

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia telah memasuki era baru berskala besar dan global yang memberikan kontribusi nyata bagi perekonomian Indonesia. Pengembangan wisata merupakan strategi penting sebagai upaya untuk meningkatkan pengembangan ekonomi suatu wilayah. Perkembangan pariwisata akan berdampak pada kemajuan industry pariwisata serta meningkatkan kesempatan kerja (Zhang 2003). Pembangunan pariwisata pada hakekatnya adalah upaya untuk mengembangkan dan memanfaatkan obyek dan daya tarik wisata, dimana wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industry pariwisata dan menjadi salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (Nawangsari et al., 2018).

Berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia akan menarik sektor lain untuk berkembang karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industry pariwisata, seperti kerajinan rakyat dan peningkatan kesempatan kerja (Suwanto, 2004 dan Wahab, 2003). Kemajuan teknologi, kemudahan akses dan transportasi memberikan dampak positif dalam mengembangkan wisata pantai, (Yulianda 2007).

Provinsi Gorontalo memiliki obyek-obyek wisata yang menarik meliputi wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata bahari dan wisata pantai. Sektor pariwisata memberikan dampak yang signifikan bagi pemerintah daerah dan masyarakat sekitar. Selain pemerintah yang memiliki kewenangan mengelola wisata pantai, pengelolaan wisata pantai perlu swadaya masyarakat setempat (Akbar et al., 2019).

Pantai Pohon Cinta dan Pulau Lahe merupakan obyek wisata pantai yang terletak di Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato, Provinsi Gorontalo. Menurut Dahuri (2004), wisata pantai merupakan kegiatan rekreasi yang dilakukan di sekitar pantai. Kondisi tersebut dapat dijadikan peluang bagi daerah yang memiliki potensi wisata. Kegiatan wisata pantai yang umumnya dilakukan wisatawan diantaranya adalah berenang, berselancar, snorkeling, diving, beach combing, berdayung (Kumaat et al., 2017). Berdasarkan observasi lapangan,

pengelolaan Pantai Pohon Cinta dan Pulau Lahe belum optimal. Mutu pelayanan dari penyelenggara pariwisata, sumber daya manusia, serta ketersediaan sarana prasarana perlu ditingkatkan.

Pengembangan obyek wisata memerlukan berbagai data pendukung dan informasi dalam pengambilan keputusan untuk pengelolaan obyek wisata. Salah satu informasi yang diperlukan adalah kesesuaian lahan wisata pada suatu obyek wisata. Analisis kesesuaian lahan obyek wisata akan memberikan informasi berupa kelebihan dan kekurangan dari obyek wisata berdasarkan parameter kesesuaian wisata.

Pada masa kini perkembangan bisnis atau usaha pada era yang sangat modern ini telah mengalami perubahan yang sangat pesat. Dimana salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup (life style), dimana hal ini tak lepas dari pengaruh dari budaya modern yang semuanya dilakukan dengan teknologi yang canggih. Dalam era yang modern ini, beberapa dari jumlah merek ataupun produk yang bersaing pada pemasaran, dan hal tersebut menjadi bahan pertimbangan konsumen karena konsumen memiliki banyak ragam pilihan dan alternatif produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai yang konsumen inginkan. Dengan adanya persaingan yang terjadi, hal tersebut menjadi tolak ukur para pelaku bisnis untuk membuat strategi dan mengeluarkan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasaran.

Pada saat ini bisnis yang selalu memiliki persaingan yang sangat ketat adalah ialah di bidang bisnis food and beverage. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha-usaha dari kecil, menengah dan usaha yang berskala besar, kemudian usaha baru maupun yang sudah sejak lama berdiri yang hadir dengan keunggulan dan kelebihannya masing-masing. Peningkatan pendirian rumah makan seperti café maupun restoran atau resort di berbagai penjuru merupakan hasil cerminan dari permintaan pasar yang sangat meningkat. Pada masa ini cafe maupun restoran sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan bahkan sudah menjadi gaya hidup dalam kehidupan manusia zaman sekarang, akibatnya keberadaan cafe maupun restoran sudah menjadi kebutuhan.

Hal ini selalu dihubungkan dengan kegiatan atau pergerakan masyarakat yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang begitu padat dan hal itu membuat kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya di luar rumah, dan masyarakat

lebih memilih untuk mencari sesuatu yang bersifat praktis untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-harinya. Hal utama yang menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh produsen adalah Kepuasan dari konsumen, karena hal ini merupakan point penting dalam keberlangsungan usaha yang didirikan. Demi untuk memenuhi kepuasan pengguna, Kawasan kuliner wisata pantai pohom cinta selalu memperhatikan faktor -faktor gabungan pemasaran contohnya seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas.

Peranan kosumen dan pengaruh kepuasan meraka merupakan hal yang patut di sadari, berupaya mencari cara yang dapat menciptakan kepuasan penggunanya meruapakan salah satu cara demi keberlansungan bisnis yang didirikan. Oleh karena wisata kuliner pantai pohon cinta selalu dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen-konsumenya. Hal ini juga ini dianggap penting oleh Kawasan kuliner wisata pantai pohin cinta sehingga perlu dianalisis kembali tentang seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan dan pengembangan dunia usaha khususnya usaha kuliner yang pada Wisata Pantai Pohon Cinta. Jika kualitas pelayanan yang ada di Kawasan kuliner pantai pohon cinta terus di tingkat dan dikembangkan, bukan hanya konsistensi usaha tersebut yang akan dimiliki tetap dunia usaha akan lebih berkembang dan menjadi salah satu objek yang akan di perhatikan bukan hanya dari warga local kabupaten pohuwato, bisa jadi dari luar daerah bahkan luar negeri.

Pantai satu ini memang terkenal akan keindahannya. Dimana, para wisatawan bisa menikmati sejuknya angin sepoi sepoi dengan pemandangan matahari terbenam yang sangat apik. Ini merupakan salah satu daya tarik wisatawan untuk datang ke tempat tersebut. Ketika berada disana, pengunjung dapat memandang hamparan laut yang tenang dan hampir tidak berombak. Sehingga menjadi lokasi yang cocok bagi pengunjung yang sedang penat dan menginginkan ketenangan. Untuk itu, Pantai Pohon Cinta Pohuwato dapat menjadi pilihan lokasi yang tepat untuk di kunjungi. Lokasi destinasi wisata yang satu ini berada di Desa Pohuwato Timur, Kecamatan Marisa, Pohuwato.

Selain Pantai Pohon Cinta, kalian juga dapat berwisata Mangrove. Merasakan seperti di dalam hutan Mangrove, karena terdapat jalur khusus untuk para wisatawan yang ingin merasakan suasana tersebut. Buat kalian yang ingin berwisata ketempat ini disarankan agar membawa kamera atau pun handphone untuk dapat mengabadikan setiap momen. Bagi pengunjung yang suka jogging, sepedahan, skateboard, atau semacamnya, disini mempunyai tempat atau pun jalur tersendiri untuk kegiatan-kegiatan tersebut. Selain itu ada juga tempat pelatihan menari, yakni di kawasan landmark yang bertuliskan Marisa City, tak jauh dari landmark yang bertuliskan Pantai Pohon Cinta.

Jika kalian berfikir wisata ini jauh dari tempat beribadah khususnya bagi umat muslim dan tempat untuk makan, kalian salah, karena sekarang telah di bangun mesjid terapung atau sujud yang saat ini sudah berganti nama menjadi mesjid Nurul Bahri. Mesjid tersebut tak jauh dari Pantai Pohon Cinta, dibangun pada akhir tahun 2020 dan diresmikan pada awal tahun 2021. Jika tadi kita sudah berbicara tentang tempat berfoto, jogging, beribadah dan sebagainya, selanjutnya kita pindah tempat untuk mengisi stamina. Bagi kalian yang ingin mencicipi makanan khas Gorontalo, tenang saja kalian tidak akan kelewatan, karena disekitaran pantai banyak berjejer Rumah Makan yang enak, sehat dan pastinya mengenyangkan perut kalian.

Menurut (Rudi : 2020) Kawasan Pantai pohon cinta memiliki banyak destinasi wisata kuliner dengan menyajikan jajanan kuliner khas Gorontalo misalnya Binthe biluhuta, Milu bakar, Ilabulo, dan lain-lain. Akan tetapi potensi kuliner yang cukup beragam ini belum dikemas secara menarik, kemudian kualitas pelayanan yang belum begitu professional sehingga beberapa konsumen memilih untuk pergi daerah lainnya untuk menikmati wisata alam. Sehingga hal ini secara lansung belum dapat mengangkat citra Kabupaten Pohuwato sebagai tujuan wisata kuliner. Berdasarkan Data yang di peroleh dari Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Pantai Pohon cinta memiliki kawasan kuliner yang berjumlah 18 Rumah Makan yang dibuka di setiap harinya, kemudian data pengunjung pantai pohon cinta lebih berlimpah dibandingkan kawasan wisata lainnya yang juga berada di kabupaten Pohuwato.

Dapat di lihat pada gambar tabel dibawah berikut ini:

Gambar. 1.1 Data Pengunjung Pantai Pohon Cinta

PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO														
DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA														
Jln. MRS. Theresia No. Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato														
KURUNGAN WISATAWAN NUSANTARA DAN MANCANEGARA														
DEYEK WISATA UNGGULAN KAB. POHUWATO														
TAHUN 2021														
NO	NAMA DEYEK	BULAN												JUMLAH
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Pantai Libe	832	825	832	290	432	242	252	200	602	072	202	200	23,217
2	Pantai Kupa	428	231	242		207	221	102	22	102	142	72	92	2.852
3	Pantai M. S. K. K. K. K.	478	227	22		182	22	222	22	222	222	222	222	4.942
4	Pantai Pohon Cinta	241	241	182	221	242	222	222	222	222	222	222	222	23.491
	Desa Wisata Lematil	222	222	222		222	222	222	222	222	222	222	222	2.322
	Desa Wisata M. S. K. K. K. K.	222	222	222		222	222	222	222	222	222	222	222	2.322
	Total													48,917

Gambaran yang jelas bahwasanya Pantai Pohon Cinta begitu di minati oleh masyarakat, sehingga hasil daya tarik tempat ini bisa dilihat pada data hasil pengunjung pada 1 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 jumlah pengunjung berjumlah 23.491 jiwa dengan rata-rata pengunjung tiap bulannya berjumlah 2000 – 3000 jiwa. Pantai Pohon cinta Kabupaten Pohuwato sangat berpotensi karena daya tarik yang dimiliki oleh tempat tersebut, sehingga hal patut di perhatikan dan di prioritaskan adalah kualitas pelayanan yang mereka miliki. Kawasan wisata yang memiliki daya tarik yang cukup mumpuni akan tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik dan bermutu, maka potensi yang dimiliki oleh tempat tersebut secara otomatis akan perlahan menjadi labil keberlangsungan. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kualitas pelayanan dengan sangat jelas menjadi begitu sangat berperan penting terhadap pelaku dunia usaha di kawasan kuliner Pantai Pohon Cinta di kabupaten pohuwato khususnya. Sehingga pada penelitian ini peneliti menyusun judulnya adalah sebagai berikut “ **Analisis Kualitas Pelayanan Di Kawasan Kuliner Pantai Pohon Cinta Kabupaten Pohuwato**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dunia usaha di bidang kuliner pada masa sekarang merupakan dunia usaha yang cukup menjanjikan yaitu berupa keuntungan pendapatan yang cukup menggiurkan bagi masyarakat, Hal ini di sebabkan oleh banyaknya masyarakat yang ingin lebih praktis dan mencoba hal yang baru atau makanan yang mereka tidak jumpai di rumah, hal ini membuat permintaan pasar meningkat sehingga

banyak mendirikan usaha kuliner. Ketika mendirikan usaha kuliner harusnya pelaku bisnis memperhatikan beberapa hal diantaranya adalah fasilitas, pelayanan, kenyamanan, kebutuhan konsumen yang disajikan, dan masih banyak faktor lain.

Dilihat dari penjabara pada latar belakang diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayan atau waiters di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato belum profesional dalam melayani konsumennya karena minimnya Pendidikan yang meraka dapatkan tentang hal pelayanan, misal: pelayan menggunakan Bahasa yang tidak baku atau dengan suara lantang.
2. Pelayan atau waiters di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato tidak memprioritaskan sikap saat melayani konsumen, karena pelayan tidak memberikan senyuman pada konsumen saat berhadapan langsung dengan konsumen.
3. Kualitas produk yang ditawarkan di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato tidak sesuai dengan penyajian contoh kadang makanan yang disajikan ukurannya lebih sedikit dan kadang sambel yang sudah basi.
4. Kenyamanan tempat atau ruangan di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato kurang diperhatikan sehingga di dalam ruangan konsumen merasa terganggu dengan adanya nyamuk dan lalat kemudian ruangan yang tidak dibersihkan.
5. Dan selama beberapa tahun ini belum ada yang menganalisis kualitas pelayanan yang berda di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah pada penelitian ini, ada beberapa factor faktor yang mempengaruhi kualitas konsumen, sehingga perlu untuk menyusun batasan masalah. Dengan penelitian ini mencoba untuk mengetahui kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) yang ada di di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten Pohuwato

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimanakah kualitas pelayanan di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten Pohuwato?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengetahui kualitas pelayanan di Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten Pohuwato.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi Dunia Usaha. Merupakan sumber informasi bagi Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabuptaen pohuwato yang berbentuk saran dalam memberikan kepuasan pada konsumen dan hal ini dapat menjadi reference pihak manajemen untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga konsistensi dan keberlangsungan usaha awet dan berkembang
2. Pihak pengelola Kawasan kuliner pantai pohon cinta dapat melakukan Langkah-langkah yang tepat dalam mengelola ulang kualitas pelayanan yang tepat, sehingga kekurangan yang dimiliki sebelumnya dapat diperbaiki. Kemudian pihak pengelola Kawasan kuliner pantai pohon cinta kabupaten pohuwato mampu memberikan solusi serta kebijakan terhadap bisnis yang di geluti yang diketahui saat ini banyaknya pesaing usaha yang lebih maju dan berkembang dibidang usaha kuliner
3. Bagi Universitas, penelitian ini dapat menambah daftar referensi kepustakaan pada universitas khususnya pada bidang Bisnis dan Kepariwisata.
4. Bagi Peneliti Sebagai referensibagi peneliti atau mahasiswa tentang penerapan yang sudah dilakukan, dan kemudian diterapkan kembali dilapangan sehingga peneliti mendapatkan pengalaman baru dan berharga di bidang pemasaran jasa khususnya dalam kualitas pelayanan. Diharapkan dapat menjadi pedoman untuk peneliti dapat menjadi strategi yang tepat untu memajukan usaha ayang ada pada kabupaten pohuwato