

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor yang paling dinamis dan berkembang pesat di dunia, memainkan peran penting dalam perekonomian global. Aktivitas ini melibatkan perjalanan individu atau kelompok ke lokasi yang berbeda dari tempat tinggal mereka, dengan tujuan untuk rekreasi, bisnis, pendidikan, atau tujuan lainnya. Pariwisata tidak hanya memberikan dampak ekonomi yang signifikan, tetapi juga berkontribusi pada pertukaran budaya, pelestarian lingkungan, dan pembangunan sosial Dahlan, M. (2023).

Dan juga Pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling dinamis dan berkembang pesat di dunia. Dalam beberapa dekade terakhir, pariwisata telah menjadi salah satu pilar utama perekonomian global, memberikan kontribusi signifikan terhadap produk domestik bruto (PDB) dan menciptakan jutaan lapangan kerja. Menurut World Tourism Organization (WTO), pariwisata menyumbang sekitar 10% dari total PDB global dan menciptakan satu dari sepuluh pekerjaan di seluruh dunia (WTO, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa pariwisata bukan hanya sekedar aktivitas rekreasi, tetapi juga merupakan komponen penting dalam pembangunan ekonomi.

Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022) pariwisata adalah "pergerakan orang dari satu tempat ke tempat lain untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau tujuan lainnya, yang melibatkan pengeluaran uang untuk layanan dan produk yang terkait dengan perjalanan. Mularsari, A. (2022). dan Pariwisata juga adalah suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang pada saat tertentu dari suatu tempat ke tempat lain nya dengan persiapan terlebih dahulu, dan bertujuan untuk mencari kesenangan. pariwisata juga diartikan sebagai suatu perjalanan yang berpindah pindah dari satu tempat ke tempat lain nya dengan tujuan untuk berlibur. sektor pariwisata mencakup berbagai aspek, termasuk akomodasi, transportasi, atraksi wisata, dan layanan pendukung lainnya dengan meningkatnya mobilitas dan aksesibilitas, pariwisata telah menjadi salah satu cara utama bagi orang untuk menjelajahi dunia, memperluas wawasan, dan mengalami keanekaragaman budaya.

Destinasi wisata yang menarik, baik itu alam, sejarah, maupun budaya, mampu menarik jutaan pengunjung setiap tahunnya, memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal dan nasional namun, pariwisata juga menghadapi berbagai tantangan, seperti dampak lingkungan, perubahan iklim, dan masalah sosial yang mungkin timbul akibat peningkatan jumlah wisatawan. Oleh karena itu, pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa manfaat pariwisata dapat dirasakan oleh masyarakat lokal tanpa merusak sumber daya alam dan budaya yang ada dengan demikian, pariwisata bukan hanya sekedar aktivitas perjalanan, tetapi juga merupakan fenomena kompleks yang melibatkan interaksi antara ekonomi, budaya, dan lingkungan. Upaya untuk mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan dan bertanggung jawab menjadi kunci untuk memastikan bahwa sektor ini dapat terus memberikan manfaat bagi generasi mendatang, serta menjaga keindahan dan keunikan destinasi wisata di seluruh dunia Kasna, I. K. (2025).

Akomodasi merupakan salah satu elemen kunci dalam industri pariwisata yang berfungsi sebagai tempat tinggal bagi wisatawan selama mereka berada di suatu destinasi. Sektor ini mencakup berbagai jenis fasilitas, mulai dari hotel, resort, dan penginapan, hingga hostel, apartemen, dan homestay. Akomodasi tidak hanya menyediakan tempat untuk beristirahat, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung Prianka, W. G., & Par, M. M. (2023).

Perkembangan sektor akomodasi sejalan dengan pertumbuhan industri pariwisata secara keseluruhan. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan, permintaan akan berbagai jenis akomodasi juga semakin meningkat. Hal ini mendorong inovasi dan diversifikasi dalam penawaran akomodasi, di mana pelaku industri berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi beragam wisatawan, mulai dari yang mencari kemewahan hingga yang menginginkan pengalaman yang lebih sederhana dan terjangkau Sharazati, K., Primandhana, W. P., & Wahed, M. (2021) Selain aspek kenyamanan, akomodasi juga berkontribusi pada pelestarian budaya lokal. Banyak penginapan yang mengusung konsep lokal, menawarkan

pengalaman autentik yang mencerminkan tradisi dan gaya hidup masyarakat setempat.

Dengan demikian, Akomodasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai jembatan antara wisatawan dan budaya lokal namun sektor akomodasi juga menghadapi tantangan, seperti persaingan yang ketat, perubahan preferensi konsumen, dan isu keberlanjutan. Oleh karena itu, penting bagi pelaku industri untuk mengadopsi praktik yang ramah lingkungan dan berkelanjutan, serta terus berinovasi dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, akomodasi memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pariwisata yang positif dan berkesan. dengan pengelolaan yang baik, sektor ini dapat memberikan manfaat ekonomi yang signifikan, mendukung pembangunan masyarakat lokal, dan berkontribusi pada keberlanjutan industri pariwisata Selain itu, akomodasi juga mencakup aspek pelayanan, kenyamanan, dan lokasi yang strategis. Dalam memilih akomodasi, para pelancong sering mempertimbangkan faktor-faktor seperti aksesibilitas, keamanan, kebersihan, serta ulasan dari pengunjung sebelumnya. Dengan demikian, akomodasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk beristirahat, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan selama perjalanan Mella, R., & Hulu, M. (2023)

Dalam era digital saat ini, pemesanan akomodasi juga semakin mudah dengan adanya platform online yang memungkinkan pengguna untuk membandingkan harga, membaca ulasan, dan melakukan reservasi dengan cepat. Hal ini semakin meningkatkan daya tarik sektor akomodasi dalam industri pariwisata global Saputra, D. D. (2023).

Restoran adalah salah satu komponen penting dalam industri pariwisata dan kuliner, berfungsi sebagai tempat di mana pengunjung dapat menikmati berbagai jenis makanan dan minuman. Sebagai pusat pertemuan sosial, restoran tidak hanya menawarkan hidangan yang lezat, tetapi juga pengalaman gastronomi yang mencerminkan budaya dan tradisi lokal dengan beragam konsep, mulai dari restoran fine dining hingga kafe santai, sektor ini

mampu memenuhi selera dan preferensi beragam konsumen Purwanto, M. B. (2021).

Peran restoran dalam pariwisata sangat signifikan, karena makanan sering kali menjadi salah satu daya tarik utama bagi wisatawan. Melalui kuliner, pengunjung dapat merasakan keunikan suatu daerah, menjelajahi cita rasa lokal, dan memahami lebih dalam tentang budaya masyarakat setempat. Restoran yang menyajikan masakan tradisional atau inovatif dapat menjadi magnet bagi wisatawan, sekaligus mendukung pelestarian warisan kuliner.

Selain itu, restoran juga berkontribusi pada perekonomian lokal dengan menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan usaha kecil, dan meningkatkan pendapatan daerah. Dalam konteks yang lebih luas, sektor ini berperan dalam pengembangan industri pertanian dan perikanan lokal, karena banyak restoran yang berkomitmen untuk menggunakan bahan-bahan segar dan lokal. Industri restoran juga menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan yang ketat, perubahan tren makanan, dan isu keberlanjutan. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya praktik ramah lingkungan, banyak restoran yang mulai mengadopsi pendekatan berkelanjutan, seperti pengurangan limbah makanan, penggunaan bahan organik, dan penerapan sistem pengelolaan yang efisien.

Secara umum, Restoran bukan hanya sekedar tempat untuk makan, tetapi juga merupakan ruang sosial yang penting dalam pengalaman pariwisata. Dengan menawarkan hidangan yang berkualitas dan pengalaman yang menyenangkan, restoran dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan keberlanjutan industri pariwisata secara keseluruhan.

Selain itu, Industri restoran merupakan salah satu sektor yang paling dinamis dalam dunia pariwisata dan kuliner. Restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati makanan, tetapi juga sebagai ruang sosial di mana orang berkumpul, berbagi pengalaman, dan menikmati waktu bersama. Dalam konteks ini, kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan suasana restoran menjadi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan minat kunjung kembali. Salah satu bentuk Restoran adalah Lapo BKN Cawang, sebagai salah satu restoran yang menawarkan masakan khas, memiliki potensi

besar untuk menarik pengunjung dari berbagai kalangan, baik lokal maupun wisatawan. Dengan menawarkan menu yang unik dan berkualitas, serta suasana yang nyaman dan menarik, Lapo BKN Cawang berupaya menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk memahami bagaimana ketiga faktor kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan suasana restoran berinteraksi dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali.

Kualitas makanan adalah elemen fundamental dalam industri restoran. Makanan yang lezat, segar, dan disajikan dengan baik tidak hanya memuaskan selera, tetapi juga menciptakan kesan positif yang mendalam. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keramahan, kecepatan, dan profesionalisme staf, dapat meningkatkan pengalaman bersantap secara keseluruhan. Suasana restoran, yang mencakup desain interior, kebersihan, dan elemen atmosfer lainnya, juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pelanggan.

Dalam Penelitian ini, Untuk Mengetahui kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan *live music* di Lapo BKN Cawang Jakarta akan dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruhnya terhadap minat kunjung kembali pelanggan. dengan memahami hubungan antara ketiga faktor ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan, serta memperkuat loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu Lapo BKN Cawang Jakarta dalam meningkatkan daya tariknya di pasar yang semakin kompetitif dan melalui penelitian ini juga bisa menunjukkan bahwa restoran yang menerapkan inovasi menu dan pelayanan yang ramah akan memiliki keunggulan yang kompetitif dan signifikan terutama di Lapo BKN Cawang Jakarta.

B. Rumusan Masalah Lapo BKN Cawang Jakarta

1. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Lapo BKN Cawang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Lapo BKN Cawang?
3. Apakah Live Music berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Lapo BKN Cawang?

4. Apakah kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan *live music* berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan ke Lapo BKN Cawang?

C. Tujuan Penelitian Lapo BKN Cawang Jakarta

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap minat kunjung kembali pelanggan di Lapo BKN Cawang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali pelanggan di Lapo BKN Cawang.
3. Untuk mengetahui pengaruh suasana *live music* terhadap minat kunjung kembali pelanggan di Lapo BKN Cawang.
4. Untuk mengetahui interaksi antara analisis kualitas Makanan analisis kualitas pelayanan dan *live music* tersebut dalam mempengaruhi minat kunjung kembali pelanggan di Lapo BKN Cawang.

D. Manfaat Penelitian Lapo BKN Cawang Jakarta

1. Manfaat bagi akademisi: Hasil penelitian dapat memberikan informasi yang berguna bagi Akademisi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan landasan bagi teori-teori baru dan memperkuat teori yang sudah ada, dan hal ini juga penting untuk kemajuan akademis dan inovasi dalam berbagai bidang.
2. Manfaat bagi peneliti: Penelitian dapat memberikan pengalaman praktis dan inovasi pribadi untuk peneliti supaya dapat menguji ide-ide baru dan berinovasi yang dapat menghasilkan produk atau metode baru yang bermanfaat dalam berbagai bidang dan juga penelitian memungkinkan peneliti untuk meningkatkan keterampilan analitis dan berpikir kritis.
3. Manfaat penelitian bagi perusahaan: Hasil penelitian dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan memahami kebutuhan pasar dan mengidentifikasi peluang serta tantangan yang ada dan dapat meningkatkan kinerja dan daya saing.
4. Manfaat penelitian bagi masyarakat: penelitian dapat memberikan wawasan untuk masyarakat supaya mengetahui kualitas makanan kualitas pelayanan dan *live music* terhadap Lapo BKN Cawang Jakarta.