

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peningkatan persaingan di industri pariwisata mendorong destinasi pariwisata terus berinovasi dalam memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang memperhatikan kenyamanan wisatawan menjadi faktor utama yang dapat menarik minat wisatawan untuk kembali ke destinasi tersebut. Selain itu, ulasan positif dari wisatawan yang puas juga dapat menjadi promosi yang efektif untuk meningkatkan popularitas destinasi wisata di mata dunia. Oleh karena itu, investasi dalam kenyamanan wisatawan merupakan langkah yang penting bagi destinasi wisata untuk tetap bersaing di pasar global yang semakin kompetitif.

Meskipun memperhatikan kenyamanan tamu dapat meningkatkan popularitas destinasi pariwisata, investasi besar dalam fasilitas mewah tidak selalu menjamin peningkatan minat wisatawan jika aksesibilitas dan promosi tidak efektif. Dengan melibatkan masyarakat setempat dalam pengembangan dan promosi destinasi pariwisata, dapat menciptakan pengalaman yang lebih autentik dan menarik bagi wisatawan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat membantu memperbaiki masalah aksesibilitas dan promosi yang mungkin terjadi, sehingga destinasi wisata dapat lebih berhasil menarik minat wisatawan.

Dengan melibatkan masyarakat setempat, destinasi pariwisata dapat mengembangkan program-program yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan. Partisipasi masyarakat juga dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat antara wisatawan dan komunitas lokal, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih berkesan dan berarti. Dengan demikian, peningkatan minat wisatawan dapat dicapai melalui kerjasama yang erat antara pemerintah, industri pariwisata, dan masyarakat setempat.

Pengoperasian fasilitas pariwisata yang dimiliki masyarakat desa penting dalam mendukung kegiatan pariwisata, penting bagi komunitas pariwisata untuk proaktif mempersiapkan fasilitas yang tidak terduga dengan menerapkan strategi pengelolaan spasial yang sesuai. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan fasilitas pariwisata dalam pariwisata berbasis masyarakat. (Yodsurang, Patiphol Kiatthanawat & Intrakamhang, 2025).

Kenyamanan wisatawan dalam konteks wisata budaya dan Sejarah, dapat didukung oleh teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, dapat memfasilitas dan melindungi serta mempertahankan warisan budaya, memberikan akses terhadap berbagai database untuk memberikan informasi dan mengumpulkan informasi yang relevant (Almobaideen et al., 2016)

Penyediaan amenities atau fasilitas bagi kenyamanan wisatawan penyediaan makanan dan minuman, pemandu, souvenir, transportasi, homestay, aktivitas tempat kesenian, berkurang karena rendahnya daya tarik, dorongan pemerintah untuk menyediakan amenities (Halawa & Listyorini, 2025). Daya

tarik wisata dan amenitas berpengaruh terhadap keinginan wisatawan berkunjung kembali pada suatu destinasi (Rizqi Annisha et al., 2022)

Dalam meningkatkan kualitas destinasi, di Indonesia terdapat 5 kawasan yang dinyatakan sebagai Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP), salah satunya adalah Kawasan Borobudur. Penetapan untuk mengembangkan Borobudur sebagai tujuan wisata utama, baik di tingkat nasional maupun internasional, serta mendorong pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah dan Yogyakarta. Kawasan Borobudur juga memiliki situs dan budaya warisan dunia UNESCO dengan nilai sejarah, arkeologis dan spiritual yang tinggi, selain itu karena potensi pariwisata lingkungan sekitarnya yang besar.

Meskipun telah dinyatakan sebagai destinasi super prioritas, secara kualitas pengalaman wisatawan kawasan ini masih mengalami beberapa permasalahan dalam penyediaan amenitas kenyamanan wisatawan dalam menikmati kawasan tersebut. Beberapa masalah antara lain keluhan wisatawan terhadap keterbatasan transportasi setelah turun dari candi transportasi terbatas, rute untuk jalan kaki harus melewati pedagang yang memakan waktu 1 jam untuk keluar dari Candi. Premanisme dengan berbagai pemaksaan masyarakat pada wisatawan, kurangnya fasilitas umum di beberapa daya tarik wisata baru, serta ketertiban parkir dan pedagang.

Penelitian ini ingin mempelajari bahwa selain menyediakan berbagai daya tarik wisata, infrastruktur, dan tata Kelola kawasan, untuk mewujudkan destinasi berkualitas perlu upaya pengalaman yang menyenangkan dan berkesan, kenyamanan wisatawan juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi

suatu destinasi pariwisata. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas yang nyaman, destinasi pariwisata dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan positif. Oleh karena itu, penting bagi destinasi pariwisata untuk memperhatikan kenyamanan wisatawan sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan daya tarik dan daya saingnya di pasar pariwisata global.

## **1.2 Fokus Masalah Penelitian**

Dari beberapa masalah yang timbul dalam pentingnya peran Biro Perjalanan Wisata dalam menciptakan kenyamanan wisatawan khususnya dalam amenitas dengan model berbasis masyarakat di Kawasan Borobudur yang selanjutnya dapat menciptakan kepuasan terhadap destinasi tersebut.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diidentifikasi, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Biro Perjalanan Wisata dalam mengembangkan amenitas bagi keamanan dan kenyamanan wisatawan di kawasan Borobudur?
2. Tantangan apa yang dihadapi Biro perjalanan Wisata dalam mengembangkan amenitas bagi keamanan dan kenyamanan wisatawan di kawasan Borobudur?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan peran Biro Perjalanan Wisata dalam mengembangkan amenities bagi keamanan dan kenyamanan wisatawan di kawasan Borobudur.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan tantangan yang dihadapi Biro perjalanan Wisata dalam mengembangkan amenities bagi keamanan dan kenyamanan wisatawan di kawasan Borobudur.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian, yakni menambahkan pengetahuan tentang peran biro perjalanan wisata bagi pengembangan amenities dalam rangka keamanan dan kenyamanan wisatawan di kawasan Borobudur.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep peran biro perjalanan wisata dalam menyediakan amenities bagi keamanan dan kenyamanan wisatawan di suatu Kawasan Pariwisata.