

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan atau beberapa rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang selama periode waktu tertentu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula untuk tujuan rekreasi atau hiburan yang dilakukan untuk kesenangan diri (Prayogo, 2018). Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi dan memiliki peringkat yang melaju pesat pada tahun 2022. Berdasarkan data dari *World Economic Forum* pada Mei 2022, Indonesia telah menaiki 12 peringkat pariwisata yang pada awalnya berada di urutan 44 menjadi berada di urutan 32. Komponen yang dilihat dari penilaian *Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI)* diantaranya terdapat *T&T Policy and Enabling Conditions, Enabling Environment, Infrastructure, Natural and Cultural Resources*. Peningkatan peringkat pariwisata ini merupakan pertama kalinya Indonesia yang berada di antara 117 negara dalam *Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI)*, memiliki peringkat di atas Thailand, Malaysia, dan Vietnam (Indonesia.go.id, diakses 19 Maret 2023).

Salah satu potensi pariwisata yang paling diminati oleh wisatawan Indonesia ialah wisata alam. Hal ini dapat terlihat dari data jumlah pengunjung wisata alam yang mengalami peningkatan. Berdasarkan data dari Menteri LHK (Lingkungan Hidup dan Kehutanan) tahun 2023, tercatat

bahwa terdapat sebanyak 5,29 juta wisatawan pada tahun 2022 yang meningkat 2 kali lipat dari sebanyak 2,9 juta wisatawan pada tahun 2021 (Republika.co.id, diakses 17 Maret 2023). Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Direktur Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Kemenparekraf/Baparekraf tahun 2020, Wisnu Bawa Tarunajaya, bahwa COVID-19 tidak dapat dihindari keberadaannya dan setelah itu pariwisata akan kembali *booming* sehingga banyak wisatawan yang diantisipasi untuk memilih aktivitas di alam, mereka akan memilih pariwisata yang berkelanjutan (Dispar.bantenprov.go.id, diakses 24 April 2023).

Salah satu atraksi wisata alam yang menjadi tujuan wisata yaitu Ranca Upas. Ranca Upas atau yang dikenal dengan Kampung Cai Ranca Upas berlokasi di Kabupaten Bandung merupakan destinasi wisata yang menawarkan nuansa alam dan terkenal dengan bumi perkemahan serta penangkaran rusa. Selain itu, terdapat daya tarik lainnya yang dapat dijadikan pilihan untuk melakukan aktivitas di Ranca Upas. Atraksi wisata merupakan aktivitas wisata yang membuat wisatawan atau pengunjung tertarik. Wisatawan yang melakukan perjalanan seperti berkunjung ke Ranca Upas dapat menggunakan Biro Perjalanan Wisata sebagai penyedia jasa layanan untuk perjalanan wisata. Di industri perjalanan, Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha jasa yang mengatur serta menyediakan pelayanan bagi seseorang individu atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata. Hal tersebut termasuk dengan kelengkapan perjalanannya seperti *itinerary*, akomodasi, atau atraksi wisata seperti Ranca Upas. Dalam kunjungannya ke Ranca Upas, Biro Perjalanan

Wisata digunakan dengan membantu wisatawan untuk melakukan perjalanan ke atraksi wisata yang telah dipilih sebagai tujuan mereka berwisata. Wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas dapat dari berbagai macam jenis seperti individu, grup, atau *family*, dan yang lain-lainnya. Adapun terdapat data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas dalam 4 tahun terakhir sebagai berikut:

GAMBAR 1

JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE RANCA UPAS

RANCA UPAS	2019	2020	2021	2022
JANUARI	8,229	7,371	34,480	42,316
FEBRUARI	11,620	7,628	28,022	19,356
MARET	4,566	3,237	48,855	23,090
APRIL	10,381	59	37,386	5,851
MEI	2,670	-	70,346	48,251
JUNI	18,136	4,719	44,819	23,479
Agustus		15,692	842	28,885
AGUSTUS	19,717	16,438	1,598	10,704
SEPTEMBER	8,833	24,010	1,754	19,242
OKTOBER	8,209	56,683	68,240	22,082
NOVEMBER	7,446	55,967	43,319	13,982
DESEMBER	10,608	34,803	64,599	23,933
JUMLAH	110,415	226,607	444,260	281,171

Sumber: Manajemen Ranca Upas, 2023

Berdasarkan dari data yang digambarkan dalam bentuk tabel di atas dapat dilihat terjadi kenaikan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas dari tahun 2019 sampai tahun 2021. Namun dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah wisatawan sebesar 36,7% dari tahun sebelumnya. Berbagai macam faktor dapat menjadi penyebab penurunan jumlah wisatawan yang disebutkan di atas, termasuk faktor pandemi virus COVID-19 yang melanda seluruh dunia sehingga wisata diharuskan untuk ditutup sementara dan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Ranca Upas. Ditemukan beberapa keluhan-keluhan

atau *review* yang buruk terhadap pelayanan Ranca Upas yang merupakan salah satu pengaruh dalam jumlah kunjungan wisatawan. Pengelola Ranca Upas perlu memperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Seperti yang dilihat pada situs *Google Review* pada satu tahun terakhir ditemukan keluhan-keluhan dari wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Ranca Upas. Mereka mengutarakan mengenai kualitas pelayanan yang buruk seperti petugas yang kurang ramah, fasilitas yang kurang terawat, toilet yang kotor dan air mati, wisatawan terganggu dengan kebisingan, penangkaran rusa yang tidak begitu terawat, kurangnya informasi dari petugas, dan terdapat pungli di lokasi wisata hingga petugas yang kurang sigap dalam melayani wisatawan.

GAMBAR 2

REVIEW WISATAWAN RANCA UPAS

The image shows a screenshot of Google Reviews for Ranca Upas. It displays several negative reviews with 1/5 star ratings. The reviews are as follows:

- djkasdjksdjkdj** (1/5): "Sayang bgt alam bagus* bnyk orang buang sampah sembarangan, kebersihan ga dijaga, ngerusak pemandangan, petugas kebersihan ga rutin patroli"
- Bagus Bagus** (1/5): "Penjaga ticket beserta karyawan tidak ada ramah tamah Tolong pengelola ajarkan sopan santun yg baik kepada pengunjung"
- AKUr family** (1/5): "Judul nya mu berenang ke KAMPUNG CAI,, tp cal na gda. di pintu masuk gk di ksh tau ato gda tulisan klo kolam ny lg off. udh bayar tiket pas liat kolam SAAT donk. puter arah kirain bisa refund tiket karena yg ti tuju gda. cuma d balikin setengah harga, ok lah sekian makasih"
- Prima Lestari Channel** (1/5): "Sebenarnya ulk area camping luas yaa. Cuman ampun deh airnya. Book di rasamala 6, toiletnya airnya mati mulu. Mana kotooooor buanget itu toilet. Butuh air harus jalan ke mushola depan yg jaraknya sekitar 20m. Antri dan itupun airnya keruh banget. Next kayanya aku ga akan ke sini lagi deh."
- Pras lfa** (1/5): "Asli kapok banget camping di sini, penjaga ga da terus saya sewa tenda eh tendanya bocor mana bawa anak2 lagi. Coba komplai lewat WA tapi di suruh tunggu aja petugas ga da yang datang. Malamnya pada rame anak2 muda pada datang dan berisik banget mana ngomongnya pada kasar lagi ganggu campers yang lain yg mau istirahat. Aseli camping bayar mahal tapi dapat perlakuan seperti ini. Gara2 anak muda yang attitudenya ga da jadi rusak citra camping."
- Albert Atmadja** (3/5): "Gimana mau kasih review.. Untuk respon WA aja lama dan tidak dibales apa yg ditanya.. Gimana mau booking.. Di komen IG juga banyak yg bilang"
- Igloo camp,** (1/5): "quite pricey, friday is included as weekend for the price. A lot to be improved dengan harga yg segitu mahal. Kasurnya kurang nyaman, siang cukup panas setidaknya mereka bisa menyediakan kipas di setiap kamar,, sendal mungkin juga bisa disediakan. Lantai kayu diluar kamar sudah terlihat n terasa rapuh, mengkhawatirkan jika tiba2 ambruk."
- Deer park,** (1/5): "It was fun to interact with deer. Sedikit menegangkan ketika dikerumuni rusa2 saat hendak memberi wortel, apalagi dengan tanduk2 mereka yang besar. Disarankan untuk ditemani petugas. Ada fotografer yang bisa kalian bayar untuk tiap foto yang ingin kalian copy dari mereka 5k rp."

Sumber: *Google Review*, 2023

Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf yang berada di manajemen Ranca Upas, diketahui juga bahwa tidak jarang terdapat keluhan mengenai pemesanan yang *double book* yaitu pemesanan yang telah dipesan ternyata sudah diisi oleh wisatawan lain pada salah satu produk wisata Ranca Upas yang bernama *Igloo Camp* sehingga ini merupakan salah satu kelalaian dari staf dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yaitu tidak teliti dengan pemesanan yang sudah tersedia. Dari adanya data keluhan-keluhan tersebut dapat diketahui hal ini sangat berpengaruh pada penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ranca Upas dan dapat menjadi suatu hal yang buruk apabila keluhan-keluhan tersebut tidak segera diatasi dengan baik. Kesadaran akan pentingnya nilai kualitas pelayanan memerlukan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak positif bagi pengelola usaha wisata. Karena memberikan layanan yang baik kepada wisatawan adalah salah satu hal yang dilakukan oleh pengelola usaha wisata untuk mereka, sebagaimana wisatawan yang berkunjung ke atraksi wisata adalah untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan dan kepuasan guna memenuhi kebutuhan karena telah merencanakan perjalanan untuk berwisata ke tempat tujuan tersebut.

Menurut Kotler (2012) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas keseluruhan dari suatu produk wisata atau jasa yang memengaruhi seberapa baik produk atau jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan dan harapan wisatawan, baik kebutuhan dan harapan tersebut diekspresikan maupun tidak. Kemampuan penyedia usaha jasa wisata untuk memenuhi harapan sesuai dengan preferensi wisatawan menentukan apakah layanan

mereka dianggap baik atau buruk. Jika layanan yang dirasakan memenuhi hingga melebihi harapan wisatawan, maka dapat dikatakan baik dan memuaskan. Wisatawan yang merasa senang dengan produk wisata/jasa yang mereka beli dan manfaatkan akan lebih cenderung untuk menggunakan barang/jasa yang disediakan oleh pengelola usaha pariwisata tersebut (Kotler dan Keller, 2012). Hal ini menjadi salah satu faktor kepuasan para wisatawan yaitu melalui kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh kinerja atas pengelola Ranca Upas. Seperti yang dikatakan oleh Kotler dan Keller (2018), rasa kepuasan seseorang ditentukan oleh bagaimana ekspektasi mereka terhadap produk dibandingkan dengan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ranca Upas memiliki hubungan yang akan berdampak kepada kepuasan yang dirasakan wisatawan. Selain itu, tingkat kepuasan wisatawan Ranca Upas merupakan faktor kunci dalam menentukan seberapa unggul sebuah atraksi wisata. Kepuasan wisatawan tersebut harus tercapai, dan hal ini tergantung pada kualitas layanan dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab untuk mengelolanya dengan baik.

Dengan latar belakang di atas maka dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan di Ranca Upas sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan solusi dan masukan bagi perusahaan atas permasalahan yang ada terkait dengan kualitas pelayanan di Ranca Upas untuk meningkatkan kepuasan wisatawan Ranca Upas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Proyek Akhir

ini mengenai “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat untuk mewujudkan kepuasan wisatawan" berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan di atas. Oleh karena itu beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menentukan pelayanan seperti apa yang diberikan oleh pengelola dan bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan tersebut. Berikut ini terdapat dua tujuan dari penelitian ini, yaitu tujuan formal dan operasional:

1. Tujuan Formal

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program Diploma IV (Empat)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ranca Upas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan, dengan demikian hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi guna untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Ranca Upas sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan atas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Ranca Upas.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan bagi penulis mengenai hubungan kualitas pelayanan sebagai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan nantinya dapat diaplikasikan secara nyata oleh penulis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi terhadap dunia pendidikan untuk pengembangan studi ataupun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.