

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis pariwisata telah menarik berbagai perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata akan saling bersaing untuk dapat menarik perhatian wisatawan. Perusahaan berlomba-lomba memberikan yang terbaik bagi konsumen agar tetap bertahan dan berkembang.

Kota bogor merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Kota ini terletak 59 km² disebelah selatan Jakarta. Kota Bogor memiliki beragam destinasi wisata, Baik wisata alam, wisata buatan, dan wisata budaya hal ini membuat destinasi wisata menjadi primadona pilihan utama masyarakat untuk pergi berwisata.

Berikut data Perkembangan Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bogor tahun 2008-2019 :

Tabel. 1.1 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bogor

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Macanegara	Jumlah
2008	1.370.119	18.174	1.388.293
2009	1.163.110	42.377	1.205.487
2010	1.524.044	42.812	1.566.856
2011	1.630.687	43.837	1.674.524
2012	1.802.539	45.618	1.848.157
2013	3.227.442	104.780	3.382.222
2014	4.146.766	202.187	4.348.953
2015	4.561.433	222.406	4.783.839
2016	5.017.578	244.646	5.262.224
2018	7.573.402	392.585	7.965.987
2019	8.709.412	451.473	9.160.885

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bogor, 2019

Berdasarkan table diatas, meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke kota bogor baik dari wisatawan nusanta ramaupun wisatawan macanegara menjadikan peluang bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang wisata. Masyarakat bisa memiliki banyak pilihan untuk menentukan tempat wisata yang akan dikunjungi, tentunya tempat wisata yang memberikan keunggulan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan saat ini harus dimiliki oleh setiap perusahaan, guna untuk menarik minat pelanggan dan untuk kepuasan pelanggan.

“Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono, 2016).

Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan menjadi puas. Kepuasan itu sendiri adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan

dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan. Konsumen akan kecewa, sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas (Kotler dan Keller, 2017).

Giritirta Hot Spring Resort merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa didirikan pada tahun 2000 dan memiliki kantor pusat di Sentul Taman Viktoria. Giritirta adalah terisolasi ditengah energy gunung pancar, sebuah tempat yang tersembunyi dengan panorama yang indah nan alami, melalui hutan pinus dengan udara yang segar, serta pemandangan sawah yang meg hijau konsumen akan menemukan berupa sumber air panas alami untuk perawatan maupun therapy sehingga dapat melakukan relaxsasi dan peremajaan diri secara eksklusif bagi tubuh, pikiran & perasaan konsumen. Giritirta Hot Spring Resort tidak hanya menyediakan pemandian air panas juga menyediakan restoran dan villa penginapan bagi para wisatawan.

Giritirta selalu meningkatkan mutu kualitas pelayanan wisatanya untuk mempertahankan konsumen serta dapat bersaing dengan tempat wisata sejenis lainnya. Giritirta Hot Spring Resort memiliki beberapa pesaing, diantaranya yaitu:

Tabel 1.2 Daftar Pesaing Giritirta Hot Spring Resort

No	Nama Pemandian Air Panas
1	Tirta Arsanta
2	Pt. Wina Wisata Indah
3	Lembah Alam Tirta

Sumber: Giritirta Hot Spring Resort, 2021

Berikut merupakan data kunjungan pengunjung objek wisata di Giritirta Hot Spring Resort pada tahun 2015-2020 :

Tabel 1.3 Data kunjungan pengunjung objek wisata Giritirta Hot Spring Resort Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah	Persentase Kenaikan/Penurunan
2015	9.457	-
2016	8.626	-8,79 %
2017	6.533	-24,26%
2018	5.453	-16,53%
2019	3.443	-36,86%
2020	1.328	-61,42%

Sumber :Giritirta Hot Spring Resort, 2021

Berdasarkan data kunjungan wisata Giritirta Hot Spring Resort pada tahun 2015-2020 terlihat bahwa jumlah pengunjung yang diperoleh terus mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada masa pandemic saat ini Giritirta Hot Spring Resort masih membuka untuk melayani setiap pengunjung dengan menerapkan aturan yang berlaku. Turunnya jumlah kunjungan wisatawan adanya ketidak puasan konsumen kondisi ini terlihat dari kotak saran keluhan yang ada di Giritirta Hot Spring Resort ternyata masih banyak keluhan-keluhan dari wisatawan yang harus menjadi perhatian dari wisata ini. Untuk lebih jelasnya daftar keluhan bisa dilihat pada Tabel 1.5

Tabel. 1.4 Daftar Keluhan Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)

Indikator	Keluhan	Jumlah keluhan	Persentase (%)
Tangible	Kurangnya tempat parkir & fasilitas jalan rusak	20	40
Reliability	Tidak jelas dalam menginformasikan sesuatu	5	10
Responsiveness	Kurangnya respon pelayanan dari karyawan pada jam sibuk kerja	8	16
Assurance	Kurangnya keamanan jaminan tempat pemandian air panas & fasilitas lainnya	12	24
Emphaty	Karyawan kurang ramah terhadap pengunjung	5	10
Total		50	100

Sumber : Giritirta Hot Spring Resort, 2019

Data keluhan di atas, Giritirta Hot Spring Resort belum memberikan pelayanan terbaik. Sebanyak 40% mengeluhkan mengenai Kurangnya tempat parkir dan fasilitas jalan rusak 24% mengeluhkan Kurangnya keamanan jaminan tempat pemandian air panas & fasilitas lainnya tidak bersih. 16% mengeluhkan Kurangnya respon pelayanan dari karyawan pada jam sibuk kerja. 10% mengeluhkan Tidak tepat dalam meng informasikan sesuatu dengan jelas dan Karyawan kurang ramah terhadap wisatawan.

Giritirta Hot Spring Resort selalu meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Tetapi masih dirasa kurang oleh pengunjung, terbukti dengan penurunan jumlah kunjungan setiap tahunnya serta adanya daftar keluhan pengunjung ini harus diperbaiki oleh pihak perusahaan kedepannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Adanya penurunan jumlah wisatawan Giritirta Hot Spring Resort setiap tahunnya
2. Masih adanya keluhan dari kotak saran pada Giritirta Hot Spring Resort pada tahun 2019

1.2.2 Perumusan Masalah

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Peneliti menyusun penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi, dengan menguji hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pengunjung objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor). Selain itu peneliti ini bertujuan untuk memberikan saran maupun informasi yang penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)
2. Untuk mengetahui kepuasan objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)

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 Objek Wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (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 objekwisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).