

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki keragaman budaya, ras, suku bangsa, kepercayaan, agama, dan bahasa. Inilah membuat Indonesia kaya akan keragaman budaya dan tradisi. Tidak hanya itu Indonesia juga diberkahi dengan pemandangan alam yang indah, juga banyak hidangan lezat dan menggugah selera dari setiap kota. Alhasil, Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata terpopuler bagi wisatawan mancanegara. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik), jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia pada tahun 2022 mencapai 5,47 juta dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2021.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.9 Tahun 2021 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pemerintah kota, pengusaha, pemerintah dan otoritas lokal. Dalam hal ini, berarti fasilitas yang ada di setiap objek wisata juga harus dikembangkan dengan tujuan untuk membantu pengunjung melakukan kunjungan wisata dengan aman dan lancar, begitu juga dengan pelayanan. Pelayanan merupakan tindakan yang pada dasarnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) yang dapat ditawarkan

oleh satu pihak kepada pihak lain, yang tidak menghasilkan hak kepemilikan apa pun (Kotler & Keller :2012). Produk layanan dibutuhkan di semua industri, oleh karena itu peningkatan layanan diperlukan tidak hanya dalam pengembangan fasilitas, tetapi juga dalam industri perjalanan.

Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan, kolega, dan eksekutif. Pemberian pelayanan kepada pelanggan dapat dinilai kualitasnya berdasarkan lima dimensi menurut (Kotler, pemasaran dan kepuasan pelanggan, 2012) yaitu Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Cepat Tanggap, dan Jaminan. Berdasarkan lima dimensi pelayanan tersebut maka akan diketahui bagaimana kepuasan yang diperoleh pelanggan. Kepuasan pelanggan bisa dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut (kotler, 2012) yaitu, Bukti fisik, Empati, Keandalan, Cepat Tanggap, dan Jaminan.

Dalam industri perjalanan wisata, banyak tempat tujuan/destinasi. Salah satu wisata yang menjadi pilihan wisatawan adalah wisata gunung. Indonesia yang adalah negara kepulauan ini memiliki banyak gunung yang menjadi incaran wisatawan ketika berwisata (TB News, 2022). Cimara Adventure sebagai *travel adventure* yang berpusat di Kota Malang, Jawa Timur menawarkan berbagai *private trip* dan *custom trip* ke berbagai tempat seperti Jawa Timur, Jawa Barat, Bali, Lombok, dan Maluku kepada pelanggan untuk menjelajahi alam, mulai

dari mendaki gunung, *trekking* di hutan, menyelam dan melihat biota laut, mengarungi sungai, melihat sisi lain gua, bergaul dengan masyarakat lokal, dan masih banyak lagi kegiatan lainnya. Cimara Adventure juga tidak hanya menawarkan trip mendaki gunung yang tidak aktif, tetapi juga mendaki gunung yang masih aktif, dengan konsep menyenangkan dan praktis, perjalanan yang ditawarkan oleh Cimara Adventure menarik perhatian para wisatawan domestik dan mancanegara, berdasar pada data sosial media Cimara Adventure dengan nama @cimaraadventure yang sudah diikuti oleh lebih dari 7000 pengguna instagram. Berdasarkan data kunjungan wisatawan ke Cimara Adventure tahun 2022, pada tabel dibawah ini :

**TABEL 1**  
Data Wisatawan Cimara Adventure Tahun 2022

DATA WISATAWAN CIMARA ADVENTURE TAHUN 2022 :

NO	TANGGAL	ASAL GRUP	JUMLAH	PAKET WISATA	KOTA
1	18-22 MEI 2022	DOKTER HEWAN INDONESIA ( JAKARTA, BANDUNG, BOGOR)	6 PAX	PRIVATE ARJUNO, WELIRANG MOUNTAIN	MALANG, JAWA TIMUR
2	11-17 JUNI 2022	JEVRI FAMILY (JAKARTA)	3 PAX	EXPLORE LOMBOK FAMILY TRIP	LOMBOK, NUSA TENGGARA BARAT
3	16-19 JUNI 2022	WANITA PENDAKI DARI SINGAPURA	5 PAX	PRIVATE AGUNG, ABANG, BATUR MOUNTAIN	BALI
4	13-16 OKT 2022	SURABAYA FRIEND	4 PAX	EXPLORE KARIMUN JAWA, CORAL PLANTATION, DIVING	JEPARA, JAWA TENGAH
5	21-24 OKT 2022	3 GRUP DIVING SITUBONDO, 4 GRUP DIVING SURABAYA, 2 GRUP DIVING MALANG, 1 GRUP DIVING GRESIK, 4 GRUP DIVING BALI, 1 GRUP DIVING JAKARTA	30 PAX	BALURAN UNDERWATER ADVENTURE	SITUBONDO, JAWA TIMUR
6	07-08 NOV 2022	TOURIST GERMANY	5 PAX	EXPLORE BROMO ONE NIGHT	PROBOLINGGO, JAWA TIMUR
7	27-29 NOV 2022	PT. FORTA LARESE (JAKARTA)	9 PAX	ANNUAL MEETING DI HOTEL SEMINYAK, TIM BUILDING DI PANTAI SEMINYAK, TREKKING DI GUNUNG BATUR	BALI

Sumber: Cimara Adventure (2023)

Dari data diatas jasa perjalanan yang paling banyak digunakanyaitu jasa wisata ke gunung. Berdasarkan prasurvey penulis

mendapatkan *feedback* dari beberapa *customer* atau pelanggan yang telah menggunakan jasa dari Cimara Adventure dan melakukan perjalanan mendaki gunung, *travel adventure* ini sudah memberikan pelayanan yang baik, namun masih kurang keamanan peserta tur dikarenakan tenda yang digunakan oleh *crew* jaraknya sekitar 7 meter dari peserta tur sehingga agak sulit untuk peserta tur ketika ingin bertanya, atau membutuhkan sesuatu.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai bahan penelitian untuk penyusunan proyek akhir, dengan judul “Kualitas Pelayanan Perjalanan Wisata Di Cimara Adventure Malang”.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana dimensi bukti fisik pada kualitas pelayanan di Cimara Adventure ?
2. Bagaimana dimensi empati pada kualitas pelayanan di Cimara Adventure ?
3. Bagaimana dimensi kehandalan pada kualitas pelayanan di Cimara Adventure ?
4. Bagaimana dimensi cepat tanggap pada kualitas pelayanan di Cimara Adventure ?
5. Bagaimana dimensi jaminan pada kualitas pelayanan di Cimara Adventure ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Cimara Adventure Malang.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi mahasiswa.
- 2) Dapat menambah wawasan bagi mahasiswa untuk berpikir secara ilmiah.

#### 2. Manfaat Praktis

- 1) Bermanfaat bagi Cimara Adventure dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan.
- 2) Memberikan pengetahuan komponen penting apa saja dalam pelayanan sehingga dapat menjadi acuan bagi Cimara Adventure dalam memberikan layanan