

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan jumlah dan tingkat loyalitas wisatawan wisata di Kabupaten Pati, Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Pati terus berupaya keras untuk mengembangkan dan mengelola potensi wisatanya agar Kabupaten Pati dapat menjadi daerah yang berkembang dimana pembangunan berhasil di laksanakan dan perekonomian daerah dapat meningkat. Beberapa hal yang harus disiapkan diantaranya yaitu pembenahan sarana dan prasarana daerah seperti sarana prasarana dan fasilitas pendukung pariwisata. Daerah Pati sendiri memiliki banyak potensi wisata baik wisata alam, wisata Sejarah maupun wisata buatan. Perkembangan pariwisata yang semakin pesat akan berpengaruh terhadap kemajuan daerah terutama pada pendapatan masyarakat. Sehingga hal ini harus disiapkan secara simultan bagi pengelola daerah dan pengelola wisata sendiri terutama dalam hal kualitas layanan di wisata.

Potensi wisata di Kabupaten Pati tergolong cukup besar. Dari wisata alam terdiri dari Obyek wisata Gunung Rowo, Goa Pancur, Goa Pancur, Air Terjun Grenjengan Sewu, Kebun Kopi Jollong, Pantai Banyutowo, dan *Agroforestry* Regaloh. Wisata budaya antara lain obyek wisata Petilasan Kadipaten Pati, Sendang Tirta Martasani, Pintu Gerbang Majapahit, dan Situs Candi Kayen. Wisata Sejarah antara obyek wisata Makam Syekh Jangkung, Makam Sunan Prawoto, Makam Syekh Ahmad Mutammakin, Upacara Tradisi Meron, Khaul Ki Ageng Ngerang, Lomban/Sedekah Laut Juwana, dan Lomban/ Sedekah Laut Tayu. Wisata minat khusus terdiri dari obyek wisata Desa Wisata Talun. Dan wisata buatan yang terdiri dari obyek wisata industry PT. Dua Kelinci, Waterboom Juwana Water Fantasy dan Waterboo Sendang Tirta Martasani. Di Kabupaten Pati sendiri memiliki tiga obyek wisata unggulan yaitu obyek wisata Gunung Rowo, obyek wisata Goa Pancur dan obyek Wisata Goa Wareh.

Namun dengan melihat banyaknya potensi wisata yang ada, pemerintah belum bisa mengembangkan potensi- potensi wisata di Kabupaten Pati. Hal ini dikarenakan keadaan sumber daya manusia yang masih rendah dalam menangkap peluang sektor wisata, aksesibilitas objek wisata, dan minimnya dana untuk pengembangan wisata. Seperti halnya pada obyek wisata budaya pintu gerbang majapahit, dimana fasilitas dan pelayanan masih kurang seperti tidak ada tempat duduk bagi wisatawan, tidak adanya transportasi menuju lokasi wisata, lokasi wisata terletak didalam gang sehingga wisatawan kadang mengalami kesulitan untuk mencari lokasi wisata, belum adanya petugas keamanan, tidak adanya kantin dan tempat parkir tidak luas. Selain itu pada obyek wisata Petilasan Kadipaten Pati juga masih tergolong kurang dalam hal pelayanan dan fasilitas seperti belum adanya petugas keamanan, wisatawan masih kesulitan untuk menuju lokasi wisata karena faktor transportasi yang belum ada untuk menuju lokasi wisata, belum adanya pemandu wisata, dan belum adanya informasi baik dalam bentuk dokumentasi maupun tertulis. Sedangkan pada obyek wisata sendang tirta martasani juga masih tergolong kurang dalam hal kualitas layanan seperti lokasi wisata masih kelihatan kotor, petugas wisata masih tergolong kurang dalam merespon kebutuhan pelanggan, tidak adanya petugas keamanan, parkir kurang luas dan tempat kurang terawat dengan baik. Dan obyek wisata Situs Candi Kayen, dimana belum adanya tempat istirahat. akses jalan masih kurang memadai, belum adanya transportasi menuju lokasi wisata dimana kebanyakan memakai kendaraan pribadi, belum adanya tempat istirahat buat wisatawan, belum adanya kantin, belum adanya pemandu wisata, belum adanya tempat untuk menyimpan benda- benda arca terdahulu untuk dipajang agar wisatawan lebih tertarik untuk mengunjungi kembali. Sehingga dari keempat obyek wisata tersebut yang merupakan wisata budaya jumlah wisatawan wisatanya atau wisatawan mengalami fluktuasi yang disebabkan kurangnya fasilitas pariwisata yang masih tergolong kurang memadai sehingga wisatawan wisata mengalami ketidakpuasan dalam menikmati kunjungan wisatanya.

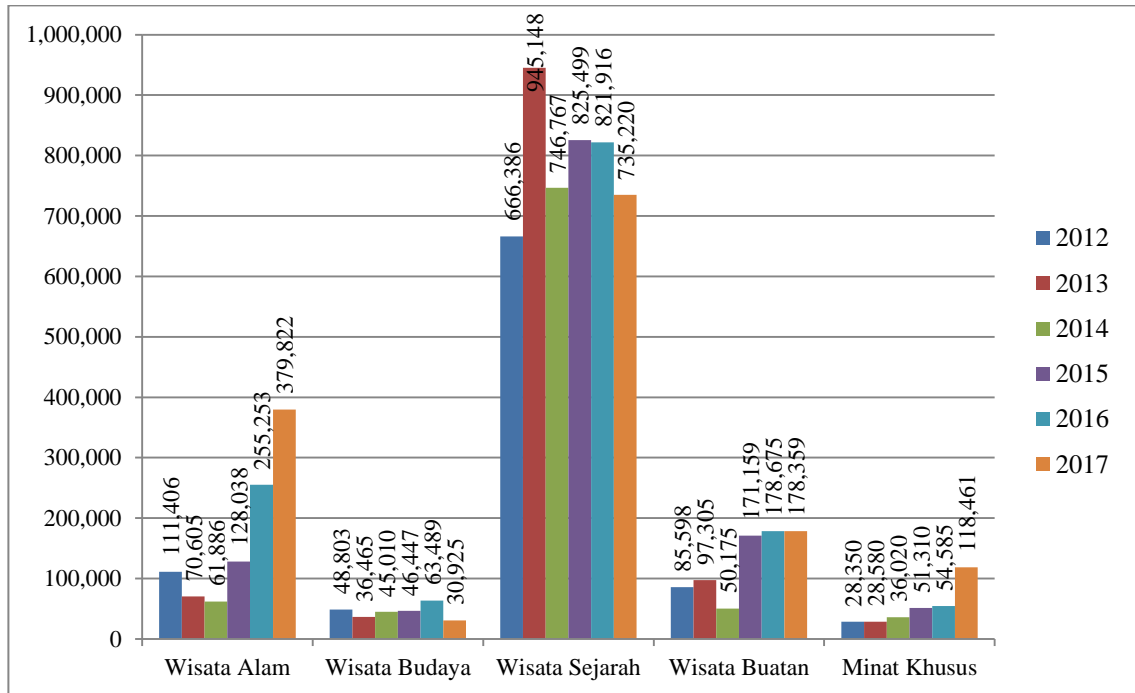
Menurut data dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Pati, jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata Kabupaten Pati yang terdiri dari lima

jenis wisata yaitu wisata alam, wisata buatan, wisata budaya, minat khusus dan wisata Sejarah dengan objek wisata sebanyak 22 objek wisata selama 6 tahun terakhir mulai dari tahun 2012 – 2017 mengalami kenaikan. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata Kabupaten Pati secara kumulatif selama tahun 2012 sebanyak 820.653 orang, dan mengalami kenaikan pada tahun 2013 sengan jumlah wisatawan 1.147.318 orang, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2014 dengan jumlah wisatawan wisatawan 1.009.706 Orang, pada tahun 2015 jumlah wisatawan wisata mengalami kenaikan kembali dengan jumlah wisatawan 1.228.463 orang dan pada tahun 2016 sejumlah 1.381.425 orang serta pada tahun 2017 jumlah wisatawan mengalami peningkatan sejumlah 1,442,787. Jumlah wisatawan di Kabupaten Pati mengalami peningkatan namun ada jenis wisata yang mengalami penurunan. Berikut merupakan tabel jumlah wisatan di Kabupaten Pati selama lima tahun terakhir dilihat dari tiap jenis wisata yang ada di Kabupaten Pati yaitu :

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan di Kabupaten Pati Periode Tahun 2012 – 2017

No.	Jenis Wisata	Total Wisatawan/Tahun					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Wisata alam	111,406	70,605	61,886	128,038	255,253	379,822
2	Wisata Budaya	48,803	36,465	45,010	46,447	63,489	30,925
3	Wisata Sejarah	666,386	945,148	746,767	825,499	821,916	735,220
4	Wisata Buatan	85,598	97,305	50,175	171,159	178,675	178,359
5	Minat Khusus	28,350	28,580	36,020	51,310	54,585	118,461

Sumber : (Disbudparpora, 2018)



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Wisatawan 6 Tahun Terakhir Di Kabupaten Pati

Berdasarkan data dan grafik diatas dapat dilihat bahwa jenis wisata budaya terdiri dari Petilasan Kadipaten Pesantenan Genuk Kemiri, Sendang Tirta Martasani, Pintu Gerbang Majapahit, dan Situs Candi Kayen memiliki jumlah pengunjung yang lebih sedikit dibandingkan dengan jenis wisata lain seperti jenis wisata alam yang terdiri dari 7 obyek wisata yaitu obyek wisata Gunung Rowo, Goa Pancur, Air Terjun Grenjengan Sewu, Kebun Kopi Jollong, Pantai Banyutowo, dan Agroforestry Regaloh rata-rata mengalami kenaikan setiap tahunnya namun pada tahun 2014 ada 3 obyek wisata yaitu Goa Wareh, Goa Pancur, dan Agroforestry Regaloh mengalami sedikit penurunan. Pada jenis wisata Sejarah yang terdiri dari obyek wisata Makam Syekh Jangkung, Makam Sunan Prawoto, Makam Syekh Ahmad Mutammakin, Upacara Tradisi Meron, Khaul Ki Ageng Ngerang, Lomban/ Sedekah Laut Juwana, Dan Lomban/Sedekah Laut Tayu rata-rata cenderung mengalami kenaikan namun pada obyek Wisata Makam Syekh Ahmad Mutammakin Dan Khaul Ki Ageng Ngerang mengalami sedikit penurunan pada tahun 2016. Pada jenis wisata buatan

yang terdiri dari obyek wisata Industri PT Dua Kelinci, Waterboom Juwana Water Fantasy dan Waterboom Sendang Tirta Martasani jumlah wisatawan cenderung mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dan yang terakhir yaitu obyek minat khusus yang terdiri dari Desa Wisata Talun jumlah wisatawan cenderung naik.

Penelitian ini akan melakukan dua hal yaitu menemukan indikator- indikator yang perlu diperbaiki dalam hal kualitas pelayanan di obyek wisata budaya Kabupaten Pati sehingga jumlah wisatawan dan tingkat kepuasan wisatawan meningkat dengan variabel kualitas pelayanan wisata budaya diantaranya lokasi, fasilitas, pelayanan, karyawan dan tarif.. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat persepsi wisatawan mengenai kualitas pelayanan wisata budaya dan mengetahui persepsi wisatawan mengenai kualitas wisata.

Sehingga dengan penelitian ini, diharapkan dapat menemukan strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah penurunan jumlah wisatawan dan strategi untuk mengembangkan lokasi wisata budaya Pati untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga jumlah wisatawan dapat meningkat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kualitas pelayanan wisatawan di lokasi wisata budaya Kabupaten Pati dan strategi perbaikan apa yang dapat implementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lokasi wisata budaya Kabupaten Pati?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini agar tidak melenceng dari tujuan awal penelitian. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :.

1. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisata budaya di Kabupaten Pati.

2. Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan wisatawan yang ada di wisata budaya Kabupaten Pati sampai dalam usulan strategi perbaikan kualitas pelayanan.
3. Perumusan strategi berdasarkan Gap kritis pada kuadran I di Matrik IPA (*Importance Perfomance Analysis*).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dan Wisata Budaya di Kabupaten Pati sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada di Wisata Budaya Kabupaten Pati.
2. Menentukan faktor atau indikator- indikator apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Mengetahui strategi terbaik untuk mengatasi masalah penurunan jumlah wisatawan dan strategi pengembangan di Lokasi Wisata Budaya Kabupaten Pati.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata dan Wisata Budaya di Kabupaten Pati sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam melakukan perbaikanm dan perkembangan wisata yang ada di Kabupaten Pati.
2. Bagi Peneliti
Dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap wisata budaya di kabupaten Pati dan mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen.

3. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, universitas dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber literatur, ilmu pengetahuan dan wawasan baru serta inspirasi baru bagi mahasiswa yang membaca maupun yang akan mengambil tugas akhir.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dalam pembuatan laporan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Dimana dimaksudkan dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah dalam melakukan penelitian sesuai dengan perumusan masalah berdasarkan batasan – batasan masalah yang ada sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembacanya sesuai dengan tujuan awal penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori yang mendukung proses berjalannya penelitian ini guna memecahkan masalah yang diteliti yang didapatkan dari sumber literatur buku, jurnal, website serta sumber penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang konsep metode pengumpulan dan pengolahan data yang akan dipakai dalam pemecahan masalah mulai dari identifikasi masalah, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan data sampai dengan analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penelitian di wisata budaya Kabupaten Pati yang akan diolah dengan

menggunakan metode *Tourism Service Quality* (Toursevqual) yang kemudian akan dianalisa dengan analisis SWOT untuk menentukan startegi perbaikan kualitas pelayanan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengolahan data pada penelitian ini dan saran untuk perusahaan maupun penulis guna pengembangan penelitian kedepannya.