

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin maju ini, persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Dengan berkembangnya teknologi dan informasi, menuntut para pelaku bisnis untuk dapat mengoptimalkan kinerja yang efektif di perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Tidak hanya meningkatkan kinerja yang efektif tetapi perusahaan juga harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumennya.² Oleh karena itu, agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin sengit, perusahaan harus mampu menciptakan strategi pemasaran yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini akan membantu perusahaan untuk mempertahankan posisinya di pasar dan meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat terus berkembang dan bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Kesuksesan perusahaan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen akan menjadi kunci utama dalam meraih kesuksesan dalam dunia bisnis saat ini.

Bisnis merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan menghadapi persaingan saat ini adalah bisnis di bidang pariwisata. Persaingan yang semakin

² Muhammad Sulthon Fauzi, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Selera Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kerupuk Pecel Bu Penik Loceret Nganjuk" (UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023), hal. 1.

ketat dalam industri pariwisata ditandai dengan banyaknya bisnis di bidang pariwisata namun dengan fasilitas dan pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan harus terus meningkatkan kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan efektif. Pelaku bisnis pariwisata perlu mencari cara untuk mendorong pengunjung agar memilih produk dan layanan mereka sebagai yang terbaik, sehingga dapat bersaing dan mampu mengalahkan pesaing.³ Untuk itu, mereka harus terus meningkatkan inovasi dan menawarkan produk yang terbaik kepada pelanggan. Dengan begitu, pengunjung akan merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan dan semakin tertarik untuk mengunjungi kembali tempat wisata tersebut.

Pariwisata di Indonesia memiliki peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Bisnis pariwisata semakin berkembang di era modern karena minat masyarakat untuk berlibur semakin tinggi. Banyak orang ingin melepaskan kejenuhan dari rutinitas sehari-hari dengan melakukan perjalanan wisata.⁴ Dengan demikian, pariwisata memberikan kontribusi besar dalam peningkatan pendapatan dan lapangan kerja di Indonesia. Selain itu, sektor pariwisata juga menjadi peluang bisnis yang menjanjikan bagi para pelaku usaha. Dengan potensi yang besar, pemerintah pun terus mengembangkan pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi nasional. Dengan begitu, pariwisata di

³ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 171.

⁴ Yoma Puspi Nilamsari, "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Obyek Wisata Bahari Lamongan" (Surakarta, 2009), hal. 1.

Indonesia tidak hanya memberikan manfaat bagi wisatawan, tetapi juga bagi pertumbuhan ekonomi negara.

Banyaknya minat masyarakat untuk berwisata telah memicu perusahaan pemerintah maupun swasta untuk mengembangkan industri pariwisata di Indonesia. Perusahaan harus mampu bersaing untuk menarik perhatian wisatawan dengan membangun berbagai jenis objek wisata, menyediakan pelayanan terbaik, dan melengkapi fasilitas umum.⁵ Menyediakan fasilitas wisata yang lengkap dan berkualitas sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengunjung. Namun, tidak hanya itu saja, pelayanan yang baik juga perlu diberikan untuk membuat pengunjung merasa dihargai dan puas dengan pengalaman wisata yang mereka dapatkan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus mengembangkan fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif. Selain itu, perusahaan juga perlu menjaga keberlanjutan lingkungan dan budaya lokal dalam pengembangan objek wisata agar tidak merusak ekosistem dan kearifan lokal yang menjadi daya tarik utama bagi para wisatawan.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling potensial yang sedang gencar-gencarnya untuk dikembangkan saat ini. Hal ini karena pariwisata dapat memberikan banyak manfaat bagi daerah, seperti meningkatkan pendapatan asli daerah, menciptakan lapangan pekerjaan, dan melestarikan budaya lokal. Namun, pariwisata juga harus memperhatikan

⁵ *IBID.*, hal. 2

aspek keberlanjutan, kesejahteraan, dan keadilan bagi masyarakat dan lingkungan. Oleh karena itu, muncul konsep pariwisata syariah atau wisata halal yang belakangan ini menjadi trend dalam pengembangan ekonomi yang berbasis pariwisata. Konsep ini meliputi adat-istiadat dan budaya, dan gaya hidup yang berlandaskan nilai-nilai Islam dan juga menghasilkan produk-produk dengan konsep halal.⁶ Pariwisata syariah tidak hanya menarik bagi wisatawan muslim, tetapi juga bagi wisatawan non-muslim yang mencari pengalaman wisata yang berbeda, berkualitas, dan bermakna. Dengan demikian, pariwisata syariah dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing dan kesejahteraan daerah melalui pariwisata.

Pengembangan pariwisata halal di Indonesia merupakan salah satu program prioritas yang dilaksanakan oleh Kementerian Pariwisata yang sudah berjalan tujuh tahun terakhir. Konsep pengembangan pariwisata halal di Indonesia sendiri merupakan konsep wisata yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan pengalaman wisata muslim. Konsep itu diantaranya yaitu layanan makanan dan minuman halal, fasilitas ibadah berkualitas, toilet bersih dengan air yang memadai, bebas dari Islamophobia, memberi nilai manfaat sosial, pengalaman unik bagi wisatawan muslim, bebas dari aktivitas non halal, penyediaan area rekreasi dengan privasi.⁷ Dengan demikian, pariwisata halal di Indonesia tidak hanya menawarkan keindahan alam dan budaya, tetapi juga

⁶ Nanda Rahmi, "Kajian Ekonomi Pariwisata Syariah Kota Banda Aceh," *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 1 (2017), hal. 577.

⁷ Retno Dwi Wulandari and Kurniyati Indahsari, "Strategi Pengembangan Halal Di Indonesia," *SENRIABDI: Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2021), hal. 331.

kenyamanan, keamanan, dan ketenangan bagi wisatawan muslim. Selain itu, pariwisata halal di Indonesia juga dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian, lingkungan, dan masyarakat lokal, serta meningkatkan citra Indonesia sebagai negara yang ramah dan toleran.

Kabupaten Blitar secara topografi memiliki keadaan yang bervariasi yaitu daratan, perbukitan, pegunungan, dan pantai dengan ketinggian rendah rata-rata 167 mdpl dan luas 1.588,79 km². Kabupaten Blitar tercatat sebagai salah satu kawasan yang strategis dan mempunyai perkembangan yang cukup dinamis. Kabupaten Blitar berbatasan dengan tiga kabupaten lain yaitu,

1. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Malang,
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri,
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang,
4. Sebelah Selatan adalah Samudera Indonesia yang terkenal dengan kekayaan lautnya.

Di Kabupaten Blitar terdapat Sungai Brantas yang membelah daerah ini menjadi dua yaitu kawasan Blitar Selatan dan kawasan Blitar Utara, Blitar Selatan termasuk daerah yang kurang subur. Hal ini disebabkan daerah tersebut merupakan daerah pegunungan yang berbatu, dimana batuan tersebut cenderung berkapur sehingga mengakibatkan tanah tandus dan susah untuk ditanami. Sebaliknya kawasan Blitar Utara termasuk daerah surplus karena tanahnya yang subur, sehingga banyak tanaman yang tumbuh dengan baik.

Kota Blitar merupakan salah satu daerah di wilayah Propinsi Jawa Timur yang secara geografis terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian rata-rata 156 meter dari permukaan air laut dan memiliki luas wilayah 32,58 Km². Kota Blitar merupakan wilayah terkecil kedua di Propinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto. Wilayah Kota Blitar dikelilingi oleh Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut,

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok,
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum,
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Dilihat dari kedudukan dan letak geografisnya, Kota Blitar tidak memiliki sumber daya alam yang berarti, karena seluruh wilayahnya adalah wilayah perkotaan, yang berupa pemukiman, perdagangan, layanan publik, sawah pertanian, kebun campuran dan pekarangan. Oleh karena itu, sebagai penggerak ekonomi Kota Blitar mengandalkan Potensi diluar sumber daya alam, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya buatan.

Jumlah objek wisata sangat mempengaruhi wisatawan untuk melakukan kunjungan, semakin banyak objek wisata maka wisatawan akan semakin tertarik untuk melakukan kunjungan ke tempat tersebut. Blitar sendiri memiliki

banyak destinasi wisata, adapun beberapa contoh destinasi wisata yang ada di Blitar antara lain,

Tabel 1.1
Destinasi Wisata di Blitar

No.	Jenis Wisata	Destinasi Wisata
1	Wisata Religi	Masjid Ar-Rahman, Makam Bung Karno, Petilasan Syekh Subakir, Makam Eyang Djugo, Makam Syaikh Abu Hasan, Masjid Agung Blitar, dan lainnya.
2	Wisata Sejarah	Candi Penataran, Monument Trisula, Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Monument Peta, Istana Gebang, dan lainnya.
3	Wisata Alam	Pantai Tambakrejo, Pantai Serang, Air Terjun Tirta Galuh, Jurug Bening, Hutan Pinus Gogoniti, Perkebunan Teh Sirah Kencong, dan lainnya.
4	Wisata Edukasi	Kampung Coklat, Kampung Gerabah, Agrowisata Belimbing Karang Sari, Fish Garden, Wisata Gurami Seduri, Kampung Bathok, dan lainnya.
5	Wisata Kuliner	Soto Daging Bok Ireng, Warung Mak Ti, Ayam Bakar Bu Mamik, President Resto, dan lainnya.

Sumber: tempatwisataseru.com, diakses 26 Desember 2023

Wisata halal adalah program yang dilakukan pemerintah daerah yang didukung oleh infrastruktur yang memadai. Pemerintah memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kepuasan kepada wisatawan sehingga dapat menumbuhkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan wisatawan, sehingga wisatawan memiliki minat untuk mengunjungi kembali tempat wisata tersebut. Salah satu bentuk kepuasan yang dapat diberikan oleh pemerintah dan masyarakat adalah dengan memberikan fasilitas yang memadai dan adanya sarana dan prasana pendukung lainnya. Selain itu, pemberian kualitas pelayanan yang baik juga dapat mempengaruhi

kepuasan wisatawan.⁸ Dengan memperkenalkan wisata halal, diharapkan dapat menarik lebih banyak wisatawan Muslim dan memperkuat citra daerah sebagai destinasi pariwisata yang ramah bagi wisatawan Muslim.

Blitar menyimpan sejuta potensi di ranah pariwisata yang terbilang cukup komplit untuk destinasi pariwisata yang mempunyai daya tarik, mulai dari alamiah maupun buatan manusia. Beberapa objek wisata yang sedang ramai di Blitar diantaranya yaitu Masjid Ar-Rahman, Makam Bung Karno, dan Kampung Coklat. Masjid Ar-Rahman Blitar merupakan masjid yang dibangun dengan arsitektur Utsmaniyah Mamluk. Sehingga Jamaah yang berkunjung dan beribadah bisa merasakan atmosfer yang serupa dengan beribadah di Masjid Nabawi Madinah⁹. Makam Bung Karno juga menjadi destinasi wisata yang populer karena sebagai tempat peristirahatan terakhir dari Bapak Proklamator Indonesia, disana juga terdapat perpustakaan dan museum yang bisa digunakan untuk menambah wawasan tentang Sejarah dari Bung karno¹⁰. Sementara itu, Kampung Coklat merupakan destinasi wisata yang menarik karena menawarkan berbagai produk olahan coklat dan juga diajarkan bagaimana membudidayakan tanaman kakao dari mulai menanam biji kakao hingga mengolah biji kakao menjadi berbagai produk olahan coklat yang bisa

⁸ Fajar Peunoh Daly, "Pengaruh Wisata Halal Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Kota Banda Aceh" (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019), hal. 6.

⁹ Winanto, "Masjid Ar-Rahman Blitar Megah dan Mirip Masjid Nabawi" dalam <https://beritajatim.com/masjid-ar-rahman-blitar-megah-dan-mirip-masjid-nabawi>, diakses 9 Januari 2024.

¹⁰ Gayatri, "Wisata Sejarah Makam Bung Karno di Hari Lahir Sang Proklamator" dalam <https://www.detik.com/jatim/wisata/d-7377293/wisata-sejarah-makam-bung-karno-di-hari-lahir-sang-proklamator>, diakses 9 Januari 2024.

dinikmati¹¹. Oleh karena itu, ketiga objek pariwisata tersebut menjadi pilihan yang tepat untuk diteliti dalam konteks pariwisata halal di Blitar.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung dalam berwisata yang ditinjau berdasarkan kaidah pariwisata halal, sehingga berdasarkan latar belakang tersebut mengangkat Judul **“Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pariwisata di Blitar dalam Kaidah Pariwisata Halal”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar?
3. Apakah pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar.

¹¹ Asmaul Chusna, “Belajar Tanam Kakao Hingga Pengolahannya di Kampung Coklat”, dalam <https://jatim.antaranews.com/berita/781755/belajar-tanam-kakao-hingga-pengolahannya-di-kampung-coklat>, diakses 9 Januari 2024.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pariwisata Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diharapkan dari peneliti ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan literasi dan menjadikan rujukan tentang pengaruh fasilitas wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pariwisata di Blitar dalam kaidah pariwisata halal.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis mengenai bisnis pariwisata khususnya pariwisata halal di Blitar.

- b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kreatifitas dan inovasi bagi para pelaku usaha di bidang pariwisata agar dapat mengembangkan bisnis wisata yang sesuai dengan kaidah pariwisata halal.

c. Bagi Pemerintah dan Pengelola Wisata

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah inspirasi baru dari wisata halal untuk kemajuan pariwisata terutama wisata halal di Blitar.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah wawasan peneliti untuk dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Variabel yang digunakan terdiri dari tiga variabel yaitu:

- a. Variable bebas meliputi: fasilitas wisata (X_1), kualitas layanan (X_2).
- b. Satu variabel terikat, Y adalah kepuasan pengunjung.

2. Keterbatasan

- a. Data yang digunakan dalam penelitian hanya menggunakan kuesioner yang disebar kepada pengunjung atau wisatawan di Blitar yang meliputi Masjid Ar-Rahman, makam Bung Karno, dan Kampung Coklat. yang mempunyai media sosial aktif dengan sampel 115 responden.
- b. Penelitian ini berfokus pada fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di wisata Blitar yang meliputi Masjid Ar-Rahman, makam Bung Karno, dan Kampung Coklat.

F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini perlu adanya penegasan istilah agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam menafsirkan istilah-istilah dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pariwisata di Blitar dalam Kaidah Pariwisata Halal”. Maka perlu ditegaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata adalah sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan.¹² Sehingga, wisatawan dapat memenuhi kebutuhannya untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai, menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

b. Kualitas Layanan

Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.¹³ Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.¹⁴

¹² James J. Spillane, *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi Dan Rekayasa Kebudayaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1994), hal. 67.

¹³ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 (Jakarta: PT Indeks, 2016), hal. 143.

¹⁴ Kasmir, *Customer Service Excellent* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal. 47.

c. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.¹⁵

d. Pariwisata Halal

Wisata halal merupakan suatu kegiatan kunjungan wisata dengan destinasi dan industri pariwisata yang memenuhi konsep syariah. Wisata halal adalah bagian dari industri pariwisata yang ditunjukkan untuk wisatawan muslim khususnya, yang mana pelayanan yang diberikan merujuk pada aturan-aturan Islam.¹⁶

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di wisata Blitar yang meliputi Masjid Ar-Rahman, makam Bung Karno, dan Kampung Coklat. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari Fasilitas Wisata (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pengunjung (Y).

¹⁵ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 139.

¹⁶ Cheriata, *Laris Manis Bisnis Wisata Halal* (Depok: Gema Insani, 2018), hal. 15.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika pembahasan skripsi disajikan dalam 6 (enam) bab, dan setiap babnya terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. sehingga sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai kerangka teori yang membahas terkait variabel dan sub variabel penelitian yang digunakan, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dan bagaimana pengujian hipotesisnya serta temuan apa saja yang ada dalam penelitian.

BAB V: PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini merupakan jawaban dari hipotesis yang diteliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang diteliti.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian dimana didalamnya berisi kesimpulan dari pembahasan penelitian yang kemudian diberikan kritik dan saran terkait hasil penelitian tersebut.