

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan keseluruhan elemen – elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, tujuan wisata, kuliner, perjalanan dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata menjadi andalan utama devisa karena Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia.

Pariwisata dapat diartikan perjalanan penuh mulai berangkat dari suatu tempat kesatu atau beberapa tempat lain dan singgah kemudian kembali ke tempat semula, atau dengan kata lain pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan untuk memenuhi rasa ingin tahu dari individu untuk mengetahui daya Tarik dari suatu obyek wisata . Terutama kota Tangerang.

Persiapan kota Tangerang dalam memasarkan diri salah satunya dilakukan di sektor industri pariwisata karena industri pariwisata mempunyai peranan yang penting dalam upaya pembangunan dan pengembangan suatu daerah. Bahkan pada beberapa daerah, menunjukkan bahwa industri pariwisata mampu mendongkrak daerah tersebut dari keterbelakangan dan menjadikannya sebagai sumber pendapatan utama.

Di kota Tangerang ada berbagai macam wisata baik dari pemandangan alam, tempat romantis, wisata kuliner dan masih banyak lagi. Bisa dilihat kota Tangerang dari tahun ke tahun berikutnya semakin berkembang dan semakin maju karena banyak touris baik lokal maupun asing yang datang berkunjung ke wisata di kota Tangerang, omset kota Tangerang berada di tangan konsumen. Konsumen pun datang untuk mencari tahu apakah yang menjadi kunci keindahan wisata di kota Tangerang tersebut? Apakah dari segi pelayanannya? Apa dari segi promosinya? Apa dari segi kenyamanannya?

Promosi adalah suatu upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa pada dengan tujuan menarik konsumen untuk membeli atau konsumsinya. Dengan adanya promosi itu akan menarik daya minat wisatawan berkunjung ke kota Tangerang.

Pelayanan adalah suatu jasa yang diberikan ke konsumen dengan tujuan untuk memenuhi rasa kepuasan konsumen tersebut dan dengan pelayanan yang baik maka konsumen pun akan merasa nyaman dengan produk yang kita tawarkan.

Penelitian ini berfokus pada tempat wisata yang berada di kota Tangerang, ada banyak sekali tempat wisata yang ada di kota Tangerang salah satunya adalah di pasar lama, pasar lama tidak hanya memiliki vihara Boen Tek Bio yang dimana ramai akan pengunjung nya untuk melakukan ibadah tetapi juga disana juga ada kali Cisadane yang terkenal akan tempat bersantai yang penuh dengan kulinernya, dari tahun ke tahun kota Tangerang semakin berkembang semakin banyak

memunculkan keindahan kota Tangerang. Perkembangan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya bangunan yang di renovasi, dan pengolahan fasilitas prasarana yang ditunjang dengan meningkatnya kualitas pelayanan dari kota Tangerang itu sendiri.

Tabel 1. 1
Data Pengunjung Wisatawan

Tahun	Wisatawan
2018	1.223.897
2017	1.088.747
2016	554.229
2015	482.903
2014	398.679

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,DAN PROMOSI TERHADAP MINAT WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI OBYEK WISATA KOTA TANGERANG (STUDI KASUS WISATA KULINER PASAR LAMA)”**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang di kemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?
2. Bagaimana promosi berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan, dan promosi mempengaruhi minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang?

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui apakah promosi dapat berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata Kota Tangerang.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, dan promosi dapat berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata Kota Tangerang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Untuk Mengunjungi Obyek Wisata Kota Tangerang diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan masukan kepada pengelola tempat pariwisata Kota Tangerang mengenai Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata kota Tangerang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan yang luas tentang obyek wisata di kota Tangerang dan

juga penulis dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan promosi dapat mempengaruhi minat wisatawan untuk mengunjungi objek wisata kota Tangerang.

- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan luas bagaimana indahnya obyek wisata dan juga dapat memberikan pengetahuan luas dari salah satu dar berbagai macam obyek wisata yang ada di kota Tangerang.
- c. Bagi pemerintah kabupaten Tangerang, diharapkan dapat memberikan kebijakan dalam pengembangan pariwisata sehingga dapat menarik perhatian dan minat wisatawan dalam mengunjungi obyek wisata kota Tangerang.

F. Sistematika Penelitian Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan, diperlukan kerangka dasar materi penulisan laporan agar tersusunnya laporan penulisan sesuai dengan isi bab.

Pembahasan penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan mengenai teori-teori yang mendasari konsep-konsep pemikiran yang akan digunakan sebagai dasar untuk membahas dan menganalisis permasalahan - permasalahan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat secara rinci penjelasan tentang cara penelitian dilakukan. Uraian ini meliputi jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, operasional variable penelitian serta teknik analisi data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian yang sedang dalam proses penelitian dan pembahasannya. Uraian ini meliputi data hasil penelitian, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi yang akan membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari analisis serta implikasi dan saran-saran yang mungkin berguna bagi masyarakat.