

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (UU No. 10 Tahun 2009). Pariwisata merupakan faktor penting yang dibutuhkan masyarakat saat ini akibat tingginya tekanan pekerjaan, terutama di ibu kota. Melakukan kegiatan di luar ruangan menjadikan hal yang sangat dibutuhkan terutama oleh karyawan perkantoran karena dapat *me-refresh* kembali tenaga dan pikiran setelah merasa lelah bekerja.

Berdasarkan segi ekonomi, pariwisata memiliki pengaruh yang penting terhadap perkembangan suatu daerah. Diketahui sektor pariwisata memiliki dampak besar yang dapat memengaruhi perkembangan serta peningkatan devisa daerah tersebut. Berdasarkan Ceic data 2022, dilaporkan bahwa pendapatan pariwisata di Indonesia turun, yang mana pada tahun 2019 mencapai 18 USD bn sedangkan pada tahun 2020 hanya mencapai 4 USD bn. Dari data tersebut kita sadar bahwa pendapatan dari pariwisata berperan penting dan luas terhadap perekonomian suatu daerah.

Sektor pariwisata saat ini sedang mengalami pemulihan pasca pandemi Covid-19 yang di alami selama kurang lebih 2 tahun. Namun kini kasus Covid-19 sudah berkurang, percepatan vaksinasi kepada masyarakat sudah dilakukan, tempat wisata juga telah mendukung aturan protokol CHSE (*cleanlines, health, safety,*

environment) sehingga tempat wisata sudah dapat dibuka kembali. Sebuah destinasi juga harus memiliki risiko penularan yang rendah dan memiliki fasilitas kesehatan yang memadai.

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang memiliki beragam daya tarik wisata dari alam, buatan, hingga budaya. Beberapa penduduk Bandung Raya hingga penduduk Jabodetabek terkadang memilih Kota Bandung sebagai kota pelarian mereka. Tidak dipungkiri juga bahwa setiap individu membutuhkan suasana baru (*refreshing*) atau sekedar mengalihkan pikiran dari kesibukan sehari-hari, membuat Taman Hutan Raya (Tahura) Ir. H. Djuanda menjadi pilihan alternatif untuk beraktivitas seperti olahraga, rekreasi, hingga mempelajari keberagaman keunikan flora fauna serta sejarah yang dimiliki oleh Tahura Ir. H. Djuanda.

Persiapan membuka pariwisata kembali di Tahura perlu memastikan kesiapan pelaku pariwisata dan seluruh masyarakat untuk tetap menjaga penerapan protokol kesehatan yang ketat serta komprehensif. Serta persiapan sektor pariwisata untuk menerapkan protokol CHSE. Dengan begitu, pelayanan yang akan diberikan oleh pihak pengelola dapat memberikan kepuasan dan rasa aman berwisata untuk pengunjung dalam melakukan wisata serta dapat membangun kepercayaan wisatawan Tahura. Tahura Ir. H. Djuanda merupakan kawasan konservasi yang dimanfaatkan untuk kepentingan ilmu pengetahuan, penelitian, pendidikan, budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi. Tahura sendiri memiliki daya tarik berupa koleksi flora, fauna serta situs cagar budaya yaitu gua peninggalan Belanda dan Jepang.

Di dalam pelayanan sendiri jasa terbagi menjadi 2, yaitu *intangibles* dan *tangibles*. Jasa yang bersifat *intangible* merupakan jasa yang tidak dapat dilihat. Seseorang yang ingin menggunakan jasa yang bersifat *intangible* ini harus membeli jasanya terlebih dahulu. Jasa yang bersifat *intangible* dapat dirasakan ketika wisatawan mengalami atau mengonsumsinya sendiri (Lovelock dan Gummesson, 2004). Nilai penting dari jasa *intangibles* adalah nilai tidak berwujud, hanya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan, kenikmatan, atau kenyamanan. Sedangkan pelayanan *tangibles* adalah layanan yang dapat dilihat dan digunakan pengelola agar dapat memenuhi kepuasan wisatawan. Contohnya seperti adanya pelayanan tambahan hingga penampilan dari karyawan.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang akan diambil yang bersifat *intangible* atau yang tidak terlihat. Sehingga dalam penelitian ini diharapkan dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan *intangible* bagi kualitas pengalaman wisatawan.

Menurut A. Parasuraman dalam Fitzsimmons (2011), dalam melayani wisatawan di bidang jasa, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman pelayanan di daya tarik wisata secara keseluruhan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cengiz, Emrah (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran penting bagi setiap organisasi dalam kehidupan bisnis.

Menurut Leung, Spenceley, Gvenegaard dan Buckley (2018) Pengalaman wisatawan yang berkualitas merupakan hal penting dalam menjaga masyarakat dan manfaat konservasi dari pariwisata kawasan lindung. Manfaat menerapkan kualitas

pengalaman wisatawan merupakan salah satu indikator penting dari pariwisata kawasan konservasi untuk berkelanjutan (McCool, 2006).

Kompetisi dalam sektor kepariwisataan menuntut kemampuan pelaku industri pariwisata untuk dapat mengembangkan dan menjaga kualitas produk serta kredibilitasnya agar memiliki daya saing dan memperoleh kepercayaan dari wisatawan sehingga memberikan kesan yang berkualitas bagi pengalaman wisatawan.

Pariwisata saat ini tidak hanya untuk kepuasan dan kebutuhan wisatawan saja tetapi juga adanya pariwisata dapat meningkatkan kesadaran akan sekitarnya. Dimana kondisi pariwisata massal tidak cocok sehingga calon wisatawan akan mencari destinasi wisata yang tidak ramai wisatawan namun esensi dari berwisata dapat mereka dapatkan.

Jennings (2006), menjelaskan kualitas sebagai istilah klasifikasi yang digunakan oleh, dalam hal ini, wisatawan untuk menggambarkan rekonstruksi pengalaman wisata mereka. Dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pengalaman wisatawan menggunakan konsep Fernandes dan Cruz (2016) yang memiliki 6 dimensi yaitu, *environment*, *learning*, *entertainment*, *service providers*, *functional benefits* dan *trust*.

Penulis menemukan bahwa tidak banyak penelitian yang membahas mengenai seberapa pentingnya kualitas pengalaman wisatawan terutama di masa pandemi yang berdampak kepada perilaku adaptasi baru berwisata selama pandemi. Sehingga perlu adanya kajian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan apakah mempengaruhi dalam memberikan pengalaman wisatawan yang berkualitas terhadap individu. Sebab pengalaman pariwisata yang berkualitas

dibangun secara terintegrasi sebagai hasil interaksi antara wisatawan, tuan rumah maupun masyarakat lokal, pengelola, pemerintah, komunitas, dan pihak lain yang terlibat.

Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pengalaman Wisatawan Di Tahura Ir. H. Djuanda”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola di Tahura Ir. H. Djuanda?
2. Bagaimana kualitas pengalaman wisatawan di Tahura Ir. H. Djuanda
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pengalaman wisatawan Tahura Ir. H. Djuanda?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini terbagi atas tujuan teoritis dan praktis:

1. Teoritis

Tujuan teoritis dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu bagaimana kualitas pengalaman wisatawan di Tahura Ir. H. Djuanda melalui kualitas pelayanan yang ada

2. Praktis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang ada di area kawasan konservasi Tahura Ir. H. Djuanda terhadap kualitas pengalaman wisata selama pandemi Covid 19.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu teori yang digunakan tidak ada pernyataan pasti mengenai pengertian kualitas pengalaman wisatawan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan menghasilkan data yang dapat menambah wawasan lebih luas mengenai kualitas pengalaman wisatawan dan memberikan contoh gambaran bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pengalaman wisata yang dapat digunakan bagi pengelola suatu Taman Hutan Raya yang di dalamnya terdapat atraksi alam, budaya dan atraksi sejarah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengelola Tahura Ir. H. Djuanda terhadap kualitas pelayanan, khususnya untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.