layak pakai. Contohnya adalah wahana sepeda air yang sulit dioperasikan oleh pengunjung akibat mengalami kerusakan teknis. Padahal ketersediaan daya

tarik yang unik serta terawat dengan baik menjadi kunci dalam menyuguhkan pengalaman rekreasi yang menyenangkan. Pengalaman positif tersebut pada gilirannya akan memotivasi para pengunjung untuk menjelajahi destinasi secara lebih mendalam. Sebaliknya apabila kondisi atraksi yang tersedia di Wisata Sawah Sumber Gempong berada di bawah standar ekspektasi, maka hal tersebut berpotensi besar memicu rasa tidak puas di kalangan wisatawan.

Standardisasi kualitas pelayanan yang prima memegang peranan yang sangat penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Wisata Sawah Sumber Gempong. Penyelenggaraan pelayanan yang baik akan menumbuhkan kesan yang positif. Hal ini sekaligus memotivasi pengunjung untuk merekomendasikan kawasan wisata tersebut kepada khalayak luas (Kotler dan Keller, 2016). Kendati demikian performa kualitas pelayanan pada Wisata Sawah Sumber Gempong diindikasikan belum berjalan secara optimal. Fenomena ini teridentifikasi melalui kegiatan observasi lapangan dengan temuan adanya petugas yang abai. Petugas tersebut membiarkan tindakan seorang pengunjung yang menyerobot antrean pengunjung lainnya saat hendak menaiki wahana kereta sawah. Selain itu sejumlah opini dalam kolom ulasan digital Google Review juga menyampaikan keluhan. Keluhan tersebut terkait sikap beberapa staf serta penjual di area pujasera Wisata Sawah Sumber Gempong yang dinilai kurang ramah terhadap para pengunjung.

Dimensi kualitas pelayanan yang baik meliputi aspek keramahan petugas serta kecepatan respons pelayanan. Aspek lainnya mencakup kebersihan lingkungan dan kenyamanan fasilitas hingga penyampaian informasi yang akurat. Seluruh aspek tersebut akan membangun pengalaman yang positif bagi para pengunjung. Pengalaman yang mengesankan ini secara otomatis akan meningkatkan kepuasan wisatawan selama masa kunjungan. Selain itu penerapan kualitas pelayanan yang unggul juga berkontribusi dalam membentuk citra destinasi yang baik di mata publik. Wisatawan yang merasa sangat puas memiliki kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang serta bersedia memberikan rekomendasi yang positif. Sikap tersebut pada gilirannya

akan meningkatkan popularitas kawasan sekaligus menarik pengunjung baru. Sebaliknya apabila pelayanan yang disajikan bermutu rendah maka para wisatawan berpotensi besar mencoret destinasi tersebut dari daftar kunjungan. Dampak lainnya adalah potensi penyebaran kesan negatif kepada lingkungan pergaulan terdekat (Kotler dan Keller, 2016).

Inti dari kepuasan wisatawan berhubungan erat dengan cara pengunjung menilai keseluruhan pengalaman rekreasi yang didapat. Penilaian ini mencakup interaksi dengan staf dan kenyamanan wahana hingga mutu produk serta jasa yang diterima. Jika peningkatan jumlah pengunjung tidak diimbangi dengan perbaikan pada sektor atraksi wisata dan kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan wisatawan dikhawatirkan akan menurun. Pihak manajemen wajib melakukan pembaruan secara terus-menerus terhadap mutu pelayanan dan daya tarik pariwisata. Kedua variabel tersebut bertindak sebagai penentu utama apakah pengunjung merasa puas selama berada di Wisata Sawah Sumber Gempong. Berdasarkan pentingnya permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan kajian ilmiah yang mengusung judul Pengaruh Kualitas Atraksi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Sawah Sumber Gempong Kabupaten Mojokerto.

1.2 Rumusan Masalah

Berpijak pada pemaparan konteks yang telah diuraikan, rumusan masalah yang diajukan dalam pelaksanaan penelitian ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara atraksi wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sawah Sumber Gempong secara bersamaan?
2. Apakah terdapat pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sawah Sumber Gempong?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sawah Sumber Gempong?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan memiliki tujuan tertentu. Dalam pengetahuan empiris, tujuan utama penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji validitas ilmu pengetahuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atraksi pariwisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di wisata sawah sumber gempong kabupaten Mojokerto.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Pengelola Wisata Sawah Sumber Gempong

Hasil kajian ini diharapkan mampu memperluas cakrawala pemikiran serta memberikan rujukan aplikatif bagi pihak pengelola Wisata Sawah Sumber Gempong dalam memformulasi strategi pengembangan atraksi pariwisata sekaligus meningkatkan mutu pelayanan demi menstimulasi eskalasi kepuasan wisatawan secara optimal.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diproyeksikan dapat menyumbang khazanah literatur ilmiah baru dan memperkaya materi koleksi bacaan pada pusat perpustakaan serta bertindak sebagai instrumen referensi akademik yang bermutu bagi mahasiswa lain di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini berfungsi sebagai media aktualisasi diri untuk mengimplementasikan segenap teori yang telah diserap sepanjang masa perkuliahan sekaligus memperdalam pemahaman praktis yang berwujud dalam lingkup dinamika industri pariwisata.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Pemerintah

Output dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai suplai informasi strategis serta bahan pertimbangan bagi instansi instansi terkait guna mengonstruksi regulasi atau kebijakan publik yang akomodatif terhadap eskalasi mutu sektor pariwisata di wilayah Kabupaten Mojokerto termasuk dalam aspek pembenahan daya tarik wisata dan mutu pelayanan kepariwisataa