

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Gokovali & Bahar (2006) di negara berkembang maupun negara maju pariwisata menjadi kontribusi utama dalam pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi pariwisata tersebut masuk melalui berbagai cara seperti pendapatan mata uang asing, investasi internasional, pendapatan pajak dan menciptakan lapangan kerja tambahan.

Produk dan jasa yang dihasilkan dalam industri pariwisata ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan (Zaenuri,2012). Produk dan jasa pariwisata meliputi aksesibilitas, amenities, dan hospitality (Demani dan Weber, 2006). Unsur pelayanan dalam produk wisata menyebabkan sulitnya menentukan standar mutu yang jelas (Suryadan dan Oktavia, 2015). Menurut Payangan (2014) dalam menciptakan suatu kepuasan wisatawan upaya yang harus dilakukan adalah membuat standar kualitas suatu produk atau jasa yang disesuaikan dengan standar yang diharapkan wisatawan.

Dijelaskan oleh Kozak dan Rimmington dalam Huh (2020) wisatawan dalam memilih destinasi, mengkonsumsi produk dan jasa, serta keputusan berkunjung kembali adalah hal-hal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan (tourist Satisfaction). Dalam teori *The Expectancy Disconfirmation* proses evaluasi wisatawan merupakan penentuan puas atau tidak puasnya wisatawan, dengan cara membandingkan persepsi hasil suatu produk dengan standar yang diharapkan wisatawan menurut Payangan (2014). Dalam berkunjung ke

beberapa destinasi wisatawan akan dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik wisata, dan pelayanan di masing-masing destinasi menurut Laws dalam Naidoo et al., (2010). Menurut pendapat Demanik dan Weber (2006) terdapat tiga komponen yang perlu diperhatikan dalam menawarkan sebuah produk pariwisata yakni aksesibilitas, amenitas, dan atraksi. Dalam mewujudkan kepuasan wisatawan ketiga komponen produk wisata tersebut harus ada di dalam suatu destinasi.

Kota Batu merupakan kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Berada di ketinggian 680-1.200 mdpl dengan suhu udara rata-rata 15-19 derajat Celsius dan terletak 15 km sebelah barat Kota Malang. Merupakan suatu kota yang banyak diminati untuk dijadikan sebagai daerah tujuan wisata. Kota yang aman dan nyaman serta masyarakatnya yang ramah. Kota Batu memiliki banyak keunikan dalam segi tradisi, seni, kuliner, religi dan tempat-tempat wisata yang menarik.

Air terjun Coban Lanang merupakan satu dari sekian coban yang ada di wilayah batu. Air terjun ini terbilang wisata baru dan masih jarang wisatawan yang mengetahuinya. Air terjun ini terletak di tengah kota berbeda dengan air terjun pada umumnya yang identik dengan hutan. Antara jalan raya dengan air terjun berjarak sekitar satu kilometer dapat ditempuh dengan kendaraan pribadi.

Menurut pengelola destinasi pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang terhitung sejak bulan November 2021 mengalami penurunan dikarenakan banjir yang melanda Kota Batu waktu itu yang mengakibatkan

hanyutnya jembatan Kali Lanang. Saat ini tim pengelola Coban Lanang sedang berupaya dalam melakukan perbaikan di Air Terjun Coban Lanang.

Menurut Kloter dan Makens (1999) kepuasan wisatawan adalah perasaan senang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu faktor penting untuk kelangsungan hidup destinasi wisata adalah dengan cara memuaskan kebutuhan wisatawan dan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Wisatawan yang puas dengan destinasi wisata mempunyai peluang besar untuk berkunjung kembali. Sebaliknya pengunjung yang tidak puas akan membawa dampak buruk terhadap destinasi tersebut.

Faktor yang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yaitu Daya tarik Wisata. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1999 Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Daya tarik wisata merupakan faktor penting dalam suatu destinasi wisata karena menjadi salah satu alasan wisatawan dalam berkunjung ke tempat tersebut.

Amenitas merupakan salah satu faktor yang tak kalah penting dari daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. Amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi. Amenitas berkaitan dengan akomodasi, *restaurant* atau warung untuk makan dan minum. Fasilitas-fasilitas pendukung lainnya

yang harus tersedia di destinasi wisata meliputi toilet umum, rest area, tempat parkir, klinik kesehatan, dan sarana ibadah.

Permasalahan yang ada di Destinasi Wisata Air Terjun Coban Lanang yakni amenities yang sangat minim. Toilet dengan perlengkapan seadanya kemudian mushola yang kecil dan sempit hanya mampu diisi oleh dua orang saja. Selain itu tidak terdapat tempat wudhu di sekitar mushola. Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis paparkan di atas maka penulis akan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Daya Tarik dan Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang Kota Batu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah penulis jelaskan, maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Air Terjun Coban Lanang Kota Batu?
2. Apakah amenities berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Air Terjun Coban Lanang Kota Batu?
3. Apakah daya tarik wisata dan amenities berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pengunjung di Air Terjun Coban Lanang Kota Batu?
4. Manakah yang lebih dominan dari daya tarik wisata dan amenities terhadap kepuasan pengunjung di Air Terjun Coban Lanang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari pembahasan latar belakang masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang Kota Batu.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh daya tarik wisata dan amenitas secara bersamaan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang Kota Batu.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan manakah yang lebih dominan dari daya tarik wisata dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Air Terjun Coban Lanang Kota Batu.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Akademis  
Sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai pengaruh daya tarik wisata dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Sebagai penerapan ilmu yang diperoleh serta untuk membandingkan antara teori yang diperoleh selama kuliah dengan praktik lapangan, dan juga menambah pemahaman serta wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan daya tarik wisata dan amenities terhadap kepuasan pengunjung.

b. Bagi tempat penelitian

Bagi tempat penelitian diharapkan dapat memberikan masukan mengenai upaya mengembangkan destinasi wisata Air Terjun Coban Lanang dan diharapkan mampu memberikan peningkatan terhadap jumlah kunjungan.