

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata global menjadi salah satu industri yang paling terkena dampak negatif dari Covid-19. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Noga Collins Kreiner pada Juli 2020 yang berjudul '*National Tourism Strategies During Covid-19 Pandemic*' yang menyatakan bahwa sejak Juni 2020, UNWTO telah menetapkan bahwa pariwisata merupakan sektor yang paling terdampak dari adanya pandemi ini. Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa industri pariwisata mempunyai kaitan yang sangat erat dengan keberadaan wisatawan.

Pemerintah dari berbagai negara berupaya menetapkan kebijakan darurat yang dihimbau oleh Direktur Jenderal WHO, Tedros Adhanom Ghebreyesus per maret 2020. Kebijakan yang dimaksud adalah pemberlakuan *physical distancing*, kebersihan pribadi, dan membatasi jalur keluar masuk wisatawan baik mancanegara ataupun domestik. Namun hal ini justru mengakibatkan minimnya wisatawan yang berlibur di Indonesia.

Dalam kurun waktu enam bulan, Kementerian Pariwisata melalui surat HK.01.07/MENKES/283/2020 menghimbau masyarakat untuk menerapkan Protokol Kesehatan sebagai bagian dari pencegahan dan pengendalian Covid-19. Selain itu, pemerintah juga menerapkan program CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) sebagai upaya penyesuaian Adaptasi Kebiasaan Baru atau AKB. AKB merupakan penarasian dari '*New Normal*' di mana hal ini dibuat agar *new normal* dapat

dinternalisasikan oleh masyarakat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau kluster baru selama masa pandemic Covid- 19.

Kebijakan ini sebelumnya telah diterapkan di beberapa negara. dan mempunyai hasil yang beragam, sehingga dapat dijadikan gambaran dalam penerapan AKB di Indonesia. Salah satu contoh negara yang sudah menerapkan AKB ialah Thailand. Hal ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Tunggal dkk yang menyatakan bahwa Thailand mengalami kerugian besar selama masa pandemi, karena tidak adanya turis asing yang mengunjungi Thailand.

Untuk menyasati hal tersebut, pemerintah Thailand telah menetapkan AKB dalam setiap aktivitas masyarakatnya. AKB yang dilakukan berupa menjaga jarak dan menggunakan masker saat beraktivitas di berbagai tempat. Dari penelitian ini diketahui bahwa 70% responden menjalankannya dengan taat. Pada saat yang bersamaan masyarakat yang menjalankan kebiasaan baru menilai puas dengan kebijakan pemerintah. Karena melalui kebijakan AKB, masyarakat dapat kembali ke luar rumah dan industri pariwisata kembali berjalan (Tunggal, et al., 2020).

Namun dengan adanya penerapan AKB di berbagai negara, nantinya tidak memberikan dampak apapun terhadap perilaku wisatawan khususnya di wilayah Asia. Hal ini dikarenakan mereka telah cukup lama menerapkan kebijakan pemerintah untuk tetap dirumah saja.

Keinginan kuat untuk berwisata akan kian bertambah, namun tidak akan mempengaruhi kepuasan selama perjalanan wisata dilakukan dikarenakan tempat-tempat wisata yang hadir saat ini akan berbeda dengan tempat-tempat wisata yang dulunya menjadi andalan para wisatawan (BBC,2021)

Hampir seluruh dunia telah menerapkan kebijakan AKB sebagai solusi untuk menggerakkan perekonomian negaranya. Senada dengan hal ini, pemerintah Indonesia mulai melonggarkan *lock down* dengan memberikan akses bagi masyarakat untuk dapat beraktivitas. Masyarakat diberikan kesempatan untuk melakukan berbagai aktivitasnya, seperti bekerja, belajar, ataupun beribadah. Namun dalam catatan khusus, yaitu dengan menjalankan kebiasaan baru yang telah ditetapkan pemerintah. Penetapan AKB di Indonesia rupanya memberikan tanggapan yang beragam, terdapat masyarakat yang setuju dengan penerapan dan ada pula yang beranggapan bahwa AKB mengurangi kualitas layanan. Hal ini ditunjukkan dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani dkk.

Kusumawardani dkk dengan tulisannya yang berjudul Identifikasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Pada Masa New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Koridor 1 Blok M-Kota) mendapati bahwa terdapat penumpukan penumpang dan penyelenggaraan kualitas pelayanan yang belum optimal. Hal ini disebabkan karena adanya pembatasan jumlah penumpang dalam satu kendaraan selama masa pandemi. Di sisi lain, masyarakat tidak menjaga jarak karena harus menunggu dan berdesakan untuk dapat naik ke bus (Kusumawardani, et al., 2020).

Tidak hanya diterapkan dalam saat berkendara umum, AKB diterapkan pula dalam aktivitas belanja dalam kehidupan sehari-hari. Aktivitas belanja, tidak dapat dihindari masyarakat karena seiring berjalannya waktu, kebutuhan harian akan habis dan tidak dibutuhkan belanja untuk melengkapinya kembali. Namun dalam aktivitas di masa pandemi, dengan diterapkannya AKB diketahui bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini disampaikan oleh Yuliana dan Susilowati dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari).

Dalam penelitiannya, disampaikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Mirota Kampus. Walaupun harus berbelanja dengan beberapa peraturan dan protokol kesehatan ketat, pelanggan merasa tidak dirugikan dengan berbagai aturan yang ditetapkan (Yuliana et al., 2021) tentu berbeda dengan yang disampaikan dalam penelitian yang dilakukan Kusumawardani dkk. Adanya perbedaan t anggapan dalam penerapan AKB menjadi gambaran bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang AKB dalam dunia pariwisata.

Dalam dunia pariwisata, kepuasan wisatawan merupakan kunci agar wisatawan dapat kembali datang ke kawasan tersebut. Kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai informasi sejauh mana kemampuan suatu destinasi dapat memenuhi kebutuhan wisatawannya. Artinya, kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai alat evaluasi dan tolak ukur bagi keberlangsungan

suatu destinasi wisata dalam mengembangkan dan menyusun strategi yang tepat. Namun, dalam mencapai kepuasan wisatawan dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga wisatawan dapat merasa nyaman selama berkunjung.

Berbicara tentang kualitas jasa, tidak dapat lepas dengan model SERVQUAL atau *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry. Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Sedangkan definisi kualitas layanan atau mutu pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang diterima. Harapan merupakan keinginan konsumen dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.

Metode SERVQUAL adalah metode yang umum digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Suatu layanan jada dianggap memuaskan suatu pelanggan apabila apa yang diharapkan pelanggan tersebut kurang dari layanan yang pelanggan terima. Penggunaan SERVQUAL akan membantu dalam menghitung celah ataupun kesenjangan yang ada di antara harapan dengan kenyataan harapan seorang pelanggan dengan kenyataan yang ada. Karena didalamnya terdapat permis yang menyatakan bahwa pelanggan dianggap puas bila kinerja dari layanan tersebut melebihi harapan dari pelanggan.

Metode ini memiliki dua perspektif, yaitu perspektif internal dan eksternal. Persektif internal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan, dan kepuasan konsumen. Metode ini

dinilai efektif, dalam mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari dua bagian, yaitu harapan pelanggan atas pelayanan dan persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sedangkan perspektif eksternal diidentikan dengan tidak adanya kesalahan dan melakukan dengan benar saat pertama kali, dan seluruhnya telah sesuai dengan permintaan.

Terdapat lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuman, dkk. Lima dimensi yang dimaksud ialah bukti fisik, keandalan, empati, keyakinan, dan daya tanggap. Kelima dimensi ini merupakan dimensi dinilai tepat untuk digunakan dalam mengkaji AKB yang dilakukan oleh TGAA selama masa pandemi setelah pelanggaran aturan yang ditetapkan pemerintah. Namun terdapat beberapa isu/fenomena yang peneliti temukan terkait dengan dimensi SERVQUAL di kawasan The Great Asia Africa. Dalam hal *tangibles* atau bukti fisik, ditemukan bahwa tidak dilakukannya pembersihan terhadap barang-barang wisatawan di loket tiket. Hal lainnya diketahui bahwa dalam tempat wisata tidak terdapat himbauan untuk wisatawan agar dapat saling menjaga jarak selama melakukan wisata.

Di bagian dalam tempat wisata, banyak ditemukan wisatawan yang tidak berkerumun karena tidak ada petugas yang melakukan penjagaan. Padahal melalui aturan AKB, wisatawan yang berkunjung harus tetap melakukan jaga jarak, walaupun melakukan wisata bersama keluarga sekalipun. Kendala lain yang ditemukan ialah tidak tersedianya layanan yang memadai untuk pembayaran non-tunai. Di dalam TGAA sendiri, belum tersedia pamflet terkait panduan AKB, sehingga pengunjung banyak

yang melakukan pelanggaran. Wisatawan pun sempat menyampaikan ulasannya bahwa terdapat beberapa fasilitas yang akhirnya tidak terawat karena minimnya pekerja yang ada.

Sementara itu, pada dimensi keandalan yang berarti memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan, belum nampak sepenuhnya dilakukan. Dalam hal ini, terdapat beberapa fasilitas yang belum dibuka, sehingga pengunjung tidak dapat menikmati perjalanan dengan maksimal. Pada bagian lainnya, tidak ditemukan petunjuk bahwa para petugas telah menjalankan vaksinasi. Sehingga tidak jarang pengunjung merasa tidak aman dalam menjalankan wisata didalam TGAA. Hal senada ditemukan dalam kaitannya dengan dimensi, daya tanggap atau responsiveness. Daya tanggap menunjukkan bahwa terdapat kemauan dari perusahaan untuk membantu pelanggan dan terdapat pelayanan yang cepat terhadap kebutuhan pengunjung. Pada beberapa pengunjung diketahui bahwa tidak terdapat pekerja yang sigap dalam membantu pengunjung. Karena tidak tersedianya jumlah pekerja yang memadai pada tempat wisata. Pengunjung harus menunggu dalam waktu cukup lama, untuk mendapatkan yang dibutuhkannya.

Hal lain yang ditemukan dalam TGAA ialah minimnya pengetahuan yang dimiliki para karyawan, sehingga pengunjung tidak memiliki kepercayaan terhadap perusahaan. Pengunjung menyatakan bahwa terdapat pekerja yang kurang ramah sehingga tidak memberikan kenyamanan terhadap kunjungan yang dilakukan. Pada salah satu pengunjung ditemukan bahwa pekerja tidak memberikan pengetahuan yang memadai untuk

pengunjung dalam menggunakan salah satu fasilitas yang diberikan. Akhirnya, pengunjung merasa pekerja tidak berpengalaman dan mengurangi rasa kepercayaan terhadap perusahaan. Hal ini termasuk dalam dimensi assurance atau keyakinan yang merupakan dimensi kelima yaitu empati.

Temuan lain yang didapatkan ialah adanya pekerja yang tidak menunjukkan bahwa terdapat usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pengunjung. Hal ini nampak pada minimnya himbauan yang dibuat oleh perusahaan untuk menjaga jarak ataupun mencuci tangan secara berkala. Perusahaan hanya menaruh beberapa himbauan di luar tempat wisata, sementara didalam tempat wisata tidak terdapat himbauan. Di beberapa sudut, terdapat penanda untuk menjaga jarak, namun tidak disertai dengan pengawasan ketat. Sehingga banyak pengunjung yang kebingungan untuk menggunakan atau tidak menggunakan fasilitas tersebut. Temuan ini berkaitan dengan dimensi kepercayaan atau assurance atau keyakinan dalam servqual.

Berkaca dengan berbagai temuan yang didapat, dapat dinyatakan bahwa TGAA belum sepenuhnya menerapkan kebijakan AKB yang telah ditetapkan pemerintah. Temuan ini pun menunjukkan bahwa terdapat pengunjung yang kesulitan untuk menumbuhkan kepercayaan dan berwisata kembali ke TGAA. Karena didalamnya terdapat beragam kekurangan utamanya dalam hal AKB yang nantinya diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selama berwisata di TGAA.

Menurut Kotler dan Armstrong (2006) dalam Manengal (2015) diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan nilai tambah pada suatu

produk dalam hal memberikan manfaat kepada konsumen. Sebuah destinasi wisata yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, akan memberikan perasaan nyaman bagi wisatawan, sehingga dapat menimbulkan kecenderungan untuk mendatangi destinasi wisata pada kunjungan berikutnya. Namun, selama masa pandemi berbagai tempat wisata di Indonesia, termasuk The Great Asia Africa harus mengalami penutupan sementara secara berulang. Secara umum, hal ini tentu menimbulkan ketidakpuasan bagi wisatawan yang telah merencanakan kunjungan jauh-jauh hari.

Kawasan The Great Asia Africa merupakan sebuah kawasan yang menyediakan sebuah destinasi dengan beragam konsep didalamnya. The Great Asia Africa (TGAA) memiliki beragam konsep yang dapat diganti oleh pelanggan dalam waktu sekejap. Karena didalamnya terdapat konsep budaya, arsitektur dari beragam negara di kawasan Asia dan Africa. Namun di salah satu sisinya, TGAA mengangkat keindahan arsitektur dan budaya dalam negeri. Karenanya, setiap wisatawan yang hadir dapat menikmati nuansa perjalanan ke luar negeri di dalam negeri sendiri. Hal inilah yang membuat TGAA memiliki jumlah pengunjung yang kian bertambah dalam setiap tahunnya. Namun persoalan baru muncul saat pandemi hadir dan pemerintah menetapkan AKB sebagai sebuah kewajiban didalam destinasi wisata.

Namun hal serupa yang dilakukan oleh beberapa destinasi wisata kabupaten Kediri memperoleh tanggapan berbeda. Di mana, adanya penerapan AKB memberikan dampak positif terhadap kepuasan

pengunjung (Arlinda, 2021). Di sisi lain, AKB pun dinilai penting oleh wisatawan karena dengan adanya AKB masyarakat menilai bahwa berwisata di tempat tersebut aman untuk dilakukan. Ketakutan akan terpapar menjadi kekhawatiran besar bagi wisatawan, sehingga tidak jarang banyak yang mengurungkan niatnya untuk melakukan perjalanan wisata. Namun dengan penerapan AKB, bukan tidak mungkin akan meningkatkan keinginan masyarakat untuk kembali berwisata walaupun didalamnya terdapat berbagai aturan ketat yang perlu ditaati selama berwisata.

Berkaca dengan hal ini, peneliti berupaya menggali kepuasan pelanggan di The Great Asia Africa (TGAA). Karena dengan adanya AKB merubah kebiasaan dalam berwisata seperti adanya pembatasan jumlah wisatawan hingga pengetatan dalam kontrol kerumunan seperti yang telah ditetapkan pemerintah. Di sisi lain, adanya AKB pun memberikan dampak besar bagi pengelola dan pekerja, karena harus dilakukan pengurangan jumlah pekerja, mengingat jumlah pekerja yang dikurangi. Namun apakah hal ini akan menurunkan kualitas layanan pihak pengelola atau wisatawan justru memiliki kepuasan lebih dengan hadirnya AKB, hal inilah yang peneliti ingin kaji secara mendalam dikarenakan peneliti memiliki asumsi sementara yakni kawasan The Great Asia Africa selama adaptasi kebiasaan baru mengalami penurunan dari segi kualitas pelayanan yang menyebabkan kurangnya kepuasan wisatawan dalam berkunjung. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengkaji kepuasan wisatawan di lihat dari kualitas pelayanan terhadap penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru.

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam mengkaji terkait kepuasan wisatawan yang dilihat dari kualitas pelayanan terhadap penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru adalah sebagai berikut;

1. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap Adaptasi Kebiasaan Baru The Great Asia Africa Lembang
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Adaptasi Kebiasaan Baru The Great Asia Africa Lembang
3. Apakah kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Adaptasi Kebiasaan Baru The Great Asia Africa Lembang

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk dapat menjadikan kawasan The Great Asia Africa sebagai destinasi yang aman untuk dikunjungi di era new normal berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan serta penerapan kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).

D. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mendapati keterbatasan yaitu pencarian data yang dapat dikatakan kurang maksimal dikarenakan penulis melakukan penelitian dimasa pandemi Covid-19.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian mengenai kawasan The Great Asia Africa terkait pengaruh manajemen pelayanan dan kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) terhadap kepuasan

wisatawan dan dapat menjadi acuan serta bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis lainnya

2. Secara Praktisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan masukan bagi destinasi-destinasi lainnya terutama dikawasan Lembang terkait dengan manajemen pelayanan pariwisata dan penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan dalam berkunjung.