

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata adalah salah satu industri terbesar didunia dan meskipun ada kegiatan baru-baru ini yang telah membuat lingkungan operasinya lebih kompleks, industri terus tumbuh (Theobald, 2005). Pariwisata telah menjadi salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat didunia, dan disana adalah masyarakat besar yang sepenuhnya bergantung pada pengunjung untuk rezeki mereka. Itu berkelanjutan 120 juta pekerjaan pada tahun 1995, terhitung 7% dari angkatan kerja global. Diperkirakan bahwa jumlah wisatawan internasional pada tahun 1994 akan berlipat ganda menjadi 1 miliar pada tahun 2010, dan 80% dari turis datang dari 20 negara terkaya.

Dampak pariwisata sangat bervariasi. Di sisi, itu memainkan peran yang penting dan tentu saja peran positif dalam pembangunan social-ekonomi dan politik di negara-negara tujuan oleh, untuk misalnya menawarkan peluang kerja baru, juga dalam hal-hal tertentu itu dapat berkontribusi untuk pemahaman budaya yang lebih luas dengan menciptakan kesadaran, menghormati keagamaan budaya dan cara hidup. Disisi lain sebagai alat untuk menciptakan pekerjaan itu belum memenuhi harapan. Pada saat yang sama keluhan dari tujuan wisata berkenaan dengan masih dampak negative terhadap lingkungan, budaya dan cara hidup penduduk telah menimbulkan permintaan untuk pembangunan yang lebih berkelanjutan dibidang pariwisata.

Kegiatan dunia usaha senantiasa berorientasi pada pelayanan masyarakat selaku konsumen melalui penjualan barang dan jasa serta mengharapkan bahkan memperluas usahanya. Dalam rangka mencapai maksud tersebut, perlu selalu mempertimbangkan segala kemungkinan yang dapat muncul serta memanfaatkan usaha yang ada dengan memperhatikan ketersediaan sumber daya.

Dalam era globalisasi dan kompetisi bisnis yang semakin ketat, kepuasan pelanggan adalah yang paling utama. Pelanggan ibaratnya

seorang raja yang selalu dilayani. Penerapan dalam praktek, mempertahankan dan apa lagi mencari pelanggan baru tidaklah mudah. Banyak perusahaan gagal mempertahankan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya beberapa variasi kebutuhan hidup yang ditawarkan. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek, melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas jasa/pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen/ pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan di masa yang akan datang (Gaffar 2007 : 99).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Pelayanan yang baik dilihat dari cara memberikan informasi yang lengkap dan terpercaya. Dalam pariwisata di Indonesia sebuah travel agent menjadi salah satu industri yang penting karena travel agent akan memberikan pelayanan langsung kepada wisatawan dalam menangani perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan selama didaerah tujuan wisata.

Kabupaten Karanganyar berpotensi sebagai kota tujuan wisata atau daerah tujuan wisata, hal ini terbukti banyak sekali memiliki asset-aset wisata beragam dan beraneka ragam budaya yang tidak kalah menarik dengan wilayah-wilayah lain yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Beberapa objek dan daya tarik wisata yang dapat dikunjungi dan dinikmati para wisatawan didaerah Karanganyar. Karanganyar bisa jadi salah satu destinasi wisatamu dimusim liburan. Salah satu destinasi Karanganyar yang rekomended untuk kamu kunjungi yaitu Tenggir Park. Mengusung spot selfie dengan latar belakang pemandangan alam hijau

dan keindahan Karanganyar, Tenggir Park destinasi wisata yang tepat buat kamu yang suka fotografi alam.

Keberadaan wisata Tenggir Park Ngargoyoso berada di kawasan wisata candi Sukuh Karanganyar. Memang konsep wisata seperti ini masih cukup *mainstream* hanya mengandalkan *selfie corner* berbentuk *deck view* atau sering disebut gardu pandangan terdapat ornament-ornamen-ornamen terbuat dari bambu hingga taman bunga sangat indah.

Tenggir Park ini merupakan destinasi wisata kekinian dan terbilang masih baru, rekomended untuk dikunjungi di Karanganyar. Menawarkan spot selfie instagramable dengan latar belakang alam hijau khas bebukitan, Tenggir Park sukses mendapat tempat di hati wisatawan. Selain menawarkan pemandangan alam khas bebukitan yang memesona dan sejumlah spot foto instagenik. Meskipun wisata Tenggir park tergolong wisata baru, jangan sangka wisata Karanganyar ini memiliki fasilitas wisata yang lengkap. Seperti bila teman-teman sudah berpuas diri berbagai kegiatan berfoto ria atau *selfie* maka telah disediakan wisata kuliner di restoran telah disediakan dan bersiap menyantap menu masakan khas Karanganyar. Selain terdapat fasilitas berupa restoran di wisata Tenggir Park juga memiliki penginapan berupa *camping ground* dan juga terdapat penginapan berupa rumah honai Papua. Penginapan rumah adat honai Papua terlihat begitu unik yakni berbentuk kerucut dengan atap atapya terbuat dari jerami. Bagi wisatawan yang merasa sudah bosan nih menginap di hotel mewah, maka terdapat solusi menarik menginap di rumah honai di Tenggir park, bisa menjadi pengalaman seru yang tak terlupakan.

Wisata Tenggir Park Karanganyar memiliki beberapa spot menarik sebagai lokasi berfoto ria bersama teman atau keluarga diantaranya terdapat air terjun cantik yang warga sekitar menyebutnya dengan air terjun bidadari dan spot rumah honai Papua juga sering kok dijadikan area berfoto selfie ria. (Sumber :www.datawisata.com).

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan dengan metode Servqual (*Service Quality*)

berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Pada penelitian ini metode Servqual digunakan untuk mengetahui tanggapan pengunjung mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan dan membuat tenggir park semakin rame untuk dijadikan destinasi tempat wisata dan menyediakan fasilitas-fasilitas pengunjung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah pada penelitian adalah :

1. Apakah *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah wisata Tenggir Park memiliki unsur dimensi kualitas yaitu *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*?
3. Faktor dimensi kualitas apakah yang sudah memenuhi kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui adanya unsur dimensi kualitas yaitu *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* pada wisata Tenggir Park.
3. Untuk mengetahui faktor dimensi kualitas yang sudah memenuhi kepuasan konsumen.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian bertujuan agar penelitian lebih terfokus pada permasalahan yang akan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang ada pada penelitian ini. Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Obyek Wisata Tenggir Park.

2. Penelitian dilakukan pada pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini menggunakan hasil pengamatan dan wawancara kepada Operator Obyek Wisata Tenggir Park.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan kepada masyarakat, mahasiswa maupun pelajar tentang pelayanan kualitas. Diharapkan mampu dijadikan referensi atau rujukan penelitian yang akan datang untuk kepentingan bersama.

2. Bagi perusahaan

Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan kepada wisatawan. Pengendalian atas tinggak keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengunjung.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang ada dan tujuan yang dilakukan oleh peneliti.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi dasar-dasar dan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian. Menjelaskan teori dasar dan pandangan umum mengenai komponen system kualitas pelayanan wisata.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi bagaimana tahapan-tahapan penelitian disertai penjelasan mengenai variabel penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber, metode pengumpulan data dan metode analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi data-data kuesioner yang didapatkan dalam penelitian selanjutnya diproses sesuai tahap-tahap yang sudah ditentukan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk perbaikan system kualitas pelayanan didaerah wisata Ngargoyoso Karanganyar.