

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diera globalisasi, dunia pariwisata mengalami perkembangan yang pesat sejalan dengan munculnya gaya hidup modern dan peningkatan kebutuhan akan kesenangan dirinya. Kebutuhan manusia tidak hanya kebutuhan pangan, sandang, dan papan nya saja, akan tetapi kebutuhan manusia ditengah kesibukan aktivitas yang dilakukan dapat terpenuhi melalui kegiatan pariwisata (Hikmah et al., 2020). Sebagai negara yang kaya akan keindahan alam, keanekaragaman flora dan fauna, serta budaya dan tradisi adat yang beragam, pariwisata menjadi objek menarik dalam dunia bisnis. Pendapatan dari sektor pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian negara (Yakup, 2019).

Aktivitas wisatawan domestik, perjalanan ke luar negeri, serta kunjungan wisatawan mancanegara ke berbagai destinasi wisata terus mengalami peningkatan. Pariwisata merupakan bentuk layanan yang saling berkaitan dan dihasilkan oleh beragam pelaku industri pariwisata, seperti penyedia layanan akomodasi, transportasi, kuliner, objek wisata, hiburan, serta jasa-jasa pendukung lainnya (Republik Indonesia, 2009). Jasa merupakan suatu bentuk aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud, diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Umumnya, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana adanya interaksi antara penyedia dan penerima jasa akan memengaruhi kualitas atau hasil dari layanan yang diberikan (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Meningkatnya aktivitas pariwisata, baik dari wisatawan lokal maupun mancanegara, mendorong pemerintah Indonesia untuk secara aktif mengembangkan fasilitas infrastruktur serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para wisatawan. Upaya ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung, meningkatkan daya tarik destinasi, serta menciptakan kepuasan yang mendorong pengunjung untuk kembali berwisata ke Indonesia di tahun-tahun berikutnya. Berikut ini adalah data mengenai jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia.



Gambar 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Mancanegara ke Indonesia 2019-2023

Sumber: Badan Pusat Statistik

Gambar 1.1. diatas menunjukkan bahwa Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia selama tahun 2023 mencapai 11,67 juta kunjungan wisatawan, dibandingkan selama tahun 2022 mencapai 5,47 juta kunjungan. Angka tersebut naik 251,28% dibandingkan periode 2021 lalu. Jika dibandingkan selama pandemi Covid-19 yaitu 2020 hingga 2022, capaian kunjungan wisatawan Mancanegara 2022 terbilang paling tinggi. Jumlah pengunjung yang semakin banyak menunjukkan, bahwa pengunjung wisatawan Mancanegara ke Indonesia merasakan kepuasan ketika mendapatkan kualitas pelayanan yang dikelola oleh pengelola wisata, yang telah menyediakan prasarana penunjang pariwisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan seperti hotel/penginapan, restoran, art shop, museum, sarana hiburan dan rekreasi. Salah satu usaha untuk dapat mempertahankan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibanding dengan pesaing. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan (Rahayu, 2019) .

Indonesia adalah negara yang terletak di antara dua benua dan dua samudera. Lebih dari 17 ribu pulau besar dan kecil yang membentang sejauh lima ribu kilometer, Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang luar biasa. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai surga wisata alam bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu destinasi wisata alam yang terkenal dan sering dijumpai para wisatawan domestik maupun mancanegara di Indonesia berada di Kota Bogor, Provinsi JawaBarat.

Kota Bogor adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang berada di bagian selatan DKI Jakarta. Kota ini dikenal dengan sebutan "kota hujan" karena memiliki tingkat curah hujan yang lebih tinggi dibandingkan daerah lain di Jawa Barat. Terletak pada ketinggian antara 190 hingga 330 meter di atas permukaan laut, Bogor memiliki iklim yang sejuk. Kota ini juga menawarkan berbagai daya tarik wisata, seperti wisata alam, wisata edukatif, dan wisata air. Berikut data kunjungan para wisata ke kota Bogor.



Gambar 1. 2 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bogor 2019-2023

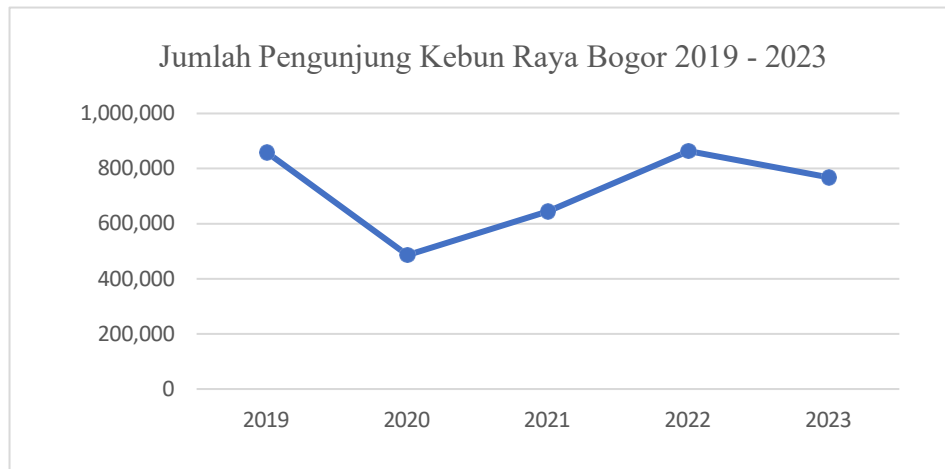
Sumber: Badan Pusat Statistik

Gambar 1.2. diatas menunjukkan bahwa Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah meningkatnya kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke kota Bogor selama tahun 2023 mencapai 6.319.408 dibandingkan pada tahun 2022 mencapai 3.378.629 selisih 2.940.779 pengunjung wisatawan. Pada tahun 2021 mencapai 1.764.888 jauh lebih meningkat dibandingkan tahun 2020, dikarenakan pada tahun 2020 adanya pandemi covid 19 mempengaruhi akses wisata yang ada di Indonesia salah satunya Kota Bogor di tutup. Meningkatnya jumlah pengunjung wisata dari tahun 2020 sampai 2023 berdampak pada kualitas pelayanan pengelola pariwisata kota Bogor yang sangat baik seperti, peningkatan kualitas sarana dan prasana kota Bogor, peningkatan kualitas pelestarian dan pengembangan kota Bogor, peningkatan pengembangan dan pelayanan pariwisata daerahnya. Kualitas pelayanan yang diberikan ini membuat para wisatawan yang berkunjung juga merasa puas. Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan (Rahayu, 2019). Kepuasan pengunjung sangat penting untuk pelestarian, dan pengembangan kebudayaan, oleh karena itu pengunjung akan memberikan dampak positif kepada pengunjung lainnya untuk berkunjung ke kota Bogor. Kepuasan bergantung pada kesan positif para pengunjung wisatawan terhadap kinerja atau jasa dengan harapannya, setiap pengunjung wisatawan akan merasa puas jika jasa atau kinerjanya memenuhi harapan pengunjung (Fauza & Khalid, 2024).

Kota Bogor memberikan banyak pilihan destinasi kepada wisatawan. Destinasi ini mulai dari destinasi sejarah sampai beragam objek wisata alam dan buatan ada di kota ini, salah satu wisata alam yang ada di Kota Bogor, yaitu Kebun Raya Bogor. Kebun Raya Bogor yang merupakan sebuah kebun botani yang terletak di tengah Kota Bogor dengan memiliki luas wilayah 87 hektar dan memiliki 15.000 jenis koleksi pohon dan tumbuhan.

Kebun Raya Bogor bukan hanya dikenal sebagai destinasi wisata yang populer, tetapi juga menjadi salah satu daya tarik utama di Kota Bogor. Keindahan

alam dan karakteristik uniknya terus berhasil menarik minat banyak wisatawan. Peningkatan jumlah pengunjung yang cukup besar menjadi bukti bahwa tempat ini tetap menjadi destinasi favorit, baik bagi wisatawan lokal maupun internasional. Selain menawarkan keindahan alam, Kebun Raya Bogor juga berperan sebagai lokasi wisata edukatif, yang sering dikunjungi oleh kelompok pelajar untuk menambah pengetahuan. Hampir setiap hari, tempat wisata ini ramai didatangi pengunjung dari dalam maupun luar negeri, terutama pada akhir pekan dan hari-hari libur. Berikut adalah data kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara ke Kebun Raya Bogor.



Gambar 1. 3 Data Kunjungan Wisata Kebun Raya Bogor 2019-2023

Sumber: Kebun Raya Bogor

Berdasarkan gambar 1.3 diatas menunjukkan, pada tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan pengunjung, dikarenakan, pada tahun 2020 adanya pandemi covid 19 yang mempengaruhi akses wisata dan pembatasan kunjungan Kebun Raya Bogor. Tahun 2020 akhir ke tahun 2021 mengalami peningkatan pertumbuhan pengunjung wisatawan. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak pengunjung wisatawan, setelah mengalami penurunan pengunjung pada tahun 2020. Tahun 2023 Kebun Raya Bogor kembali mengalami penurunan pengunjung pengunjung, selain itu wisatawan domestik lebih berdominan dibandingkan dengan wisatawan mancanegara.

Jumlah kunjungan ditahun 2022 – 2023 mengalami penurunan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor, penurunan jumlah pengunjung wisatawan yang terjadi diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang dikelola Kebun Raya Bogor kurang maksimal. Pada saat libur akhir pekan, Kebun Raya Bogor mengalami kepadatan wisatawan yang membuat pengunjung wisata lainnya tidak dapat menikmati sarana dan prasarana yang telah disediakan, banyak para wisatawan melakukan tindakan yang semena-mena tidak sesuai aturan Kebun Raya Bogor, serta pengelola tidak dapat mencakupi pelayanan kepada pengunjung dalam satu waktu, sehingga banyak oknum yang mengambil alih atas pelayanan Kebun Raya Bogor. Selain kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, keterjangkauan

akan biaya tiket masuk atau biaya penyewaan yang dikeluarkan oleh pengunjung cukup besar menjadi salah satu pertimbangan yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola Kebun Raya Bogor.

Maka dari itu, pengunjung wisatawan merasa tidak puas terhadap persepsi harga serta pelayanan yang diberikan pihak pengelola Kebun Raya Bogor, hal ini akan berdampak pada kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kebun Raya Bogor. Pengunjung yang merasa tidak puas dapat membuat Kebun Raya Bogor menjadi kurang baik, dilihat dari beberapa hal lainnya, seperti pengunjung wisatawan akan mempertimbangkan minat kunjungan kembali untuk berlibur ke kebun Raya Bogor dan pengunjung wisatawan berfikir untuk tidak merekomendasikan Kebun Raya Bogor sebagai tempat wisata yang baik kepada wisatawan lainnya. Berikut bukti data keluhan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan persepsi harga yang diberikan oleh pengelola Kebun Raya Bogor. Berikut bukti data keluhan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan persepsi harga yang mempengaruhi kepuasan wisatawan Kebun Raya Bogor.

Tabel 1. 1 Keluhan Pengunjung Kebun Raya Bogor

Keluhan pengunjung	2022	2023	2024
Kualitas Pelayanan			
Antrean panjang serta lambat dalam memproses akses masuknya (pada saat akhir pekan dan hari libur)	12	13	20
Petugas yang kurang lama	7	15	17
Kebersihan fasilitasnya	10	14	16
Parkir dan tata kelola yang kurang baik	5	9	14
Persepsi Harga			
Tiket masuk yang cukup mahal	8	20	22
Parkir kendaraan mahal	6	15	18
Terdapat biaya tambahan didalamnya (pungli)	-	12	9
Fasilitas tambahan yang cukup mahal	3	15	10

Untuk mengatasi masalah kepuasan pengunjung wisatawan, maka dari itu, perlunya perbaikan pada kualitas pelayanan, seperti; melatih petugas Kebun Raya Bogor untuk standar keramahan dan memberikan informasi yang jelas, tingkatkan kebersihan pada toilet dengan jadwal rutin, dan tata ulang sistem parkir dan tambah petugas untuk pengarahannya. Pada persepsi harga, seperti; komunikasikan secara terbuka struktur tarif (tiket masuk, parkir, dan sewa), serta tidak ada potensi pemungutan biaya tambahan dengan sistem pembayaran non-tunai dan integrasi e-ticket pada pihak Kebun Raya Bogor sehingga keinginan pengunjung dapat

terpenuhi sesuai harapannya (Wijaya & Sujana, 2020). Kepuasan pengunjung membuat pengunjung menjadi loyal terhadap persepsi harga dan kualitas pelayanan yang baik dengan begitu, pengunjung wisatawan akan kembali dan akan merekomendasikan kebun raya Bogor sebagai tempat wisata terbaik kepada pengunjung wisatawan lainnya. Kepuasan dinilai penting karena dapat meningkatkan reputasi perusahaan, loyalitasnya pengunjung, dan meningkatkan produktivitas petugas pelayanan. Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi kinerja awal dan aktual atas suatu jasa atau jasa yang dirasakan setelah dikonsumsi dan harus memenuhi harapan (Halim et al., 2021).

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia pada periode 2020 – 2023 mengalami kenaikan, dan mempunyai dampak kepada kunjungan wisatawan ke kota Bogor, namun kunjungan ke Kebun Raya Bogor mengalami penurunan sebanyak 95.731 pengunjung wisatawan pada tahun 2022 – 2023.
2. Terdapat keluhan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dikelola Kebun Raya Bogor, pada saat Kebun Raya Bogor mengalami peningkatan kunjungan wisata.
3. Kualitas pelayanan yang belum optimal, dapat dilihat dari kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka masalah dapat dirumuskan, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor?
2. Bagaimana persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kebun Raya Bogor?
3. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama – sama terhadap kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan

dan persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor. Sehingga dapat menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan yang ada.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor.
2. Untuk menganalisis persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kebun Raya Bogor.
3. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama – sama terhadap kepuasan pengunjung wisatawan Kebun Raya Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai masukan pada perusahaan dan pertimbangan bagi perusahaan yang terkait dalam pengelola Kebun Raya Bogor, yaitu bahwa pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan dengan memperhatikan apa yang diinginkan pengunjung. Memberikan persepsi harga serta pelayanan yang baik dan selalu meningkatkan yang menjadi kekurangan, dengan ini pengunjung akan merasa puas dan menjadi loyal terhadap perusahaan pengelola Kebun Raya Bogor.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan terutama teori pada pengembangan teori tentang manajemen pemasaran, maka pengertian maupun konsep-konsep dapat diterapkan dan dikembangkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi harga dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu, wawasan, dan memperdalam pengetahuan terutama yang berkaitan dengan meningkatkan loyalitas pelanggan yang melalui kepuasan pengunjung.

1.4.3 Kegunaan Penulis

Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang menjadi kewajiban penulis dalam proses penyelesaian studi dan diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan dan memperoleh pengetahuan tentang manajemen khususnya, pada kualitas pelayanan, persepsi harga, serta kepuasan, yang dipelajari selama program studi Manajemen di Universitas Pakuan.

1.4.4 Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.