

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki keindahan yang meliputi pesona alam, kekayaan bahari, serta keindahan seni dan budaya menjadi keunikan khas bagi masyarakat yang mendambakan pengalaman dan suasana baru. Hal tersebut menjadi peluang untuk mendorong pengembangan kegiatan wisata di negara ini (Athiyah, 2016, hal. 6).

Pariwisata tumbuh sebagai peluang usaha yang potensial dengan menyajikan destinasi wisata sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dan kepuasan para wisatawan. Sektor ini memegang peranan penting bagi masyarakat, sehingga perlu dilakukan pengembangan secara berkelanjutan terhadap berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, agar meningkatkan keuntungan dan menjaga daya saing di tengah meningkatnya persaingan (Libre dkk., 2022, hal. 2).

Indonesia memiliki julukan sebagai wilayah maritim terluas di dunia serta kekayaan alam yang beraneka ragam, berpotensi tinggi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui sektor pariwisata. Keunikan budaya dan sumber daya lokal di Indonesia berperan penting dalam mendukung peningkatan perekonomian lokal (Rias Aji Pangestu dkk., 2023, hal. 486).

Salah satu kekayaan budaya yang memikat minat wisatawan adalah keberadaan pasar terapung, sebuah fenomena perdagangan yang dilakukan di atas perahu di sungai atau kanal. Di antara sejumlah pasar terapung yang terdapat di Indonesia, Pasar Terapung Lok Baintan yang terletak di Kalimantan Selatan dikenal

sebagai destinasi wisata budaya yang populer dan ramai dikunjungi. Pasar ini tidak hanya menjadi pusat aktivitas ekonomi tradisional bagi masyarakat setempat, tetapi juga telah berkembang menjadi ikon pariwisata yang menarik ribuan wisatawan setiap tahunnya (Riana, 2020, hal. 233).

Pasar Terapung Lok Baintan dikenal sebagai destinasi wisata paling terkenal di Kalimantan Selatan. Provinsi ini dikenal sebagai wilayah yang kaya akan sejumlah sungai besar. Di antaranya sungai Barito dan sungai Martapura menjadi dua sungai utama yang berperan signifikan dalam mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari. Sungai-sungai ini bukan hanya menjadi sumber air utama untuk keperluan domestik dan pertanian tetapi juga menjadi jalur transportasi penting yang menghubungkan berbagai kota dan desa di sepanjang alirannya. Selain itu, keberadaan sungai-sungai juga mendukung kegiatan ekonomi lokal seperti perikanan, perdagangan, dan pariwisata. Keberadaan sungai-sungai ini memberikan karakteristik unik bagi provinsi Kalimantan Selatan, menjadikannya wilayah dengan kekayaan keanekaragaman hayati dan budaya yang melekat kuat dalam keseharian masyarakat di sekitar sungai (Pandu dkk., 2024, hal. 19–20). Salah satu daya tarik utama dari aktivitas wisata di Pasar Terapung Lok Baintan terletak pada aktivitas jual beli yang dilakukan di atas perahu-perahu kecil yang berjajar di sepanjang aliran sungai. Kebanyakan yang diperjualbelikan dalam pasar tersebut adalah sejenis sembako sayur-mayur, buah-buahan, hasil Perkebunan dan pertanian lokal, serta aneka kue tradisional dan lain sebagainya (Yuniarti dkk., 2020, hal. 133–134).

Pasar Terapung Lok Baintan telah menjadi pusat aktivitas perdagangan sejak zaman dulu hingga kini tetap dilestarikan tidak hanya sebagai mata pencaharian masyarakat, tetapi juga sebagai wujud pelestarian budaya khas masyarakat Banjar yang hidup berdampingan dengan sungai. Keunikan pasar ini menjadikannya daya tarik wisata yang mampu memikat wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, sebab menyajikan pengalaman yang autentik dan berbeda dari destinasi wisata pada umumnya (Sofiyani, 2021, hal. 2–3).

Meskipun memiliki daya tarik budaya dan wisata yang khas, jumlah kunjungan wisatawan ke Pasar Terapung Lok Baintan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni 2020 hingga 2024, maka mengalami penurunan, berikut data pengunjung wisata pasar Terapung Lok Baintan.

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Wisata Pasar Terapung Lok Baintan

TAHUN	JUMLAH PENGUNJUNG
2019	66.216
2020	27.362
2021	47.568
2022	117.191
2023	79.120
2024	61.356

Sumber: Website Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata

Data mengenai pengunjung pasar terapung Lok Baintan menunjukkan naik turun jumlah pengunjung selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung meningkat dengan pesat, akan tetapi menurun di tahun 2023 yang cukup mencolok dan berlanjut hingga tahun 2024.

Penurunan jumlah pengunjung setiap tahun di Pasar Terapung Lok Baintan, tantangan - tantangan muncul khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wisatawan. Dalam sektor pariwisata, kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Setiap penyedia layanan tentu berusaha memberikan pelayanan optimal kepada pengunjung. Pelayanan yang baik, seperti kemudahan dalam bertransaksi, keramahan pedagang, dan kenyamanan lingkungan pasar, dapat menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan (Hendriana & Irawan, 2024, hal. 194). Hal ini tidak hanya mendorong mereka untuk kembali berkunjung, tetapi juga memperbesar kemungkinan mereka merekomendasikan pasar terapung ini kepada orang lain. Namun berbanding balik, apabila kualitas pelayanan dari pedagang tidak memenuhi ekspektasi, hal tersebut dapat menurunkan kepuasan pengunjung dan merusak reputasi Pasar Terapung Lok Baintan sebagai destinasi wisata unggulan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk memastikan pasar terapung Lok Baintan tetap menjadi tujuan wisata yang populer dan menghindari penurunan jumlah pengunjung di masa mendatang, Pasar Terapung Lok Baintan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjung (Dewi dkk., 2021, hal. 632). Seorang pelayan harus benar-benar memperlakukan pengunjung sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas. Cara menjalin hubungan yang baik dengan sesama telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW, sebagaimana tercermin dalam Q.S. Ali ‘Imran/3:159 yang berbunyi:

فَمَا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن تَهُمَّ ءَ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”.

Ayat di atas menjelaskan pentingnya bersikap lemah lembut dalam berinteraksi dengan orang lain. Sikap ramah dan penuh kasih sayang kepada pengunjung dapat membuat mereka merasa nyaman dan dihargai. Selain itu, bersikap terbuka, menerima masukan, dan memaafkan kesalahan adalah bagian dari pelayanan yang baik.

Meningkatnya persaingan di sektor pariwisata, baik secara nasional maupun internasional, menjadikan analisis terhadap kualitas pelayanan di Pasar Terapung Lok Baintan semakin relevan dan penting untuk dilakukan. Destinasi wisata yang mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan biasanya lebih unggul dalam menarik dan mempertahankan wisatawan. Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam mengenai kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja menjadi hal yang sangat penting. Jika kinerja dibawah harapan maka pengunjung tidak akan puas dan jika kinerja sesuai dengan harapan maka pengunjung akan puas. Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk

meneliti mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan**”. Penelitian ini tidak hanya penting dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan di Pasar Terapung Lok Baintan, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan pariwisata berbasis budaya yang berkelanjutan di Indonesia. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan menjaga warisan budaya masyarakat Kalimantan Selatan, sehingga tetap dapat dinikmati oleh generasi mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pedagang wisata pasar terapung Lok Baintan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh wisata pasar terapung Lok Baintan.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi dari penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan. Selain itu diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk kajian lebih lanjut yang lebih mendalam, khususnya terkait dengan permasalahan yang terdapat pada penelitian sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan wadah untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari serta memperluas wawasan dan pengalaman.
- b. Bagi pedagang, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dan pertimbangan dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata.
- c. Bagi akademisi, untuk menambahkan lebih banyak penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan.