

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pariwisata yang semakin pesat berpengaruh terhadap kemajuan sektor jasa di Indonesia saat ini. Sektor pariwisata di Indonesia mampu bersaing dan mengalami peningkatan peringkat yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia, berdasarkan Laporan terbaru dari *The Travel & Tourism Competitiveness (TTCI) Index 2019* dan telah dirilis secara resmi oleh *World Economic Forum (WEF)* menunjukkan bahwa peringkat daya saing bidang pariwisata Indonesia telah naik.

Tabel 1.1. Peringkat Daya Saing Bidang Pariwisata

Tahun	Peringkat
2015	50
2017	42
2019	40

Sumber : Kumparan.com (2019)

Persaingan baik pada tingkat regional maupun internasional akan semakin meningkat, setiap perusahaan harus mampu bersaing dengan para kompetitornya. Berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata akan saling bersaing menunjukkan keunggulan yang dimiliki untuk dapat menarik perhatian wisatawan.

Salah satu faktor yang menjadi unggulan dalam persaingan pariwisata adalah ketika suatu industri pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah suatu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan.

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations (Kotler dan Keller, 2016)

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira.

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain (Tjiptono, 2016)

Kota Bogor adalah salah satu daerah tujuan wisata yang paling diminati oleh wisatawan Indonesia untuk liburan akhir tahun. Ini didukung dengan pernyataan dari News.booking.com. Salah satu daya tarik wisata yang dimiliki oleh Kota Bogor adalah wisata alam pemandian air panas Gunung Pancar, saat ini daya tarik wisata

alam pemandian air panas gunung pancar sudah cukup dikenal dan diminati oleh wisatawan lokal maupun luar kota, terletak di Desa Karang Tengah, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor.

Wisata alam gunung pancar sebagai tujuan wisata sejak tahun 1994 yang berada pada ketinggian 300-800 meter di atas permukaan laut. dalam perjalanan menuju pemandian air panas wisatawan bisa menikmati pemandangan hamparan luas pohon pinus yang asri dan sejuk. Bagi wisatawan yang terbiasa hidup dikota, tempat ini bisa menjadi pilihan untuk menyegarkan.

Wisatawan dapat melihat hewan penghuni hutan yang hidup dalam kebebasan beberapa jenis hewan yang dapat dilihat siamang, jawa rusa, babi hutan, jalarang dan beberapa jenis burung yang sering berkeliaran seperti kutilang, burung hutan merah, jalak dan lain-lain. Wisata alam pemandian air panas gunung pancar memiliki beberapa pesaing, diantaranya yaitu :

Tabel. 1.2 Daftar Pesaing Wisata Alam Pemandian Air Panas Gunung Pancar

No	Nama Pemandian Air Panas
1	Tirta Arsanta
2	Pt.Giritirta
3	Lembah Alam Tirta

Sumber: Wisata Pemndian Air Panas Gunung Pancar (2020)

Berikut data yang diperoleh mengenai data jumlah kunjungan wisatawan ke wisata Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentu-Bogor) periode 2016-2019 :

Tabel 1.3 Data jumlah kunjungan Wisatawan ke wisata pemandian air panas gunung pancar Periode 2016-2019

Tahun	Jumlah Kunjungan (Orang)	Persentase Kenaikan/Penurunan Jumlah Kunjungan Wisatawan
2016	31.458	0,10%
2017	29.810	-5,23%
2018	31.528	5,76%
2019	28.225	-11,70%

Sumber: Wisata Pemandian Air Panas Gunung Pancar (2020)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pada tahun 2016 sampai tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan mengalami kenaikan dan penurunan namun tahun 2019 ini terjadi penurunan drastis dari tahun sebelumnya. Hal ini tentunya menuntut pihak wisata untuk bisa mengidentifikasi yang dapat mempengaruhi konsumen untuk mengunjungi wisata pemandian air panas serta meningkatkan jumlah kunjungan wisata setiap tahunnya.

Turunnya jumlah kunjungan wisatawan adanya ketidakpuasan konsumen kondisi ini terlihat dari kotak keluhan yang ada di pemandian air panas gunung pancar ternyata masih banyak keluhan-keluhan dari wisatawan yang harus menjadi perhatian dari wisatawan ini.

Untuk lebih jelasnya daftar keluhan bisa dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel. 1.4 Daftar Keluhan Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)

Indikator	Keluhan	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
Tangible	Kurangnya fasilitas dan kelengkapan wisata	6	20
Reliability	karyawan kurang teliti dan tepat	5	16,67
Responsiveness	Karyawan kurang cepat memberikan tanggapan kepada wisatawan	4	13,33
Assurance	Kurangnya keamanan jaminan kualitas air dan pemandian	10	33,3
Emphaty	Karyawan kurang ramah terhadap wisatawan	5	16,67
Total		30	100

Sumber data : Wisata Pemandian Air Panas Gunung Pancar (2020)

Data keluhan yang didapatkan penulis, wisata pemandian air panas gunung pancar (sentul-Bogor) belum memberikan pelayanan terbaik. Sebanyak 33,3% mengeluhkan mengenai kurangnya keamanan jaminan kualitas air dan pemandian. 20% mengeluhkan kurangnya fasilitas dan kelengkapan wisata. 16,67% mengeluhkan karyawan kurang teliti dan karyawan kurang ramah terhadap wisatawan. 13,33% mengeluhkan karyawan kurang cepat memberikan tanggapan kepada wisatawan. Jika perusahaan tidak meningkatkan kualitas pelayanan maka konsumen akan berpindah kepada tempat wisata sejenis yang lebih memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen.

Penelitian ini dipilih kualitas pelayanan sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada faktor tersebut karena diduga memiliki hubungan terhadap kepuasan pengunjung di wisata alam pemandian air panas gunung pancar.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)”

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Adanya penurunan jumlah wisatawan Pemandian Air Panas Gunung Pancar pada tahun 2019
2. Wisata Pemandiaan Air Panas Gunung Pancar memiliki banyak pesaing
3. Masih adanya keluhan dari kotak saran pada Pemandian Air Panas Gunung pada tahun 2019

1.2.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Pemandian Air Panas Gunung Pancar ?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Gunung Pancar?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (SENTUL-BOGOR)”

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di pemandian air panas gunung pancar
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung pemandian air panas gunung pancar
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pemandian air panas gunung pancar

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori mengenai manajemen pemasaran, khususnya mengenai hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (SENTUL-BOGOR)

2. Kegunaan praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah untuk membantu memecahkan masalah pada lokasi yang diteliti sehingga dapat mempertahankan jumlah wisatawan di wisata pemandian air panas gunung pancar