

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas layanan adalah fondasi utama dalam manajemen jasa, khususnya di sektor pariwisata, karena pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas berkelanjutan bagi pengelola jasa agar tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika kebutuhan pengunjung. Dalam wisata, pelayanan mencakup seluruh pengalaman sejak awal hingga akhir kunjungan, bukan hanya keramahan petugas atau kebersihan fasilitas. Studi menunjukkan bahwa layanan yang konsisten dan adaptif terhadap harapan pelanggan mendorong pertumbuhan kunjungan dan memperkuat citra destinasi (Rahmawati et al., 2023). Selain memenuhi ekspektasi dasar, pengembangan layanan yang menciptakan nilai tambah menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi positif pelanggan yang menjadi mediator antara kualitas layanan dan kepuasan (Kawisana & Ekawati, 2024). Lebih lanjut, kualitas layanan terbukti berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan citra destinasi, sehingga peningkatan harus difokuskan pada keandalan, empati, daya tanggap, serta jaminan keamanan dan kenyamanan (Apaza-Panca et al., 2024). Objek penelitian ini adalah Wisata Bahari Lamongan (WBL), sebuah destinasi wisata bahari dan taman fantasi seluas 17 hektar di Pantai Utara, Kecamatan Paciran, Lamongan, Jawa Timur. Wisata ini mengintegrasikan lebih dari 40 wahana, termasuk atraksi edukatif, serta permainan ekstrem dan aktivitas air. Dengan demografi pengunjung yang beragam seperti keluarga, rombongan sekolah, wisatawan lokal maupun luar daerah, analisis kualitas layanan di WBL dari sudut pandang pelanggan sangat penting. Hal ini dapat memberikan insight berharga dalam merumuskan strategi peningkatan layanan, sehingga menciptakan pengalaman yang konsisten, menyenangkan, dan membangun keterikatan jangka panjang.

Industri pariwisata merupakan salah satu pilar penting dalam perekonomian daerah, terutama bagi wilayah yang memiliki keunggulan destinasi wisata. Wisata Bahari Lamongan (WBL) sebagai objek wisata berbasis wahana di utara laut Jawa Timur, menyimpan potensi besar untuk terus berkembang. Namun, dalam beberapa tahun terakhir mengalami ketidakstabilan jumlah pengunjung akibat meningkatnya ekspektasi wisatawan terhadap kualitas layanan termasuk yang terjadi pada Wisata Bahari Lamongan. Fasilitas pendukung seperti musholah, kamar mandi dan fasilitas protokol kesehatan dinilai masih kurang untuk memenuhi kebutuhan pengunjung terutama pada saat hari libur datang sehingga menimbulkan antrean panjang dan ketidaknyamanan pengunjung. Selain itu, sebagian wahana, khususnya wahana kelautan dan wahana extreme seperti drop zone, crazy care coaster, ranger, seringkali ditutup tanpa pemberitahuan yang jelas atau alternatif pengganti, mencerminkan lemahnya sistem komunikasi dan koordinasi layanan. Permasalahan layanan lainnya meliputi kurangnya keramahan dan daya tanggap petugas, minimnya staf informasi di area publik, serta lambatnya respons terhadap keluhan pengunjung. Hal ini yang seharusnya menjadi ujung tombak pengalaman wisata. Data yang di dapatkan dari badan pusat statistik kabupaten lamongan terkait kunjungan wisatawan, WBL tercatat mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar sekitar 20% dari tahun 2022 ke 2023, dan hanya mengalami kenaikan sekitar 6% pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Tren ini menunjukkan ketidakstabilan yang mencerminkan belum optimalnya kualitas layanan yang ditawarkan. Fasilitas wahana saja tidak lagi cukup, dan pelayanan yang unggul menjadi elemen kunci dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pengunjung (Yustikasari & Meirinawati, 2023). Di tengah meningkatnya persaingan antar destinasi wisata, pengelola tempat wisata harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengunjung secara lebih rinci.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai mutu layanan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL), yang menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan berdasarkan lima dimensi

utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik (Kuncoro & Retnowati, 2023). Pendekatan ini dinilai efektif dalam menemukan titik lemah dalam suatu layanan untuk mengetahui kekurangan teknis untuk meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh (Nugroho et al., 2021). Dan metode *Quality Function Deployment* (QFD) berperan penting untuk membantu mengkonversi kebutuhan pelanggan menjadi bentuk teknis yang dapat dilakukan oleh manajemen. Penggunaan gabungan antara SERVQUAL dan QFD telah terbukti mampu meningkatkan layanan pada berbagai sektor (Anggreani & Yafi, 2023). Secara khusus di sektor pariwisata, aspek layanan yang paling krusial tidak hanya menyangkut fasilitas fisik seperti kebersihan atau kenyamanan, tetapi juga kualitas interaksi langsung antara petugas dan pengunjung. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa profesionalisme dan empati pemandu wisata berpengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung (Nandika et al., 2023). Selain itu, menurut Pratama et al. (2023), keandalan dan kecepatan respons staf juga terbukti menjadi faktor penting yang mendorong loyalitas pelanggan. Melihat fenomena ini, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan layanan wisata perlu dirancang secara sistematis. Maka penelitian ini dirancang untuk meningkatkan pelayanan di Wisata Bahari Lamongan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD secara terintegrasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan wisatawan yang kompleks serta meningkatkan daya saing Wisata Bahari Lamongan dengan destinasi wisata yang lainnya. Hal ini penting mengingat fasilitas dan pelayanan yang unggul terbukti mendorong peningkatan jumlah pengunjung di objek wisata.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah di jelaskan, maka dapat di pertimbangkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas layanan yang di berikan oleh Wisata Bahari Lamongan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan di Wisata Bahari Lamongan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan menggunakan metode QFD.
3. Memberikan usulan perbaikan kepada Wisata Bahari Lamongan sebagai rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan gambaran kepada manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan keilmuan khususnya pada pengembangan terkait peningkatan pelayanan kualitas dalam lingkup pariwisata.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Diperlukan batasan masalah agar penelitian ini terfokus dalam tujuan utama, yaitu:

1. Penelitian ini hanya di fokuskan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan di Wisata Bahari Lamongan tanpa membahas aspek internal perusahaan.
2. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah bersal dari pengunjung Wisata Bahari Lamongan pada periode waktu penelitian, dengan kriteria pengunjung yang telah selesai melakukan aktivitas. sehingga hasil penelitian ini dapat menggambarkan kondisi saat pengumpulan data berlangsung.