

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, industri pariwisata telah berkembang pesat sebagai kontributor signifikan terhadap perekonomian nasional. Salah satu faktor kunci dalam menjaga daya tarik objek wisata adalah pelayanan yang baik kepada pengunjung. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keamanan dan kenyamanan, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengunjung.

Studi tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Pulau Kecil Merak di Banten menjadi relevan mengingat pentingnya pengalaman pengunjung dalam memengaruhi citra objek wisata tersebut. Persepsi positif pengunjung terhadap pelayanan dapat meningkatkan peluang mereka untuk merekomendasikan pulau ini kepada orang lain, yang pada gilirannya akan mendukung pertumbuhan pariwisata lokal dan memberikan dampak ekonomi positif bagi komunitas setempat.

Berdasarkan Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009, tentang kepariwisataan, disebutkan wisata adalah kegiatan perjalanan (Maulana Atmaja et al., 2024) yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Sedangkan di definisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin

yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, dewan pemerintah, dan pengusaha (Maulana Atmaja et al., 2024).

Pada masa era globalisasi saat ini peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya didapatkan dari sektor pariwisata. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya objek wisata alam dan buatan, dengan berbagai macam pilihan objek wisata seperti di gunung, pantai, danau, sungai dan berwisata juga bisa di tempat perbelanjaan, budaya, kuliner, peninggalan, sejarah, museum dan objek wisata rekreasi yang dibuat perusahaan dan pemerintah Dr. R Gluckman mengatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang-orang yang tinggal di tempat tersebut (Fadhur Rohman et al., 2023).

Tingkat kunjungan wisatawan baik domestik, maupun mancanegara ke relatif meningkat pesat dari tahun ke tahun, hal ini merupakan salah satu indikator kesuksesan pemerintah dalam bidang kepariwisataan. Dengan memiliki kekayaan Sumber Daya Alam yang besar khususnya dalam bidang pariwisata (Ardeni & Manda, 2023).

Dari masa kemasa objek wisata di Indonesia semakin berkembang. Pada objek wisata Pulau Kecil Merak mencakup kegiatan olahraga rekreasi dan olahraga pariwisata. Dikarenakan objek wisata ini memiliki unsur kegiatan olahraga yang berkaitan dengan fisik dan kebahagiaan sekaligus

kesenangan yang berpengaruh dalam mental seseorang. Pulau kecil merak ini memiliki sejumlah daya tarik, mulai dari keindahan pantai, lautan, hingga pemandangannya. Olahraga pariwisata individu atau kelompok orang yang melakukan perjalanan dengan memiliki tujuan atau memang sengaja untuk mengikuti bagian aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat atau negara (Lubis et al., 2022). Olahraga dan pariwisata merupakan dua ilmu yang dapat digabungkan sehingga memiliki kekuatan bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada umumnya.

Olahraga pariwisata dan olahraga rekreasi adalah suatu kegiatan yang saling berkesinambungan. Olahraga rekreasi adalah olahraga yang dilakukan pada waktu luang dengan tujuan menghilangkan rasa bosan, mendapatkan kesenangan, dan kepuasan dengan cara olahraga sambil bermain, berpetualang, dan berwisata. Maka dari itu pelayanan di objek wisata harus mengetahui perilaku dan sifat pengunjung agar pengunjung merasa puas, senang, dan ingin kembali mengunjungi wisata rekreasi yang menurutnya memberikan kesenangan dan kepuasan.

Evaluasi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang sudah diberikan serta mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan pengunjung objek wisata sangat penting. Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan melainkan harus dilihat dari sudut pandang penilaian konsumen (Kur & Rahman Ilyas, 2021).

Berdasarkan hasil survey toponim pulau tahun 2007, pulau ini bernama Pulau Kecil Merak. Dari hasil verifikasi Tim Nasional Pembakuan nama rupa bumi tahun 2008, Pulau Kecil Merak ini tidak memiliki perubahan nama. Namun, tidak ada sumber yang menjelaskan kenapa pulau ini diberi nama Pulau Kecil Merak. Pulau ini memiliki arti nama sejenis burung.

Pulau Kecil Merak memiliki potensi untuk bisa menjadi destinasi wisata yang setara dengan pulau-pulau di Indonesia lainnya, karena Pulau Kecil Merak secara pengelolaan dan perawatannya cukup terjaga. Selain itu pulau ini menjadi penunjang untuk sektor ekonomi lainnya. Pulau ini mempunyai keasrian yang tidak dimiliki pulau lainnya, karena dipulau ini tidak ada penghuni oleh orang-orang. Pulau Kecil Merak ini memiliki topografi daratan sedikit berbukit dengan pantai berbatu terjal dan sedikit pasir. Vegetasi yang didapat didominasi oleh vegetasi pantai, semak-semak dan rumput. Pulau ini tidak terdapat sarana dan prasarana didalamnya, Pulau Kecil Merak ini tercatat sebagai pulau yang tidak berpenduduk.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yakni menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empahty* pada Pulau Kecil Merak Banten sebagai berikut:

1. Pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pulau Kecil Merak Banten.
2. Pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Pulau Kecil Merak Banten.
3. Pengaruh *tangibles* terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Pulau Kecil Merak Banten.
4. Pengaruh *assurance* terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Pulau Kecil Merak Banten.
5. Pengaruh *emphaty* terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Pulau Kecil Merak Banten.

#### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, untuk tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka dibatasi dengan pembatasan masalah pada: **Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Objek Wisata Pulau Kecil Merak di Banten.**

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu, Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* pada Pulau Kecil Merak Banten.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a) Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan, kontribusi dan wawasan tentang analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap Pulau Kecil Merak dan juga menarik pembaca untuk mengunjungi wisata Pulau Kecil Merak.
- b) Penelitian ini untuk membantu perpustakaan pendidikan khususnya bidang olahraga rekreasi dan menjadi referensi masukan dan informasi yang ingin meneliti mengenai wisata di pulau.
- c) Mampu menarik daya wisata agar wisata Pulau Kecil Merak ini semakin maju dan mempunyai banyak peminat karena keindahannya.

### **2. Kegunaan Praktisi**

- a) Perbaikan Layanan Berbasis Bukti, temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola objek wisata Pulau Kecil Merak untuk merancang strategi perbaikan layanan yang berdasarkan bukti. Hal ini mencakup peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas, dan pengalaman pengunjung secara keseluruhan.
- b) Pertanggung jawaban dan Transparansi, penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola objek wisata untuk menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengunjung kepada pemangku kepentingan lainnya, termasuk pemerintah daerah dan investor.

- c) Peningkatan Reputasi dan Daya Tarik Wisata, dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung, pengelola objek wisata dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik Pulau Kecil Merak sebagai destinasi wisata yang diinginkan.

