

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu gejala yang sangat kompleks di dalam masyarakat, yang oleh karena itu Pariwisata kini berkembang menjadi suatu objek pengetahuan yang pantas dibahas secara ilmiah. Sektor Pariwisata ini merupakan salah satu sektor penting dalam perkembangan perekonomian suatu negara. Pariwisata merupakan salah satu jenis dari industri yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang cepat, menyediakan lapangan kerja, meningkatkan penghasilan dan standar hidup, serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya seperti; industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi (Susetyarini, 2017).

Pariwisata adalah segala sesuatu jenis kegiatan yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengelola obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan Pariwisata seperti sektor perdagangan, penginapan, restoran dan kunjungan wisatawan. (Annisa dan Salindri 2018)

Indonesia merupakan sebuah negara yang mempunyai sumber daya alam yang merupakan modal utama untuk meningkatkan taraf hidup bangsa melalui pendayagunaan kekayaan yang dimiliki. Salah satu kekayaan yang dimiliki Indonesia adalah ditemukannya berbagai macam destinasi wisata dengan daya tarik dan ciri khas tersendiri, sehingga dapat menarik perhatian

para wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke negara Indonesia.

Melimpahnya kekayaan budaya dan alam Indonesia berupa keadaan alam, flora, dan fauna yang sangat banyak memberikan daya tarik tersendiri bagi para wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara dan apabila hal tersebut dikembangkan dapat menjadi modal bagi pengembangan dan peningkatan sektor Pariwisata Indonesia. Beragamnya potensi alam yang dimiliki oleh Indonesia sangat “menjual” bagi dunia kepariwisataan. Dunia Pariwisata mulai disadari sebagai peluang baru di sekitar bisnis dan perdagangan Industri Pariwisata yang mempunyai potensi cukup besar karena mendatangkan devisa yang besar bagi Negara Indonesia. Hal tersebut sangat dapat menunjang tingkat kesejahteraan hidup masyarakat di Indonesia (Suhendroyono 2016).

Pariwisata memberikan banyak peluang terhadap pertumbuhan ekonomi negara dan perkembangan sarana kegiatan wisata yang menarik minat banyak wisatawan mulai dari dalam hingga luar negeri. Beragam aktivitas penunjang kegiatan wisata banyak diciptakan baik untuk kegiatan jenis indoor (dalam ruangan) maupun outdoor (luar ruangan). Keduanya memiliki daya tarik sendiri bagi masing-masing kelompok wisatawan. Terlebih lagi, kegiatan wisata kian hari kian dibutuhkan oleh masyarakat khususnya wilayah perkotaan yang penat dengan kegiatan dan hiruk pikuk yang padat, salah satunya dengan melakukan rekreasi.

Rekreasi telah menjadi unsur penting dalam kehidupan masyarakat modern. Berkembangnya sebuah jaman, padatnya aktivitas, dan tingginya

tuntutan hidup serta tingkat stres membuat kebutuhan masyarakat akan rekreasi semakin meningkat. Dewasa ini, perubahan perilaku dan cara pandang masyarakat mendorong kegiatan berekreasi tidak lagi sekedar dianggap sebagai pemenuhan kebutuhan semata, tetapi sudah menjadi bagian dari *life style* atau gaya hidup. Salah satu kota yang menjadi tujuan kunjungan favorit masyarakat Indonesia saat ini adalah kota Yogyakarta.

Kota Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kota yg istimewa. Kota ini termasuk salah satu kota wisata di Indonesia yang selalu ramai akan wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Terlebih lagi kalau musim liburan tiba tak hanya wisatawan lokal yang berlibur, wisatawan asing pun juga banyak yang berlibur di kota istimewa Yogyakarta ini. Kota Yogyakarta sendiri memiliki banyak sekali destinasi wisata yang dapat di kunjungi untuk berwisata, salah satunya yaitu Kopi Merapi Sleman. Kopi Merapi Sleman ini cukup menarik karena terletak di lereng Gunung Merapi dan dibuat sedemikian rupa suasana yang masih asri di bawah kaki Gunung Merapi.

Di era adaptasi baru ini, kunjungan wisata di Kopi Merapi Sleman sedikit menurun karena adanya pandemi virus covid-19 yang terjadi di Indonesia terkhusus di Kota Yogyakarta. Di masa pandemi ini kunjungan berwisata tidak begitu populer lagi seperti dahulu kala. Banyak tempat-tempat wisata yang tutup atau tetap buka namun dengan jam operasional setengah hari saja.

Kopi Merapi Sleman merupakan salah satu tempat wisata yang terletak di bawah lereng gunung Merapi. Kopi Merapi Sleman ini cukup populer bagi wisatawan domestik maupun mancanegara dengan segala usia dan dapat

dinikmati untuk semua kalangan. Kopi Merapi Sleman menyuguhkan suasana tenang dan sejuk yang cocok di nikmati sembari meminum Kopi.

Di era adaptasi baru ini, tidak banyak wisatawan yang berlibur atau mengunjungi tempat wisata. Hal ini dikarenakan wisatawan merasa khawatir akan tertularnya virus covid-19. Fenomena ini sangat berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan yang ada di Kopi Merapi Sleman. Jumlah kunjungan wisatawan sebelum masa pandemi dengan selama masa pandemi ini sangat berbeda. Kunjungan wisatawan menurun dari waktu ke waktu.

Semakin sedikitnya wisatawan yang datang menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Kopi Merapi Sleman ikut menurun juga. Pelayanan yang diberikan di Kopi Merapi Sleman tidak secepat seperti biasanya lagi, dikarenakan pengurangan jumlah staf oleh pengelola Kopi Merapi Sleman. Akibat pengurangan staf tersebut sangat dirasakan oleh wisatawan yang berkunjung. Wisatawan memerlukan waktu yang cukup lama untuk menikmati kopinya. Hal ini membuat kurang nyamannya pengunjung yang berada di Kopi Merapi Sleman.

Pengurangan staf ini mengakibatkan terhambatnya promosi Kopi Merapi Sleman. Hal ini terlihat dari jumlah berkurangnya frekuensi unggahan di sosial media seperti, *instagram*, *youtube*, atau *website*. Kurangnya informasi petunjuk jalan membuat wisatawan sulit menemukan lokasi Kopi Merapi yang tepat. Kualitas pelayanan yang menurun menjadikan Kopi Merapi mendapat ulasan yang buruk dan penilaian yang jelek. Hal ini turut mempengaruhi jumlah wisatawan yang datang.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat beberapa hal yang perlu di kaji dalam rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan yang dilakukan di Kopi Merapi Sleman di era adaptasi baru?
2. Bagaimanakah Promosi yang dilaksanakan di Kopi Merapi Sleman di era adaptasi baru?
3. Bagaimanakah peningkatan pelayanan dan promosi Kopi Merapi Sleman sebagai daya tarik wisatawan di era adaptasi baru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan yang dilaksanakan di Kopi Merapi Sleman di era adaptasi baru.
2. Untuk mengetahui Promosi yang dilakukan di Kopi Merapi Sleman di era adaptasi baru.
3. Untuk mengetahui peningkatan pelayanan dan promosi Kopi Merapi Sleman sebagai daya tarik wisatawan di era adaptasi baru.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi, pembaca, serta pemerintah dan pihak pengelola setempat. Berikut manfaat yang dapat diperoleh berdasarkan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan khasanah/sumbangan bagi penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Pariwisata di bidang peningkatan pelayanan dan promosi di era Adaptasi.

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis di bidang ilmu kepariwisataan. Serta menjadi acuan dalam dunia kerja bidang pariwisata, serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata (S.Par) di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM) Yogyakarta.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai wacana tambahan dalam pengetahuan Pariwisata dan mengetahui sistem Peningkatan Pelayanan dan Promosi maupun berbagai macam informasi di Kopi Merapi Sleman Yogyakarta.

3. Bagi Instansi Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo

Sebagai referensi dalam mengelolah suatu destinasi wisata serta menjadi acuan bagi mahasiswa dan dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta yang memerlukan penelitian selanjutnya.

E. Ruang lingkup Penelitian

Analisis dari masalah-masalah yang sudah teridentifikasi dan keterbatasan peneliti dari segi kemampuan dan waktu maka penelitian ini

dibatasi hanya mencakup Kopi Merapi Sleman Yogyakarta dan Peningkatan Pelayanan serta Promosi di Kopi Merapi Sleman.

F. Linieritas Penelitian

Penelitian yang dibahas linier dengan *Domestic Case Study* (DCS) dan *Foreign Case Study* (FCS) yang memiliki tema tentang Destinasi. Jurnal *Domestic Case Study* penulis menggunakan judul “Peluang Candi Ratu Boko Sebagai Daya Tarik Wisata di Yogyakarta”

Sebagai Destinasi Wisata Andalan di Daerah Istimewa Yogyakarta”, sedangkan jurnal *Foreign Case Study* dengan judul “Wisata Virtual Kuala Terengganu Museum dan *Waterfront* Pulau Arang Sebagai Daya Tarik Destinasi Wisata di Malaysia”. Sehingga penelitian kali ini, Penulis memfokuskan pada destinasi wisata di Kopi Merapi, Sleman, Yogyakarta.

G. Sistematika tulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, ruang lingkup penelitian, linieritas penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Bab yang membahas tentang kajian literatur terdahulu dan kajian teori yang berkaitan dengan tema jurnal ilmiah.

BAB III METODE DAN DATA

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan dan pengolahan data dan analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN DARI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang hasil rangkuman serta pembahasan semua penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan pihak pengelola, masyarakat sekitar area objek penelitian, dan pengunjung.

BAB V PENUTUP, KESIMPULAN, DAN SARAN