

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Berbagai organisasi internasional antara lain PBB, Bank Dunia dan *World Tourism Organization* (WTO), telah mengakui bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi. Kegiatan yang semula hanya dinikmati oleh segelintir orang-orang yang relatif kaya pada awal abad ke-20, kini pariwisata telah menjadi bagian dari hak azasi manusia.

Perkembangan dunia pariwisata saat ini menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor yang mendukung, diantaranya ditunjukkan oleh sarana dan prasarana yang memadai guna membantu perkembangan yang ada, pengetahuan akan kepariwisataan, SDM, daya tarik, dan lain sebagainya. Meningkatnya dunia usaha jasa pariwisata di Indonesia membawa dampak sistematis yang mengarah kepada peningkatan perekonomian, perbaikan kesejahteraan dan perluasan lapangan pekerjaan. Perkembangan usaha kepariwisataan ini ditunjukkan oleh meningkatnya angka kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun. Berikut merupakan data statistik angka kunjungan wisatawan di Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Wisatawan Indonesia Tahun 2006 -2010**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN (ORANG)	
	WISMAN	WISNUS
2006	4.871.351	114.270.000
2007	5.505.759	115.335.000
2008	6.234.497	117.213.000
2009	6.323.730	119.944.000
2010	7.002.944	122.312.000

Sumber : BPS (diolah kembali oleh P2DSJ)

Trend otonomi daerah memberikan keleluasaan setiap daerah di Indonesia untuk mengembangkan segala potensinya seperti yang telah disebutkan dalam UUD no. 32 tahun 2004 tentang otonomi daerah yakni, daerah memiliki kewenangan seluas-luasnya untuk mengatur urusan rumah tangganya dengan potensi pembangunan yang dimiliki daerah. Undang-undang mengenai otonomi daerah tersebut dengan kata lain memberikan peluang bagi setiap daerah untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada dalam daerah tersebut secara mandiri, salah satunya adalah potensi di bidang kepariwisataan yang ada di Kabupaten Jepara.

Kepariwisataan yang ada di Kabupaten Jepara merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) yang ada di Jawa Tengah hal tersebut sesuai dengan Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Jawa Tengah. Kabupaten Jepara mempunyai potensi kepariwisataan yang sangat luar biasa, potensi tersebut apabila ditangani secara maksimal akan mampu menjadi salah satu andalan yang dapat memberikan kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dan Pendapatan Asli Daerah, karena sektor pariwisata mempunyai sifat *multi player effect* terhadap sektor lain seperti industri

kerajinan, penyerapan tenaga kerja dan sektor-sektor lainnya. Selain daripada itu, sektor pariwisata juga bersifat lintas sektoral dan lintas wilayah.

Secara umum arus kunjungan wisatawan baik nusantara maupun manca negara di Kabupaten Jepara setiap tahun mengalami kenaikan, hal tersebut dapat terlihat pada Tabel data kunjungan wisatawan di Kabupaten Jepara sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Jepara Tahun 2006-2010**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN (ORANG)		JUMLAH
	WISMAN	WISNUS	
2006	-	-	873.984
2007	-	-	884.650
2008	-	-	1.015.305
2009	2.751	1.032.716	1.035.431
2010	8.472	1.089.000	1.097.472

Sumber : (<http://www.ticjepara.com>)

Seiring dengan perkembangan pariwisata, keberadaan obyek-obyek wisata di Kabupaten Jepara harus pula diimbangkan oleh sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukungnya, karena fasilitas-fasilitas tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. Lengkapnya fasilitas obyek wisata dan kualitas pelayanan yang baik akan membuat wisatawan menjadi semakin nyaman dan lama tinggal di lokasi, sehingga para wisatawan diharapkan semakin banyak membelanjakan uangnya, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi PAD (Pendapatan Asli Daerah). Potensi dan daya tarik wisata merupakan salah satu aset dalam pengembangan pariwisata daerah. Kepulauan Karimunjawa merupakan sebuah rangkaian kepulauan dalam cakupan Kabupaten Jepara yang menyimpan potensi, pesona,

serta keindahan daya tarik wisata yang menjadi aset wisata bagi Kabupaten Jepara.

Kepulauan Karimunjawa merupakan gugusan 27 pulau yang terdapat di Laut Jawa. Keindahan panorama alam seperti terumbu karang, rumput laut, dan padang lamun dengan biota laut yang beraneka ragam, hutan mangrove, gunung dan sisa hutan tropis dataran rendah, flora & fauna yang semuanya terdapat dalam hamparan yang masih alami menjadikan kepulauan Karimunjawa sebagai Taman Nasional Laut. Kepulauan ini secara administratif merupakan kecamatan dari wilayah kabupaten Jepara, yang berlokasi sekitar 45 mil arah barat laut kota Jepara. Luas wilayah teritorial Karimunjawa adalah 107.225 ha, sebagian besar berupa lautan (100.105 ha), luas daratannya sendiri adalah 7.120 ha. Daerah ini beriklim tropis yang dipengaruhi oleh angin laut yang bertiup sepanjang hari dengan suhu rata-rata 26 s.d. 30 derajat Celcius, dengan suhu minimum 22 derajat Celcius dan suhu maksimum 34 derajat Celcius. Kini Taman Nasional Laut Karimunjawa telah menjadi *icon* kepariwisataan unggulan di Jawa Tengah khususnya di Kabupaten Jepara. Berbagai potensi dan daya tarik yang dimilikinya menjadikan Taman Nasional Laut Karimunjawa sebagai suatu destinasi yang mampu memberikan suatu suasana baru sebagai salah satu pilihan tempat untuk berwisata, hal itu ditunjukkan dengan jumlah kunjungan wisatawan yang setiap tahun mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Data Kunjungan Wisatawan di Kepulauan Karimunjawa Kabupaten**  
**Jejara Tahun 2008 – 2010**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN (ORANG)		JUMLAH
	WISMAN	WISNUS	
2008	-	-	9.844
2009	879	12.812	13.691
2010	1.567	15.070	16.637

Sumber : (<http://www.ticjepara.com>)

Taman Nasional Laut Karimunjawa merupakan kawasan konservasi laut yang memiliki kandungan potensi keanekaragaman flora dan fauna serta ekosistem laut yang khas. Kandungan potensi serta letaknya yang berada pada lintasan wisata bahari antara Indonesia bagian barat dan timur menjadikan wilayah ini sebagai objek wisata bahari yang strategis. Pengembangan industri pariwisata melalui segenap potensi, daya tarik, serta daya dukung pemerintah daerah dan masyarakat untuk mewujudkan pariwisata yang baik membuka peluang bagi pemilik modal/investor untuk ikut bekerjasama dalam memajukan industri pariwisata di Taman Nasional Laut Karimunjawa sehingga dapat membawa perbaikan perekonomian, peningkatan kesejahteraan masyarakat serta perluasan lapangan kerja. Selain daripada, itu sektor lain yang terkait pun dapat ikut tumbuh dan berkembang dalam prosesnya.

Pulau Menyawakan merupakan sebuah pulau dari 27 gugusan pulau yang berada di Taman Nasional Laut Karimunjawa memiliki berbagai potensi serta daya tarik yang sangat mempesona. Kilauan air laut yang jernih, pasir putih, *lagoon*, warna-warni terumbu karang serta kecantikan biota laut dengan beragam jenis ikan yang indah, rindangnya pohon kelapa, serta keberagaman flora dan fauna Pulau Menyawakan, menjadikan pulau ini sebagai salah satu permata yang

tersembunyi dalam eksotisnya pesona sebuah pulau yang dipadu padankan dengan industri pariwisata yang menawarkan kenyamanan serta kemewahan ditengah privatisasi serta panorama suasana alami. Suatu resort yang dikembangkan melalui konsep dan pemikiran yang matang, melahirkan Kurakura Resort sebagai suatu resort yang berkonsep alami. Potensi dan daya tariknya menjadikan tempat ini sebagai suatu tempat yang nyaman dan tenang untuk melakukan kegiatan wisata yang jauh dari hiruk pikuk kesibukan sehari-hari.

Konsep resort berbintang 3 yang berlokasi di Pulau Menyawakan ini menjadikan Kurakura Resort sebagai tempat berwisata yang cukup diminati baik oleh wisatawan manca negara maupun nusantara. Potensi dan daya tariknya mempesona berbagai wisatawan untuk datang berkunjung dan memilihnya sebagai tempat untuk melakukan aktivitas wisata, hal ini terlihat dari cukup banyaknya angka jumlah kunjungan wisatawan ke Kurakura Resort yang ditunjukkan oleh Tabel 1.4 sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Data Kunjungan Wisatawan Kurakura Resort Karimunjawa Kabupaten**  
**Jepra Tahun 2008 - 2010**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN (ORANG/BULAN)						TOTAL
	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	
2008	67	98	301	431	198	83	1178
2009	76	106	370	867	280	89	1788
2010	118	222	404	516	221	173	1654

Sumber : Data kunjungan wisatawan Kurakura Resort.

Data Tabel kunjungan wisatawan diatas menunjukkan angka kunjungan ke Kurakura Resort yang relatif meningkat dari tahun ke tahun, hal ini ditunjukkan melalui kenaikan angka kunjungan wisatawan dari tahun 2008 ke 2009 yang cukup signifikan yakni sebesar 610 wisatawan, walaupun demikian terdapat angka

penurunan dari tahun 2009 ke 2010. Akan tetapi, hal tersebut tidak terlalu signifikan dan masih relatif stabil.

Walaupun dapat dikatakan relatif stabil, tapi penurunan jumlah wisatawan yang telah dikemukakan diatas perlu mendapatkan perhatian yang serius. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk menghindari hal-hal negatif yang dapat ditimbulkan bagi perusahaan dari penurunan tersebut. Hal-hal negatif diatas dapat berupa serangkaian bentuk ketidakpuasan dalam proses pemenuhan kebutuhan wisatawan pada saat melakukan kegiatan wisatanya. Jumlah keluhan wisatawan dari serangkaian bentuk ketidakpuasan tersebut ditunjukkan oleh Tabel 1.5 sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Data Keluhan Wisatawan Kurakura Resort Tahun 2008 – 2010**

TAHUN	JUMLAH KELUHAN / <i>COMPLAIN</i> (WISATAWAN / BULAN)						TOTAL
	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	
2008	13	18	29	50	21	15	146
2009	16	23	34	54	29	16	172
2010	9	11	23	39	17	8	116

Sumber : Data keluhan / *complain* wisatawan Kurakura Resort.

Adanya *complaint* atau keluhan wisatawan merupakan cerminan dari ketidakpuasan wisatawan terhadap perusahaan ketika mereka melakukan kegiatan wisatanya disamping faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap pembentukan ketidakpuasan tersebut.

Dampak dari keluhan tersebut dapat mengakibatkan berbagai kerugian bagi perusahaan dimasa yang akan datang apabila diabaikan dan tidak ditangani dengan baik serta diselesaikan secara cepat. Kerugian-kerugian dari dampak keluhan bagi perusahaan tersebut meliputi: berkurangnya angka kunjungan wisatawan, tidak terjadinya kunjungan berulang, buruknya citra perusahaan

dimata wisatawan dan calon wisatawan baru karena pengaruh dari wisatawan yang telah berkunjung, merosotnya angka pendapatan perusahaan, dan lain-lain.

Keluhan-keluhan wisatawan diatas di duga akibat kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan Kurakura Resort terhadap wisatawan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah lima dimensi kualitas jasa/pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (Fandy Tjiptono, 2005:133) yakni: *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Pada prosesnya, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*) karena kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dari kegiatan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk dapat mengimbangi harapan konsumen yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (Fandy Tjiptono, 2005-121) bahwa kualitas jasa/pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan. Dari hal diatas jelaslah jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pelangganpun akan merasa puas dan sebaliknya.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih komperhensif mengenai kualitas pelayanan di Kurakura Resort, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian di Kurakura Resort Karimunjawa dengan judul : **"Analisis Kualitas Pelayanan di Kurakura Resort Karimunjawa"**.



### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menentukan rumusan masalah yakni: Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kurakura Resort Karimunjawa?

### **Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini yakni: Untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kurakura Resort Karimunjawa.

### **Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan kegunaan atau manfaat, diantaranya:

1. Manfaat teoritis, guna memberikan sumbangan bagi bidang kepariwisataan dalam hal kualitas pelayanan di Kurakura Resort pada khususnya dan pelaku sektor pariwisata pada umumnya.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:
  - a. Bagi objek penelitian yaitu Kurakura Resort Karimunjawa, untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam hal kualitas pelayanan di Kurakura Resort.
  - b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan berpikir, menganalisis secara kritis mengenai permasalahan

yang ada sehingga dapat menghasilkan konsep dan teori yang telah didapatkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan praktis.

### A. Definisi Operasional

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dalam situs <http://dspace.widyatama.ac.id> menjelaskan bahwa analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Sedangkan Kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms (Fandy Tjiptono, 2005 : 121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Pengaruh kualitas pelayanan dirincikan dalam lima dimensi kualitas jasa yang dirincikan menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (Fandy Tjiptono, 2005:133), yakni: Barang berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).