

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bagi Indonesia, industri pariwisata merupakan suatu komoditi prospektif yang dipandang mempunyai peranan penting dalam pembangunan nasional. Sejak tahun 1978, Indonesia terus berusaha mengembangkan kepariwisataan, seperti yang tertuang dalam TAP MPR Nomor IV/MPR/1978 yang menyatakan bahwa pariwisata perlu ditingkatkan dan diperluas untuk meningkatkan devisa, memperluas lapangan kerja, dan memperkenalkan kebudayaan.

Berdasarkan tabel 1.1 pada halaman empat menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami peningkatan dari tahun 2010-2014 sebanyak 8.503.247 pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa Perkembangan sektor jasa pariwisata saat ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi, kebutuhan dan keinginan manusia tidak hanya berupa barang saja, tetapi juga jasa pariwisata. Para individu menghabiskan proporsi pendapatan mereka lebih banyak untuk jasa perjalanan, restoran dan jasa hiburan untuk menyempurnakan kualitas hidup mereka. Rutinitas yang dialami orang dalam kesehariannya menimbulkan ketegangan, kebosanan dan kejemuhan. Salah satu bentuk kegiatan yang dapat dilakukan dalam mengisi waktu senggang tersebut adalah pariwisata atau rekreasi. Persaingan dalam dunia bisnis pariwisata menuntut tempat-tempat wisata atau rekreasi di kota Yogyakarta untuk mampu membaca peluang yang ada serta mampu membaca kondisi pasar dan dapat

mempelajari karakter pengunjung agar tempat rekreasi dapat tetap eksis dan jumlah kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta tetap mengalami peningkatan pertahunnya.

Secara geografis Daerah Istimewa Yogyakarta tidak terlalu luas apabila dibandingkan dengan provinsi lain, hanya terdiri dari 5 daerah Kabupaten/Kota yaitu: Sleman, Kota Yogyakarta, Bantul, Gunung Kidul dan Kulon Progo. Masing-masing daerah memiliki berbagai macam potensi wisata yang dapat terus dikembangkan, mulai dari wisata geologi dan vulkanologi di Gunung Merapi, wisata agro di lereng Gunung Merapi, wisata sejarah di Candi Prambanan, Ratu Boko dan sekitarnya, wisata keluarga di Kaliurang, wisata belanja di kawasan Malioboro dan Pasar Beringharjo, wisata budaya di Keraton Kesultanan dan Pakualaman, wisata kerajinan di Bantul, wisata Karst di Gunung Kidul, wisata pantai di pesisir selatan, sampai wisata seni di berbagai museum dan galeri seni yang tersebar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan provinsi di Indonesia yang menyandang status “Daerah Istimewa”. Dengan menyandang gelar sebagai “Daerah Istimewa” sebenarnya sudah merupakan sebuah kekuatan tersendiri bagi Yogyakarta. Berbagai potensi wisata yang dimiliki oleh Daerah Istimewa Yogyakarta adalah modal dasar pembangunan pariwisata. Namun, mengandalkan kekayaan alam, budaya, dan kesenian saja belum cukup untuk mendongkrak angka kunjungan wisatawan. Diperlukan organisasi pariwisata yang kuat dan langkah strategis untuk mengembangkan dan merancang pola pembangunan pariwisata. Peranan para pemangku kepentingan mulai dari pemerintah pusat dan

daerah, pengusaha, Lembaga Swadaya Masyarakat, asosiasi pariwisata, para pemerhati dan peneliti pariwisata serta masyarakat umum yang secara langsung maupun tidak langsung ikut terlibat dalam kegiatan pariwisata memiliki peran yang berbeda-beda dalam mensukseskan rencana-rencana pembangunan pariwisata daerah keberhasilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam pengelolaan destinasi wisata dapat terlihat dari Tabel 1.2 tentang jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara ke tempat-tempat wisata di daerah tujuan wisata yang ada di kabupaten/kota Daerah Istimewa Yogyakarta yang selalu menunjukkan kenaikan signifikan dari 2010-2014. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui jumlah wisatawan yang datang ke Daerah Istimewa Yogyakarta dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 8.503.247 orang.



**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Didaya Tarik Wisata Per Kabupaten/Kota Pada Tahun 2010-2014**

No	ODTW	Tahun 2010			Tahun 2011			Tahun 2012			Tahun 2013			Tahun 2014		
		wisman	wisnus	jumlah	wisman	wisnus	jumlah	wisman	wisnus	jumlah	wisman	wisnus	jumlah	wisman	wisnus	jumlah
1	Kota Yogyakarta	241.047	3.297.092	3.538.139	204.941	2.992.371	3.197.312	233.841	3.849.764	4.083.605	306.452	4.366.914	4.673.366	226.197	5.025.155	5.251.352
2	Kab. Sleman	142.412	2.357.465	2.499.877	255.167	2.234.896	2.490.063	262.916	2.779.316	3.042.232	337.974	3.274.980	3.612.954	340.599	3.883.359	4.223.958
3	Kab. Bantul	13.387	1.286.655	1.300.042	-	2.378.209	2.378.209	-	2.378.209	2.378.209	-	2.037.874	2.037.874	502	2.708.314	2.708.816
4	Kab. Kulon Progo	18.358	425.767	444.125	1.054	545.743	546.797	705	595.824	596.529	-	695.850	695.850	-	904.972	904.972
5	Kab. Gunung Kidul	-	687.705	687.705	-	688.405	688.405	2.053	1.277.012	1.279.065	3.558	1.818.693	1.822.251	5.319	3.679.818	3.685.137
Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Provinsi DIY		415.204	7.855.784	8.270.988	461.162	8.839.624	9.300.786	499.515	10.880.125	11.379.640	647.984	12.194.311	12.842.295	572.617	16.201.618	16.774.235

Sumber: Diolah dari statistik pariwisata 2014 (hal 59 ).

Dari tabel 1.1 dapat di cermati jumlah kunjungan wisatawan ke kabupaten Gunung Kidul pada tahun 2010 sebanyak 687.705 orang. menunjukkan bahwa Gunung Kidul menduduki peringkat ke empat di DIY. Kemudian pada tahun 2011 jumlah kunjungan sedikit meningkat menjadi 688.405 orang, akan tetapi pada tahun 2012 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 1.279.065 masih tetap menduduki peringkat ke empat tetapi sudah meninggalkan jauh jumlah kunjungan kabupaten Kulon Progo. Pada tahun 2013 jumlah kunjungan kabupaten Gunung Kidul hampir mendekati jumlah kunjungan kabupaten Bantul sebanyak 1.822.251 dan pada tahun 2014 kabupaten Gunung Kidul berhasil menduduki peringkat ketiga dan menggeser kabupaten Bantul dengan jumlah

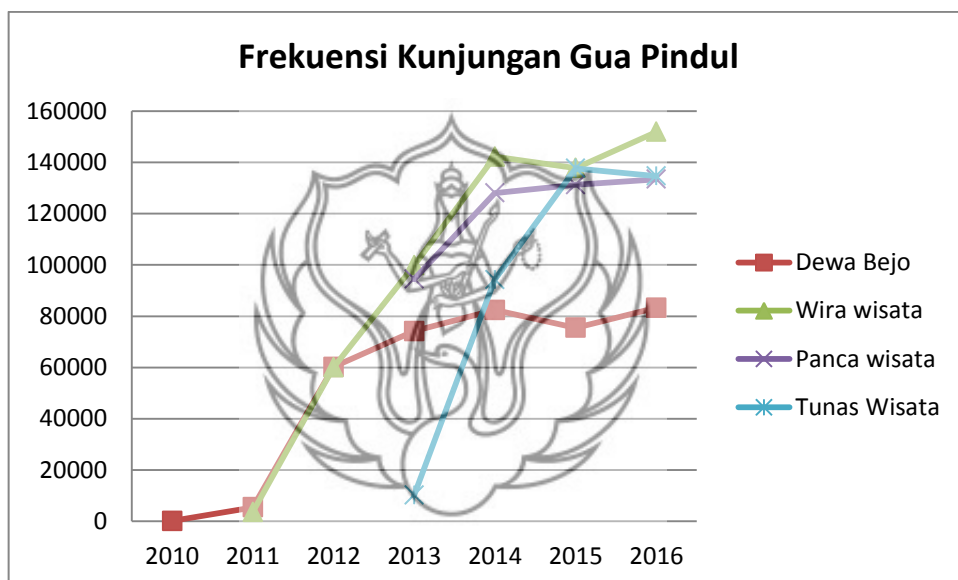
kunjungan sebanyak 3.685.137. Tidak menutup kemungkinan pada tahun berikutnya kabupaten Gunung Kidul akan mencapai peringkat ke dua.

Dari pemaparan di atas menunjukkan bahwa kabupaten gunung kidul semakin banyak diminatai oleh wisatawan karena kabupaten tersebut banyak obyek wisata seperti wisata pantai, wisata gua, wisata budaya dan wisata alam. Salah satu wisata gua yang ada di kabupaten Gunung Kidul ialah obyek wisata Gua Pindul. Obyek wisata Gua Pindul merupakan obyek wisata berupa gua yang terletak di desa Bejiharjo, kecamatan Karangmojo, kabupaten Gunung Kidul. Gua Pindul merupakan obyek wisata yang menarik karena untuk menikmati keindahan Gua Pindul tidak seperti gua-gua pada umumnya, yakni dengan cara menyusuri gua yang dilakukan dengan menaiki ban pelampung di atas aliran sungai bawah tanah di dalam gua, kegiatan ini dikenal dengan istilah susur gua. Aliran sungai bawah tanah dimulai dari mulut gua sampai bagian akhir gua, di dalam gua terdapat bagian sempit yang hanya bisa dilewati satu ban pelampung, sehingga biasanya pengunjung akan bergantian untuk melewati bagian ini. Panjang Gua Pindul ialah 350 meter dengan lebar 5 meter dan jarak permukaan air dengan atap gua 4 meter, penelusuran Gua Pindul memakan waktu kurang lebih selama 45 menit yang berakhir pada sebuah dam. Aliran sungai yang berada di dalam Gua Pindul berasal dari mata air Gedong Tujuh.

Obyek wisata Gua Pindul diresmikan pada 10 Oktober 2010, pada mulanya Gua Pindul ditemukan oleh masyarakat sekitar dan diresmikan menjadi obyek wisata guna meningkatkan ekonomi warga sekitar. Gua Pindul dikelola oleh warga sekitar, pada awalnya pengelola Gua Pindul hanya memiliki satu

pengelola/operator saja yakni Dewa Bejo, awal merintis obyek wisata Gua Pindul tentu banyak tantangan dan kendala akan tetapi pihak pengelola tidak menyerah yang awalnya jumlah kunjungan hanya beberapa orang mulai membuahkan hasil, jumlah tingkat kunjungan semakin meningkat dari tahun 2010-2015 hingga akhirnya pada tahun 2012 tingkat kunjungan Gua Pindul melonjak signifikan sampai saat ini berikut rincian data yang diperoleh:

Grafik 1.1 Kunjungan Obyek Wisata Gua Pindul .



Sumber: Pengelola Obyek Wisata Gua Pindul

Dari grafik 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan obyek wisata Gua Pindul pertahun mengalami peningkatan, oleh karna itu banyak warga sekitar ingin menjadi pengelola Gua Pindul, hingga akhirnya bermunculan pengelola baru, tetapi sebelum pengelola baru mendirikan tempat harus menemukan dulu obyek wisata baru yang bereda disekitar Gua Pindul seperti Gua Seriti untuk menjadi *icon* pengelola tersebut, yang dimaksud dengan *icon* disini untuk menjadi identitas dari pengelola tersebut. Tanpa *icon* pengelola tidak bisa mendirikan

tempat baru dan dianggap pengelola ilegal/tidak resmi. Pada saat ini ada empat pengelola resmi yang berada di Gua Pindul, pengelola tersebut ialah Dewa Bejo, Wira Wisata, Panja Wisata, dan Tuna Wisata. Yang menjadi induk serta panutan dari keempat pengelola tersebut ialah Dewa Bejo karena Dewa Bejo merupakan pengelola yang pertama kali berdiri. Setiap pengelola memiliki kedudukan yang sama seperti: (1) Memiliki struktur organisasi yang jelas. (2) Memiliki karyawan dan pemandu yang kompeten. (3) Menjual tiket dengan harga yang sama dengan yang lain. (4) Pemandu mendapatkan pelatihan serta sertifikat pelatihan dari dinas pariwisata Kab.Gunung Kidul. (5) Memiliki strategi pemasaran guna menarik minat wisatawan untuk berkunjung.

Meskipun terdapat empat pengelola di dalam Gua Pindul setiap ketua pengelola tersebut selalu berkoordinasi dengan ketua-ketua dari pengelola lain, mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di Gua Pindul dan mencari solusinya secara bersama sama. Contoh permasalahan yang serius saat ini ialah Gua Pindul dalam segi pengelolaannya resmi diambil alih oleh Pemda, hanya saja saat ini Pemda belum mengambil alih keseluruhan dalam pengelolaannya, Pemda hanya menetapkan biaya kontribusi sebesar Rp.10.000/orang untuk memasuki Gua Pindul pengelolaan di dalam Gua Pindul tetap dikelola oleh keempat pengelola tersebut yaitu: ialah Dewa Bejo, Wira Wisata, Panja Wisata, dan Tuna Wisata. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan pada tahun yang akan datang pemda tidak hanya menetapkan biaya kontribusi, melainkan benar-benar mengambil alih pengelolaan secara keseluruhan terkait pengelolaan Gua Pindul.

Ditinjau dari segi pengelolaan yang terbagi atas empat pengelola/manajemen, hal ini tentu mempengaruhi pelayanan kualitas jasa yang disediakan oleh obyek wisata Gua Pindul karena tidak semua pengelola memiliki kualitas jasa yang sama, akan tetapi kualitas jasa bisa di standarkan agar kualitas jasa yang ada di Gua Pindul memiliki standar yang sama seperti: (1) karyawan yang bertugas harus rapi dan ramah.(2) pemandu memberikan penjelasan dan pengarahan dengan baik.(3) pemandu harus respek/peka terhadap pengunjung yang hendak celaka dalam penyusuran gua. (4) pemandu memiliki *skill* berenang karena penting untuk menyelamatkan pengunjung yang hendak tenggelam. Jika tidak memiliki standar kualitas jasa tentu akan mempengaruhi citra Gua Pindul terhadap wisatawan karena wisatawan yang berkunjung ke Gua Pindul tidak mengetahui bahwa Gua Pindul terdiri atas empat pengelola jadi misalkan pengelola Dewa Bejo memberikan kualitas jasa yang buruk terhadap pengunjungnya maka nama Gua Pindullah yang kualitas jasanya terkesan buruk dimata pengunjung bukan pengelola Dewa Bejo, hal ini tentu akan merugikan bagi pengelola yang lain. Oleh karena itu penting untuk mengetahui kualitas jasa saat ini yang disediakan oleh keempat pengelola yang ada di Gua Pindul terkait kepuasan pengunjung.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas jasa mencakup (dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul ?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas jasa (dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap lima pengelola (Dewa Bejo, Wira Wisata, Panca Wisata, dan Tunas Wisata ) dalam pengelolaan obyek wisata Gua Pindul ?



## 1.3 Hipotesis

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

### **Hipotesis mayor**

Terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

### **Hipotesis minor**

H<sub>1</sub> : Dimensi bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

H<sub>2</sub> : Dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

H<sub>3</sub> : Dimensi daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

H<sub>4</sub> : Dimensi Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

H<sub>5</sub> : Dimensi Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

H<sub>6</sub>: Tingkat kualitas jasa pengelola (Dewa Bejo, Wira Wisata, Panca Wisata, dan Tunas Wisata) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

H<sub>7</sub>: Terdapat perbedaan tingkat kualitas jasa pengelola (Dewa Bejo, Wira Wisata, Panca Wisata, dan Tunas Wisata)

