

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu perkembangan perekonomian di masa depan. Pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan yang penting bagi suatu negara dan memiliki pemasukan devisa yang cukup besar bagi negara. Pariwisata mampu menjelma menjadi industri yang menghasilkan produk-produk wisata untuk dipasarkan.<sup>1</sup> Adanya pariwisata, maka suatu negara atau terlebih bagi pemerintah daerah tempat objek wisata itu berada, akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata. Pariwisata menjadi komoditas yang dibutuhkan oleh setiap individu. Sebab, berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan, dan pariwisata spiritual. Di samping itu pariwisata mampu memperluas cakrawala pandangan pribadi terhadap nilai-nilai kehidupan.

Pariwisata Indonesia memiliki potensi sangat besar namun belum tergarap secara benar, seharusnya Indonesia dapat berada pada urutan pertama dalam menarik wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Untuk itu pemerintah perlu mendorong pelaku industri pariwisata agar lebih berperan dalam memikat wisatawan mancanegara, dan mendorong terjadinya transaksi bisnis di pasar wisata. Selain itu pemerintah perlu memperbaiki kualitas industri pariwisata Indonesia antara lain dengan pemasaran yang bertujuan untuk menarik lebih banyak wisatawan yang datang, lebih lama mereka tinggal, lebih banyak mereka membelanjakan uang.<sup>2</sup> Dengan begitu, maka sektor pariwisata Indonesia akan semakin maju dan dapat mendongkrak perekonomian khususnya pada daerah tempat objek wisata tersebut.

---

<sup>1</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2018), 345.

<sup>2</sup> Fatmawati Kalebos, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan," *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4, no. 3 (2016): 490 – 491.

Setiap orang yang telah melakukan kunjungan pasti mempunyai kesan tersendiri terhadap objek wisata tersebut. Hal yang paling utama dirasakan oleh pengunjung adalah perasaan puas atau tidaknya mereka terhadap objek wisata tersebut, sehingga dapat mempengaruhi persepsi mereka untuk mengunjungi ulang objek wisata tersebut atau tidak. Kepuasan pengunjung dapat diciptakan melalui citra destinasi (*destination image*) yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi penilaian keseluruhan wisatawan. Penilaian tersebut berkaitan dengan kualitas hasil dari destinasi pariwisata yang diperoleh oleh wisatawan. Citra destinasi yang positif akan membuat wisatawan merasakan kepuasan yang lebih baik.<sup>3</sup>

Pengunjung akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan pada suatu tempat objek wisata itu dilakukan dengan baik. Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dengan matang sehingga hal-hal yang dilakukan oleh organisasi publik dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan publik.<sup>4</sup> Sehingga diperlukan kualitas layanan yang baik agar tidak mengecewakan setiap pengunjung yang datang pada tempat objek wisata.

Kepuasan pengunjung juga dapat diciptakan melalui fasilitas yang tersedia pada suatu tempat objek wisata. Apabila setiap fasilitas yang ada dapat memenuhi kebutuhan pengunjung maka hal itu dapat meningkatkan nilai atau persepsi pengunjung terhadap suatu objek wisata yang berdampak pada kepuasan pengunjung. Untuk dapat menciptakan fasilitas yang memadai juga diperlukan dukungan dari pemerintah untuk pengelolaan tempat wisata tersebut.

Kepuasan pengunjung menjadi aspek penting dari suksesnya perkembangan sebuah tempat wisata. Tempat wisata akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pengunjung secara teratur, karena hal itu merupakan salah satu kunci untuk mempertahankan pengunjung. Kepuasan pengunjung mendorong

---

<sup>3</sup> Asya Hanif, dkk, "Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 38, no. 1 (2016): 45.

<sup>4</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Organisasi Publik: Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 130.

wisatawan untuk setia terhadap destinasi dengan melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.<sup>5</sup> Sebaliknya jika wisatawan merasa tidak puas atau bahkan kecewa terhadap suatu objek wisata maka dapat mengakibatkan mereka untuk enggan kembali dan enggan merekomendasikan kepada orang lain, sehingga berdampak pada sektor ekonomi pada suatu objek wisata tersebut.

Wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu sudah ada sejak lama. Adanya wisata religi ini dapat membantu mendongkrak perekonomian masyarakat di sekitar tempat wisata, karena masyarakat dapat membuka usaha maupun jasa di sekitar tempat wisata untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung wisata. Selain itu, dana yang masuk juga dapat membantu untuk mengembangkan desa tempat wisata agar lebih banyak dikunjungi wisatawan dan dapat menyejahterakan masyarakat.

Kunjungan wisatawan ke tempat wisata religi makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu dapat dikatakan cukup baik karena banyak mengalami peningkatan setiap bulannya meskipun ada beberapa bulan yang mengalami penurunan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa potensi minat wisatawan untuk berkunjung ke makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu adalah positif. Namun, juga perlu dikembangkan objek wisata tersebut agar dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Adapun jumlah pengunjung yang datang ke wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu per bulan pada tahun 2019 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1. Data Jumlah Pengunjung pada Tahun 2019**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	586
2	Februari	692
3	Maret	870
4	April	1.307
5	Mei	950

---

<sup>5</sup> Cici Safitasari dan Ida Maftukhah, “Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung,” *Management Analysis Journal* 6, no. 3 (2017): 311.

6	Juni	602
7	Juli	872
8	Agustus	811
9	September	2.134
10	Oktober	1.760
11	Nopember	967
12	Desember	870

(Sumber: *Buku Tamu Umum Yayasan Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu*)

Dari tabel 1.1, dapat dilihat bahwa pada bulan Januari sampai April mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dari 586 pengunjung meningkat menjadi 1.307 pengunjung. Namun pada bulan berikutnya jumlah pengunjung mengalami penurunan menjadi 950 pengunjung pada bulan Mei dan 602 pengunjung pada bulan Juni. Pada bulan Juli sebanyak 872 pengunjung dan pada bulan Agustus sebanyak 811 pengunjung. Pada bulan September mengalami peningkatan yang signifikan yaitu 2.134 pengunjung, namun setelah itu mengalami penurunan hingga 870 pengunjung pada bulan Desember.

Dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu mengalami fluktuasi setiap bulannya. Namun jumlah pengunjung yang telah disebutkan di atas bersifat fluktuatif. Jumlah pengunjung setiap bulannya tidak selalu sama dari tahun ke tahun. Hal itu sesuai kondisi atau situasi pada tempat wisata tersebut, karena ada bulan-bulan tertentu yang biasanya didatangi banyak pengunjung, misalnya saat khaul Syekh Hasan Syadzali Rejenu, tahun baru Hijriyah, dan hari-hari tertentu lainnya. Namun juga ada bulan-bulan tertentu yang sepi pengunjung misalnya pada saat bulan puasa. Saat bulan puasa memang jarang atau sedikit pengunjung yang datang. Akan tetapi dilihat dari data jumlah pengunjung yang datang ke wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu di atas, dapat menunjukkan bahwa potensi berkunjung ke tempat wisata religi makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu cukup baik.

Walaupun potensi berkunjung ke Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu cukup baik, namun terdapat beberapa pengunjung

yang datang ke tempat wisata religi tersebut tidak merasa puas. Hal itu dapat diketahui dari adanya beberapa keluhan dari pengunjung karena kebersihan yang kurang terjaga dan akses jalan menuju tempat wisata banyak yang berlubang. Oleh karena itu perlu adanya pengembangan pengelolaan agar semakin banyak wisatawan yang berkunjung dan memuaskan wisatawan.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Jadi penulis akan melakukan penelitian yang berjudul tentang **“PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS LAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA RELIGI MAKAM SYEKH HASAN SYADZALI REJENU”**. Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengetahui perilaku konsumen supaya dapat meningkatkan kepuasan bagi setiap orang yang berkunjung ke tempat wisata religi makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu.

3. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada wisata religi Makam Syekh Hasan Syadzali Rejenu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya tentang perilaku konsumen dalam mengukur tingkat kepuasan seseorang.
  - b. Sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama mengenai objek wisata khususnya pada faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Lembaga Akademis  
Menambah pengetahuan dalam pengaruh citra destinasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung serta masukan pada penelitian dengan topik yang sama pada penelitian selanjutnya.
  - b. Bagi Objek Penelitian  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak utamanya lembaga terkait dengan mengetahui seberapa besar pengaruh citra destinasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
  - c. Bagi Pemerintah  
Pemerintah diharapkan dapat membantu memberdayakan tempat wisata dengan menyusun kebijakan-kebijakan terkait tempat wisata yang berhubungan dengan citra destinasi, kualitas layanan, dan fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih memudahkan dalam memahami, penulis akan menjabarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bagian Awal  
Pada bagian awal memuat halaman judul.
2. Bagian Isi  
Pada bagian ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi: pendahuluan, landasan teori, dan metode penelitian.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, terdiri dari kerangka teori yakni tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan dan analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi data penelitian, dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berupa penutup yang terdiri dari simpulan, saran, dan penutup.

### **3. Bagian Akhir**

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka yakni bahan-bahan yang menjadi referensi dalam penulisan skripsi dan lampiran-lampiran yang mendukung isi skripsi.