

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar yang sedang berkembang pesat di dunia khususnya di Indonesia. Keanekaragaman budaya dan suku yang dimiliki pada masing-masing pulaunya menjadikan modal utama dalam kepariwisataan serta sekaligus sebagai salah satu sumber devisa terbesar di Indonesia.

Salah satu Provinsi yang ada di Indonesia yakni Provinsi Sumatera Selatan dengan Ibukota Palembang merupakan salah satu provinsi dengan keberagaman wisata budayanya yang identik dengan sebutan kota pempek. Palembang juga merupakan salah satu kota yang menjadi tempat digelarnya perlombaan bergengsi se-Asia yakni Asian Games 2018. Perlombaan tersebut dilaksanakan di berbagai kota dengan tujuan untuk memperkenalkan kekayaan wisata yang ada di daerah tersebut terhadap dunia. Daya tarik wisata yang ada di kota Palembang yakni wisata budaya, rekreasi dan juga berkaitan erat dengan keagamaan atau religi.

Menurut Amalina (2017:2) menyatakan bahwa dalam konteks keagamaan masyarakat Indonesia mengenal istilah wisata religi atau religious untuk kalangan Non-Muslim dengan mengunjungi objek-objek bersejarah agama seperti tempat ibadah, makan orang-orang yang dianggap suci serta menapaki jejak nilai sejarah dengan maksud untuk lebih mendalami nilai agama. Perjalanan yang dilakukan seseorang tentunya berasal dari minat atau keinginan dalam melakukan perjalanan rekreasi tersebut, apabila terdapat niatan dalam hatinya untuk tujuan mendapat pengetahuan islam dan sejalan dengan agama maka perjalanan tersebut dapat dikatakan wisata religi.

Salah satu wisata religi di kota Palembang yakni yang berkaitan dengan pelestarian budaya dan juga religi yaitu Al-Qur'an terbesar di Indonesia yakni Bayt Al-Qur'an Al Akbar yang beralamat di Pondok

Pesantren Al Ihsaniyah Gandus Palembang. Menurut *website* Bayt Al Quran Al Akbar bahwa Wisata Religi Bayt Al Quran Al Akbar Palembang ini juga telah meraih pemenang pertama dalam Anugerah Pesona Indonesia sebagai Wisata Halal Terpopuler di Indonesia 2018.

Gagasan pembuatan Al-Quran Terbesar ini tercetus pada tahun 2002, setelah Ust.H.Syofwatillah Mohzaib merampungkan pemasangan kaligrafi, pintu dan ornamen Masjid Agung Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Sumatera Selatan. Kemudian seiring waktu Bayt Al Quran Al Akbar ini diresmikan pada tahun 2012 oleh Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono. Sejak diresmikan Bayt Al Quran Al Akbar ini sering dijadikan tempat bagi masyarakat untuk melakukan pengajian, setelah itu terdapat peningkatan kunjungan yang dicatat oleh pengelola Bayt Al Quran Al Akbar setiap tahunnya namun dalam tiga tahun terakhir ini mengalami penurunan. Berikut adalah tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah pengunjung Bayt Al Quran Al Akbar kota Palembang dari tahun 2017 hingga 2020:

Tabel 1.1  
Jumlah Pengunjung Bayt Al Quran Al Akbar Kota Palembang Dari Tahun 2017 Hingga 2020

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
2017	26.496
2018	236.359
2019	186.881
2020	90.832
<b>Total</b>	<b>540.568</b>

*Sumber: Pengelola Bayt Al Quran Al Akbar 2021*

Dapat dilihat pada tabel 1.1 di atas dapat dikatakan fluktuatif yakni jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2017 berjumlah 26.496 pengunjung yang meningkat pada tahun 2018 sebesar 236.359 pengunjung dengan selisih 209.863 pengunjung dan setelah tahun 2018 setiap tahunnya mengalami penurunan, tahun 2019 berjumlah 186.881 pengunjung dan tahun 2020 berjumlah 90.832 dengan total kunjungan sebanyak 540.568 pengunjung. Menurunnya angka pengunjung pada suatu objek wisata, bisa disebabkan dari

berbagai hal, contohnya bisa dilihat dari segi fasilitas yang belum maksimal untuk melengkapi kebutuhan pengunjung, juga bisa dari segi daya tarik didalamnya yang tidak dirawat (Iswidyamarsha dan Yudhiet, 2020:74). Menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Bayt Al Quran Al Akbar bisa disebabkan berbagai hal seperti fasilitas yang belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dan juga kualitas pelayanan yang menurun akibat pengurangan karyawan oleh pengelola Bayt Al Quran Al Akbar.

Menurut Spillane (dalam Mukhlas, 2008:32) dalam penelitian Adimayu dan Sri (2020) fasilitas terdapat tiga indikator yakni fasilitas utama, pendukung dan penunjang, yang mana selaras pada hasil penelitiannya bahwa “fasilitas wisata berpengaruh positif terhadap minat berkunjung berdasarkan dari hasil uji hipotesis baik itu secara parsial maupun silmultan”. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang terdapat di objek wisata yang seharusnya memadai dan menunjang objek wisata sehingga pengunjung mendapatkan kemudahan dan kenyamanan saat berkunjung, seperti kemudahan dalam mengakses objek wisata baik itu jarak tempuh objek maupun akses keluar masuknya saat berada di objek wisata, fasilitas objek wisata yang terawat dan memadai serta kenyamanan dan keamanan pengunjung pada saat berada didalam objek wisata.

Pada Bayt Al-Quran Al-Akbar dengan fasilitas jalan dalam mengakses objek wisata pada kondisi sekarang sudah cukup membaik, namun pada saat memasuki area Bayt Al-Quran Al-Akbar sangat padat karena langsung disambut oleh para pedagang/UMKM aksesoris dan makanan sehingga untuk akses masuk dan keluar dijalur yang sama saat ramainya pengunjung menjadi sempit, dan fasilitas tangga menuju atas ukiran Al-Qur’an sudah tidak layak dan belum diperbaiki, serta saat berada didalam objek wisata pengunjung akan kurang nyaman pada saat ramai karena kurangnya fasilitas pendingin ruangan di dalam objek wisata.

Menurut penelitian terdahulu Purba dan Glory (2018) bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung yang mana

kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu tempat wisata”. Sedangkan menurut Usmara (2008) dalam penelitian Aryandi dan Onsardi (2020) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan penghargaan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen yang mana dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang menunjukkan bahwa dengan tampilan ruangan yang menarik dan bersih membuat konsumen nyaman, pelayanan yang cekatan dan cepat tanggap akan kebutuhan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengunjung atau konsumen.

Suatu kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan dengan pelayanan karyawan dalam mengatur tugas pada perusahaan atau pada suatu objek wisata seperti pemandu wisatawan yang cekatan dan informatif dalam pemberian informasi, kemudian melayani pengunjung sepenuhnya sehingga semua kebutuhan dan keluhan pengunjung dapat diatasi. Pembagian tugas yang baik dan jumlah karyawan yang sesuai pada suatu objek wisata tentunya akan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan bagi wisatawan sehingga wisatawan akan memberikan timbal balik yang positif juga bagi perusahaan atau objek wisata.

Sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *guide* didalam sudah baik namun pelayanan di loket terkadang lengah karena pada saat ramai adanya pengunjung yang masuk tanpa membeli tiket terlebih dahulu dan berdasarkan dari hasil wawancara terhadap karyawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar bahwa pada saat ramai pengunjung yang disabilitas dan orang tua tidak bertanya terlebih dahulu untuk jalur disabilitas namun jika dilihat sebagai penyedia jasa tentunya karyawanlah yang kurang respon terhadap pengunjung dan sibuk dengan kesibukan masing-masing sehingga kurang memperhatikan pengunjung.

Berdasarkan fenomena dari uraian diatas, minat berkunjung wisatawan juga dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan, dengan itu penulis tertarik untuk meneliti apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh minat berkunjung wisatawan ke objek wisata Bayt Al-Quran Al-Akbar dan juga dapat mempengaruhi peningkatan jumlah kunjungan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengambil judul, yaitu: **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Bayt Al-Qur’an Al-Akbar Kota Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung wisatawan ke objek wisata Bayt Al-Qur’an Al-Akbar?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan ke objek wisata Bayt Al-qur’an Al-Akbar?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan ke objek wisata Bayt Al-qur’an Al-Akbar?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan proposal skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Maka penulis menetapkan batasan-batasan yaitu membahas pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur’an Al-Akbar kota Palembang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan laporan akhir ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung wisatawan pada Bayt Al-Qur'an Al-Akbar sebagai objek wisata.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang tepat terhadap minat berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar kota Palembang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan yang tepat terhadap minat berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar kota Palembang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### 1) Manfaat Praktisi

Dapat mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar sangat berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan. Selain itu dengan adanya penelitian ini objek wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar kota Palembang ini dapat menjadi objek wisata yang lebih menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi baik itu bagi pemerintah dalam meningkatkan objek wisata dan juga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

##### 2) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta dapat bermanfaat sebagai salah satu cara mengamalkan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan. Selain itu penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti yang akan datang yang ingin melakukan penelitian serupa atau pun sebagai pembanding bagi peneliti selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dimaksud untuk memberikan garis besar mengenai isi skripsi secara jelas, sehingga dapat menggambarkan pembagian bab kedalam sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

- 2.1. Komponen Daya Tarik Wisata
- 2.2. Fasilitas
- 2.3. Kualitas Pelayanan
  - 2.3.1 Pelayanan Prima
  - 2.3.2 Kualitas Pelayanan
- 2.4. Minat Berkunjung Wisatawan
- 2.5. Kerangka Berpikir
- 2.6. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- 3.1. Pendekatan Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Jenis dan Sumber Data
- 3.4. Populasi dan Sampel
  - 3.4.1 Populasi
  - 3.4.2 Sampel
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data

- 3.6. Skala Pengukuran
- 3.7. Instrumen Penelitian
- 3.8. Teknik Pengujian Instrumen
  - 3.8.1 Uji Validitas
  - 3.8.2 Uji Reliabilitas
- 3.9 Teknik Analisis Data
  - 3.9.1 Analisi Data Deskriptif
  - 3.9.2 Uji Hipotesis
    - 1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)
    - 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)
  - 3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
  - 3.9.4 Analisi Regresi Linear Berganda

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Hasil Penelitian
- 4.2. Pembahasan

#### BAB V PENUTUP

- 5.1. Kesimpulan
- 5.2. Saran