

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Bogor terletak di bagian utara Provinsi Jawa Barat dan menjadi titik pertemuan tiga provinsi, yaitu Provinsi DKI Jakarta, Banten, dan Jawa Barat. Batas administrasi Kabupaten Bogor adalah sebelah utara berbatasan dengan Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Tangerang, Kota Depok, Kabupaten/Kota Bekasi. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Lebak. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Cianjur, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta. Sebelah selatan berbatasan dengan Sukabumi, Kabupaten Cianjur. Bagian tengah berbatasan dengan Kota Bogor. Kabupaten Bogor memiliki posisi yang sangat strategis. Secara astronomis Kabupaten Bogor terletak pada $6^{\circ}18'0'' - 6^{\circ}47'10''$ LS dan $106^{\circ}23'45'' - 107^{\circ}13'30''$ BT, dengan luas sekitar 298.838,304 Ha. Kabupaten Bogor memiliki banyak sungai, danau kecil (situ) yang dikelilingi gunung-gunung, yaitu Gunung Halimun, Gunung Salak, Gunung Gede, dan Gunung Pangrango dengan ketinggian antara 15-12.500m dpl, dengan topografi sebagian besar dataran dan bergelombang. Menurut klasifikasi Schmidt-Ferguson, iklim di Kabupaten Bogor termasuk tropis tipe A (sangat basah) berada di wilayah selatan dan tipe B (basah) berada di wilayah utara. Suhu udara wilayah selatan Kabupaten Bogor berkisar $20-30^{\circ}\text{C}$ serta memiliki hawa yang sejuk, sedangkan untuk wilayah utara Kabupaten Bogor memiliki hawa yang panas dengan curah hujan tahunan berkisar 2.500-5.000 mm/ tahun.

Sebagai daerah penunjang ibu kota Jakarta, wilayah Bogor memiliki potensi wisata yang luar biasa, apalagi di Kabupaten Bogor. Kabupaten Bogor memiliki keanekaragaman daya tarik wisata seperti wisata air, wisata alam, wisata budaya dan minat khusus. Banyaknya tempat wisata yang terdapat di Kabupaten Bogor membuat kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara terus meningkat tiap tahunnya, hal ini memiliki prospek yang cukup menguntungkan, karena dapat membantu dalam hal ekonomi masyarakat Kabupaten Bogor. Berikut ini dapat kita lihat dari tabel 1.1 yang menunjukkan perkembangan pariwisata di Kabupaten

Bogor yang semakin meningkat, dapat dilihat dari tabel jumlah kunjungan wisata di Kabupaten Bogor tahun 2012-2015.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Bogor Tahun 2013-2015

Tahun	Wisnus	Wisman	Jumlah	Jumlah Objek Wisata
2013	4.070.333	54.797	4.125.130	43
2014	4.351.644	16.527	4.368.171	57
2015	3.568.090	16.527	3.571.828	61

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bogor, 2016

Dilihat dari Tabel 1.1 tersebut, bahwa data kunjungan wisatawan mengalami penurunan dari tahun 2014 sampai tahun 2015. Namun dilihat dari jumlah objek wisata di Kabupaten Bogor terus meningkat tiap tahunnya. Potensi objek wisata yang ada di Kabupaten Bogor sangat beragam dan memiliki keunikan dan keunggulan masing-masing antara yang satu dengan yang lainnya. Salah satu daya tarik wisata yang menjadi andalan di Kabupaten Bogor adalah daya tarik wisata *theme park*. Kabupaten Bogor mempunyai *theme park* yang cukup luas yang bernama Jungleland yang berlatar belakang Gunung Pancar.

PT. Jungleland Asia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa atraksi wisata berupa *theme park* yang terbesar dengan luas mencapai 35 Ha dan saat ini sudah mencapai 33 wahana. Daya tarik utama yang membedakan *theme park* ini dengan *theme park* lainnya adalah *theme park* ini di latar belakang oleh pemandangan Gunung Pancar dan bukit-bukit yang berada disekitar Jungleland. Gunung Pancar ini terletak di ketinggian 300-800 meter dpl. Benteng vegetasi Gunung Pancar terdiri atas hutan alam dataran rendah, hutan tanaman, serta semak belukar.

Secara spesifik, lokasi Jungleland ini berada di Kawasan Sentul Nirwana, Sentul City, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor. Keindahan Gunung Pancar yang berupa pohon pinus yang mengelilingi *theme park* ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke Jungleland. Di Jungleland menyediakan beragam wahana untuk segala umur dengan konsepnya yang unik, serta menyediakan 11 cafe dengan menu yang berbeda. Jungleland mempunyai 4

zona untuk kalangan yang berbeda-beda, yaitu Zona Carnivalia untuk remaja dan dewasa, Zona Tropicalia untuk anak-anak, Zona Mysteria untuk remaja dan dewasa yang mempunyai nyali cukup besar, dan terakhir adalah Zona Explora untuk Semua kalangan karena zona ini merupakan zona edukasi. Setiap zona mempunyai konsep yang berbeda dan unik. Jungleland juga memiliki *amphitheater* dan *fountain show* yang spektakuler dengan atraksi sinar laser yang memukau dan berlatar belakang siluet candi raksasa, selain itu *amphitheater* ini merupakan tempat diadakannya berbagai *event* musik karena letaknya yang berada tepat di pusat keramaian Jungleland. Jungleland terdapat fasilitas-fasilitas seperti kafe, musholla, ATM *centre*, klinik, loker, toilet, *charging*, kursi roda, parkir luas dan aman, serta *shuttle bus*. Jam operasional Jungleland dari Hari Senin-Kamis pukul 10.00-17.00 WIB, dan Jumat-Minggu pukul 10.00-20.00.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa atraksi dan fasilitas yang disuguhkan oleh pihak Jungleland dapat menjadi daya tarik wisata yang unggulan di Kabupaten Bogor. Berikut tabel 1.2 yang merupakan data kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata Jungleland tahun 2013-2015.

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Jungleland Tahun 2013-2015

TAHUN/BULAN	2013	2014	2015
	WISATAWAN	WISATAWAN	WISATAWAN
Januari	-	47.736	56.089
Februari	-	25.799	41.619
Maret	-	84.896	73.840
April	2.534	67.837	91.517
Mei	40.745	155.099	108.914
Juni	17.733	194.236	72.766
Juli	16.807	64.121	51.591
Agustus	75.643	93.879	51.391
September	36.984	84.265	47.367
Oktober	52.031	114.479	67.537
November	84.678	113.654	101.108
Desember	131.192	122.132	92.642
Total	458.347	1.168.133	856.381

Sumber : pengelola Jungleland, 2016

Dapat dilihat dari tabel 1.2 bahwa wisatawan yang datang berkunjung ke Jungleland belum stabil, masih terjadi kenaikan dan beberapa bulan kemudian

terjadi penurunan, ini merupakan salah satu penyebab peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kawasan Jungleland ini karena Jungleland memiliki potensi yang bagus untuk dijadikan menjadi salah satu destinasi wisata di Kabupaten Bogor.

Setiap wisatawan yang datang dan berkunjung ke suatu tempat wisata pasti ingin merasakan sesuatu hal yang berbeda baik itu dari pengalaman atau merasakan suasana yang berbeda. Pengunjung yang datang memiliki harapan tersendiri akan tempat yang dikunjunginya. Maka dari itu pengelola tempat wisata harus mampu untuk memberikan kepuasan bagi setiap pengunjung yang datang. Salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, pengelola wisata dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pasar yang lebih luas. Kualitas pelayanan pada jasa yang ada di tempat wisata merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan oleh pengunjung dalam menilai kualitas tempat wisata tersebut. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik juga sangat menunjang kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi perilaku pengunjung khususnya loyalitas pengunjung yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan merekomendasikan.

Jika suatu tempat wisata telah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, maka secara otomatis akan memenuhi harapan konsumen. Apabila tempat wisata melakukan sesuatu kepada konsumen yang sesuai dengan harapannya, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Oleh sebab itu, kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pengunjung. Kepuasan konsumen inilah yang nantinya akan naik pada level yang lebih tinggi yaitu loyal. Oleh karena begitu pentingnya loyalitas pengunjung bagi suatu tempat wisata, maka pada saat ini seluruh tempat wisata berusaha agar konsumen loyal terhadap tempat wisata. Keinginan untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap tempat wisata juga dialami oleh tempat wisata yang bergerak dalam bidang pelayanan khususnya di sebuah *theme park*. Karena pada saat ini bermunculan berbagai jenis *theme park*, sehingga kemungkinan pengunjung untuk berpindah pada *theme park* lain menjadi lebih besar. Jungleland merupakan tempat wisata yang selalu mencoba memberikan pelayanan yang baik untuk wisatawan lokal atau wisatawan

mancanegara yang berkunjung ke Kabupaten Bogor. Kualitas pelayanan di Jungleland harus selalu dipertahankan demi tercapainya kepuasan konsumen dan pada akhirnya menjadi loyal.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu tempat wisata kepada konsumennya sering mendapatkan beberapa keluhan. Diantaranya adalah keluhan mengenai kualitas pelayanan. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Jadi keluhan pengunjung harus ditekan seminimal mungkin. Menurut data yang didapatkan oleh peneliti, dibawah ini beberapa dari keluhan pengunjung pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data Keluhan Pengunjung Jungleland

NO	Identitas Pengunjung	Keluhan
1.	Rommy Roperta	<i>Security</i> di sekitar area jarang terlihat, sehingga standar keamanan dan keselamatan kurang terjamin.
2.	Harry	Sudah <i>booking</i> makan dari hari sebelumnya untuk jam 12 siang, namun ternyata saat jam 12 baru saja dibuat sehingga makanannya datang terlambat.
3.	Widya	Sempat mengalami ditegur dengan cara yang kurang baik oleh petugas wahana karena saat ingin menaiki wahana dipaksa untuk mencopot kacamata padahal itu kacamata minus+silinder yang sangat berguna bagi saya untuk dapat melihat dan saya memakainya dengan ketat dan karet di belakang kepala, jadi yakin tidak akan copot.
4.	Ernest. C	Sudah lama mengantri untuk naik permainan dan ternyata tidak boleh naik disebabkan jam operasionalnya sudah tutup, seharusnya biarkan saja pengunjung yang sudah mengantri untuk tetap bisa menaiki wahana permainan.

5.	Fifi Sophia	Ketika saya ingin membawa kue ulang tahun masuk ke dalam Jungleland untuk keluarga saya yang ulang tahun dan ingin merayakannya di Jungleland, namun ada salah satu karyawan melarang dengan cara tidak sopan. Itu membuat saya dan keluarga saya kecewa.
----	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Hasil wawancara oleh peneliti, 2016

dari tabel 1.3 tersebut permasalahan yang terjadi termasuk ke dalam permasalahan pelayanan yang diberikan. Itulah salah satu faktor yang menyebabkan tiga tahun Jungleland berdiri mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai **”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor.”**

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan membahas mengenai beberapa masalah yang terjadi di Jungleland Kabupaten Bogor. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Jungleland terhadap pengunjung ?
2. Bagaimana loyalitas pengunjung terhadap Jungleland ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Jungleland terhadap pengunjung.
2. Menganalisis loyalitas yang diberikan pengunjung terhadap Jungleland.

3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis pada berbagai pihak yang bersangkutan, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan suatu pengalaman yang baru berkaitan dengan penelitian, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu permasalahan yang terjadi pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang selama ini diperoleh.

- b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait

Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola dan instansi terkait, dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jungleland.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat dijadikan suatu referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di suatu kawasan wisata.

1.5 Definisi Operasional

Untuk memudahkan mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti oleh peneliti, maka variabel harus didefinisikan secara operasional. Unsur-unsur yang terkait dengan variabel penelitian dijabarkan secara singkat untuk melihat definisi secara garis besarnya. Definisi operasional juga dapat memudahkan peneliti lain yang memiliki variabel sama. Dengan demikian peneliti lain yang memiliki variabel yang sama dapat memilih antara tetap melakukan prosedur yang sama dengan penelitian ini ataupun melakukan prosedur atau pengukuran yang lain.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 31) definisi operasional adalah penentuan *construct* hingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik.

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (1996:54) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk dalam buku Tjiptono (1996:90) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan, variabel kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*empathy*).

2. Loyalitas Pengunjung

Menurut Griffin (1997:4) "*Loyalty is define as non random purchase expressed over time by some decision making unit*" dari pengertian tersebut terlihat bahwa loyalitas mengacu pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Loyalitas pengunjung menurut Lupiyoadi (2006:28) konsumen yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut:

- a) *Repeat* : Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
- b) *Retention*: Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.
- c) *Reffereal*: Jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

2. *Theme Park*

Istilah *theme Park* memiliki arti lebih luas daripada sekedar ‘taman bertema’. Michael Sorkin dalam pengantarnya di buku “*A Variation on Theme Park: The New American City and the End of Public Space*”. Memberikan definisi tentang *theme park* sebagai ‘dunia’ atau tempat yang memiliki ciri antara lain tidak terikat pada geografi tertentu, lingkungan yang terkontrol dan teramati, memberikan stimulasi tanpa henti (Sorkin, Michael; 1992; ix). Dunia hiburan tidak dipungkiri merupakan salah satu faktor pendorong munculnya konsep *theme park*, namun adalah begitu besarnya impian masyarakat akan suatu kondisi dimana ‘dunia’ mereka nampak atau jadi ‘lebih baik’ inilah yang menyebabkan naiknya popularitas konsep ini.

1.6 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Jungleland Kabupaten Bogor.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada Pengunjung yang pernah berkunjung ke Jungleland.
3. Penelitian ini dilakukan dengan melihat kritik dari pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang ada dan juga memberikan kuisisioner terhadap pengunjung yang pernah berkunjung ke Jungleland Kabupaten Bogor.