

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arti wisata Menurut Sinaga (2010), merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Dari Semua sektor industri bisnis pada zaman modern sekarang dihadapkan pada atmosfer persaingan yang kompetitif. Tidak terkecuali bisnis yang bergerak dalam sektor pariwisata juga merasakan atmosfer tersebut. Fenomena tersebut membuat banyak negara, wilayah, masyarakat, maupun investor mulai melirik, terjun dan melibatkan diri dalam dunia kepariwisataan sehingga perlu dilakukan pengembangan untuk meningkatkan peran kepariwisataan khususnya sector pelayanan dan fasilitas . Jawa Timur merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata di Indonesia. Salah satunya adalah kota wisata batu Sejak dicanangkannya Kota Batu sebagai Kota Wisata, perkembangan industri wisata di Kota Batu mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin bertambahnya destinasi wisata di kota ini setiap tahunnya. kota wisata batu yang menawarkan berbagai macam objek wisata. Salah satu objek wisata tersebut adalah Batu night spectacular yang merupakan wisata keluarga mempunyai berbagai macam wahana atau permainan dan pertunjukan. Objek wisata ini terletak di jl. Hayam wuruk no.1, oro-oro ombo Batu. Batu Night Spectacular adalah sebuah wahana wisata Malam hari anda bisa menikmati suguhan wisata paling spektakuler di Jawa Timur di Batu Night Spectacular (BNS). Tempat wisata yang menyajikan berbagai macam wahana yang bisa dinikmati seluruh anggota keluarga . tersedia puluhan wahana seperti galeri hantu, slalom tes, lampion garden, sepeda udara tertinggi ,dan trampoline. Di obyek wisata ini anda juga dapat menguji adrenalin dengan mencoba beberapa wahana seperti drag race, mega mix dan beberapa permainan lain.

tersedia juga wahana yang khusus disediakan untuk anak-anak seperti kids zone yang tersedia 25 macam . Selain berbagai wahana menarik, keunikan BNS juga didukung letaknya yang sangat strategis di dataran tinggi. Dari obyek wisata malam ini anda bisa menikmati pemandangan alam Kota Malang dan sekitarnya dengan lebih sempurna. BNS juga menyiapkan beberapa wahana



yang unik yaitu cinema empat dimensi, galeri hantu, sirkuit *go kart* terpanjang, *lampion garden*, layar sepanjang 50 meter di area *food court*, dan air mancur menari.

Adanya tempat wisata baru membuat banyak alternatif bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Dampaknya berimbas pada beberapa tempat wisata yang sedikit mengalami penurunan jumlah pengunjung tetapi mengalami kenaikan di tahun 2014. Hal tersebut terlihat pada tabel jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batu periode 2012-2014 sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata di Kota Batu

Jumlah Pengunjung	2012	2013	2014
JATIM PARK(1&2)	804.679	345.644	329.230
KUSUMA AGRO	16.230	15.414	163.852
CANGAR	229.889	232.203	225.908
BNS	294.444	232.203	255.908
SELECTA	528.818	756.174	702.740

(Sumber: BNS, 2015)

Berdasarkan tabel di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan tidak stabil bahkan cenderung naik dan menurun pada tahun tertentu. Melihat ketidakstabilan jumlah pengunjung dan juga di dukung dengan adanya persaingan wisata yang semakin banyak di kota batu contoh nya *Eco Green Park*, *Museum Angkut*, dan *Museum Bagong*, maka cara yang utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing (Tjiptono, 2008:23). Hal lain yang dibutuhkan konsumen di suatu destinasi adalah fasilitas wisata (Sammeng, 2001:39).

Hal tersebut menuntut pihak pengelola wisata untuk menciptakan strategi agar mampu menciptakan kepuasan konsumen dan unggul dibanding kompetitornya melalui keunggulan fasilitas wisata dan pelayanan yang ada di *Batu Night Spectacular (BNS)*.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan konsumen BNS?
2. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BNS?
3. Apakah pengaruh fasilitas wisata dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen BNS?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan konsumen BNS;
2. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BNS; dan
3. Untuk menganalisis atau menguji pengaruh secara bersama-sama fasilitas dan pelayanan wisata terhadap kepuasan konsumen BNS.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa bermanfaat secara teoritis untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang menejemen khususnya menejemen pemasaran mengenai strategi pengembangan dan keputusan konsumen untuk berkunjung di BNS Batu.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi investor dan konsumen: Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain terutama investor dan konsumen untuk pertimbangan pemberian investasi atau pun melakukan kunjungan wisata ke BNS Batu
- b. Bagi Perusahaan: Penelitian ini berguna untuk memberikan masukan kepada perusahaan tentang tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas