

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dikenal luas sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia. Perpaduan pesona alam, budaya, kuliner dan atraksi wisata buatan yang menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Setiap tahunnya, jumlah kunjungan wisatawan ke DIY terus mengalami peningkatan secara konsisten, baik sebelum maupun setelah masa pandemi *Covid-19*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa DIY memiliki kontribusi signifikan dalam perkembangan pariwisata Nasional dan tetap menjadi salah satu tujuan favorit wisatawan di Indonesia. Hal ini selaras dengan data jumlah perjalanan wisatawan berdasarkan tujuan di Yogyakarta selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan wisatawan berdasarkan tujuan 5 tahun terakhir di Yogyakarta

NAMA KOTA	TAHUN					TOTAL
	2020	2021	2022	2023	2024	
Kulonprogo	2.489.807	3.222.621	2.145.409	1.926.665	2.229.787	12.014.289
Bantul	3.475.028	4.113.488	3.921.346	4.163.492	6.617.698	22.291.052
Gunungkidul	4.139.024	5.305.831	4.696.212	4.691.785	5.191.194	24.024.046
Sleman	5.691.851	6.637.878	7.900.114	9.432.824	13.899.888	43.562.555
Kota Yogyakarta	3.795.772	3.554.182	7.080.509	10.222.303	10.092.174	34.744.940
D.I.Yogyakarta	19.591.482	22.834.000	25.743.590	30.437.069	38.030.739	136.636.880

Sumber: Data BPS Yogyakarta, 2025

Data pada tabel di atas memperlihatkan tren pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan DIY dalam lima tahun terakhir. Jumlah kunjungan pada tahun 2024 mencapai lebih dari 38.000, meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan tahun 2020 yang hanya sekitar 19.500. Lonjakan tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata DIY telah pulih dengan baik pasca pandemi *Covid-19*. Fakta ini menjadi

bukti bahwa daya tarik Yogyakarta masih konsisten menjadi magnet bagi wisatawan untuk berkunjung kembali.

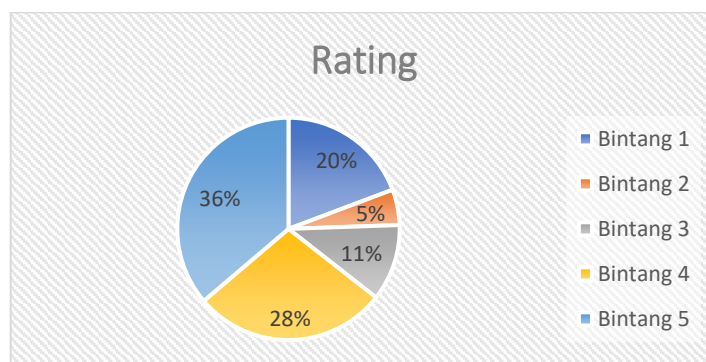
Pertumbuhan kunjungan wisatawan ini sejalan dengan perubahan preferensi masyarakat pasca pandemi. Hakim et al (2022) menyatakan bahwa masyarakat lebih memilih wisata berbasis alam karena dianggap lebih menyehatkan sekaligus memberikan kesegaran pikiran. Survei Traveloka dan YouGov (2023) mendukung hal ini dengan menemukan 75% dari 12.000 responden lebih memilih destinasi wisata alam. Temuan ini menunjukkan bahwa wisata alam memiliki peranan penting dalam mendorong minat perjalanan wisatawan. Selain itu, pengembangan atraksi budaya dan fasilitas buatan juga berperan penting dalam memperkaya pengalaman wisatawan. Du Cros dan McKercher (2020) menekankan pentingnya integrasi antara pelestarian budaya dan penciptaan atraksi berkualitas. Ritchie dan Crouch (2003) menegaskan bahwa daya saing destinasi pariwisata bergantung pada kombinasi unsur alam, budaya, atraksi buatan, manajemen dan infrastruktur pendukung yang mampu menarik dan mempertahankan wisatawan. Dengan perpaduan tersebut dan didukung fasilitas memadai, destinasi dapat memperluas pasar sekaligus memperkuat daya tariknya secara keseluruhan.

Salah satu destinasi baru yang berkembang saat pesat adalah Obelix Sea View di Kabupaten Gunungkidul. Objek wisata ini menawarkan panorama laut selatan dari atas tebing, matahari terbenam yang indah, serta pertunjukkan seni sendratari yang menjadi daya tarik khas. Fasilitas penunjang seperti restoran, area liburan, spot foto, dan sarana ibadah untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan. Catatan pengunjung menunjukkan angka kunjungannya harian mencapai 1.000 – 2.000 orang per hari pada hari biasa dan meningkat hingga 4.000 – 7.000 orang saat akhir pekan. Kondisi ini menjadikan Obelix Sea View berpotensi besar menjadi salah satu ikon wisata baru di Yogyakarta.

Tingginya tingkat kunjungan wisatawan tentu menjadi peluang sekaligus tantangan bagi pengelola. Menurut Kotler & Keller (2000), kepuasan wisatawan

akan tercipta jika pengalaman yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Udiyana (2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu daya tarik yang unik, harga yang sesuai dengan nilai, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang prima. Apabila faktor-faktor ini tidak optimal, maka peningkatan jumlah pengunjung tidak selalu berbanding lurus dengan kualitas pengalaman wisata.

Meskipun memiliki daya tarik yang menonjol, ulasan wisatawan di *Google Review* memperlihatkan kondisi yang belum sepenuhnya optimal. Hasil pra survei peneliti pada periode Agustus 2024 – Februari 2025 mencatat 638 ulasan dengan rating yang bervariasi. Sebanyak 36% pengunjung memberikan rating bintang 5 dan 28% memberi bintang 4, sehingga total rating hanya mencapai 64%. Presentase ini masih berada di bawah standar kepuasan wisatawan sebesar 80% (Pratama dalam (Paulina et al., 2020)). Gambar 1.1 berikut memperlihatkan distribusi rating wisatawan terhadap Obelix Sea View

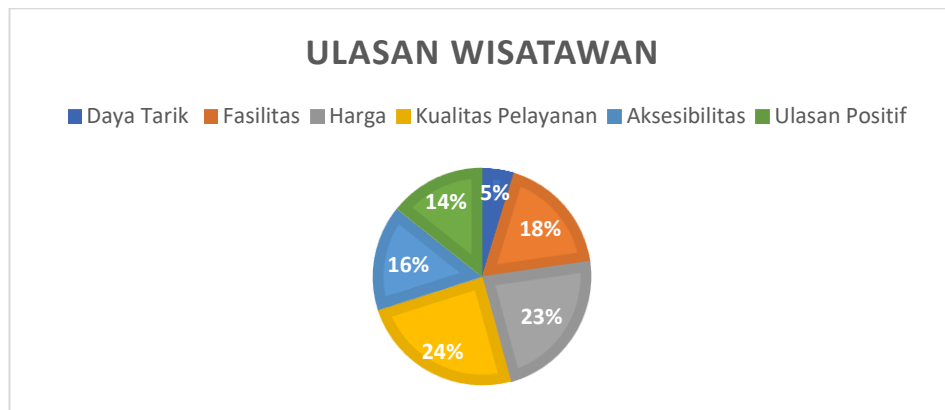


Gambar 1. 1 Rating kepuasan Google Review enam bulan terakhir

Sumber : Hasil pra survei peneliti, 2025

Diagram tersebut memperlihatkan adanya indikasi kesenjangan kepuasan wisatawan. Meskipun ulasan positif cukup dominan, jumlah rating bintang 1 yang mencapai 20% menandakan masih banyak pengunjung yang tidak puas dengan pengalaman berwisata di Obelix Sea View. Sebagian besar keluhan wisatawan berkaitan dengan pelayanan yang dinilai kurang ramah dan profesional (24%). Selain itu, terdapat juga keluhan mengenai aspek harga (23%), fasilitas yang

terbatas (18%), serta akses jalan yang sulit (16%). Gambar 1.2 berikut menyajikan presentase ulasan wisatawan berdasarkan aspek yang paling banyak dikeluhkan.



Gambar 1. 2 Persentase ulasan Google Review enam bulan terakhir
Sumber : Hasil pra survei peneliti, 2025

Analisis tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan menjadi aspek yang paling sering dikritisi, diikuti oleh masalah harga dan keterbatasan fasilitas. Kendala aksesibilitas juga menjadi catatan bagi wisatawan karena lokasi yang menanjak dan rawan macet saat musim ramai. Walaupun ada ulasan positif sebesar 14% yang menekankan keindahan panorama *sunset* dan pertunjukan sendratari, tingkat kepuasan masih belum optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara ekspektasi wisatawan dengan realitas yang mereka alami saat berkunjung.

Fenomena di atas penting untuk dikaji lebih lanjut karena berkaitan dengan keberlanjutan pengelolaan destinasi wisata. Jika pengelola tidak melakukan evaluasi dan perbaikan, maka kepuasan wisatawan akan cenderung menurun sehingga memengaruhi minat kunjungan ulang di masa depan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa daya tarik, harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Marhanah & Wahadi, 2016; Tahir & Istriani, 2020). Namun, terdapat juga temuan berbeda dari penelitian Indriastuty et al. (2020) yang menyatakan daya tarik tidak berpengaruh signifikan, serta Juansya et al. (2022) yang menemukan kualitas layanan tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Dengan adanya perbedaan hasil

penelitian tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kembali faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan di Obelix Sea View. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul "Pengaruh Daya Tarik, Harga, Kualitas Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Obelix Sea View".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh daya tarik di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan?
2. Bagaimana pengaruh harga di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan?
5. Bagaimana pengaruh daya tarik, harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Obelix Sea View?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai sasaran yang selaras dengan rumusan masalah yang ditetapkan, sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa pengaruh daya tarik yang ada di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan
2. Untuk menganalisa pengaruh harga yang ada di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas fasilitas di Obelix Sea View terhadap kepuasan wisatawan
4. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Obelix Sea View

5. Untuk menganalisa pengaruh daya tarik, harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di Obelix Sea View

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan, serta memperkaya literatur yang ada mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman wisatawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara daya tarik, harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

1.4.2 Manfaat Objek Wisata

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi bagi pengelola Obelix Sea View untuk meningkatkan daya tarik, fasilitas, aksesibilitas sehingga meningkatkan kepuasan wisatawan. Selain itu pengelola Obelix Sea View dapat memahami aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan wisatawan sehingga pengelola dapat menyusun dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif agar menarik lebih banyak pengunjung dan diharapkan penelitian ini dapat membantu pengelola dalam merencanakan pengembangan objek wisata yang berkelanjutan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan wisatawan serta menjaga kelestarian lingkungan dan budaya lokal.

1.4.3 Manfaat Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan dalam mengkaji berbagai variabel yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika industri pariwisata. Selain itu, kajian ini juga meningkatkan keterampilan peneliti dalam merancang dan menyusun karya ilmiah, mengolah dan menganalisis

data serta mengembangkan pola pikir kritis dan sistematis dalam melihat permasalahan di bidang pariwisata.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I	: Pendahuluan
	Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian
BAB II	: Tinjauan Pustaka
	Dalam bab ini berisikan Tinjauan Pustaka, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis
BAB III	: Metode Penelitian
	Dalam bab ini berisikan Lokasi Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Jenis dan Teknik Analisis Data
BAB IV	: Hasil Penelitian dan Pembahasan
	Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian
BAB V	: Kesimpulan dan Saran
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	