

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu dari industri baru yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam hal mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan. Sejarah dan budaya di kenalkan sebagai bagian dari pengetahuan melalui jenjang pendidikan formal sedangkan aspeknya dapat di lihat dalam kehidupan sehari-hari melalui interaksi langsung dan berbagai macam media dalam buku (Utama, 2017).

Peraturan pemerintah Republik Indonesia mengenai Nomor 50 Tahun 2011 kepariwisataan yaitu aspek segala kegiatan yang berkaitan dengan kepariwisataan yang bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud untuk memenuhi kebutuhan setiap orang dan interaksi wisatawan dengan masyarakat setempat, pendamping wisata, pemerintah dan pengusaha, Pariwisata mencakup segala kegiatan yang berkaitan dengan masuk, tinggal dan pergerakan penduduk di dalam maupun di luar suatu Negara, kota atau wilayah tertentu dari pengertian pariwisata di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan secara individu maupun kelompok dengan tujuan rekreasi atau liburan yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi wisatawan (Kemenparkraf, 2011)

Pengalaman berwisata yang tidak memuaskan wisatawan dapat memberi pengaruh yang kurang baik seperti cerita buruk mengenai destinasi yang sudah dikunjungi, beralih ke destinasi wisata lain, mengurangi daya saing dan kesempatan berkembang untuk destinasi wisata itu sendiri (Wang, 2016). Pendapat dari (Corte.et.al., 2015) juga menyatakan bahwa pengalaman positif yang di dapat wisatawan terkait pelayanan produk wisata dan sumber daya lainnya di destinasi wisata akan bisa membentuk ingatan wisatawan seperti bercerita hal positif dari mulut ke mulut. Selain dua pendapat di atas, Pizam dkk menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan terhadap salah satu elemen destinasi wisata bisa berpengaruh terhadap kepuasan atau ketidak

puasan dengan produk pariwisata secara keseluruhan (Aktas.et.al., 2015).

Memastikan kepuasan wisatawan merupakan hal yang sangat penting untuk kesuksesan jangka panjang dari sebuah destinasi wisata dan membawa manfaat bagi stakeholder, termasuk industri, wisatawan, dan juga masyarakat lokal (Wang, 2016). Terdapat beberapa keuntungan yang didapat oleh destinasi wisata dengan memuaskan wisatawan seperti pembelian ulang, bersedia membayar lebih, setia pada destinasi wisata, cerita positif dari mulut ke mulut, berbelanja di satu tempat dan inovasi produk wisata (Sheth dalam (Wang, 2016).

Wisata Religi merupakan salah satu Fenomena yang saat ini mulai memasyarakatkan, Fenomena adalah sesuatu hal yang bisa disaksikan dengan panca indra serta dinilai dan diterangkan secara ilmiah. Adapula pengertian fenomena adalah suatu fakta yang sering ditemui di lapangan (Prihantini,2015)

Kehadiran Wisata Religi tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kehidupan beragama. Di sekitar Pondok Pesantren IGM Al-Ihsaniyah. Berkat keberadaan Bait Al-Quran Al-Akbar atau Al-Quran Raksasa, masyarakat di sekitar atau yang mengujungnya menjadi pribadi yang lebih baik, dan nilai religiusitas meningkat, Jadi pergerakan Wisata Religi dapat meningkatkan Fenomena perubahan setempat yang dulunya berdampak negatif, seperti perampokan, pendidikan rendah, nilai ekonomi rendah, nilai Agama rendah. Sekarang menjadi nilai Religi yang lebih, dan kesejahteraan masyarakat dalam meningkatnya nilai keagamaan, masyarakat.

Salah satu obyek wisata di Palembang yaitu wisata religi Bayt Al-qur'an Al Akbar yang memiliki potensi cukup besar bagi pengembangan sektor pariwisata Kaitannya dengan pengembangan wisata religi di Palembang , tentunya pemasaran merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang pemasukan atau kas daerah dari sektor pariwisata.

Bayt Al-qur'an Al Akbar merupakan Al-qur'an ukiran kayu yang terbesar di dunia dan berada di Kota Palembang yang beralamat di Pondok Pesantren Al Ihsaniyah Gandus Palembang. Terdapat 30 juz ayat suci Al-Quran yang berhasil dipahat/diukir ala khas Palembang dalam lembar kayu dan

menghabiskan kurang lebih 40 meter kubik kayu tembesu dengan biaya tidak kurang Rp 2 miliar, dimana masing-masing lembar ukuran halamannya 177 x 140 x 2,5 sentimeter dan tebal keseluruhannya termasuk sampul mencapai 9 meter.

Al-Quran yang terdiri dari 630 halaman ini juga dilengkapi dengan tajwid serta doa khataman bagi pemula. Setiap lembar terpahat ayat suci Al-Quran pada warna dasar kayu coklat dengan huruf arab timbul warna kuning dengan ukiran motif kembang di bagian tepi ornamen khas Palembang yang sangat indah di pandang dan enak dibaca. Proses pembuatannya sendiri memakan waktu relatif lama, sekitar tujuh tahunan. Al Quran Raksasa ini terbesar dan pertama di dunia dalam bentuk Al Quran 30 juz yang di buat pada media dari kayu jenis tembesu. Al-Quran terbesar ini sebelum resmi dipublikasikan sengaja di pajang seluruh ayat-ayat suci di dalam ruang pamer Masjid Agung Palembang selama tiga tahun untuk mendapat koreksi dari seluruh umat.

Sebagai aset daerah bait al-qur'an al-Akbar perlu dukungan dari berbagai stakeholders terutama pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat, baik dalam bentuk pendanaan, penyediaan fasilitas pendukung, guna tercipta kenyamanan dan kesenangan pengunjung. Sehingga Bait al-qur'an al-Akbar dapat menjadi destinasi unggulan dan tujuan wisata utama masyarakat ketika mengunjungi kota Palembang.

Perkembangan wisata saat ini terlihat makin pesat. Selain dari ide-ide kreatif masyarakat dan rasa peduli yang tinggi, lahirnya sebuah destinasi wisata baru juga didukung oleh pemerintah setempat. Sebagai contoh yang dilakukan oleh pemerintah kota Palembang telah meresmikan sebuah Bayt Al-Qur'an Akbar. Presiden RI, Dr. Susilo Bambang Yudhoyono menyebutkan Bayt Al-Qur'an Al-Akbar merupakan mahakarya terbesar masyarakat Sumatera Selatan

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wisatawan
2018	210.641
2019	186.881
2020	79.851
2021	93.614
2022	62.599

Sumber: Pengelola Bayt Al-Quran Al-akbar

Berdasarkan data tahun 2018 pada tabel 1.1, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke kunjungan sebanyak 210.641 orang menurun pada tahun 2019 yaitu sebanyak 186.881 orang dari tahun 2020 yang hanya sebanyak 79.851 orang yang sangat mengalami penurunan pesat pengunjung, di tahun 2021 mengalami sedikit peningkatan yaitu 93.614 ditahun 2022 yaitu sekitar 62.599 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2018).

Menurut (Kotler dan Keller, 2016) Sumber informasi adalah segala sesuatu hal informasi yang dapat dipahami oleh seseorang sehingga mengetahui tentang hal yang baru, dan mempunyai ciri-ciri:dapat dilihat, dibaca, dipelajari, diteliti,dikaji dan dianalisis. sumber informasi yang diperoleh wisatawan tentang Bayt Al-qur'an Al Akbar cukup variatif. Ketika diajukan pertanyaan tentang dari manakah pertama kali mengenal Bayt Al-qur'an Al Akbar berasal dari keluarga. diantara anggota keluarga mereka ada yang lebih dahulu telah mengunjungi Bayt Al-qur'an Al Akbar. wisatawan memang sering mengandalkan informasi rujukan yang berasal dari orang-orang dekat mereka yang telah lebih dahulu melakukan kunjungan. Informasi tentang Bayt Al-qur'an Al Akbar dikenalnya melalui komersial, Ini berarti keterangan tentang komersial yang dimaksud, maka yang muncul adalah Iklan, situs, web, wiraniaga . Selanjutnya Sumber informasi juga dikenal wisatawan dari sumber publikasi. Sumber ini dapat berarti berita-berita tentang Bayt Al-qur'an Al Akbar yang pernah dilihat, didengar, atau dibaca oleh wisatawan dari berbagai media yang mengabarkan berbagai kegiatan di Bayt Alqur'an Al Akbar.

Kualitas layanan wisata dianggap baik dan memuaskan jika wisatawan dapat memberikan jasa melampaui harapan konsumen, jika jasa yang diberikan lebih rendah daripada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan wisata dianggap buruk. Pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pengunjungan ulang yang lebih sering (Tjiptono, 2017).

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan pelayanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik (Sampara & Hardiyansyah, 2014). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Fenomena kepuasan pengunjung karena adanya faktor kualitas pelayanan yang diterima, seorang pengunjung merasa terkesan berkunjung di sebuah objek wisata tersebut. Dia merasa bahwa para karyawan yang bertugas di objek wisata tersebut sangat baik serta selalu tersenyum dalam melayani pengunjung yang datang. Para karyawan tidak membedakan apakah seorang pengunjung adalah anak-anak remaja ataupun dewasa dengan tetap memberikan informasi yang sama dengan cara yang menarik. Karyawan juga senantiasa menolong pengunjung apabila diminta bantuan untuk misalnya mengambil gambar. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2017).

Contoh fenomena kepuasan pengunjung yang berbeda adalah seorang pengunjung B merasa kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh salah satu objek wisata. Pengunjung datang dengan rasa penasaran bersama temannya akan objek wisata tersebut. Setelah sampai di area objek wisata yang dituju pengunjung mulai bingung dengan tampak depan area wisata yang berbeda dengan yang dilihat di internet. Dengan pelayanan karyawan yang juga membingungkan pengunjung memutuskan untuk tetap masuk dan membeli tiket.

Setelah masuk ke area tempat wisata pun pengunjung sudah tidak bersemangat karena semuanya terlihat diluar ekspektasi.

Tentunya tujuan dari berwisata adalah untuk melepaskan diri dari penatnya aktivitas yang sangat jenuh. Tidak hanya menghilangkan penat, dengan berwisata religi Anda bahkan bisa menemukan semangat baru. Mendekatkan diri dengan hal yang berbau religius dapat membuka wawasan, pikiran dan hati kita akan kehidupan. Bahkan biasanya, tempat wisata religi berada di daerah pegunungan atau di tengah-tengah alam, sehingga memiliki banyak panorama yang indah.

Penelitian dengan pembahasan yang sama dilakukan oleh Ambar Kusuma Astuti (2017) studi pada kepuasan wisatawan di kawasan wisata Dlingo, Yogyakarta dengan hasil pengujian, variabel tangibilitas, ketanggapan, dan empati berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan wisatawan. Sedangkan variabel keandalan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Sementara itu pelayanan di Bayt Al-Quran Al-Akbar dirasakan oleh beberapa orang pengunjung seperti Bapak Candra dan Ibu Riska betapa pentingnya kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata dan implikasinya serta adanya keluhan wisatawan terhadap beberapa aspek di Daya Tarik Wisata Bayt al-quran al akbar kota Palembang sebagaimana yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dirasa sangat penting untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke sana. Analisis kepuasan wisatawan tersebut penting agar diperoleh informasi yang jelas mengenai apa yang memuaskan dan apa yang kurang memuaskan. Informasi tersebut selanjutnya akan dipergunakan sebagai pijakan untuk menentukan kebijakan pengembangan yang bertumpu pada kepuasan wisatawan dampaknya terhadap ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan tersebut seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2

Dampak Kualitas Pelayanan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Palembang

No.	Dampak	Frekuensi
1	Penjualan souvenir kurang laku	10
2	Gagal mendapat donasi dari tamu dari dalam dan luar negeri	6
3	Nuansa religi didalam ruangan kurang terasa	20
Jumlah		36

Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar Bapak Candra dan Ibu Riska menjawab bahwa pengunjung mengatakan 5% + 5% Penjualan souvenir kurang laku, (3%+3%) gagal mendapat donasi dari tamu dari dalam dan luar negeri dan (10% + 10%) mengatakan nuansa religi didalam ruangan kurang terasa sehingga jumlahnya menjadi 36.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap kepuasan Wisatawan di destinasi wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang dan merancang strategi pengembangan berdasarkan kepuasan wisatawan terhadap kinerja elemen Daya Tarik Wisata Bayt Al-qur'an Al-Akbar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu: Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Bayt Al-qur'an Al-akbar Kota Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan adanya banyak keterbatasan penulis baik dalam bentuk wawasan dan waktu, penulis memberikan titik fokus dari banyaknya masalah yang telah diidentifikasi pada Pengaruh Antara Pelayanan Karyawan Terhadap kepuasan

Wisatawan di destinasi wisata Bayt Al-qur'an Al-akbar kota Palembang

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang telah dituliskan, berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Wisatawan di destinasi wisata Bayt Al-qur'an Al-akbar kota Palembang
2. Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Karyawan Wisatawan di destinasi wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang
3. Untuk mengetahui Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di destinasi wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Praktis

Manfaat bagi pembaca dapat menjadi sarana menambah ilmu dan wawasan serta dapat dijadikan sebagai salah satu bahan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi pengelola kawasan destinasi wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar yakni sebagai informasi maupun bahan masukan bagi pengelola terkait persepsi wisatawan atau pengunjung terhadap Pengaruh Antara Pelayanan Karyawan Terhadap kepuasan Wisatawan di destinasi wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang

1.5.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu dibidang kepariwisataan, dan bagi penulis sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama kegiatan perkuliahan terutama pada ilmu yang memiliki kaitannya dengan penelitian ini yaitu mengenai objek wisata.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksud untuk memberikan garis besar mengenai isi skripsi secara jelas, sehingga dapat menggambarkan pembagian bab, kedalaman sub-sub secara keseluruhan.

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Masalah
- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Definisi Pariwisata
- 2.2 Tujuan Pariwisata
- 2.3 Ciri Pariwisata
- 2.4 Macam-Macam Pariwisata
- 2.5 Wisata Religi
- 2.6 Pelayanan Pariwisata
- 2.7 Indikator Pelayanan
- 2.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
- 2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan
- 2.10 Kepuasan Wisatawan
- 2.11 Indikator Kepuasan Wisatawan
- 2.12 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan
- 2.13 Dimensi Kepuasan Wisatawan
- 2.14 Penelitian Terdahulu
- 2.15 Kerangka Pemikiran
- 2.16 Definisi Operasional

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Pendekatan Penelitian
- 3.2 Lokasi Penelitian
- 3.3 Sumber Data
- 3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel
- 3.5 Instrumen Pengumpulan Data
- 3.6 Teknik Analisis Data
- 3.7 Analisis Regresi Sederhana

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Hasil analisis data
- 4.2 Pembahasan

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran