

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pariwisata merupakan sektor industri yang sangat berkembang pesat di negara kita, selain itu pariwisata adalah salah satu sektor yang meningkatkan taraf perekonomian baik itu pendapatan negara maupun pendapatan daerah, sehingga tidak diragukan lagi apabila industri ini menjadi salah satu sektor yang kini mulai banyak diminati oleh para investor. Di Negara kita, salah satu provinsi yang memiliki berbagai kawasan wisata yakni Provinsi Jawa Barat, provinsi yang beribu kotakan Bandung ini memiliki banyak kawasan wisata yang sedang berkembang dengan pesat, selain itu Jawa Barat juga memiliki banyak kawasan yang berpotensi untuk dijadikan sebagai kawasan wisata. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki penduduk terbanyak di Negara kita dan memiliki 3 suku suku asli, yakni suku Betawi, suku Sunda dan suku Jawa sehingga tidak hanya wisatawan domestik, wisatawan mancanegara menjadikan Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu destinasi untuk dijadikan kawasan wisata yang ingin dikunjungi karena selain memiliki berbagai kebudayaan dan destinasi wisata yang beragam, berbagai kawasan wisata di Jawa Barat juga sangat menarik.

Banyak kegiatan-kegiatan yang bergerak dibidang pariwisata, seperti perusahaan travel, perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan wisata, perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman, tempat rekreasi, perhotelan maupun resort. Jawa Barat terutama kota Bandung sangat terkenal dengan kota tempat untuk berwisata kuliner dan wisata fashion, selain masyarakat Kota

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

Bandung sangat mahir dalam mengolah makanan dan minuman tetapi juga pintar dalam menentukan fashion yang sedang trend, kini kota Bandung sedang meningkatkan perkembangan pariwisatanya dengan banyak membangun kawasan-kawasan baru untuk dijadikan sebagai destinasi wisatawan, salah satunya dengan membangun resort.

Resort merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri pariwisata dengan kelengkapan berbagai jasa dan memiliki keterpaduan fasilitas yang satu sama lainnya saling menunjang. Resort juga merupakan salah satu destinasi wisatawan yang cukup banyak diminati karena berbeda dengan hotel, resort menyediakan pelayanan sekaligus fasilitas yang sangat lengkap sehingga wisatawan tidak hanya menginap tetapi juga bisa menikmati berbagai fasilitas yang tersedia, mulai dari penyediaan kamar hotel, penyediaan akomodasi, jasa makanan dan minuman, penyelenggara kegiatan hiburan dan rekreasi, objek daya tarik wisata, serta jasa souvenir. Resort memiliki konsep, yakni berdiri di kawasan remot area yang memperhatikan lokasi, karakter, perencanaan dan servis. Resort itu sendiri harus memiliki konsep dan tema, selain itu resort mengacu pada segi alam dan kebudayaan, adanya zona-zona pemisah dan fasilitas yang berstandar. Resort memiliki tujuan tidak hanya sebagai tempat berwisata tetapi juga melayani tamu dengan fasilitas yang lengkap sehingga tamu merasa nyaman dan merasa seperti tinggal ditempat sendiri. Oleh karena itu, resort menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk berlibur karena selain fasilitasnya yang lengkap dan pelayanannya yang menyenangkan.

Resort pertama kali berkembang di daerah Yunani, namun di saat itu di dalamnya hanyalah sebuah pemandian air panas. Seiring dengan berkembangnya zaman, maka resort dibuat dengan berbagai konsep yang sesuai dengan tempat dan kondisi alam. Dahulu Resort hanya berkembang di negara asing, namun saat ini resort

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

juga mulai berkembang di negara kita, tidak terkecuali Jawa Barat. Saat ini Resort juga cukup berkembang di Jawa Barat, kawasan resort tidak hanya di bangun di sekitar pantai tapi juga mulai di bangun di kawasan pegunungan, kini seiring dengan perkembangan resort di berbagai macam daerah Jawa Barat, kota Bandung pun mulai mengembangkan Resort untuk dijadikan sebagai salah satu industri penunjang lainnya dalam ekonomi pariwisatanya. Dengan memanfaatkan kawasan pegunungan dan hutan alami di kota Bandung, resort juga menawarkan nuansa alami dan indah untuk dinikmati oleh wisatawan sebagai destinasi wisata. Salah satu resort yang berada di kota Bandung dan menjadi salah satu destinasi wisatawan, yakni Cikole Jayagiri Resort.

Cikole Jayagiri Resort atau yang lebih dikenal dengan Bumi Perkemahan Cikole terletak di Jalan Raya Tangkuban Perahu, Desa Cikole Lembang, Kabupaten Bandung Barat pada awalnya hanya memiliki beberapa cottage dengan fasilitas outbond, namun sejak dikelola oleh Perum Perhutani pada tahun 2010 Bumi Perkemahan Cikole diubah menjadi sebuah resort, yaitu kawasan wisata alam terpadu dengan berbagai fasilitas pendukung yang memadai. Kini Cikole Jayagiri Resort tidak hanya menawarkan fasilitas penginapan, tetapi juga fasilitas lain yang menarik bagi wisatawan. Dengan luas area 20 hektar sebagai area wisata, Cikole Jayagiri Resort menawarkan fasilitas akomodasi yakni 26 tempat penginapan yang dibangun dengan 6 tipe pondokan dengan luas dan kapasitas yang berbeda-beda. Cikole Jayagiri Resort memiliki konsep naturalis tersendiri, yaitu “Menyatu Dengan Alam” berupa bungalow yaitu penginapan yang dibangun dengan kayu-kayu sebagai bahan materialnya. Adapun tipe-tipe penginapan yang ditawarkan antara lain Rumah Kayu, Rumah Lombok, Kakia, Tisuk, Semi Barak (Kaliandra) dan Tectona. Selain itu Cikole Jayagiri Resort menawarkan fasilitas pendukung lainnya, berupa fasilitas

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

aktivitas yang dapat diikuti oleh wisatawan, di antara lainnya outbond activity, camping ground, jungle tracking, hightrop, offroad landover ATV, berkuda, paintball, fun games, dll.

Salah satu tujuan dalam industri pariwisata adalah tercapainya kepuasan konsumen, begitu pula dengan Cikole Jayagiri Resort, selain menyediakan berbagai macam fasilitas yang lengkap Cikole Jayagiri Resort juga memberikan pelayanan kepada wisatawan sebagai konsumen, ini dikarenakan hal yang paling penting dalam sebuah usaha (Resort) adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen kepada konsumen (wisatawan), selain itu tingkat keberhasilan sebuah resort juga bergantung kepada kepuasan konsumen yang telah dicapai selama berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort. Agar kepuasan konsumen ini dapat tercapai, maka kualitas terhadap pelayanan dan fasilitas, serta tingkat kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang ikut bertanggung jawab dalam pengelolaannya haruslah terkelola dengan baik.

Konsep pelayanan sebuah Resort yang diberikan kepada pengunjung dititik beratkan kepada perilaku karyawan yang merupakan bagian penting untuk tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan. Selain itu, kualitas dari fasilitas yang tersedia ikut andil sehingga setiap fasilitas yang tersedia haruslah menarik agar wisatawan tidak merasa bosan pada saat berkunjung ke resort tersebut. Mengacu terhadap baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas tentunya menuntut pengelola resort agar mampu mengelola sumber-sumber daya yang tersedia secara terencana terutama sumber daya manusia sebagai pihak operasional. Apabila resort memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen maka konsumen tidak hanya merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan tetapi juga wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan resort tersebut. Dengan demikian pihak resort tidak hanya

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

mampu mempertahankan keuntungan, tetapi juga mampu mempertahankan eksistensinya dalam industri pariwisata. Ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh salah satunya terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

Produk yang tersedia di Cikole Jayagiri Resort cukup lengkap dan memadai, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang, namun pelayanan dan fasilitas yang diberikan dan disediakan oleh pengelola dirasa kurang memuaskan bagi para pengunjung. Dalam hal pelayanan yang diberikan seperti kurangnya informasi mengenai resort yang diberikan oleh karyawan atau pengelola kepada para pengunjung, tata cara pemberian informasi pada saat konsumen bertanya pada pihak pengelola yang kurang baik. Tentunya hal ini akan memberikan dampak negatif terhadap pengelola Cikole Jayagiri Resort karena selain pengunjung kurang merasa diperhatikan, tetapi juga merasa tidak puas karena apa yang ingin mereka ketahui tidak mereka dapatkan. Selain itu fasilitas yang disediakan dirasa belum cukup untuk membuat para wisatawan merasa puas sehingga pengunjung tidak merasakan kesan yang berbeda setelah berkunjung ke Resort. Adapun hal yang harus dilakukan untuk menangani masalah tersebut adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung, menambah fasilitas lain yang lebih inovatif agar wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort merasa puas.

Berdasarkan dari hasil data sebelumnya yang dilakukan oleh penyusun dalam kegiatan mata kuliah Monitoring dan Evaluasi Mahasiswa Management Resort and Leisure 2010 yang dilaksanakan sekitar 2 bulan lamanya yakni di bulan Maret hingga Juni 2013, Penyusun melakukan penelitian dengan memberikan pertanyaan kepada pengunjung. Data ini berbentuk kuisinoner Monitoring dan Kuisisioner Evaluasi dengan mengambil 20 orang pengunjung sebagai sampel. Kuisisioner Monitoring ini terkait dengan pernyataan penelitian dan pengembangan serta lingkungan dan CSR

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

(*Coorporate Social Responsibilty*) yang dilakukan oleh Cikole Jayagiri Resort terhadap konsumen Cikole Jayagiri Resort. Kuisisioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas baik yang dikembangkan oleh pengelola Cikole Jayagiri Resort maupun lingkungan yang disekitarnya dan pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Cikole Jayagiri Resort. Hasil kuisisioner masuk kedalam kategori variabel penyusunan skripsi ini, yakni variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas fasilitas terhadap variabel kepuasan wisatawan. Dari hasil kuisisioner yang didapatkan dari pernyataan terhadap pengunjung, rata-rata kriteria yang diperoleh adalah **Sangat Baik** dan hanya beberapa yang menghasilkan **Baik**. Kriteria ini terlihat dari hasil kuisisioner konsumen yang menyatakan bahwa bangunan cottage-cottage yang ada di Cikole Jayagiri Resort tidak merusak alam, ini dikarenakan bangunan yang ada di Cikole Jayagiri Resort dibuat tidak permanen, menggunakan material alam sehingga boleh dikatakan ramah terhadap lingkungan. Selain itu permainan outbond yang ada disana tidak merusak lingkungan sekitar yang ada di Cikole Jayagiri Resort. Adapun ketidakpuasan dari konsumen dikarenakan fasilitas yang masih kurang memadai, seperti fasilitas utama dan penunjang yang masih dirasa kurang. Dan itu pun terlihat dari hasil kuisisioner dengan pernyataan bahwa produk yang ditawarkan Cikole Jayagiri Resort tidak terlalu berbeda dengan tempat lainnya.

Selain itu dalam hal memberikan pelayanan terhadap pengunjung oleh pihak pengelola Cikole Jayagiri Resort masih terasa kurang sebab rata-rata konsumen mengisi kuisisioner untuk pernyataan tersebut mereka merasa masih kurang atas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Menurut kosumen, pelayanan kurang terletak pada kurangnya kehandalan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Produk yang ditawarkan kepada

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

konsumen diminati dan disukai oleh konsumen akan tetapi para konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Cikole Jayagiri Resort. Sehingga dapat disimpulkan pengelola Cikole Jayagiri Resort masih butuh perbaikan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan harapan pengunjung sehingga kepuasan wisatawan dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola kepada pengunjung, kondisi fasilitas yang ada dan bagaimana dampak kualitas pelayanan pengelola serta fasilitas yang tersedia terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort. Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk pemecahan dan solusi terhadap permasalahan yang ada yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas di Cikole Jayagiri Resort untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Cikole Jayagiri Resort. Adapun judul penelitian yang akan ditulis adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT BANDUNG”**.

B. IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini digunakan agar penelitian yang dilakukan menjadi jelas dan juga terarah. Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

- a. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, dirasakan kurang.
- b. Penerapan SOP terhadap karyawan yang belum cukup maksimal.
- c. Kinerja karyawan yang dirasa belum cukup maksimal.
- d. Fasilitas yang ditawarkan dirasa belum cukup memuaskan wisatawan.

Karena luasnya bidang yang dihadapi, maka penyusunan skripsi ini dibatasi berdasarkan ruang lingkup analisis kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki Cikole Jayagiri Resort pada saat ini.

2. Rumusan Masalah

Setelah meninjau latar belakang masalah sebelumnya, maka pihak pengelola resort berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap pengunjung. Hal ini mengakibatkan timbulnya permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan di Cikole Jayagiri Resort ?
2. Bagaimana kualitas fasilitas yang tersedia di Cikole Jayagiri Resort ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti seperti apa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola dan bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Di antara lain rincian dari maksud dan tujuan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Cikole Jayagiri Resort.
2. Mengidentifikasi mengenai kualitas fasilitas di Cikole Jayagiri Resort.
3. Menganalisa mengenai tingkat kepuasan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort.
4. Mengidentifikasi besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Cikole Jayagiri Resort.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya mengenai peranan pihak pengelola sebuah resort terhadap kinerja pelayanan dan penyediaan fasilitas di Resort.
2. Memberikan sumbangan berupa pikiran dan ide-ide pengelolaan pelayanan dan fasilitas dalam resort di bidang jasa khususnya kepariwisataan.
3. Menambah wawasan bagi penulis agar mampu mengaplikasikan pada saat terjun langsung ke dunia pekerjaan khususnya di bidang pariwisata.
4. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama pihak terkait.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

E. SISTEMATIKA PENULISAN

1. BAB I PENDAHULUAN:

Membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN dan HIPOTESIS:

Bagian ini membahas kajian mengenai pariwisata, pelayanan, kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan wisatawan, kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dan fasilitas, wisata alam, sarana kepariwisataan dan resort. Selain itu bagian ini membahas mengenai kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN:

Membahas mengenai lokasi dan subjek populasi penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, operasional variabel, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, alat pengumpulan data, tahapan analisis data, dan teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN:

Bagian ini membahas tentang hasil analisis lokasi penelitian, hasil analisis data statistik dan pembahasan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:

Membahas tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung