

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Jasa di bidang Pariwisata merupakan sektor paling dominan di Indonesia, pariwisata pada saat ini dapat mengembangkan suatu pendapatan perusahaan maupun negara dengan mendatangkan para wisatawan dari luar negeri maupun dalam negeri . Di Indonesia perusahaan pariwisata berjumlah sebanyak 310 perusahaan (situs : *street directory business finder Indonesia company*) , dari jumlah tersebut maka melahirkan kondisi baru dalam bisnis pariwisata yaitu persaingan bisnis wisata, selain dari jumlah perusahaan pada saat ini wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dari berbagai Negara meningkat setiap tahunnya , data jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2006 -2014 dibawah ini :

Tabel 1.1 Data wisatawan mancanegara

Tahun	Wisatawan	Persentase (%)
2006	4.871.351	-
2007	5.505.759	13,23 %
2008	6.234.497	1,43 %
2009	6.323.730	10,74 %
2010	7.002.944	9,24 %
2011	7.649.731	5,61 %
2012	8.044.462	9,42 %
2013	8.802.129	8,61 %
2014	9.093.479	3,31 %

(sumber : BPS)

Dari table diatas, banyaknya wisatawan dari mancanegara yang menikmati wisata Indonesia, mengharuskan setiap bisnis wisata menciptakan para pengunjung/wisatawan yang terpuaskan oleh keunggulan pariwisata. Keunggulan pariwisata dapat dihasilkan dengan mempertahankan, meningkatkan, berinovasi terbaik, menjaga kualitas jasa sesuai dengan keinginan wisata . dari keunggulan tersebut maka wisatawan akan merasa terpuaskan.

Menurut Oliver yang dikutip Ujang Sumarwan,dkk (2013 : 223) Kepuasan pelanggan adalah evaluasi dalam memperoleh produk dan pengalaman mengonsumsi. Harapan dari perasaan adalah berkaitan dengan pengalaman mengonsumsi sebelumnya dan kemudian mempengaruhi kondisi kepuasan psikologis. Kepuasan pelanggan juga merupakan semacam status mengonsumsi, derajat kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan struktur emosional , tetapi juga melibatkan struktur persepsi.

Perusahaan melihat tingkat kepuasan para wisatawan/pengunjung dapat dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terdapat pada perusahaan tersebut, hasil penelitian Budiono (2004 : 60) melandaskan bahwa aspek pelayanan yang diberikan kepada pengunjung/ wisatawan merupakan hal penting dalam keberhasilan suatu pariwisata karena kualitas pelayanan dipercaya sangat berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung / wisatan dan jika pengunjung/wisatawan terpenuhi diharapkan apresiasi dalam upaya memperbaiki tata cara pelayanan dapat menjadi lebih baik.

Penelitian Dedi Kaligis pada jurnal pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata puncak temboan , mengungkapkan tingkat kepuasan pengunjung dalam criteria puas untuk para wisatawan berdasarkan kualitas pelayanan, menjadi penentu eksistensi bisnis wisata (dan digambarkannya hal itu menjadi penentu sebesar 75,59%).

Sumatra Utara terdapat wisata wahana HILLpark sibolangit, HILLpark merupakan tempat liburan yang sangat cocok bagi pribadi maupun keluarga. Obyek wisata HILLpark Sibolangit dibangun pada tahun 2007 diatas lahan seluas 20 hektar berada di ketinggian sekitar 550 meter dari permukaan laut. Letaknya tidak jauh dari kota wisata Berastagi, HILLpark memberikan wahana – wahana yang menarik dan menantang yang patut dicoba oleh para wisatawan/pengunjung , harga yang diberikan oleh perusahaan HILLpark masih terjangkau oleh wisatawan .

Terjadinya fluktuasi jumlah pengunjung wisata HILLpark dari waktu- kewaktu yang secara umum sejak 2007 – 2013 mengalami penurunan. Penurunan terjadi di Hillpark dapat kita lihat pada data pengunjung di bawah ini :

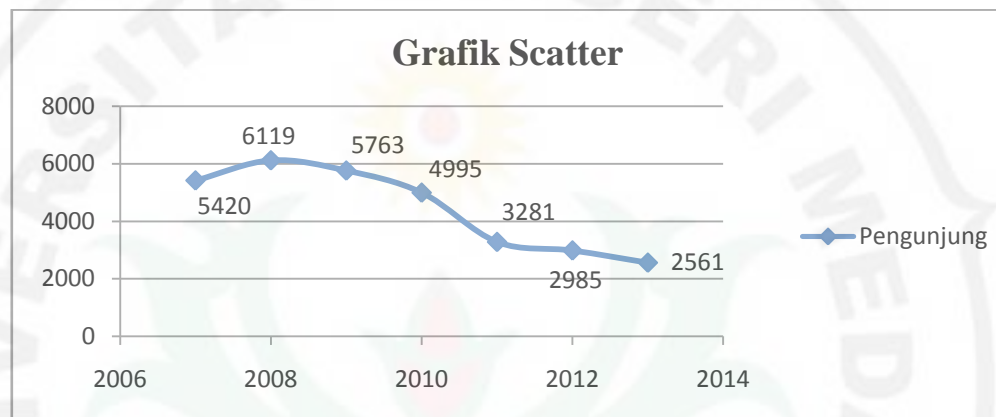
Tabel 1.2

Data Pengunjung HILLpark

Tahun	Pengunjung	Persentasi (%)
2007	5420	-
2008	6119	12,9 %
2009	5763	-5,8%
2010	4995	-13,3 %
2011	3281	-34,3 %
2012	2985	-9,0%
2013	2561	-14,2%

(sumber : HILLpark sibolangit (diolah)

Grafik 1.1
Grafik scatter pengunjung



Dalam pengamatan awal peneliti menghimpun informasi bahwa penurunan jumlah pengunjung disebabkan oleh adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan HIILpark sendiri, penurunan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan salah satunya seperti penyampaian informasi dalam menggunakan wahana pada HILLpark, komunikasi penting dalam berinteraksi dengan wisatawan antara lain : bertukar informasi mengenai perusahaan untuk wisatawan, dan membantu wisatawan dalam menyampaikan kebutuhan mereka. Menurut Pasuraman (dalam Rambat Lupiyoadi 2013 :148-149) terdapat 5 dimensi SERVQUAL dalam kaitannya dengan kepuasan Pelanggan, yang memuat hemat peneliti penting dikaji dalam hal upaya member kepuasan pelanggan kepada wisatawan HIILpark diantaranya adalah Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance),

Empathy. Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat dijadikan acuan bagi pengembang bisnis wisata agar lebih di terima masyarakat.

Pengelola bisnis wisata harus memandang bahwa rasa puas dan harapan mereka harus diperhatikan secara seksama, dengan demikian membuat wisatawan loyal/ setia berkunjung atau memanfaatkan HILLpark sebagai lokasi berlibur/ berwisata bagi mereka.

Untuk mengulas lebih mendalam, akurat, dan tentu peneliti melakukan sebuah penelitian terhadap kepuasan pelanggan di HILLpark yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit** ”

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam hal melihat tingkat kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan dapat membantu HILLpark dalam mengukur kepuasan tersebut. Berdasarkan parasuraman terdapat 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance), dan Empathy. Maka identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan pemahaman tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
2. Bagaimana pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?

3. Bagaimana pengaruh Ketanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
4. Bagaimana pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
5. Bagaimana pengaruh Empathy (X_5) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas , maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan dan Kepuasan Wisatawan pada HILLpark Sibolangit.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang dan pembatasan masalah di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
2. Apakah terdapat pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
3. Apakah terdapat pengaruh Ketanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?

4. Apakah terdapat pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
5. Apakah terdapat pengaruh Empathy (X_5) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
2. Untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
3. Untuk mengetahui dan dapat menjelaskan Ketanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
4. Untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ?
5. Untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh Empathy (X_5) terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit?

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan wahana HIILpark Sibolangit dalam rangka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap KepuasanWisatawan.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Untuk menambah literature kepustakaan dibidang wisatawan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap KepuasanWisatawan.

4. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi untuk menunjang karya peneliti berikutnya dibidang yang sama pada masa yang datang.