

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia sekarang ini sedang berkembang pesat, wisatawan yang datang ke Indonesia sangat beragam dari mulai wisatawan mancanegara hingga wisatawan nusantara dari berbagai daerah. Mengingat bahwa Indonesia merupakan negara kepulauan yang mempunyai sumber daya pariwisata yang menarik, baik keindahan alam maupun keanekaragaman budaya. Membuat para wisatawan tertarik untuk terus berkunjung dan berlibur ke Indonesia. Jumlah kunjungan wisatawan pun semakin meningkat dari tahun ke tahun. “Secara kumulatif (Januari- September 2013), jumlah kunjungan wisman mencapai 6,41 juta atau naik 8,80 persen dibanding kunjungan wisman periode sama pada tahun 2012 sebanyak 5,90 juta orang”, menurut Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suryamin di Jakarta. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tahun 2013 dapat kita bandingkan dengan jumlah kunjungan di tahun sebelumnya pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Statistik Kunjungan Wisatan Mancanegara ke Indonesia
Pada Tahun 2009-2013

Tahun	Jumlah Wisatawan	%
2009	6.323.730	16.71

2010	7.002.944	18.52
2011	7.649.731	20.23
2012	8.044.462	21.27
2013	8.802.129	23.27
Total	37.822.996	100

Sumber : Badan Pusat Statistik (2014)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan, pada tahun 2009 mencapai 6.323.730 jiwa atau 16,71%, pada tahun 2010 mencapai 7.002.944 jiwa atau 18,52 %, pada tahun 2011 mencapai 7.649.731 jiwa atau 20,23% dan pada tahun 2012 mencapai 8.044.462 jiwa atau 21,27%, pada tahun 2013 mencapai 8.802.129 jiwa atau 23,27%. Tingginya kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia memberi dampak positif bagi perekonomian nasional juga merupakan salah satu penyumbang pajak Negara terbesar, karena kehadiran wisatawan mancanegara membantu meningkatkan pendapatan para pelaku bisnis, khususnya bisnis perhotelan, transportasi, tempat wisata, makanan hingga kerajinan tangan.

Menurut W. Hunziker dalam Yoeti (2002:38) industri pariwisata adalah *“tourism enterprises are all business entities which, by combining various means of production, provide goods and services of a specially tourist nature”*. Maksudnya industri pariwisata adalah semua kegiatan usaha yang terdiri dari bermacam-macam kegiatan produksi barang dan jasa yang diperlukan para wisatawan. Akomodasi yang paling penting dan sedang ditingkatkan pembangunannya adalah hotel dan resort. Banyak investor atau stakeholder menginvestasikan uangnya dengan membangun

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hotel atau resort. Banyak hotel dan resort menyebar ke seluruh nusantara hingga ke pelosok. Sehingga wisatawan tidak kesulitan akan akomodasi tinggal dimana ketika mereka berwisata. Dengan maraknya pembangunan hotel dan resort maka terjadilah persaingan yang sangat ketat. Semua hotel dan resort berlomba-lomba memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dimana pelayanan tersebut harus berkualitas dan memenuhi kriteria standar layanan hotel, guna untuk bisa memenuhi segala kebutuhan tamu dalam mencapai kepuasan berwisata.

Kualitas layanan melibatkan semua manager dan karyawannya, seluruh aspek yang ada di perusahaan mulai dari pimpinan hingga pegawai lini depan harus memfokuskan diri mereka pada pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu. Karena tingkat kepuasan tamu yang tinggi sangat erat hubungannya dengan tingkat kesetiaan tamu dan menguntungkan perusahaan, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan cara memahami dengan benar harapan tamu serta kebutuhan mereka dan juga dengan cara memaksimalkan pengalaman tamu yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman tamu yang kurang menyenangkan. Sebab sebagian besar tamu yang merasa tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan bahkan terjadi kerugian.

eMTe Highland Resort adalah sebuah objek Pariwisata (ODTW) yang terletak di blok Cimanggu Bodogol, hutan Rancabali sebagai "*one stop area tourism*" tepatnya didepan atau berseberangan dengan Gerbang Kawah Putih, Ciwidey Bandung Selatan. Di eMTe Highland Resort ini memiliki beberapa kegiatan wisata yang bisa dilakukan oleh tamu. Produk yang ditawarkan oleh eMTe Highland Resort

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

adalah berbagai macam jenis *cottage*, paket *outbond* dan juga berbagai kegiatan lainnya. Menurut peneliti, tamu yang berencana untuk datang ke resort ini adalah karena pemandangan alam sekelilingnya untuk *refreshing* atau melepaskan penat dan menghindari kehidupan mereka sehari-hari. eMTe Highland Resort ini dari tahun ke tahun mengalami tingkat kenaikan jumlah pengunjung.

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Kedatangan Tamu eMTe Highland Resort

NO	TAHUN	JUMLAH WISATAWAN (JIWA)	PERSENTASE (%)
1	2009	130.457	19,5
2	2010	131.500	19,6
3	2011	132.092	19,8
4	2012	134.724	20,2
5	2013	140.216	20,9
	TOTAL	668.989	100

Sumber: Receptionist eMTe Highland Resort (2013)

Berdasarkan tabel 1.2 selama lima tahun terakhir, kunjungan tamu ke eMTe Highland Resort terus meningkat. Pada tahun 2009 kunjungan wisatawan ke eMTe Highland Resort mencapai 130.457 orang atau 19.5%, pada tahun 2010 mencapai 131.500 orang atau 19.6%, pada tahun 2011 mencapai 132.092 atau 19.8%, dan pada tahun 2012 134.724 atau 20.2%, sedangkan pada tahun 2013 mencapai 140.216 orang atau 20.9%. Jumlah peningkatan tersebut merupakan jumlah peningkatan yang cukup

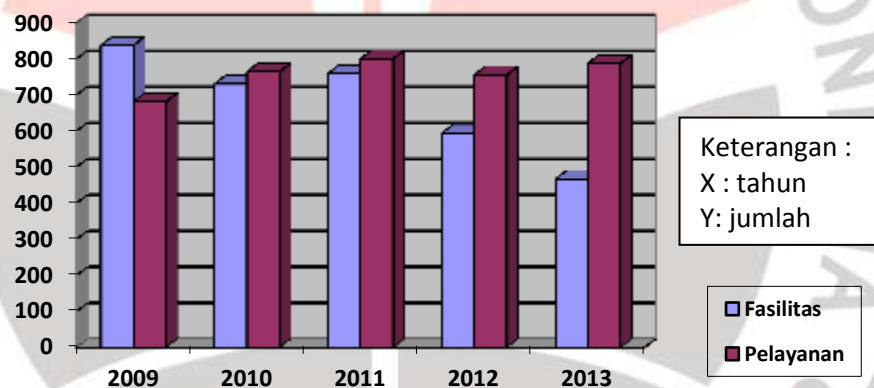
Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

baik, dengan banyaknya wisatawan yang datang ke eMTe Highland Resort, maka kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort harus bisa memenuhi segala kebutuhan wisatawan untuk memenuhi kepuasan dalam berwisata.

Mengingat hal ini, bahwa berdasarkan data yang diperoleh penulis menemukan banyaknya keluhan-keluhan tamu yang mereka rasakan ketika berkunjung di eMTe Highland Resort. Berikut adalah jumlah data keluhan yang ada dalam kurun waktu 5 tahun terakhir.



Gambar 1.1
Data Keluhan eMTe Highland Resort
 Sumber: Receptionist eMTe Highland Resort (2013)

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat keluhan-keluhan yang dirasakan tamu eMTe Highland Resort, pada tahun 2009 terdapat 837 orang yang mengeluhkan fasilitas dan

terdapat 681 orang yang mengeluhkan pelayanan, dan pada tahun 2010 terdapat 730 orang yang mengeluhkan fasilitas dan 764 orang yang mengeluhkan pelayanan, sedangkan pada tahun 2011 terdapat 758 orang yang mengeluhkan fasilitas dan terdapat 800 orang yang mengeluhkan pelayanan, dan pada tahun 2012 terdapat 593 orang yang mengeluhkan fasilitas dan 755 orang yang mengeluhkan pelayanan, sedangkan pada tahun 2013 terdapat 466 orang yang mengeluhkan fasilitas dan terdapat 787 orang yang mengeluhkan pelayanan. Terdapat peningkatan jumlah pada tamu yang mengeluhkan pelayanan dari tahun ke tahun berbeda dengan keluhan tamu akan fasilitas yang mulai menurun. Kasus ini memperlihatkan bahwa selama kurun waktu lima tahun terakhir eMTe Highland Resort telah meningkatkan kualitas fasilitasnya namun kualitas pelayanannya masih belum maksimal. Hal ini didukung juga dengan data yang diperoleh pada saat wawancara terhadap tamu yang datang ke eMTe Highland Resort tanggal 14 September 2013. Berikut adalah hasilnya pada tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Keluhan Tamu di eMTe Highland Resort Pra Penelitian

Nama	Frekuensi Berkunjung	Terakhir Berkunjung (Tahun)	Keluhan	Jenis Keluhan
Romdon	5 kali	2013	Terlalu banyak pengunjung, sampah dimana2. Fasilitasnya	Pelayanan

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			mulai lengkap.	
Pak Rudi	1 kali	2013	Masih belum layak dikatakan resort.	Pelayanan dan fasilitas
Bu Shandy	1 kali	2013	Pelayanannya kurang cepat, ditangani dengan staf yang kurang handal.	Pelayanan
Fristha	3 kali	2011	Semakin mahal, atraksinya banyak, pelayanannya lama dan buang-buang waktu.	Pelayanan
Daniel	2 kali	2012	Kamarnya bau apek, makanan di restaurant pun tidak enak, namun atraksi wisatanya banyak dan menyenangkan	Pelayanan

Sumber : Data Diolah Penulis (2013)

Dengan banyaknya ditemukan keluhan tamu , berarti kualitas pelayanannya masih kurang didukung dengan penemuan penulis tentang staf atau karyawannya, masih banyak karyawan yang belum mencapai SDM yang baik, contohnya dalam latar pendidikan masih kurang, sehingga tingkat wawasan dan ilmu pengetahuannya tentang melayani tamu masih kurang, juga dengan banyak ditemukannya karyawan

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang masih kurang berpengalaman menyebabkan kepuasan tamu di eMTe Highland Resort ini masih kurang.

Berdasarkan data- data yang didapat penulis pada saat observasi dapat disimpulkan masih kurangnya pelayanan yang diberikan eMTe Resort Highland Resort akan kepuasan tamu, maka penulis merasa perlu untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan eMTe Highland Resort dalam memenuhi kepuasan tamu, dengan mengangkat judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI EMTE HIGHLAND RESORT CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG”

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang sebelumnya, maka untuk selanjutnya penelitian ini akan membahas mengenai beberapa masalah yang terjadi di eMTe Highland Resort, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu di eMTe Highland Resort ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di eMTe Highland Resort ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan penulis, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang diberikan eMTe Highland Resort kepada pengunjung.
2. Menganalisis tingkat kepuasan tamu di eMTe Highland Resort.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di eMTe Highland Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :
 - a. Sebagai bahan evaluasi peneliti mengenai teori yang didapatkan semasa perkuliahan dengan kondisi pariwisata yang sebenarnya
 - b. Guna menambah wawasan peneliti mengenai teori yang diteliti.
 - c. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pembaca.
 - d. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pembaca.

2. Manfaat praktis :
 - a. Sebagai bahan evaluasi bagi manajemen eMTe Highland Resort untuk mengukur kualitas pelayanan.
 - b. Sebagai bahan masukan untuk eMTe Highland Resort dalam mengetahui kepuasan tamu di eMTe Highland Resort.

Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- c. Sebagai masukan untuk eMTe dalam meningkatkan kualitas pelayanan di eMTe Highland Resort.



Septi Diana Putri, 2014

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Emte Highland Resort Ciwidey kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu