

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini di tunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain menyimpan berjuta pesona wisata alamnya yang begitu indah, Indonesia juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata.<sup>1</sup>

Indonesia telah mencuri perhatian berbagai negara lain, berbagai pengabdian dan tulisan membuktikan keindahan alam dan budaya etnik Indonesia misalnya Inggris, Belanda dan Amerika pernah menulis mengenai Indonesia. Hal ini mengundang rasa penasaran negara lain untuk mengetahui dunia luar tak terkecuali Indonesia menjadi salah satu destinasi wisata asing. Pasang surutnya perkembangan pariwisata di Indonesia disebabkan beberapa kondisi, yaitu ketika jaman Belanda, Jepang, dan setelah kemerdekaan.

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang sangat potensial yang mempunyai pengaruh besar dalam membangun perekonomian. Pariwisata juga menimbulkan efek pengganda baik secara langsung yaitu penyerapan tenaga kerja dalam sektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa perkembangan kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti hotel, rumah makan, jasa transportasi dan lain-lain.

Menurut Kirom dalam penelitian Dedy Prihananto, dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan

---

<sup>1</sup> Helln Angga Devy dan Sumanto, “Pengembangan Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kabupaten Karang Anyar” Jurnal Sosiologi DILEMA, Vol.32 No 1 Tahun 2017

pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu.<sup>2</sup>

Banten merupakan provinsi paling barat di pulau Jawa. Selain keindahan alam Banten menyimpan banyak kekayaan warisan budaya dan situs bersejarah hingga makam salah satu wali songo ada di provinsi Banten. Dilihat dari sini maka Banten memiliki banyak potensi destinasi wisata baik alam, budaya maupun religi. Destinasi ini harus dieksplorasi secara luas agar dikenal baik nasional maupun internasional. Menyadari Banten memiliki banyak potensi dan peluang yang besar untuk menjadi sebuah destinasi wisata baik lokal maupun internasional, menjadi sebuah kesempatan besar untuk lebih luas memperkenalkan pada dunia. Transformasi digital menjadi 2 mata pisau yang bila tidak dimanfaatkan dengan baik justru akan merusak budaya yang ada karena pergeseran kebiasaan perilaku dan masuknya budaya asing lewat jejaring, namun sebaliknya hal ini justru menjadi peluang besar dalam mengenalkan wisata pada dunia tanpa biaya dan waktu banyak seperti cara konvensional.<sup>3</sup>

Beberapa situs peninggalan sejarah termasuk bekas reruntuhan Kesultanan Banten yang memiliki nilai sejarah tinggi dan salah satunya berupa bangunan yang masih berdiri hingga sekarang, seperti wisata Keraton Kaibon yang terletak di Kampung Kroya, Kelurahan Kasuyutan, Kecamatan Kasemen, Kota Serang, dan Keraton Surosowan yang terletak di Desa Banten, Kecamatan Kasemen, Kawasan Banten Lama, Kota Serang. Bangunan Keraton Kaibon dan Keraton Surosowan merupakan cagar budaya di Provinsi Banten yang mempunyai cerita sejarah Kejayaan Kerajaan Banten Lama, bangunan Keraton Kaibon dibangun pada tahun 1815 dan Keraton Kaibon tersebut menjadi keraton kedua di Banten setelah Keraton Surosowan yaitu pada tahun 1680.<sup>4</sup>

Kota Serang merupakan ibukota dari Provinsi Banten, dilihat dari sisi

---

<sup>2</sup> Dedy Prihananto "Pengaruh Respon Masyarakat Terhadap Pengembangan Tempat Wisata Alam Puncak Gunung Gajah Pandanrejo" Jurnal Prospect Rajawali Vol.20 No.2 2021

<sup>3</sup> Jahuri "Budaya Wisata Religi dan Tradisi Lisan Sebagai Pemahaman Sejarah Di Situs Cagar Budaya Kesultanan Banten Lama" Jurnal Pendidikan IPS Vol 4, No.3 2021

<sup>4</sup> Andini Ayu Lestari, Ahmad Sururi, dan Rethorik Berthanilla "Pengaruh Revitalisasi Kawasan Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kawasan Religi Keraton Kesultanan Banten di Kecamatan Kasemen Kota Serang" 2020.

peninggalan sejarah, kota ini memiliki peninggalan berupa situs Keraton yang berada di Banten Lama, yakni Keraton Kaibon, yang memiliki kaitan sejarah masa Kesultanan Banten Abad 15-19 M. Keraton Kaibon memiliki potensi fisik (*tangible*) berupa arsitektur asli serta potensi non fisik (*intangible*) berupa nilai sejarah dan budaya.<sup>5</sup>

Keraton Kaibon merupakan bagian dari *Heritage tourism* sebagai daya tarik di Provinsi Banten, hal ini dikarenakan Keraton Kaibon memiliki ukuran bangunan lebih kecil yang dapat memberikan suasana yang intim sehingga wisatawan sering merasakan kedekatan emosional. Selain itu, Keraton Kaibon pun memiliki keunikan tersendiri yang terletak pada detail arsitektural yang menunjukkan perpaduan budaya lokal dengan pengaruh asing yang lebih halus dibandingkan dengan Keraton Surosowan.

Keraton Kaibon sebagai salah satu situs bersejarah yang memiliki nilai budaya tinggi, mengalami berbagai kendala yang menghambat pemanfaatan dan pengembangan potensi wisatanya. Seperti kurangnya perawatan, promosi yang tidak memadai, serta pengelolaan yang belum maksimal mengakibatkan potensi wisata yang ada tidak dapat berkembang secara optimal. Hal ini, menyebabkan pengalaman pengunjung menjadi kurang memuaskan. Ketidakefektifan ini membuat wisatawan merasa bahwa nilai historis dan budaya yang diharapkan tidak sepenuhnya terealisasi. Sehingga, mengurangi minat mereka untuk kembali atau merekomendasikan kunjungan tersebut.

Menurut Deputy Pengembangan Destinasi dan Investasi Pariwisata, pariwisata adalah kunci pembangunan, kemakmuran, dan kebahagiaan.<sup>6</sup> Komentar Deputy BPDIP tersebut mengartikan bahwa pariwisata adalah industri besar karena peningkatan investasi pariwisata, yang menjadikannya komponen penting dalam pembangunan infrastruktur, penciptaan lapangan kerja, dan pendapatan ekspor. Provinsi Banten merupakan kota yang memiliki banyak tempat-tempat wisata yang dapat dikunjungi baik wisata religi, wisata alam, maupun wisata bersejarah.

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan

---

<sup>5</sup> Umam "Persepsi Pengunjung Terhadap Keraton Kaibon" International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues Vol.2 No.2 2022

<sup>6</sup> Muhamad Zulkifli "Pengembangan Destinasi Pariwisata Prioritas" Jurnal Inovasi Manajemen dan Bisnis Vol 2 No.1 2023

pada setiap kualitas destinasi.<sup>7</sup> Kepuasan wisatawan berkaitan dengan pengalaman perjalanan terdiri dari akomodasi, lingkungan alam, lingkungan sosial dan lain-lain. Kepuasan wisatawan sangat erat dengan kualitas produk pariwisata yang diterimanya. Kesetiaan terhadap destinasi dalam hal citra destinasi adalah aspek utama kepuasan. Kepuasan wisatawan ditunjukkan dengan kembalinya wisatawan tersebut ke destinasi yang dikunjunginya. Produk wisata di suatu destinasi wisata memainkan peran penting untuk memuaskan pengunjungnya. Jika kinerja produk wisata destinasi lebih tinggi dari harapan wisatawan, maka penilaian positif dapat direalisasikan. Namun jika kinerja produk wisata destinasi di bawah harapan wisatawan, maka penilaian negatif terjadi. Ketika ada penilaian positif, wisatawan akan mengevaluasi pengalaman dengan cara yang positif, dan ketika ada penilaian negatif, wisatawan akan mengevaluasi pengalaman dalam cara negatif.<sup>8</sup>

Sektor pariwisata perlu dikembangkan untuk meningkatkan devisa negara, meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, standar hidup, dan lain sebagainya. Potensi sebuah wisata yang masih belum dikembangkan secara maksimal, seharusnya dapat diperbaiki dari segi infrastruktur, kualitas pelayanan, dan memperluas promosi untuk memastikan bahwa kunjungan ke Keraton Kaibon dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Kepuasan wisatawan merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan wisatawan dari pengalamannya. Perkembangan wilayah pariwisata berdasarkan pada kreasi wisatawan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Objek wisata yang dinilai positif oleh wisatawan mempengaruhi perilaku pengunjung pada masa yang akan datang dan mempengaruhi kemungkinan wisatawan untuk mengunjungi kembali objek wisata dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas wisata sebuah objek wisata berhubungan dengan manusia yang mengelola objek wisata. Oleh karena itu, hanya manusia yang dapat menciptakan objek wisata menjadi lebih menarik, menciptakan fasilitas yang lengkap, dan memudahkan transportasi. Beberapa studi membuktikan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh meningkatkan loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke objek wisata<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Asya Hanif, Andriani Kusumawati dan M. Kholid Mawardi “*Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan*” Jurnal Administrasi Bisnis Vol 38 No 1 2016

<sup>8</sup>Ray Octafian dan Dyah Palupiningtyas, “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wisatawan*” Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo 5 No.2 <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.362>.

<sup>9</sup> Nurlisa Ginting, “Analisa Teori Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata,” 2022.

Tantangan yang dihadapi industri pariwisata Indonesia adalah setiap daerah bersaing satu sama lain untuk menjadikan destinasinya lebih memikat. Akibatnya, nilai atau daya pikat pariwisata berdampak signifikan terhadap volume kunjungan wisatawan. Pengelolaan kegiatan pemasaran pariwisata yang baik, diperlukan untuk mendorong tumbuhnya industri pariwisata di daerah tersebut. Pengembangan citra objek wisata sangat penting untuk pemasaran pariwisata karena dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap legitimasi atau reputasi suatu destinasi.<sup>10</sup>

Permasalahan utama yaitu menuanya bangunan Keraton Kaibon, dan hanya memiliki daya tarik utama pada Masjid Agung, kurangnya variasi atraksi wisata, pengaruh pedagang: banyak pedagang yang mengelilingi bangunan bersejarah, menciptakan tampilan yang kurang bersih dan teratur, fasilitas yang kurang memadai: fasilitas umum seperti tempat parkir, WC umum, penerangan jalan, tempat sampah, tata informasi, penunjuk arah, tempat berdagang masih kurang memadai dan jalan rusak: terdapat beberapa jalanan rusak di dalam kawasan Keraton Kaibon yang mengganggu pengalaman pengunjung.<sup>11</sup>

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, objek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama. Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Laila Wahida Rahma Nasution dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Kota Berastagi” menunjukkan bahwa secara parsial variabel daya tarik wisata, pengangkutan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Berastagi. Kemudian, daya tarik wisata, pengangkutan dan kualitas pelayanan

---

<sup>10</sup> Lamidi dan Marjam Desma Rahadhini “Pengaruh Citra Objek Wisata Umbul Tlatar Boyolali Terhadap Loyalitas Pengunjung Dengan Kepuasan Sebagai variabel Mediasi” Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 1 April 2013.

<sup>11</sup> Budi Sulistyono dan Gita Vemilya Many, “Revitalisasi Kawasan Wisata Bersejarah” 3 (2012).

berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan Kota Berastagi.<sup>12</sup>

Penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki persamaan yaitu terfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Namun yang membedakan yaitu peneliti tidak terfokus pada beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan, akan tetapi fokus pada tiga faktor yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wisatawan, yaitu Citra Objek, Promosi, dan Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka diperlukan suatu kajian yang mendalam untuk mengetahui pengaruh Citra Objek Wisata, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Citra Objek Wisata, Promosi Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Pada Wisata Keraton Kaibon)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terdapat di lapangan. Masalah dalam penelitian didapatkan dari kondisi langsung di lapangan melalui observasi, dokumentasi, dan studi penelitian yang relevan yang telah dilakukan sebelumnya. Sehingga muncul beberapa masalah yang dapat diidentifikasi oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Perkembangan Wisata Keraton Kaibon yang tidak optimal.
2. Pengelolaan yang belum terarah.
3. Fasilitas yang minim.
4. Kebersihan dan kenyamanan yang kurang mendukung.
5. Aksestabilitas masih perlu perbaikan.

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian terarah, efektif, tidak menyimpang dari pembahasan inti sehingga penelitian dapat dilakukan secara mendalam. Maka dari itu, penelitian ini dibatasi pada :

1. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu citra objek, promosi dan kualitas pelayanan wisata serta variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan.
2. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung wisata keraton kaibon.

---

<sup>12</sup> Laila Wahida Rahma Nasution, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Kota Berastagi,” *Universitas Sumatera Utara*, Vol 2 No 4 2018.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh citra objek wisata terhadap kepuasan wisatawan (Wisata Keraton Kaibon Banten)?
2. Bagaimana pengaruh Promosi terhadap kepuasan wisatawan (Wisata Keraton Kaibon Banten)?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (Wisata Keraton Kaibon Banten)?
4. Bagaimana pengaruh citra objek wisata, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (Wisata Keraton Kaibon Banten)?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh citra objek wisata terhadap kepuasan wisatawan (Studi Pada Wisata Keraton Kaibon).
2. Menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan wisatawan (Studi Pada Wisata Keraton Kaibon).
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (Studi Pada Wisata Keraton Kaibon).
4. Menganalisis pengaruh citra objek wisata, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (Studi Pada Wisata Keraton Kaibon).

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur di bidang pemasaran pariwisata, khususnya terkait hubungan antara citra objek wisata, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan di berbagai destinasi wisata.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

- a. Bagi pengelola, sebagai masukan bagi pengelola Wisata Keraton Kaibon untuk meningkatkan jumlah wisatawan.
- b. Bagi dinas pariwisata, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan daya tarik wisata suatu daerah serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan.
- c. Bagi Masyarakat umum, dapat memahami pentingnya menjaga citra objek wisata dan berpartisipasi dalam menciptakan lingkungan wisata yang nyaman, bersih, dan ramah wisatawan guna mendukung perkembangan sektor pariwisata.
- d. Bagi akademisi, sebagai bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya dalam topik yang sama dan objek yang berbeda.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan dalam menyusun penulisan penelitian ini, telah disusun sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

##### **BAB II KAJIAN TEORITIS**

Bab ini mencakup paparan teori, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

##### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu.

##### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan atau inti dari keseluruhan bab dan saran yang berkaitan, yang diambil dari hasil penelitian.