

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, pariwisata menjadi salah satu sektor yang sangat diminati oleh masyarakat. Pariwisata di Indonesia terus berkembang pesat dan bahkan mampu bersaing dengan negara lain. Selain menjadi sarana rekreasi, sektor pariwisata juga memiliki peran penting sebagai penopang ekonomi nasional karena dapat menambah pendapatan negara, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bagi para wisatawan sendiri, berkunjung ke destinasi wisata dapat menjadi cara untuk melepas penat, menambah wawasan, serta memperluas relasi sosial. Perkembangan pariwisata juga mendorong tumbuhnya sektor-sektor lain yang mendukung, seperti industri makanan, transportasi, hingga usaha kecil masyarakat sekitar. Hal ini terlihat di Kabupaten Deli Serdang, khususnya di Kecamatan Sibiru-biru yang memiliki banyak destinasi wisata. Salah satunya adalah wisata kolam renang Monaco Park Sibiru-biru, yang menjadi salah satu objek wisata unggulan di daerah tersebut.

Wisata Monaco Park menjadi salah satu destinasi yang berlokasi di Desa Namo Baru, Deli Serdang, Sumatera Utara. Tempat wisata ini menawarkan pesona alam yang indah dengan udara sejuk serta fasilitas yang cukup memadai sehingga mampu menarik wisatawan dari berbagai kalangan, baik lokal maupun luar daerah. Salah satu daya tarik utamanya adalah kolam renang dengan berbagai ukuran yang dapat digunakan oleh anak-anak hingga orang dewasa. Selain itu, suasana alam yang masih asri membuat Monaco Park menjadi pilihan favorit bagi masyarakat untuk berlibur dan melepas penat. Keberadaan Monaco Park juga membawa dampak positif bagi masyarakat sekitar. Dengan semakin berkembangnya destinasi ini, terbuka peluang usaha baru seperti warung makan, penyewaan perlengkapan berenang, hingga jasa transportasi lokal. Namun demikian, keberhasilan sebuah destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam atau

kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Kualitas pelayanan yang optimal berperan penting dalam membangun kepuasan pengunjung sekaligus menciptakan citra positif bagi Wisata Monaco Park Sibiru-biru. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat akan mendorong pengunjung merasa nyaman sehingga meningkatkan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian. Beberapa pengunjung menilai bahwa waktu tunggu pelayanan di kantin relatif lama, sikap keramahan karyawan belum sepenuhnya optimal, serta kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pengunjung masih perlu ditingkatkan. Selain itu, kondisi kebersihan fasilitas pendukung seperti kamar ganti, toilet, dan ruang bilas belum terjaga dengan baik, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung.

Selain permasalahan kualitas pelayanan dan kebersihan fasilitas, sistem pelayanan di Wisata Monaco Park Sibiru-biru juga menghadapi kendala, berdasarkan kondisi di lapangan, sistem karcis masuk yang sebelumnya diberlakukan saat ini sudah tidak ada. Tidak adanya karcis masuk secara resmi menyulitkan pihak pengelola dalam mengontrol jumlah pengunjung serta melakukan evaluasi tingkat kunjungan secara akurat. Kondisi tersebut juga berpotensi menimbulkan ketidakjelasan bagi pengunjung terkait fasilitas dan layanan yang diperoleh selama berada di area wisata. Di sisi lain, pemanfaatan media sosial dan internet sebagai sarana promosi masih tergolong minim. kurangnya promosi digital menyebabkan informasi mengenai Wisata Monaco Park Sibiru-biru belum tersebar secara luas, sehingga berpotensi mengurangi daya tarik wisata di tengah persaingan dengan destinasi lain yang lebih aktif melakukan promosi melalui media digital. Selain itu, ketersediaan sarana permainan di Wisata Monaco Park Sibiru-biru masih terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung, khususnya pengunjung anak-anak dan keluarga. Kurangnya variasi wahana permainan dapat mengurangi daya tarik objek wisata serta menurunkan tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penambahan sarana permainan yang

aman, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik wisata. Permasalahan-permasalahan tersebut diduga berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung serta menyebabkan terjadinya fluktuasi jumlah kunjungan di Wisata Monaco Park Sibiru-biru. Dengan demikian, kualitas pelayanan karyawan menjadi faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan guna menciptakan kepuasan pengunjung.

Selain permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas, jumlah pengunjung yang datang ke Wisata Monaco Park Sibiru-biru setiap bulannya juga perlu mendapat perhatian. Berdasarkan data pengunjung yang diperoleh, terlihat bahwa jumlah wisatawan tidak selalu stabil dan cenderung mengalami fluktuasi. Kondisi ini mencerminkan adanya berbagai faktor yang memengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung, antara lain kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, kebersihan dan kelengkapan fasilitas, tingkat kenyamanan yang dirasakan pengunjung, serta efektivitas strategi promosi yang dilakukan oleh pengelola. Fluktuasi jumlah pengunjung tersebut menjadi indikasi bahwa kepuasan pengunjung belum sepenuhnya tercapai secara optimal dan perlu dilakukan evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan. Penurunan jumlah pengunjung tentu menjadi masalah yang harus segera diatasi, karena hal ini bukan hanya berdampak pada citra Monaco Park, tetapi juga pada keberlangsungan usaha masyarakat sekitar yang bergantung pada sektor pariwisata tersebut. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, kebersihan, fasilitas, serta promosi digital melalui media sosial agar diharapkan mampu menarik kembali minat wisatawan, meningkatkan jumlah pengunjung, dan menciptakan loyalitas pengunjung dimasa datang. Upaya peningkatan tersebut perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar Wisata Monaco Park Sibiru-biru mampu bersaing dengan destinasi wisata lain yang sejenis. Pengelola diharapkan dapat lebih memperhatikan aspek kualitas pelayanan karyawan melalui peningkatan keterampilan, sikap, dan profesionalisme dalam melayani pengunjung. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya akan menciptakan rasa puas, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan serta kesan positif yang mendalam bagi pengunjung.

Apabila pengunjung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kemungkinan untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan Monaco Park kepada orang lain akan semakin besar. Dengan demikian, kualitas pelayanan karyawan memiliki peranan strategis dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung sekaligus keberlangsungan Wisata Monaco Park Sibiru-biru. Kepuasan pengunjung yang tercapai secara optimal akan berdampak pada meningkatnya loyalitas pengunjung, stabilitas jumlah kunjungan, serta citra positif destinasi wisata di mata masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan karyawan sebagai salah satu langkah penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Monaco Park Sibiru-biru, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Wisata Monaco Park 2025

NO	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	800
2	Februari	650
3	Maret	630
4	April	680
5	Mei	750
6	Juni	550
7	Juli	530
8	Agustus	730

Sumber: Objek Monaco Park 2025

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa terdapat peningkatan signifikan jumlah pengunjung pada bulan Januari. Hal ini tidak terlepas dari momen liburan Tahun Baru yang biasanya dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berwisata bersama

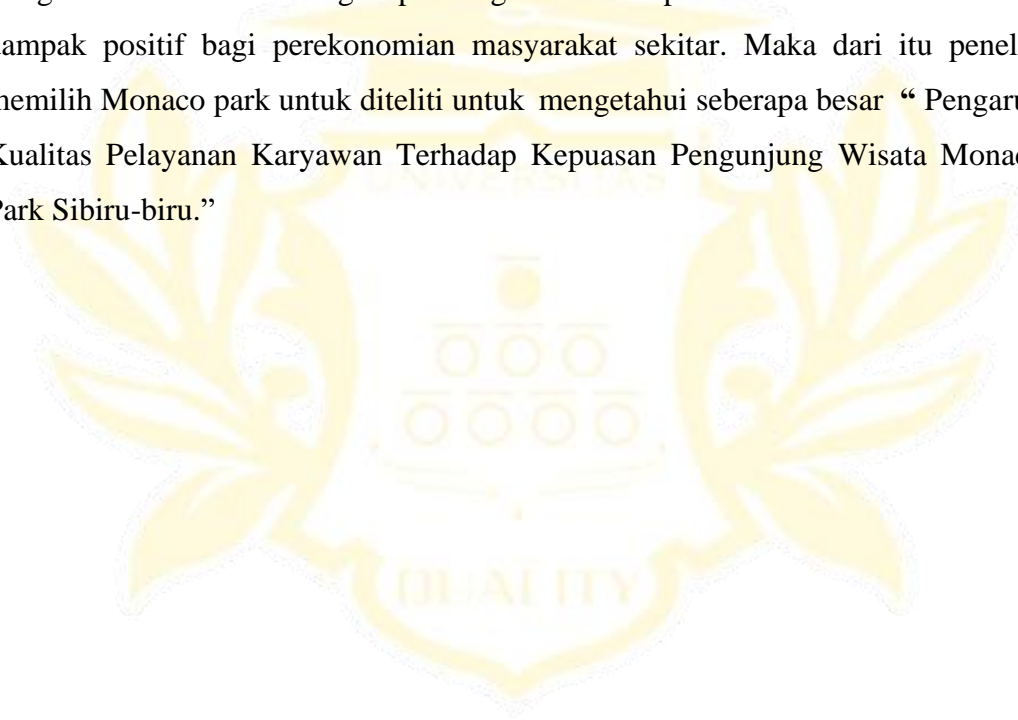
keluarga maupun teman. Namun kondisi tersebut berbeda dengan bulan-bulan berikutnya, di mana jumlah pengunjung cenderung menurun, khususnya pada bulan Februari hingga Juli. Penurunan ini bisa menjadi indikasi bahwa adanya faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi minat wisatawan.

Faktor internal yang dimaksud berkaitan dengan kualitas pelayanan karyawan, kebersihan fasilitas, serta tingkat kenyamanan yang dirasakan pengunjung selama berada di lokasi wisata. Apabila aspek-aspek tersebut belum dikelola secara optimal, maka pengunjung berpotensi merasa kurang puas sehingga menurunkan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, faktor eksternal dapat berupa meningkatnya persaingan dengan destinasi wisata lain di wilayah Kabupaten Deli Serdang yang semakin gencar melakukan promosi melalui media sosial dan berbagai platform digital. Selain itu, fluktuasi jumlah pengunjung tersebut juga dapat mencerminkan tingkat loyalitas wisatawan terhadap Wisata Monaco Park Sibiru-biru. Tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi cenderung mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain, baik melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) maupun ulasan di media sosial. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kurang memadai, kebersihan, fasilitas yang kurang, serta promosi yang dilakukan belum optimal, maka potensi penurunan jumlah pengunjung akan semakin besar.

Kondisi fluktuasi jumlah pengunjung yang terjadi di Wisata Monaco Park Sibiru-biru menunjukkan bahwa pengelolaan destinasi wisata masih perlu dilakukan secara lebih optimal dan berkelanjutan. Perubahan jumlah kunjungan dari waktu ke waktu tidak hanya dipengaruhi oleh faktor musiman atau hari libur tertentu, tetapi juga berkaitan erat dengan pengalaman yang dirasakan pengunjung selama berada di lokasi wisata. Pengalaman tersebut mencakup kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, kebersihan dan kelayakan fasilitas, serta kenyamanan lingkungan wisata secara keseluruhan. Apabila pengunjung memperoleh pengalaman yang positif, maka kepuasan akan meningkat dan berdampak pada keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya,

pengalaman yang kurang menyenangkan dapat menurunkan minat wisatawan dan berpotensi memengaruhi keberlangsungan destinasi wisata dalam jangka panjang.

Dengan demikian, data kunjungan wisatawan yang mengalami fluktuasi tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan karyawan, perbaikan fasilitas pendukung, serta penerapan strategi promosi digital yang lebih efektif. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk menarik wisatawan baru, tetapi juga untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pengunjung lama agar tetap memilih Wisata Monaco Park Sibiru-biru sebagai destinasi wisata. Selain itu, peningkatan kualitas pengelolaan wisata diharapkan mampu meningkatkan daya saing Monaco Park di tengah persaingan industri pariwisata serta memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat sekitar. Maka dari itu peneliti memilih Monaco park untuk diteliti untuk mengetahui seberapa besar “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Monaco Park Sibiru-biru.”



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka indentifikasi masalah yang diambil yaitu :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan karyawan Wisata Monaco Park Sibiru-biru masih belum optimal

2. Fasilitas Pendukung

Kebersihan dan kelengkapan fasilitas pendukung, seperti toilet, kamar ganti, ruang bilas, serta sarana permainan, masih kurang memadai sehingga mngurangi kenyamanan pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa Batasan masalah tersebut adalah bagaimana Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Monaco Park Sibiru-biru.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa manfaat penelitian ini adalah:

Bagi akademisi Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik dalam bidang pariwisata dan Menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

1. Bagi Pengelola

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana evaluasi bagi pihak pengelola Monaco Park untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan karyawan. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi pedoman dalam merancang strategi pelayanan yang lebih efisien, sehingga mampu memberikan kenyamanan lebih bagi pengunjung sekaligus mendorong mereka untuk kembali berkunjung.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, Selain itu, penelitian ini juga membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir sekaligus menambah pengalaman, wawasan dalam melakukan penelitian ini.