

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kondisi perekonomian Indonesia yang termasuk salah satu dalam taraf berkembang banyak sekali pergantian strategi-strategi dalam tujuan maningkatkan perkembanganya tersebut. Mulai dari sektor pertanian, perikanan, perindustrian bahkan dalam sektor kepariwisataan. Semuanya dilakukan untuk meningkatkan perekonomian dalam Negeri untuk itu pemerintah sangat mendukung sebagai upaya yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia itu sendiri mulai dari usaha yang berskala kecil sampai yang berskala besar. Dari pihak pemerintahpun akan mengapresiasi dan membantu mengembangkan asaha yang akan dikembangkan tersebut.

Indonesia yang letak geografisnya sangat strategis menjadikanya sebagai Negara yang berpotensi di berbagai aspek dan menjadikanya sebagai salah satu pusat perhatian dunia. Mulai dari tanahnya yang subur, ras suku budaya yang begitu bermacam-macam, banyaknya tempat pariwisata yang sangat indah dan lain sebagainya. Keistimewaanya tersebut menjadikan Indonesia salah satu tujuan destinasi pariwisata dunia. Mulai dari pantai, pegunungan, sungai dan berbagai peninggalan sejarah yang memiliki nilai estetika yang tinggi untuk dijadikan tempat pariwisata maupun tempat sarana penunjang dalam bidang pendidikan. Dengan berbagi kelebihan yang dimiliki tersebut. Mulai dari tanah yang subur, hamparan pantai dan laut yang sangat

luas dan lainya tidak sedikit dari masyarakat memanfaatkanya dengan berbagai macam inovasi yang dimiliki untuk dikembangkan menjadi suatu hal yang baru dan kreatifitas yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia.

Banyak sekali macam-macam dari wisata yang ada di Indonesia ada wisata sejarah, wisata religi, wisata bahari, wisata budaya, wisata edukasi dan lain sebagainya. Semua wisata tersebut menjadi aset Negara dan dikembangkan menjadi industri setiap daerah sehingga selain menjadi salah satu destinasi pariwisata juga menjadi penunjang perekonomian di daerah tersebut. Dalam setiap jenis wisata yang dikembangkan tentunya memiliki keistimewaan dan kecondongan dalam aspek mana yang lebih ditonjolkan.

Industri pariwisata sekarang sudah dikembangkan diberbagai wilayah. Munculnya industri pariwisata-pariwisata baru akan meningkatkan perekonomian di setiap daerah. Dalam pendirian pariwisata ini akan melibatkan lingkungan sekitarnya. Seperti dalam Undang-undang kepariwisataan telah diatur pada Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup> Yaitu Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

---

<sup>1</sup><http://isdindonesia.org/wpcontent/uploads/2015/01/TourismandTravelRelatedServices-No8.pdf> diakses pada tanggal 3 januari 2018 pukul 13:20

Salah satu daerah yang memiliki tingkat kesuburannya dalam pembangunan pariwisata adalah Blitar. Kota Blitar merupakan salah satu daerah yang berada di Propinsi Jawa Timur dan memiliki perkembangan yang pesat dalam pembuatan pariwisata buatanya. Banyak tempat-tempat pariwisata buatan yang bermunculan saat ini seperti bukit bunda, kebun kopi, bukit teletubies, kampung coklat dan masih banyak lagi pariwisata yang saat ini dikembangkan di daerah Blitar. Dari banyaknya wisata buatan yang telah dikembangkan di Blitar kampung coklatlah yang memiliki perkembangan yang sangat signifikan dan dengan waktu yang tidak lama mampu berkembang dengan pesat dan dikenal oleh seluruh masyarakat Indonesia. Pengunjung yang datang dari waktu ke waktu semakin meningkat dan bertambah apalagi pada hari libur dan akhir pekan jumlah pengunjungnya akan membludak melebihi hari-hari biasa.

Berikut adalah tabel perkembangan wisatawan di Kabupaten maupun Kota Blitar:

**Tabel 1.1**

**Pertumbuhan Jumlah pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Tiga Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
2015	± 2.800.000 wisatawan
2016	± 2.913.503 wisatawan

2017	$\geq 3.000.000$ wisatawan <sup>2</sup>
------	-----------------------------------------

Peningkatan jumlah wisatawan pada suatu tempat pariwisata sebenarnya diakibatkan oleh perubahan gaya hidup yang dibarengi dengan meningkatnya pendapatan masyarakat sehingga pola penggunaan pendapatan ini membuat mereka mencari alternatif penggunaan lainnya. Dari kenyataan inilah maka saat ini kegiatan pariwisata telah berubah menjadi kebutuhan sekunder yang harus dipenuhi tidak hanya untuk melepas penat dari rutinitas bekerja dengan melihat pemandangan alam dan mencari udara segar, namun pariwisata saat ini juga telah menjelma menjadi tempat yang juga bisa menjadi media pembelajaran. Kawasan wisata yang biasa dibarengi dengan kegiatan pembelajaran ini biasa disebut dengan wisata edukasi. Wisata edukasi saat ini mulai banyak diminati salah satunya dikarenakan dengan berwisata edukasi maka tidak akan ada waktu yang dibuang percuma saat melakukan perjalanan. Akan tetapi mereka tetap bisa memanfaatkan perjalanan tersebut untuk menambah pengetahuan diluar pengetahuan yang didapat dari belajar didalam kelas.

Wisata edukasi yang ada di Indonesia saat ini, bukan hanya terbatas pada wisata budaya saja. Namun wisata edukasi saat ini juga telah banyak yang diwujudkan dengan konsep agrowisata dengan memanfaatkan apa yang ada dan menjadi potensi pada suatu daerah. Salah satu daerah yang saat ini tengah membangun wisata edukasi dengan memanfaatkan potensi daerahnya

---

<sup>2</sup> Data diperoleh dari pihak Manajer Operasional Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar pada Tanggal 6 Februari 2018 pada pukul 11:00 WIB

adalah Kabupaten Blitar dengan pendirian Wisata Edukasi Kampung Coklat. Memang tidak banyak diketahui bahwa kegiatan pertanian kakao sebenarnya juga merupakan sektor yang berkontribusi dalam pendapatan daerah Kabupaten Blitar. Walaupun kontribusinya dalam sektor pertanian masih kalah dengan kegiatan ternak ayam petelur dan pertanian lain. Dari potensi kakao yang dimiliki Kabupaten Blitar inilah maka dari gagasan seorang warga yang awalnya sebenarnya seorang peternak ayam, dicetuskan untuk mendirikan Wisata Edukasi Kampung Coklat.

Dengan perkembangan kampung coklat yang begitu pesat dibandingkan dengan wisata-wisata yang lain tentunya memiliki faktor-faktor pendorong yang menjadikan maju begitu cepat dan memiliki kestabilan dalam peningkatannya. Banyak upaya yang dilakukan oleh kampung coklat dalam mengembangkan industri pariwisatanya tersebut baik dari dalam maupun dari luarnya. Dalam upaya melayani pengunjung yang datang banyak berbagai fasilitas yang disediakan didalamnya seperti arena main anak-anak, gazebo, panggung pertunjukan, tersedianya berbagai makanan dan minuman yang dijual didalamnya dan masih banyak lagi fasilitas yang disediakan oleh kampung coklat.

Kampung coklat juga sering mengadakan acara-acara yang bekerja sama dengan masyarakat luar seperti yang terbaru ini sekitar bulan Desember 2017 mengadakan acara sholat bersama dengan Gus Azmi, acara tersebut dibuka untuk masyarakat umum dan tidak dibebankan biaya untuk jamaah sholat yang mengikuti acara tersebut. Selain itu juga masih banyak lagi

kegiatan yang dilakukan oleh Kampung Coklat ini untuk menjalin hubungan dengan masyarakat luas. Selain untuk memperluas skala industri yang dibuat juga sekaligus mempromosikan kampung coklat pada masyarakat luas.

Coklat sebagai bahan makanan berasal dari biji kakao yang kemudian diolah dan difermentasi terlebih dahulu agar dapat menghasilkan coklat yang dapat dinikmati rasanya. Sebab bila tidak, rasa asli dari biji kakao ini sangatlah pahit. Ada beberapa proses yang harus dilewati oleh biji kakao murni untuk menjadi coklat yang lezat untuk disantap. Diantaranya adalah fermentasi, pengeringan, pemanggangan, dan penggilingan. Proses yang cukup lama itu ternyata membuahkan hasil yang tidak mengecewakan, karena memang coklat sangatlah lezat.<sup>3</sup>

Selain untuk dikonsumsi banyak sekali manfaat yang kita peroleh dari hasil coklat atau kakao ini. Manfaatnya baik dalam kesehatan, kecantikan maupun juga memiliki banyak kesehatan lainnya. Dalam memberi manfaat pada kesehatan tubuh kakao ini bisa mengurangi resiko serangan jantung, menurunkan berat badan, mengatasi diare, dan masih banyak lagi. Dalam hal kecantikan manfaat coklat ini juga tidak kalah memiliki banyak manfaat banyak sekali produk-produk kecantikan yang bahan dasarnya diambil dari coklat. Seperti lulur mandi, masker, lotion dan lain-lain. Ataupun jika kondisi kita sedang stress dengan memakan coklat bisa mengurangi stress tersebut, pikiran menjadi tenang dan bisa kembali ke aktifitas semula.

---

<sup>3</sup> <http://www.kerjanya.net/faq/17950-coklat.html> diakses pada tanggal 3 Januari 2018 pukul 14:15

Melihat dari beberapa aspek penunjang perkembangannya tentunya yang sangat perlu diperhatikan dalam memperbesar skala industri yang dibuat adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan dari pengunjung wisata itu sendiri. Dalam mengambil hati para pelanggan maupun pengunjung yang datang tentunya terdapat aspek-aspek yang harus dimiliki oleh suatu usaha. Ketika kita bisa mengambil hati dari pengunjung dan membuat mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tempat mereka kunjungi. Sehingga akan timbulnya kepercayaan dari para pengunjung. Dengan kepuasan tersebut mereka akan tertarik untuk datang lagi ketempat yang sama dan secara tidak langsung mereka akan merekomendasikan tempat dimana mereka merasa nyaman dan sesuai dengan yang mereka inginkan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting diperhatikan dalam suatu usaha tertentu. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik suatu perusahaan tidak akan bisa berkembang karena dari pihak perusahaan itu sendiri tidak bisa mengambil hati dari pelanggan maupun konsumennya sendiri. Kualitas adalah penilaian subjektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa. Persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh.<sup>4</sup> Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman, dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan

---

<sup>4</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 151

melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.<sup>5</sup>

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ

بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al-Baqarah: 267).*<sup>6</sup>

Dalam upaya untuk mengenalkan produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan tentunya memiliki beberapa strategi dalam pemasarannya seperti jaringan hubungan yang baik dengan pihak-pihak tertentu akan menambah link

<sup>5</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 58

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Timur: Pustaka Al-Mubin), hal.45

dalam memperlebar usaha yang dimiliki. Dengan adanya hubungan masyarakat seseorang mampu mengenal menjalin hubungan dengan baik bahkan memeperbesar usahanya tersebut. Karena munculnya inovasi-inovasi baru maupun jalinan kerja yang menggabungkan dengan beberapa usaha lainnya

Untuk itu alasan saya sebagai seorang peneliti melakukan penelitian ini untuk mengukur seberapa berpengaruh kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat terhadap kepuasan konsumen/pengunjung yang telah datang. Sehingga kami akan menemukan dimana letak kelebihan maupun kekurangan yang dimiliki dalam perusahaan tersebut sehingga akan menemukan titik kekurangan yang dapat dievaluasi maupun akan menemukan ide-ide yang baru. Untuk membuat kepercayaan untuk para konsumen perlu adanya beberapa indikator yang di pakai. Untuk itu kami mamakai beberapa indikatornya. Saya sebagai seorang peneliti mengambil beberapa variabel pendukungnya. Variabel-variabel tersebut adalah kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Dengan berbagai hal yang telah kami bahas diatas mengenai perkembangan Wisata Edukasi Kampung coklat yang sangat pesat peneliti tertarik meneliti hal tersebut lebih mendalam terkait **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PUBLIC RELATIONS* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA EDUKASI KAMPUNG COKLAT BLITAR (DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH)”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke Wusata Edukasi Kampung Coklat Blitar?
2. Apakah hubungan masyarakat (*public relations*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar?
3. Apakah secara bersamaan kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relation*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam berwisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh hubungan masyarakat (*Public relation*) terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.
3. Untuk menguji kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar

#### **D. Batasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini tentang kualitas pelayanan, hubungan masyarakat (*public relations*) terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Agar penjelasannya tidak melampaui batas atau berlebihan dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan pembahasan. Oleh karena itu, peneliti hanya akan meneliti mengenai kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Kabupaten Blitar.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Secara garis besar penelitian ini memiliki dua manfaat antara lain:

1. Manfaat secara teoritis

Sumbangsih pemikiran dalam bidang kegiatan manajemen pemasaran di salah satu objek pariwisata.

2. Manfaat secara praktis

a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan dan hubungan masyarakat di objek pariwisata kampung coklat Blitar sesuai yang diharapkan oleh pengunjung pariwisata.

b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk peneliti lanjutan yaitu sebagai bahan kajian untuk meneliti dibidang yang sama pada kajian yang berbeda.

## **F. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah fahaman. Memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis kemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara konseptual

- a. Kualitas pelayanan

Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>7</sup>

- b. Hubungan masyarakat (*public relations*)

Hubungan masyarakat adalah kiat pemasaran yang penting lainnya, dimana perusahaan tidak hanya berhubungan secara konstruktif dengan pelanggan, pemasok, dan penyalur, tetapi ia juga harus berhubungan dengan kumpulan kepentingan masyarakat yang besar.<sup>8</sup>

- c. Kepuasan pengunjung

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hal.15

<sup>8</sup> Philip Kotler, *Manajemen pemasaran : Edisi Indonesia*, (Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi, 1998), hal. 265

Adalah tingkat perasaan seseorang/pengunjung setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>9</sup>

## 2. Secara operasional

Dari penegasan konseptual tersebut, maka dapat diambil pengertian yang dimaksud dengan pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke kampung coklat kabupaten Blitar adalah penganalisaan variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata, khususnya pada lokasi Wisata Edukasi Kampung Coklat di Blitar.

## G. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan penulisan penelitian ini, serta memudahkan pemahaman maka penulisan proposal ini dibagi menjadi beberapa Bab yang terdiri dari sub bab, yaitu:

Bab pertama, sebagaimana penelitian ilmiah pada umumnya, bab satu adalah pendahuluan yang mencakup: latar belakang masalah yang berisi tentang fenomena-fenomena yang terkait dengan judul penelitian. Kemudian rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian, batasan, ruang lingkup penelitian dan sistematika pembahasan.

---

<sup>9</sup> Perwanto, *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*, (PLATINUM, 2012), hal.60

Bab kedua adalah landasan teori. Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis.

Bab ketiga dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang di dalamnya memuat pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi, dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat adalah hasil dan pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, analisis data dan pengujian hipotesis, serta pembahasan.

Bab kelima adalah kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penelitian. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditujukan peneliti kepada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap obyek penelitian tersebut.