

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

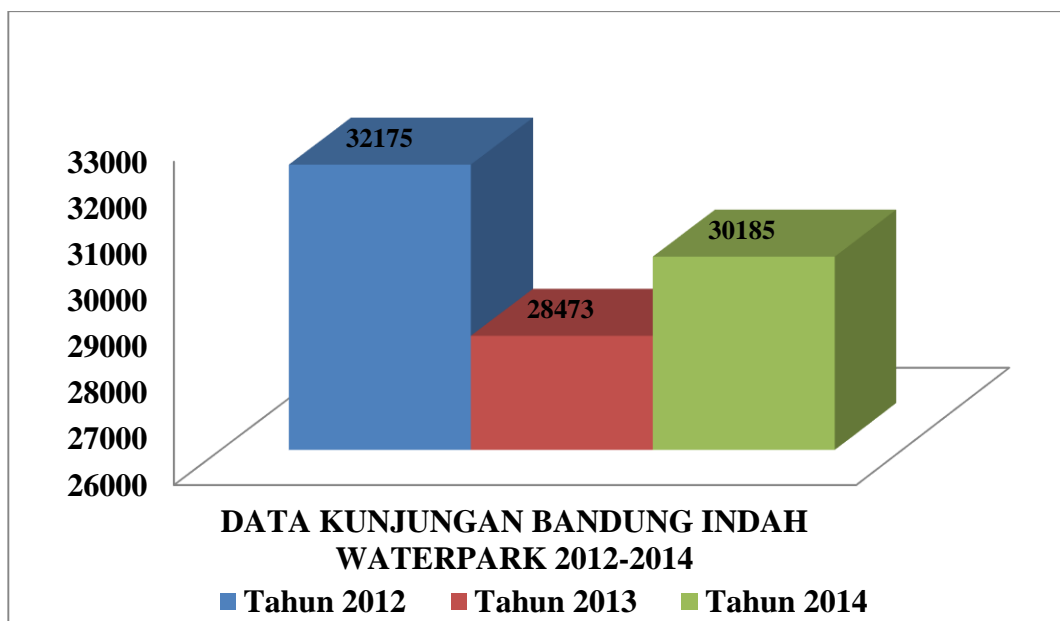
Sektor pariwisata di beberapa Negara dijadikan sektor andalan sebagai penghasil devisa terkuat diantara sektor lainnya. Ini terbukti bisa menghasilkan ke untungan secara ekonomi bagi Negara-negara tersebut. Hal yang sama juga di lakukan secara intensif di Indonesia. Selain potensi Sumber Daya Manusia (SDM), potensi Sumber Daya Alam (SDA) Indonesia memang benar sangat besar adanya, oleh karena itu saat ini banyak pelaku Industri Pariwisata berlomba-lomba memanfaatkan potensi yang besar tersebut. Sehingga kini dapat dikatakan bahwa sektor Pariwisata menjadi salah satu sektor penyumbang devisa Negara Indoneisa yang cukup besar karena perkembangannya yang cukup pesat.

Trend pariwisata kian banyak bermunculan seiring berjalannya waktu dan kebutuhan. Para pengelola daya tarik wisata berlomba-lomba untuk mengembangkan produk mereka sesuai dengan trend yang sedang berlangsung. Sekarang ini, daya tarik wisata dengan konsep waterpark merupakan salah satu pilihan berwisata yang semakin digemari oleh masyarakat. Salah satu taman bertema air atau *Waterpark* yang ada di Bandung adalah Bandung Indah Waterpark, terletak Jalan Kopo KM 8,4, Margahayu, Bandung. Bandung Indah Waterpark merupakan salah satu objek wisata (*waterpark*) yang menawarkan produk berupa jasa dan wahana permainan. Visi utama dari Bandung Indah Waterpark yang diterapkan, adalah Untuk menjadi seluruh pemimpin dalam industri taman air, menetapkan

patokan untuk bertanggung jawab secara sosial, budaya sensitif dan sadar lingkungan secara berkelanjutan konsisten. Sedangkan misi yang diterapkan untuk memperkuat Visi tersebut adalah harus menyesuaikan diri dengan menjadi perusahaan yang menguntungkan yang memberikan pengalaman yang sangat baik untuk seluruh pelanggannya. Untuk mencapai visi tersebut, pengelola Bandung Indah Waterpark memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dan keinginan pasar yang semakin bervariasi sehingga menjadikan Bandung Indah Waterpark sebagai salah satu atraksi yang digemari oleh wisatawan, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung pada grafik berikut :

**Grafik 1.1.**

**KUNJUNGAN WISATAWAN BANDUNG INDAH WATERPARK**



*Sumber : ( data Bandung Indah waterpark,2014)*

Pada grafik diatas dapat di lihat bahwa kunjungan wisatawan di Bandung Indah Waterpark dari tahun 2012 sampai dengan 2014 mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan, menurut informasi dari pihak manajemen dikatakan bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung dikarenakan pada tahun 2013 pihak manajemen merenovasi 2 wahana permainan yaitu *Rainbow Spray* dan *Lazy River*, sehingga mengurangi jumlah produk yang ditawarkan kepada pengunjung. Pelaksanaan renovasi tersebut mengakibatkan berkurangnya kenyamanan dan rasa puas pengunjung yang datang ke Bandung Indah Waterpark dan mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2013 sampai 2014. Namun pada akhir tahun 2014 semua wahana permainan sudah siap untuk digunakan dengan baik. Meskipun di tahun 2013 sampai tahun 2014 mengalami peningkatan kunjungan, namun kunjungan di tahun 2014 belum mencapai target yang ditetapkan pihak manajemen mengatakan bahwa target sesungguhnya di tahun 2014 adalah sebanyak 35.000 pengunjung. Kualitas pelayanan mempengaruhi pengunjung untuk datang ke suatu tempat wisata. Keberhasilan suatu daya tarik wisata akan sangat di pengaruhi oleh kepuasan wisatawan, hal ini berasal dari kinerja pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang di berikan sudah berbanding lurus dengan ekspektasi pengunjung maka kepuasan pengunjung pun akan tercapai. Pengunjung yang merasa puas akan menjadi pengunjung yang loyal, sehingga dapat mempengaruhi kenaikan usaha dan perkembangan suatu bisnis usaha.

Setiap perusahaan yang berorientasi menjadi *service business* selalu ingin mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Menurut Budiarti (2005, hlm. 63) pelayanan pelanggan merupakan pelayanan yang bersifat personal dimana terjadi interaksi antara pemberi jasa dan

pelanggan yang dibentuk oleh adanya keinginan pemberi jasa untuk melayani pelanggan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara benar.

Namun, pada kenyataannya Bandung Indah Waterpark mempunyai masalah pada pelayanan, Menurut hasil wawancara dengan pihak manajemen HRD Bandung Indah Waterpark (tanggal 10 November 2014) dapatkan informasi bahwa ada 25 orang karyawan yang bekerja disana, termasuk petugas keamanan, dan penjaga tiket masuk, serta petugas wahana permainan. Semua karyawan yang bekerja disana berasal dari warga sekitar. Karyawan yang bekerja disana bukanlah orang-orang yang memiliki kompetensi di bidangnya. Kompetensi merupakan kemampuan minimal berupa keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas yang diberikan. Le Boterf dalam Cut Zurnali (2010) menyatakan bahwa kompetensi merupakan sesuatu yang abstrak; hal ini tidak menunjukkan adanya material dan ketergantungan pada kegiatan kecakapan individu. Jadi kompetensi bukan keadaan tapi lebih pada hasil kegiatan dari pengkombinasian sumberdaya personal (pengetahuan, kemampuan, kualitas, pengalaman, kapasitas kognitif, sumberdaya emosional, dan lainnya) dan sumberdaya lingkungan (teknologi, database, buku, jaringan hubungan, dan lainnya).

Selain itu pihak manajemen menyatakan bahwa belum terdapatnya pendidikan *training* untuk para karyawan yang akan dan sudah bekerja di Bandung Indah Waterpark. Pihak manajemen hanya sebatas memberikan informasi tentang kolam renang dan wahana permainan dan mengharuskan karyawannya bersikap sopan juga ramah tetapi belum terbentuknya peraturan serta hak dan kewajiban resmi (standar) yang dikeluarkan atau ditetapkan oleh pihak manajemen. Semenjak Bandung Indah Waterpark di buka terjadi pengurangan jumlah karyawan yang cukup drastis, pada awal berdiri Bandung

Indah Waterpark memiliki karyawan berjumlah 40 orang tetapi seiring berjalannya waktu hingga sekarang hanya tersisa 25 orang karyawan saja. Ketika di jelaskan lebih lanjut, pihak manajemen hanya menjelaskan bahwa karyawan yang di berhentikan adalah orang-orang yang kurang berkualifikasi (walaupun dalam kenyataannya pihak manajemen belum mempunyai standarisasi resmi untuk karyawannya) di bidangnya.

Dari hasil wawancara Terdapat data keluhan pengunjung (pada kotak saran), tabel berikut menunjukkan fakta pernyataan keluhan dari pengunjung Bandung Indah Waterpark, pernyataan berupa keluhan dari beberapa pengunjung wisatawan :

**Tabel 1.1.**  
**KELUHAN PENGUNJUNG**

<b>COMPLAIN FORM</b>					
No	Tanggal	TamU		Complain	
		Nama	Asal kota	Keluhan	fakta
1	8 des'13	Nurdin	Bandung	Staff tidak sopan terhadap tamu	“staff pada loket tiket di depan sangat menjengkelkan, melayani tamu dengan muka jutek!”
2	22 des'13	Dhito	Jakarta	Ketidaksesuaian persepsi dan ekspektasi	“pada saat berlibur kesana wahana permainan mati, hampir semua fasilitas tidak dapat digunakan, pihak manajemen tidak ada penjelasan sama sekali. Itu membuat saya rugi!”
3	29 jan'14	Hari	Bandung	Prosedur	“terlalu berlebihan prosedur

				Keselamatan	penanganan saat saya mengalami kecelakaan di kolam renang !”
4	31 jan'14	Dio	Bandung	Penjaga tidak sopan	“ perlakuan kurang sopan dari penjaga wahana menjadi penyebab utama saya cedera. Penjaga wahana tidak menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan informasi mengenai penggunaan water slide !”
5	2 feb'14	Rendy	Cimahi	Kehilangan barang saat berkunjung di waterpark	“ saya pernah kehilangan hp saat berkunjung ke bandung indah waterpark tetapi tidak ada ganti rugi dari pihak pengelola !”
6	5 feb'14	Amy	Soreang	Minimnya petugas keamanan yang berjaga	“ saya pernah ngelamai kecelakaan tenggelam di kolam dalam tetapi petugas keamanan sangat lambat saat menolong saya !”
7	16 feb'14	Theo	Bandung	Ketidaksesuaian persepsi dan ekspektasi	“ saat anak saya bermain di kolam terjadi kecelakaan yang mengakibatkan cedera yg cukup parah, saya meminta ganti rugi terhadap pihak pengelola, tetapi pihak pengelola hanya memberikan tiket untuk hari berikutnya.”
8	03 mar'14	Rama	Bandung	Lahan parkir yang terbatas	“ saya dengan keluarga berencana untuk liburan di bandung indah waterpark, karena berbarengan dengan hari libur saat sampai ke lokasi saya tidak bisa memarkirkan kendaraan di karenakan parkir kendaraan yang terbatas, dan saya pun membatalkan untuk berkunjung !”

Sumber : (Data Bandung Indah waterpark,2013-2014)

SOP merupakan pedoman kinerja karyawan, adanya SOP tidak disosialisasikan dengan baik oleh pihak manajemen Bandung Indah Waterpark. Menurut Tambunan (2008, hlm. 79-80), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah “pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis”.

Selain itu manajemen belum pernah melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Fasilitas pendukung pelayanan merupakan salah satu aspek penting untuk menunjang kebutuhan pengunjung. Aspek ini perlu diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kegiatan pengunjung. Secara umum Bandung Indah Waterpark memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung serta memudahkan pengunjung dalam mencari informasi yang lebih lengkap dan akurat seperti kantor pengelola atau pusat informasi, *souvenir shop*, *foodcourt*, tempat penjualan tiket, lahan parkir, dan toilet.

Jadi, dari pembahasan diatas Bandung Indah Waterpark mempunyai masalah di bidang pelayanan yaitu masih adanya keluhan pengunjung, manajemen sudah memiliki standar dan prosedur (SOP), namun tidak disosialisasikan dengan baik kepada seluruh karyawan, sehingga masih banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Belum adanya evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung, serta masih adanya beberapa fasilitas yang kurang baik sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan yang belum memenuhi kepuasan wisatawan.

Dalam rangka mengukur kepuasan pengunjung di Bandung Indah Waterpark maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Maka, topik dari penelitian ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan di Bandung Indah Waterpark Dengan Metode *Importance Performance Matrix* Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pengunjung.”**

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah Penelitian**

### 1. Identifikasi Masalah

Menurut Suriasumantri (2003, hlm. 312) menyebutkan bahwa rumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan secara tersurat pernyataan-pernyataan apa saja yang ingin kita cari jawabannya. Terdapat masalah ketidakpuasan pengunjung yang diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan Bandung Indah Waterpark yang belum optimal.

### 2. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar tidak menyimpang sarasanya, sehingga terfokus pada pokok permasalahan yang ada. Ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada bagaimana kondisi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (sumber daya manusia, sistem/prosedur, dan fasilitas), persepsi dan ekspektasi yang diharapkan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan dan bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bandung Indah Waterpark.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut :



1. Bagaimana faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Di Bandung Indah Waterpark?
2. Bagaimana tingkat kepentingan persepsi dan ekspektasi pengunjung terhadap kualitas pelayanan Di Bandung Indah Waterpark?
3. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan Di Bandung Indah Waterpark?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Di Bandung Indah Waterpark dalam melayani pengunjung
2. Menganalisis tingkat kepentingan persepsi dan ekspektasi pengunjung terhadap pelayanan Di Bandung Indah Waterpark
3. Menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan Di Bandung Indah Waterpark

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian diharapkan adanya manfaat yang didapatkan, diantaranya :

1. Sebagai materi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang kepariwisataan dalam menganalisis kepuasan pengunjung berdasarkan persepsinya terhadap fasilitas wisata dan kepuasan yang didapkannya.
3. Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat praktis pada pihak pengelola sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam mengambil keputusan, terutama jika berhadapan dengan masalah yang berkaitan dengan pengunjung.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai acuan dasar dalam penyusunan skripsi mahasiswa Manajemen Resort & Leisure dengan mengacu kepada sistematika penulisan yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan penulis :

1. BAB I : Pendahuluan

Berisi perihal penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. BAB II : Kajian Pustaka

Berisi perihal teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran penulis.

3. BAB III : Metode Penelitian

Berisi perihal penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan lainnya seperti : Lokasi, Populasi, Sampel, Jenis dan Sumber Data, Instrumen penelitian dan Teknik pengumpulan data. Serta dalam Bab ini penulis menggunakan metode Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya.

4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi perihal penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. BAB V : Kesimpulan dan Rekomendasi

Berisi mengenai hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan oleh penulis dari hasil pembahasan.

6. Daftar Pustaka

Berisi mengenai daftar sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.