

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran merupakan salah satu dari berbagai macam jenis obyek wisata yang terdapat di Kota Surabaya. THP Kenjeran adalah tempat atau obyek wisata yang menjadi milik pemerintah Surabaya yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DIKPARTA). Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran sebagai obyek wisata yang terdapat di Kelurahan Kenjeran ini merupakan obyek wisata yang selalu mengutamakan dan mengusahakan pelayanan dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati oleh para pengunjung.

Berbagai fasilitas di Pantai Lama Kenjeran ini diantaranya adalah stand depot makan, tempat parkir, musholla, toilet, permainan anak, panggung diatas air THP Kenjeran, jembatan kayu diatas air THP Kenjeran, jasa penyewaan perahu, kios pernak-pernik hasil olahan pantai, kios ikan yang diolah menjadi bahan makanan seperti kerupuk, terasi, ikan asin, dan hasil penjualan yang didapatkan merupakan pemasukan terbesar bagi penduduk sekitar.

Oleh karena itu, THP Kenjeran memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan obyek wisata dalam menjalankan perannya. Obyek wisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan obyek wisata, agar mampu mempertahankan dan meningkatkan

jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi wisatawan dan masyarakat sekitar.

Karena persaingan di bidang usaha terutama di bidang jasa yang semakin ketat, diikuti dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat membawa pengaruh lingkungan yang cukup besar sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada kepuasan pengunjung sebagai tujuan utama. Keadaan ini tampak dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pengunjung dalam pernyataan misi, tujuan dan iklan. Selain itu, banyaknya perusahaan yang menyadari bahwa kepuasan pengunjung merupakan suatu tuntutan dari komitmen sehingga perusahaan harus memberikan dengan berbagai macam strategi agar dapat mempertahankan pengunjungnya.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang modern maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dituntut untuk mengelola objek wisatanya lebih professional dan efisien dalam menghadapi persaingan. Dengan adanya persaingan dunia usaha wisata yang semakin tajam menuntut pula Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk peka dan cermat didalam memilih dan mengembangkan objek wisata yang sesuai dengan minat para pengunjung lokal dan mancanegara.

Selain masalah lokasi objek wisata, masih ada masalah lain yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan, para pengelola obyek wisata harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada pengunjung agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan

penampilan yang ramah sangat memungkinkan pengunjung akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan pada sebuah obyek wisata THP kenjeran dapat diketahui dengan cara para pengunjung atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atas pemandu objek wisata tersebut. Pengembangan dan pembangunan fasilitas pendukung objek wisata THP kenjeran agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini sangatlah dibutuhkan, karena apabila pembangunan fasilitas seperti yang diakibatkan dari masalah-masalah dibangunnya wisata kenjeran terhadap masyarakat sekitar khususnya, melihat kondisinya THP Kenjeran diantaranya perubahan air yang dulunya bening dan jernih, sekarang kondisi air menjadi keruh disebabkan terjadi pencemaran limbah dari pabrik yang menjadikan pantai kenjeran sebagai muara untuk pembuangan limbah-limbah beracun. Sehingga air menjadi kotor dan menyebabkan banyak ikan-ikan yang mati. Karena, masyarakat sekitar membuang sampah dilaut dan kurang kesadaran dari masyarakat tentang adanya kebersihan. Yang dulu laut pantai kenjeran bisa dibuat mandi dan berenang oleh para pengunjung dan wisatawan, sekarang kondisi laut sudah tidak bisa digunakan lagi karena bisa menyebabkan gatal-gatal dan penyakit kulit.

Disaat sekarang ini dengan adanya kebijakan PEMKOT Kota Surabaya yang membuat jalan tol wisata THP Kenjeran yang panjang 800 M membawa pengaruh terhadap para nelayan kenjeran dan sekitarnya. Dikarenakan lumpur semakin banyak, semakin tebal setebal 1 M sehingga para nelayan kesulitan untuk mencari ikan dan sebagainya, karena dataran laut terendam oleh lumpur. Laut yang dulunya indah, dataran dan hamparan pasir yang indah dan bisa digunakan

anak-anak bermain sepak bola, sekarang sudah tidak bisa digunakan lagi dengan adanya tol wisata dan tidak bisa mengangkat ekonomi warga masyarakat sekitarnya. Dan pengaruh jembatan wisata THP Kenjeran terhadap lingkungan kurang baik, terhadap anak-anak, generasi muda dikarenakan adanya pencopet, balapan sepeda motor yang telah memakan korban sampai meninggal dari segi moral yang sangat memprihatinkan.

Apalagi disaat ini kondisi jembatan kayu diatas air yang menjulur ke pantai tempat dimana para pengunjung sedang melepaskan lelah, duduk-duduk santai menghirup udara laut dalam keadaan sudah rapuh dan rusak sehingga tidak memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap para pengunjung.

Dengan adanya kondisi laut pantai kenjeran disaat ini maka tidak memberikan kondisi wisata pantai yang aman, indah, dan sejuk kepada para wisatawan yang berkunjung di Taman Hiburan Pantai Kenjeran. Karena kondisi penataan pedagang kaki lima (PKL) yang sangat banyak dan tidak teratur, maka akan juga membawa dampak pengaruh terhadap para wisatawan.

Adapun pelayanan terhadap pengunjung tidak mempunyai asuransi tapi hanya mempunyai tempat loket aja dan cukup baik dikarenakan harga karcis yang cukup murah dan terjangkau oleh kalangan masyarakat bawah karena THP kenjeran satu-satunya tempat wisata yang murah meriah.

Dalam sudut pandang para pengunjung mengenai penataan parkir kurang baik dan kurang profesional dikarenakan halaman parkir yang kurang luas di wisata obyek THP kenjeran tersebut sehingga mobil, bus, sepeda motor diparkir ditempat jalan umum yang bisa menyebabkan kemacetan lalu lintas, lebih-lebih

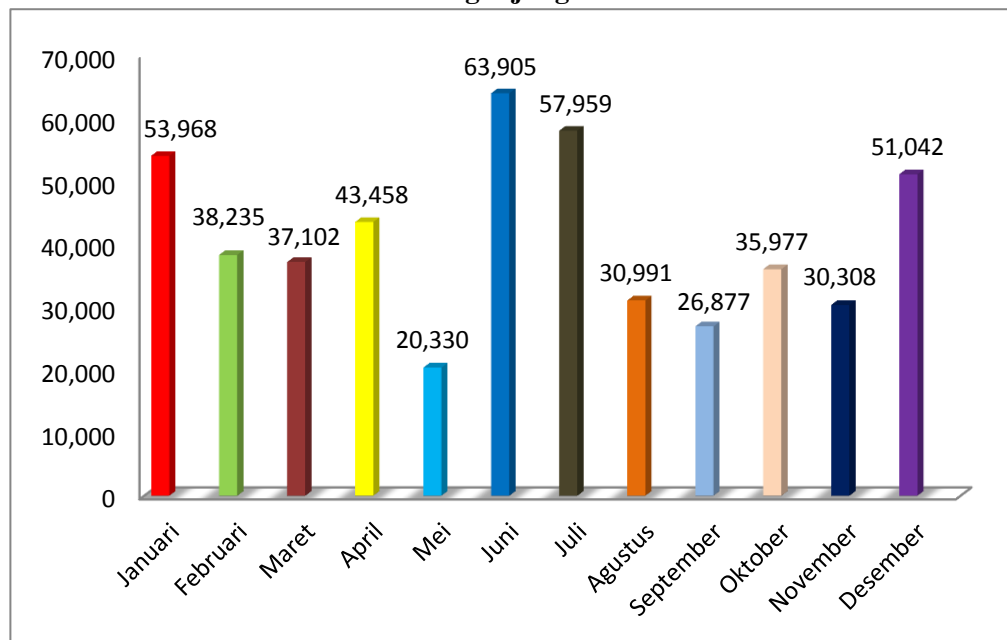
dihari lebaran sampai parkir sepeda motor masuk di halaman kampung warga karena lahan yang di obyek wisata kenjeran ini tidak terlalu besar.

Oleh karena itu, apabila pembangunan fasilitas pendukung dan pelayanan terhadap para wisatawan tidak dilakukan maka tidak mustahil obyek wisata THP Kenjeran Kota Surabaya lama kelamaan akan mengalami kemunduran dan bahkan tidak diminati lagi oleh para wisatawan. Selain infrastruktur yang masih sangat kurang untuk menuju obyek wisata THP kenjeran permasalahan lainnya adalah promosi yang masih kurang dan pelaksanaan even wisata tidak tetap setiap tahunnya. Seharusnya Ketertarikan pengunjung untuk mengunjungi suatu obyek wisata THP kenjeran dimulai dari berbagai informasi media promosi iklan koran, iklan tv, spanduk, dan pamflet serta media lain baik media cetak maupun media elektronik. Sasaran promosi ini adalah masyarakat yang belum tahu maupun masyarakat yang pernah mengunjungi obyek wisata THP kenjeran. Melalui promosi yang dilakukan, diharapkan pengunjung akan tertarik dan melakukan keputusan untuk mengunjungi obyek wisata tersebut. Keputusan pengunjung untuk melakukan kunjungan ini tidak semata-mata berdasarkan dari informasi yang diperoleh dari promosi, tetapi juga dipengaruhi pengetahuan konsumen mengenai kualitas pelayanan di obyek wisata THP yang bersangkutan. Kualitas pelayanan mampu menciptakan image baik atau image buruk suatu obyek wisata THP kenjeran, karena pada dasarnya yang ditawarkan suatu obyek wisata adalah layanan yang akan diberikan. Kondisi ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami ketidak tetapan kunjungan wisata setiap bulannya,

adapun data jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Hiburan Pantai (THP)

Kenjeran setiap bulan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Data Pengunjung Tahun 2018



Sumber : THP Kenjeran 2018

Oleh sebab itu, THP Kenjeran harus ditangani dan penataan yang lebih serius oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DIKPARTA) Kota Surabaya agar para pengunjung wisatawan merasakan puas dan nyaman untuk meningkatkan setiap bulan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan wisatawan.

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan (X_1) dan promosi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya?
2. Manakah dari kualitas pelayanan (X_1) dan promosi (X_2) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah hal-hal yang dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan (X_1) dan promosi (X_2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya?
2. Untuk menguji dan menganalisis manakah dari kualitas pelayanan (X_1) dan promosi (X_2) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi pembaca

Penelitian ini semoga dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan di bidang pemasaran jasa pariwisata mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pengunjung pada Obyek Wisata Taman Hiburan (THP) Kenjeran Kota Surabaya sebagai bahan kajian dalam penelitian lebih lanjut.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam wawasan teori dan pengetahuan penulis serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teori yang telah didapat dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini semoga dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Obyek Wisata Taman Hiburan (THP) dalam strategi pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan dan promosi yang diberikan kepada pengunjung terutama pengelola Wisata Taman Hiburan (THP) Kenjeran harus memperhatikan atribut apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung dan wisatawan agar mereka merasa puas.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika skripsi ini gambaran yang mengenai isi skripsi. Dalam setiap bab mempunyai sub-sub bab tersendiri. Sistematika ini terdiri sebagai berikut :

Bab I pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II pada bab ini dijelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang akan dijadikan sebagai pedoman penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

Bab III pada bab ini diuraikan tentang pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisa penelitian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang ada.

Bab IV pada bab ini diuraikan tentang pengolahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu gambaran umum tentang perusahaan, penyajian data, serta pembahasan masalah.

Bab V pada bab ini diuraikan kesimpulan dari pembahasan skripsi berdasarkan analisis data yang telah dilakukan serta saran bermanfaat dalam mengembangkan perusahaan untuk dapat menetapkan kebijakan pemerintah pada periode selanjutnya.