

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu tempat yang ada dapat ditawarkan di dalam pasar pariwisata agar diperhatikan, dikembangkan, dipakai dan dibutuhkan.

Karena pariwisata merupakan suatu pendapat, sehingga dapat dipasarkan kepada pengunjung dengan kata lain menarik para wisatawan agar meningkatkan minat wisata yang berkunjung. Banyaknya sumber daya Indonesia baik itu sumber daya alam, sumber daya manusia bahkan sumber daya yang memberikan daya tarik sendiri untuk kemajuan pariwisata Indonesia.

Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangannya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Pusat wisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa bagi tiap pengolah.

Pariwisata di Indonesia sudah menjadi bagian sektor yang memberikan sumbangan pemasukan Negara paling besar dengan mengalami kenaikan drastis *fluktuatif* setiap tahun. Upaya pengembangan di sektor pariwisata yang tidak bergairah di Indonesia sejak awal 1990-an dianggap telah membuahkan hasil yang memuaskan, tetapi hanya dalam hubungan hitungan tahun kondisi tersebut tidak dapat dipertahankan. Pada tahun sebelumnya pernah terjadi krisis yang diwilayah Asia Tenggara sehingga memberikan imbas bagi penjelajah wisata Indonesia.

Untuk meningkatkan sebagai pusat wisata Indonesia, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan sebagai pusat wisata Indonesia, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan segala aspek yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam negeri bahkan asing untuk berkunjung berwisata khususnya di Indonesia. Selain dari lokasi objek wisata, masih banyak permasalahan lain terkait pelayanannya. Sehingga setiap pengolah objek wisata tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang dapat bisa

memuaskan wisatawan supaya mereka senang bahkan puas untuk berkunjung ke objek wisata tersebut.

Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang diterimanya sehingga berkaitan dari apa yang di lihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang dipasarkan. Serta keiinginan pegawai dalam melayani. Reaksi dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan pada konsumen dengan segera terfokus pada pengetahuan, kemampuan dan keramahaman karyawan, berhubung dengan keyakinan konsumen bahwa karyawan yang akan memberikan dan menyediakan pelayanan yang dimiliki pengetahuan, keterampilan, dan kedekatan serta memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Saadillah dan Syairudin, (2019) salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan dari pengunjung yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik (*quality service*). Kualitas pelayanan merupakan suatu hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan akan menarik minat pelanggan untuk berkunjung kembali ketempat tersebut. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa mendatang.

Menurut Martono, (2019) “kualitas pelayanan merupakan salah satufaktor utama yang menentukan keberhasilan yang dapat mempengaruhi daya saing bisnis”. Menurut Untung Sanjaya dan Klemens Wedanaji Prasatyo, (2016) “kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa”. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahaman yang ditunjukkan

melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Hidayat dan Sulistyani, (2021) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen”.

Fasilitas merupakan objek yang penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas merupakan aspek pelayanan sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Tjiptono, (2014) “fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada dan disediakan sebelum suatu jasa dapat diberikan kepada konsumen”.

Menurut Endang, (2019) “fasilitas yaitu berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/sistem utama untuk bekerja”. Menurut Oetama, (2017) “fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas”.

Kepuasan pelanggan adalah semacam langkah perbandingan atau penilaian antara pengalaman dengan harapan pelanggan yang nantinya menghasilkan rasa puas apabila sesuai dengan harapannya. Dengan kata lain, jika pelanggan merasa kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Pelanggan yang dihadapkan merupakan pelanggan yang memiliki rasa kepekaan yang tinggi terhadap suatu barang maupun jasa yang dipakai, pelanggan akan berpindah ke perusahaan jasa lain apabila tidak merasa puas. Menurut (Akbar, 2021) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap suatu ekspektasi mereka “. Menurut Isnaini, (2017) kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek yang paling signifikan

dalam bidang usaha, karena pelanggan merasa puas akan memiliki dampak yang signifikan terhadap laba usaha.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Detmuliati et al (2014) yang berjudul skripsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung secara simultan kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi wisatawan. Wisatawan akan merasa puas dan merasa dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan yang setia pada suatu objek wisata yang dikunjungi.

Wisata Hidden Paradise merupakan salah satu wisata pemandian alam yang berada di Unnamed Road, Desa Bandar baru, Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang. Pijai Surbakti, (pengelola tempat) mengaku wisata Hidden Paradise sudah ada sejak 5,5 Tahun. Wisata ini memiliki beberapa fasilitas berupa wahana permainan seperti ayunan kayu yang menjadikan lokasi ini terlihat estetik, toilet, pondok serta warung untuk membeli makanan dan minuman yang dikelola oleh warga setempat. Pengunjung juga dapat menikmati suasana yang asri dan sejuk banyak pepohonan.

Wisata Hidden Paradise mengandalkan keindahan alami aliran sungai, tak heran retribusinya masuknya pun terjangkau, yaitu Rp5.000 per orang. Banyak wisatawan atau pengunjung yang menyebut wisata Hidden Paradise dengan sebutan Sungai sebening kaca, sebab dari atas permukaan air terlihat jernih sampai ke dasar Sungai tersebut. Selain sebagai tempat berwisata, Hidden Paradise juga tempat untuk berkemah (*camping*) di berbagai lingkungan seperti siswa SD, SMP, SMA, mahasiswa, pendaki dan bahkan penduduk setempat. Terdapat sebuah ayunan kayu yang menjadikan lokasi ini terlihat estetik dengan nuansa alam hutan yang sejuk sekaligus menenangkan sehingga banyak pengunjung yang berkemah disana dan juga terdapat ikan-ikan kecil dan kepiting di wisata Hidden Paradise Sibolangit.

Pengunjung bisa membeli makanan dan minuman yang dijual oleh pengelola dari wisata Hidden Paradise ini. Walaupun pengunjung juga diperbolehkan jika ingin membawa makanan sendiri dari luar. Disana terdapat beberapa pondok yang bisa digunakan oleh pengunjung untuk bersantai menikmati suasana, Selain itu belum ada fasilitas lain yang tersedia. Wisata Hidden Paradise tempatnya cukup jauh dari pusat kota, meskipun lokasinya jauh dari pusat kota yang ramai dan jalannya Sebagian masih rusak, banyak pengunjung memilih kesana. Karena wisata Hidden Paradise memiliki keindahan alam yang luar biasa serta airnya yang jernih dan menarik pengunjung yang mencari ketenangan. Ada beberapa aturan yang harus ditaati saat berkunjung ke objek wisata ini, seperti tidak boleh membuang sampah sembarangan, dan harus menjaga sikap.

Akses menuju ke wisata Hidden Paradise bisa melalui dua jalur yaitu dari Kecamatan Sibolangit dan Kecamatan Kutalimbaru. Untuk akses dari jalur Kecamatan Sibolangit butuh waktu kurang lebih 1,5 jam. Sebelum kesana, harus dipastikan kondisi sepeda motor dalam keadaan fit, jangan lupa membawa peralatan untuk berjaga-jaga seperti pompa, jangan lupa bawa kunci dan peralatan lainnya. Karena jalur yang dilewati hutan-hutan dan tidak ada bengkel. Jalanan yang dilalui hanya jalan setapak, turunan dan tanjakan yang terjal ditambah jalanan berbatuan dan tidak terlalu dianjurkan menggunakan mobil pribadi jenis mini bus untuk bisa kelokasi, karena dari kompleks perkemahan Sibolangit menuju wisata Hidden Paradise lebih cocok untuk jalur sepeda motor.

Dan untuk akses dari jalur Kecamatan Kutalimbaru membutuhkan waktu kurang lebih 1,5 jam. Dengan akses jalan yang bagus dan di sepanjang jalan banyak spot atau lokasi berfoto. Jalur ini sangat cocok untuk untuk pengunjung yang datang membawa mobil. Salah satu permasalahan yang ada di wisata Hidden Paradise Kec. Sibolangit adalah fasilitas dan kualitas pelayanan tentang perawatan dan kebersihan. Apabila kedua hal tersebut kurang terjaga, pengunjung akan merasa tidak nyaman dan tidak puas. Diwisata Hidden

Paradise Sibolangit fasilitas seperti: toilet, pondok, tempat sampah dan wahana permainan seperti ayunan kayu masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam industri pariwisata, persaingan sangat ketat. Tambahan wahana permainan dapat membantu tempat ini tetap bersaing dengan destinasi lainnya. Dengan tambahan wahana permainan, pengunjung memiliki lebih banyak aktivitas. Mereka dapat berenang yang meningkatkan waktu yang dihabiskan dilokasi tersebut. Selain itu toilet dan pondok yang ada disana kebersihannya masih kurang terjaga. Banyak tempat sampah yang disediakan disana namun masih banyak pengunjung yang membuang sampah sembarangan.

Selain itu, masalah kedua menyangkut kualitas pelayanan. Diwisata Hidden Paradise Sibolangit kualitas pelayanan sangat diperlukan misalnya saja saat membeli tiket dan parkir karena adanya pelayanan yang baik dan ramah maka para pengunjung akan terlihat sangat senang dan puas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Tabel 1.1 Data Responden Wisata Hidden Paradise Sibolangit 2023

No	Jenis Kelamin	Jumlah Pengunjung	Keterangan	Persentase
1	Laki-Laki	10	Puas	33,33%
2	Perempuan	20	Tidak Puas	66,67%
Total		30		100%

Sumber: observasi, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 30 pengunjung hanya 10 pengunjung yang puas terhadap kualitas pelayanan di wisata Hidden Paradise Sibolangit dan 20 pengunjung yang tidak puas (66,67%) karena belum tersedianya fasilitas yang sanggup memanjakan kebutuhan pengunjung. Mau atau tidak, wisatawan harus siap sedia berlibur dengan fasilitas yang seadanya. Namun pengunjung masih kurang puas dengan fasilitas yang ada karena masih kurang terawat dan perlu untuk ditingkatkan lagi terutama untuk toilet dan pondok tempat istirahat. Selanjutnya untuk kualitas pelayanan, pengunjung

mengatakan sebagian pengelola yang kurang ramah saat melayani pembelian tiket.

Dapat dilihat pada tabel di bawah ini data jumlah pengunjung wisata Hidden Paradise Sibolangit Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung Wisata Hidden Paradise Sibolangit Tahun 2022

No	Bulan	Pengunjung
1	Januari	280
2	Februari	220
3	Maret	150
4	April	315
5	Mei	160
6	Juni	150
7	Juli	170
8	Agustus	210
9	September	280
10	Oktober	230
11	November	170
12	Desember	415
Total		2.750

Sumber: Pengelola Wisata Hidden Paradise Sibolangit, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa terjadinya kenaikan dan penurunan pengunjung disetiap bulannya. Ada beberapa hal yang menyebabkan penurunan pengunjung wisata Hidden Paradise Sibolangit. Hal tersebut dikarenakan fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah dijelaskan diatas, selain itu menurut Pijai Surbakti (pengelola tempat) wisata Hidden Paradise Sibolangit menyatakan bahwa, pada saat hari raya Idul Fitri pengunjung mengalami penurunan drastis, dikarenakan banyak masyarakat yang memilih berkumpul bersama keluarga dirumah ataupun berkunjung dirumah saudaranya.

Dengan adanya kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh wisata Hidden Paradise dan dengan disertai kualitas layanan yang baik, maka tidak hanya dapat menarik minat pengunjung tetapi juga memberikan kepuasan bagi pengunjung. Untuk itu pihak pengelola perlu untuk selalu mendapatkan informasi yang berasal dari konsumen sebagai masukan bagi penyempurnaan pelayanan wisata.

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh fasilitas layanan di Wisata Hidden Paradise serta kepuasan terhadap pengunjung dengan menggunakan teori-teori.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE SIBOLANGIT”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di Wisata Hidden Paradise masih belum memuaskan.
2. Rendahnya kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti memfokuskan permasalahan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise Sibolangit.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka terdapat rumusan masalah penelitian yaitu Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di wisata Hidden Paradise Sibolangit.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di wisata Hidden Paradise Sibolangit.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Sebagai referensi ilmiah dalam kajian ilmu administrasi publik.
- b. Dapat dijadikan sebagai kajian tentang aksesibilitas, kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan minat kunjungan ulang pada bidang pariwisata.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi peneliti
Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 di Universitas Quality Medan.
- b. Bagi penulis
Dapat menambah pengetahuan tentang cara bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata HiddenParadise Sibolangit.
- c. Bagi pengelola objek wisata
Sebagai masukan dan saran bagi pihak pengelola objek wisata sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan di Wisata Hidden Paradise Sibolangit.
- d. Bagi peneliti lain
Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.