

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu potensi unggul dalam pembangunan sektor ekonomi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan laju pembangunan nasional Indonesia adalah sektor kepariwisataan. Ini karena Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat beragam di setiap wilayahnya, yang membuat pariwisata menjadi salah satu industri yang sangat menguntungkan. (Alifionny, Madjid, and Ekowati 2020)

Informasi yang akurat dan lengkap dibutuhkan oleh para wisatawan. Selain itu, ada pihak lain yang membutuhkan data dan informasi terkait. Pihak-pihak ini termasuk yang terlibat dalam pengelolaan industri kepariwisataan dan pemerintahan karena mereka bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan dan membuat keputusan di bidang kepariwisataan (Karyono, 2016). Kotler (2015) menjelaskan bahwa kebutuhan informasi ini berbeda untuk masing-masing pihak berdasarkan kebutuhannya. Wisatawan akan lebih mudah merencanakan perjalanan mereka jika ada akses yang mudah. Dalam membantu pengambilan keputusan bagi pengelola industri pariwisata dan pemerintah sangat dibutuhkan sistem informasi manajemen yang baik. Sistem komputerisasi dan sistem informasi yang terintegrasi akan membantu manajemen data pariwisata mencapai sasarannya. (Renda et al. 2020)

Kebutuhan akan sarana pariwisata yang dapat menjawab permasalahan terkait ketersediaan informasi pariwisata dan sekaligus berperan dalam kegiatan promosi dan pemasaran pariwisata suatu destinasi wisata mengharuskan adanya *Tourism Information Center* (TIC). *Tourism Information Center* (TIC) berfungsi sebagai pusat informasi yang berfokus pada pariwisata dan menyediakan informasi rinci tentang destinasi. Ini penting bagi destinasi wisata karena *Tourism Information Center* berfungsi sebagai media pertukaran informasi antara tamu (wisatawan) dan tuan rumah (narasumber atau informan), serta antara wisatawan dan tuan rumah. *Tourism Information Center* (TIC) juga menyajikan data komparatif antara wisatawan dan tempat wisata lainnya. Diharapkan kehadiran *Tourism Information Center* (TIC) ini dapat membantu lebih cepat mengembangkan sektor pariwisata yang saat ini direncanakan oleh pemerintah. (Sarma 2020)

Menurut Hakim, A.R (2002) *Tourism Information Center* (TIC) merupakan pusat pelayanan untuk memperoleh informasi dalam format lisan, tulisan, cetak, dan audiovisual tentang pariwisata di suatu wilayah.

*Tourism Information Center* (TIC) merupakan fasilitas yang menyediakan informasi spesifik tentang daerah setempat, atraksi wisata, festival, dan layanan (Mill, 2000). *Tourism Information Center* (TIC) juga membantu dalam pengumpulan tentang wisatawan, seperti negara asal, lama tinggal, motivasi, dan data penting lain untuk membantu Lembaga lain dalam mengembangkan rencana pariwisata. *Tourism Information Center* (TIC) diharapkan bisa menyediakan informasi lengkap tentang daerahnya. Dengan

adanya informasi yang bersifat inklusid, akurat, tidak ketinggalan zaman, mudah dipahami, serta dipresentasikan dengan menarik.

Penyediaan layanan sosial seperti *Tourism Information Center* (TIC) mempunyai peran penting dalam pertumbuhan industri pariwisata, selain infrastruktur, transportasi, dan akomodasi yang unggul. Pelayanan informasi ini sangat memengaruhi penilaian masyarakat dan pengguna jasa, yang pada gilirannya menyebabkan reputasi dan jumlah pelanggan terus meningkat. Melayani wisatawan harus mengikuti lima prinsip: cepat, tepat, aman, ramah tamah, dan nyaman (Arif Rahman Hakim, 2016). Keahlian komunikasi penting untuk melayani pelanggan.

*Tourism Information Center* (TIC) di Kota Pasuruan sendiri diresmikan pada tanggal 8 Februari 2023 saat memperingati Hari Jadi Kota Pasuruan. Yang bertugas mempromosikan pusat informasi wisata sektor kuliner sejarah religi dan UMKM. Untuk saat ini lebih focus di wisata religi. Pemandu wisata *Tourism Information Center* (TIC) Kota Pasuruan berada di bawah pengelolaan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga berperan sebagai media informasi dan media promosi pariwisata bagi setiap pengunjung atau wisatawan. Untuk promosi TIC sendiri melalui media sosial *Instagram @tic\_kotapasuruan* dan *tiktok @tickotapasuruan*. (Meylissa selaku staff TIC Pasuruan.Komunikasi Pribadi.2023).

Fasilitas itu sendiri merupakan suatu sarana dan prasarana yang diperlukan sangat penting bagi perkembangan suatu wisata, fasilitas yang baik berpeluang menarik wisatawan yang datang. (Saputra dan Adikampana, 2019).

Fasilitas itu sendiri merupakan sarana dan prasarana yang sangat penting bagi keberlanjutan dan perkembangan tempat wisata. Untuk mengetahui perkembangan pariwisata ini, penulis mengkaji kelengkapan fasilitas dan prasarana yang diberikan oleh pengelola dan yang dibutuhkan oleh wisatawan. Tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan dengan apa yang mereka dapatkan didefinisikan sebagai tingkat kepuasan mereka dengan apa yang mereka dapatkan (Ulhaq et al 2021), yang berarti bahwa pengunjung yang puas dengan apa yang mereka dapatkan akan merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada orang lain dan kembali ke sana.

Semakin pesatnya perkembangan industri pariwisata mengakibatkan proses mendatangkan wisatawan bukan lagi hal yang mudah karena pengelola destinasi wisata dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Semakin banyak penawaran destinasi wisata menjadikan banyak pilihan bagi para wisatawan.

Saat ini destinasi pariwisata di Kota Pasuruan yang terkenal adalah wisata religi di makam Kyai Abdul Hamid, Alun-Alun Kota Pasuruan ditambah lagi dengan adanya Payung Madinah semakin menunjang pemasaran destinasi pariwisata di Kota Pasuruan selain itu *Tourism Information Center (TIC)* juga yang menjadi sumber informasi untuk wisatawan sehingga mempermudah pemasaran pariwisata. Dengan banyaknya destinasi wisata yang didukung sarana prasarana akan membuat wisatawan merasakan sebuah kepuasan. Apabila konsumen atau para wisatawan merasa puas dan nyaman terhadap obyek wisata tersebut, maka mereka akan terus mengunjungi atau

mendatanginya, sehingga kunjungan wisatawan terhadap obyek wisata tersebut akan terus mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Oleh karena itu penulis mengambil penelitian Pengaruh *Tourism Information Center* (TIC) dan Sarana Prasarana Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dapat disimpulkan di dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Tourism Information Center* (TIC) dan sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan?
2. Apakah *Tourism Information Center* (TIC) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan?
3. Apakah sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tourism Information Center* (TIC) dan sarana prasarana wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan
2. Untuk mengetahui pengaruh *Tourism Information Center* (TIC) terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan
3. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Pasuruan

#### D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada berbagai pihak yang terkait, seperti

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana peneliti dalam menambah pengetahuan dan wawasan tentang *Tourism Information Center* (TIC), sarana prasarana wisata, dan kepuasan wisatawan

2. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan masukan atau informasi tambahan bagi *Tourism Information Center* (TIC) poin apa saja yang memengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kota Pasuruan

3. Bagi Fakultas

Diharapkan penelitian ini akan melengkapi koleksi perpustakaan Universitas Merdeka Pasuruan dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa dan akademisi. Ini juga akan membantu penelitian lanjutan tentang pemasaran dan kepuasan pelanggan.