

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan mengunjungi tempat tertentu untuk rekreasi, pengembangan diri, atau memperluas wawasan. Aktivitas ini melibatkan eksplorasi berbagai keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu yang singkat. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009, yang dikutip dari situs web Kementerian Keuangan (Kemenkeu, 2024), wisata didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Pariwisata memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan ekonomi daerah melalui pendapatan yang dihasilkan dari sektor pariwisata. Selain itu, pariwisata juga berperan dalam pelestarian budaya dan lingkungan, karena wisatawan yang berkunjung sering kali tertarik pada aspek-aspek budaya dan alam setempat. Kolaborasi antara pemerintah dan pelaku industri pariwisata diperlukan untuk mengembangkan destinasi wisata yang menarik dan berkelanjutan, dengan tujuan untuk menarik lebih banyak wisatawan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Keberagaman daya tarik wisata, seperti keindahan alam, situs sejarah, dan kebudayaan lokal, merupakan faktor utama yang menarik minat wisatawan. Kunjungan ke destinasi wisata memberikan individu tidak hanya pengalaman rekreasi tetapi juga kesempatan untuk belajar dan mengembangkan diri. Oleh karena itu, pariwisata bukan hanya sekadar kegiatan rekreasi, tetapi juga sebagai sarana pendidikan dan pengembangan pribadi yang berharga

Banyak daerah di Indonesia memiliki banyak destinasi wisata salah satunya adalah Bandung. Kota ini menawarkan berbagai macam tempat wisata, salah satunya yakni Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Taman Hutan Raya berfungsi

sebagai area khusus yang dijadikan untuk menjaga kelestarian alam dengan mengumpulkan berbagai macam jenis tumbuhan dan satwa, baik tanaman yang tumbuh alami maupun yang ditanam oleh manusia, berasal dari lokal maupun non-lokal. Selain itu Taman Hutan Raya juga dimanfaatkan untuk pelaksanaan penelitian, menimba ilmu pengetahuan, pendidikan, budidaya, budaya, hingga sebagai tempat pariwisata dan rekreasi.

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda terletak di Kompleks Tahura Ir. H. Djuanda No.99 Dago Pakar, Desa Ciburial, Kecamatan Cimenyan, Bandung. Taman ini memiliki luas areal sekitar 590 hektar, membentang dari kawasan Dago Pakar hingga Maribaya, Lembang. Karena luasnya area ini, Taman Hutan Raya memiliki beberapa pintu masuk atau pos pelayanan, yaitu Pos 1 sampai dengan pos 5. Kawasan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda tidak hanya berfungsi sebagai tempat rekreasi, tetapi juga sebagai pusat edukasi dan penelitian. Koleksi tumbuhan dan satwa yang ada di taman ini memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk mempelajari keanekaragaman hayati yang ada di Indonesia. Taman ini juga menjadi tempat yang ideal untuk kegiatan pendidikan lingkungan dan penelitian ilmiah, yang mendukung upaya pelestarian alam dan konservasi. Selain itu, Tahura Ir. H. Djuanda juga menawarkan pengalaman budaya bagi pengunjungnya. Beberapa situs bersejarah seperti Gua Belanda dan Gua Jepang menjadi daya tarik tersendiri. Gua-gua ini memiliki nilai sejarah yang tinggi, yang menggambarkan masa penjajahan di Indonesia. Dengan mengunjungi tempat- tempat ini, pengunjung dapat memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai sejarah dan budaya Indonesia.

Dari sisi pariwisata, Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda menawarkan berbagai aktivitas rekreasi. Pengunjung dapat menikmati trekking, bersepeda, ataupun sekedar berjalan-jalan menikmati pemandangan alam. Tebing Keraton, salah satu pos di Tahura, menawarkan pemandangan alam yang memukau dan sering menjadi tujuan *favorit* para wisatawan untuk berfoto dan menikmati keindahan alam dari ketinggian. Dengan luas area yang mencapai 590 hektar, Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

kenyamanan pengunjung. Beberapa fasilitas yang tersedia antara lain area parkir, tempat istirahat, dan pusat informasi. Pos-pos pelayanan yang tersebar di beberapa titik, juga memudahkan pengunjung dalam mengakses berbagai bagian taman.

Pariwisata juga menjadi sebuah kegiatan yang dilakukan wisatawan dalam mencari aktualisasi diri dan sebagai bentuk rekreasi akan sebuah perjalanan untuk menemukan dan mendapatkan pengalaman baru disuatu tempat sehingga terasa kegiatan ini sangat dibutuhkan oleh wisatawan serta memberikan keamanan dan kenyamanan baik dari pengelolaan destinasi maupun dari karyawan. Kinerja para karyawan mempengaruhi pengelolaan destinasi wisata. Kinerja karyawan yang maksimal tidak hanya berkontribusi pada kepuasan wisatawan, tetapi juga memainkan peran penting dalam pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan. Pengelolaan destinasi wisata dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang terorganisir untuk mengendalikan atau menyelenggarakan berbagai sumber daya dengan tujuan sesuai sasaran, peningkatan hingga pendapatan ekonomi dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan serta perlindungan terhadap lingkungan dan kelestarian objek wisata. Kinerja karyawan menjadi elemen kunci yang menentukan keberhasilan pengelolaan destinasi wisata. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi dan dedikasi yang kuat akan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi wisatawan. Kepuasan wisatawan adalah indikator penting dari kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya berdampak positif pada reputasi dan daya tarik destinasi tersebut. Selain itu, pengelolaan destinasi wisata yang baik tentunya harus memperhatikan aspek keberlanjutan lingkungan yang berarti pengelola destinasi harus mengambil langkah yang diperlukan untuk melindungi alam dan budaya setempat. Pelestarian objek wisata baik itu situs sejarah, keindahan alam atau atraksi budaya memerlukan pendekatan yang hati – hati dan bijaksana untuk memastikan aset yang terkandung tetap lestari untuk dapat dinikmati oleh generasi mendatang. Disamping itu juga, dalam pengelolaan destinasi wisata tidak kalah pentingnya untuk mengembangkan ekonomi lokal.

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

Ekonomi yang baik menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi komunitas setempat. Pertumbuhan ekonomi yang dihasilkan dari pariwisata yang berkelanjutan memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat lokal. (Dessy Daria Natalia Hong, 2021).

Kinerja adalah sebuah tingkat keefektifitasan dalam melaksanakan tugas dari sebuah tanggung jawab yang telah diberikan (Alya et al., 2022). Adanya kinerja karyawan yang baik dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung kembali dan menjadikan pengalamannya sebagai rekomendasi kepada calon konsumen lain atau konsumen potensial sehingga jumlah kunjungan dapat stabil atau bahkan mengalami peningkatan, khususnya setelah pandemic Covid-19 menurut (M. A. Maulana et al., 2020) dalam jurnal yang berjudul Kesiapan Pengelolaan Taman Hutan Raya Ir H. Djuanda terhadap Penerapan Kebijakan New Normal menyebutkan bahwa jumlah kunjungan pada situasi normal di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda setiap tahunnya yaitu sebesar 558.885 jiwa, ketika pandemic Covid-19 Taman Hutan Raya kehilangan pendapatan asli daerah setidaknya Rp 1 miliar atau setara satu ribu wisatawan. Kinerja karyawan biasanya dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu motivasi dan kemampuan (Sukaesih Kurniati & Fidowaty, 2017)

Kepuasan wisatawan sangat berpengaruh pada tujuan dan harapan pengelola destinasi karena jika pelayanan jasa yang ditawarkan diluar harapan, maka artinya wisatawan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika wisatawan merasa puas, wisatawan akan menyampaikan pengalamannya dan merekomendasikan kepada orang lain dan cenderung melakukan kunjungan selanjutnya, kemudian (I Nyoman Sudiarta et al., 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam sektor wisata merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan oleh wisatawan dan kemampuan pengelola untuk mengendalikan serta menjaga tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi wisatawan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Ketika suatu usaha pariwisata mampu mempertahankan

Rere Zahra Salsabilla, 2024

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

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

kualitas kinerja yang tinggi, maka kepuasan wisatawan pun akan meningkat. Salah satu faktor kunci dalam menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik menjadi elemen vital dalam industri pariwisata karena mereka adalah pihak yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Oleh karena itu, kinerja karyawan perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang prima dan menjalankan bagian tugasnya dengan rasa bertanggung jawab.

Upaya memastikan karyawan mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan, penting bagi manajemen untuk memberikan instruksi yang jelas dan menetapkan tanggung jawab yang spesifik. Pembagian tugas yang jelas akan membantu karyawan untuk memahami peran mereka masing-masing dan bekerja secara lebih efektif. Selain itu, tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan harus diimbangi dengan wewenang yang memadai, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang diperlukan dalam situasi tertentu. Selain itu, menjaga hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan juga sangat penting. Karyawan perlu merasa bahwa mereka dapat mengkomunikasikan masalah atau hambatan yang mereka hadapi dalam menjalankan tugas mereka. Dengan adanya komunikasi yang baik, manajemen dapat memberikan dukungan dan solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan (Widyawati, 2019) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah Bukti langsung/Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).



Gambar 1. 1 Hasil Pra Survei

Sumber: (Sabrina, 2018)

Berdasarkan gambar di atas, yaitu hasil pra-survey yang dilakukan oleh Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sabrina (2018) terdapat permasalahan signifikan terkait kinerja karyawan di Balai Pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kinerja karyawan masih berada di bawah 50%. Salah satu penyebab utama rendahnya kinerja ini adalah ketidakcermatan dan kurangnya akurasi dalam pelaksanaan tugas oleh karyawan. Selain itu, kuantitas karyawan dianggap kurang memadai hal ini dikarenakan terdapat tugas yang tidak terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Pengawasan terhadap karyawan di Balai Pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda juga dinilai kurang efektif. Banyak karyawan yang masih memerlukan pengawasan ketat saat bekerja untuk menghindari kesalahan. Selain itu, terdapat permasalahan dalam kerja sama antar karyawan serta antara karyawan dan atasan. Ketidakmampuan karyawan untuk bekerja sama dengan baik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dan mengurangi efisiensi operasional.

Akibat dari pengelolaan yang buruk dan kurang sehingga berpengaruh kepada kepuasan wisatawan. Berdasarkan dengan keadaan dan permasalahan tersebut, studi yang ingin dipelajari adalah **“Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan wisatawan di Wisata Taman Hutan Raya Ir. H.**

Djuanda Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Latar Belakang diatas peneliti merumuskan masalah sebagaiberikut :

- 1) Bagaimana gambaran umum di destinasi wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung
- 2) Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan di wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan secara umum tentang destinasi wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung
2. Merumuskan tentang kinerja karyawan di destinasi wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung terhadap Kepuasan wisatawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta masukan baru yang bermanfaat untuk perkembangan destinasi wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung.

2) Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti, hasil penelitian dapat memenuhi syarat lulus serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) dan memberikan wawasan tentang bagaimana kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung.

b. Bagi Program Studi, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun program mata kuliah dan meningkatkan citra

program studi juga universitas melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

c. Bagi Pengelola Destinasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan terhadap kinerja karyawan dan menjadi sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan

1.5 Sistematika Penulisan

1) Bagian Awal Skripsi

Skripsi diawali dengan halaman – halaman penting yang memuat informasi mengenai identitas dan isi skripsi seperti judul skripsi, pengesahan skripsi, pernyataan keaslian skripsi, ucapan terimakasih oleh penulis, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

2) Bagian Utama Skripsi

Bagian utama skripsi terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang disusun sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk pengertian fasilitas pendukung, pengertian kepuasan wisatawan, dan kajian literatur dari penelitian terdahulu yang relevan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan bagaimana penelitian dirancang, termasuk desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data yang digunakan.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, serta pembahasan mengenai temuan tersebut untuk menjawab

rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan

e. **BAB V PENUTUP**

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian, menyampaikan implikasi dari temuan penelitian, dan memberikan rekomendasi yang dapat diambil dari penelitian ini

3) **Bagian Akhir Skripsi**

Bagian akhir dari skripsi memuat daftar pustaka yang menjadi rujukan selama penelitian dan penulisan skripsi, serta daftar lampiran yang memuat data data pendukung selama penelitian di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung.