

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan, dengan penduduk terbanyak keempat di Dunia. Selain itu Indonesia juga menduduki posisi kedua di Asia Tenggara sebagai banyaknya pengangguran. Salah satu cara agar mengurangi banyaknya pengangguran yaitu dengan membuka usaha. Tujuan kita membuka usaha yaitu untuk mendapatkan profit atau laba. Salah satu usaha yang memiliki pendapatan terbesar yaitu dalam industri pariwisata. Tempat wisata di Kota Bogor semakin bertambah setiap tahunnya, oleh karena itu bagaimana kita harus mempertahankan eksistensi usaha kita agar tetap menarik perhatian konsumen atau masyarakat. Salah satu kunci agar lebih unggul dari pesaing yaitu dengan cara selalu berinovasi.

Istilah dari inovasi itu sendiri adalah memodifikasi sesuatu yang sudah ada menjadi baru, dengan menambahkan nilai didalamnya, tanpa mengubah produk yang sudah ada sebelumnya. Berinovasi merupakan hal yang paling penting ketika mendirikan suatu usaha. Jika tidak diadakannya inovasi dalam usaha kita, konsumen pun akan beralih ke produk yang lain yang lebih menarik. Inovasi juga memiliki tujuan, dimana tujuan itu salah satunya untuk memenuhi kepuasan konsumen atau pelanggan, menciptakan konsumen baru dan mempertahankan citra yang telah ada sebelumnya. Adapun salah satu ciri- ciri dari inovasi itu sendiri yaitu inovasi yang memiliki tujuan yang jelas dan yang khas agar bisa diingat oleh masyarakat.

Saat ini, industri pariwisata menjadi salah satu usaha yang banyak menghasilkan laba atau profit untuk negara. Usaha pariwisata ini semakin banyak dan bertambah di Kota Bogor, Tempat-tempat wisata selalu memiliki daya tarik tertentu, salah satunya keindahan alam, budaya, serta tempat rekreasi yang menarik perhatian wisatawan. Seringkali yang dibutuhkan masyarakat saat berwisata yaitu tempat wisata yang lokasinya strategis, *instagramable*, tentunya yang cocok untuk berlibur bersama keluarga.

Memang tidak mudah untuk mempertahankan citra perusahaan selalu baik dimata konsumen. Artinya semakin meningkatnya persaingan didalam setiap usaha maka semakin meningkatnya pula semangat serta antusiasme para pelaku usaha

untuk saling bertarung menciptakan usahanya lebih baik dan menyesuaikan terhadap gaya hidup konsumen, kebutuhan konsumen, serta keinginan konsumen tersebut, salah satu contohnya yaitu usaha pariwisata. Hal ini dapat diketahui dari munculnya berbagai tempat wisata dengan konsep yang menarik di Kota Bogor, seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Data Objek Wisata di Kota Bogor

NO.	NAMA OBJEK WISATA	ALAMAT
1.	Kebun Raya Bogor	Jalan Ir. H. Juanda No. 13
2.	Jungle Waterpark	Jalan Bogor Nirwana Residence
3.	Taman Safari Indonesia	Jalan Kapten Harun Kabir No. 724
4.	Kuntum Farmfield	Jalan Raya Tajur No. 291
5.	JungleLand	Jalan Jungle Land No. 1
6.	Kampung Budaya	Pasireurih Kec. Taman sari
7.	Devoyage	Jalan Bogor Nirwana Residence
8.	SKI Tas Tajur Bogor	Jalan Katulampa No. 6A
9.	Kebun Raya Cibodas	Jalan Kebun Raya Cibodas, Sindangjaya
10.	Taman Matahari	Jalan Raya Puncak Gadog

Sumber: Google

Tabel di atas menunjukkan bahwa Kota Bogor memiliki tempat atau destinasi wisata yang cukup banyak untuk dikunjungi masyarakat. Dengan semakin banyaknya tempat wisata di Kota Bogor, semakin meningkat juga persaingan yang ada. Tugas kita sebagai pelaku atau pemilik usaha yaitu berfikir bagaimana usaha yang kita jalani lebih unggul dibandingkan pesaing. Salah satunya memberikan kepuasan kepada konsumen, untuk memberikan kepuasan itu harus ada aspek-aspek yang kita perhatikan. Sebab jika konsumen puas ia akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan. Karena kunci dari keberhasilan strategi pemasaran adalah dengan cara membuat konsumen merasa puas. Cara untuk memenuhi kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen, kita juga perlu memperhatikan fasilitas dan kebersihan di area wisata kita, dan yang terpenting kita sebagai pelaku usaha harus mengikuti trend-trend yang sedang ramai, agar usaha kita tetap berada di posisi atas para pesaing.

Namun, tidaklah mudah untuk menciptakan rasa kepuasan konsumen itu. Karena tingkat kepuasan setiap individu atau konsumen itu pasti akan berbeda-beda dan pasti semuanya mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing, dan tentunya memiliki ciri khas masing-masing. Banyaknya pelaku usaha atau bahkan semua pelaku usaha seringkali rela melakukan apapun agar usahanya tetap menjadi kecintaan para konsumen, agar konsumen merasa puas akan apa yang kita berikan,

tujuan dari itu adalah menciptakan kepuasan serta loyalitas terhadap konsumen sehingga mereka akan berkunjung kembali dan akan merekomendasikan perusahaan kita kepada orang lain.

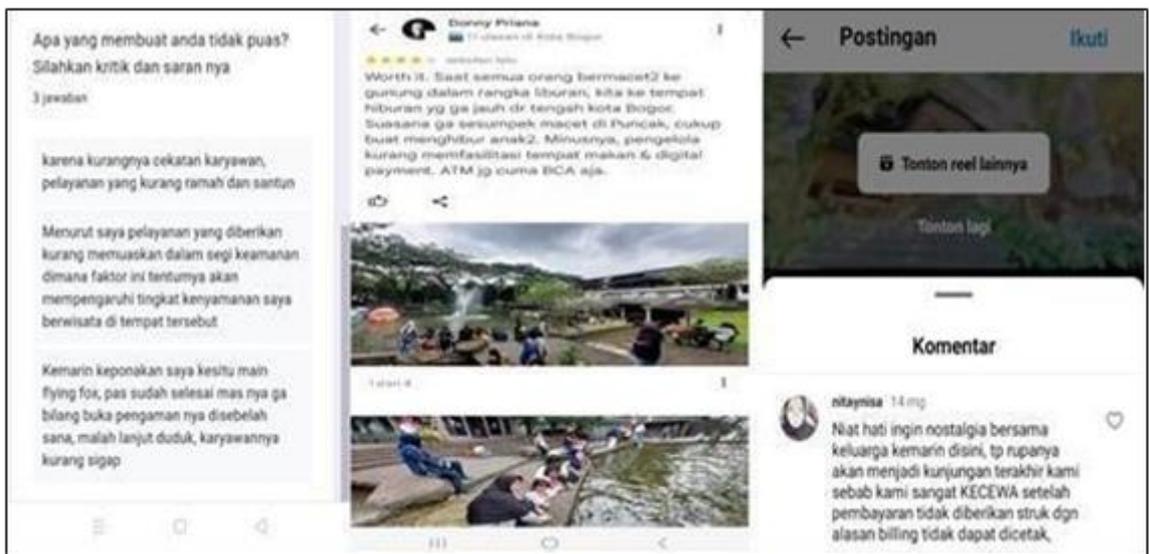
Dengan kita memberikan kepuasan pada konsumen, itu artinya kita sudah menciptakan citra yang baik dimata konsumen dan sudah memenangkan persaingan bisnis dalam aspek kepuasan konsumen. Sebab dengan merasa puas akan produk yang digunakannya, konsumen tak akan berpikir panjang untuk membeli produk perusahaan dalam jumlah yang besar sehingga akan dengan mudah perusahaan mendapatkan laba atau pendapatan yang cukup tinggi. Apalagi pada industri atau sektor pariwisata, para konsumen akan banyak menuntut untuk mendapatkan kepuasan sesuai yang mereka harapkan. Salah satu faktor yang membuat konsumen merasa puas adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, sebab dengan pelayanan yang terbaik akan berdampak baik juga pada citra perusahaan dan tentunya meningkatkan laba atau profit dari yang sebelumnya didapatkan. Karena dari pelayanan yang terbaik itu sendiri akan membuat konsumen tertarik akan produk yang kita jual dan menciptakan kesan yang baik dibenak konsumen.

Kualitas pelayanan pada suatu usaha pariwisata tentunya menjadi hal yang paling utama yang pertama kali dilihat oleh para konsumen, karena bisa dibilang keberhasilan suatu usaha pariwisata utamanya dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh para karyawan atau SDM kepada konsumennya. Jika dirasa pelayanan yang diberikan sudah cukup dan memenuhi standar, maka akan membuat konsumen merasa puas akan produk yang kita jual, di mana hal ini dapat meningkatkan profit perusahaan dari produk yang telah terjual dengan waktu yang lebih singkat.

Kepuasan konsumen bermacam-macam pada setiap individunya, ada yang merasa cukup puas dan ada yang merasa sangat puas atas pelayanan yang kita berikan. Jadi setiap perusahaan selalu perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Maka setiap perusahaan perlu terus berkaca dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap berada pada posisi teratas dari para pesaingnya. Sama halnya dengan tempat wisata ini, yaitu Wisata SKI TAS Tajur Bogor yang harus terus mengalahkan pesaing saat ini, agar tetap mendapatkan citra dan kesan yang terbaik dimata konsumen. Wisata SKI TAS Tajur ini merupakan sebuah tempat wisata yang lokasinya cukup strategis dan mudah diakses. Wisata SKI TAS Tajur ini merupakan sebuah tempat wisata yang beralamat di Jalan Raya Katulampa No. 6A, dengan berbagai fasilitas ditempat ini seperti berbagai wahana, restaurant, waterpark, tempat

belanja dan oleh-oleh, sehingga membuat tempat ini cocok untuk berlibur bersama keluarga maupun kerabat terdekat.

Dalam hal pelayanan pada wisata ini, Wisata SKI TAS Tajur ini masih harus terus dikembangkan kembali menjadi lebih baik demi adanya rasa kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen. Karena apabila dilihat dari ulasan berbagai konsumen banyak sekali komplain yang mereka tunjukkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Wisata SKI TAS Tajur seperti halnya gambar di bawah ini.



Gambar 1.1. Keluhan Konsumen Wisata SKI TAS Tajur Bogor

Sumber: Ulasan SKI (medsos)

Dari gambar di atas, kita dapat mengetahui komplain-komplain dari konsumen kepada Wisata SKI TAS Tajur mengenai pelayanan yang diberikan yang masih kurang dan dibawah standar. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Hari Minggu, 18 Februari 2024 di Wisata SKI TAS Tajur Bogor. Selama pengamatan, dilakukan pula wawancara singkat dengan tujuh orang konsumen Wisata SKI TAS Tajur Bogor yang sedang berkunjung ke lokasi.

Para konsumen dimintai pendapatnya masing-masing terkait pelayanan di Wisata SKI TAS Tajur sesuai dengan yang mereka rasakan, sebagaimana dituangkan pada tabel berikut.

**Tabel 1.2. Data Keluhan dan Saran
Konsumen Wisata SKI TAS Tajur Bogor**

NO.	NAMA	USIA	KELUHAN	SARAN
1.	Maulita Zahra	20	Karyawan kurang sigap dan cepat dalam melayani pelanggan.	Diharapkan agar sumber daya manusia pada SKI diberi arahan yang lebih baik mengenai cara cepat dan sigap menangani pengunjung.
2.	Berti Yulisa	21	Pelayanan dalam keamanan yang kurang memadai.	Diharapkan para security lebih teliti dan berhati-hati lagi dalam menjaga keamanan area wisata.
3.	Nurul Aida	23	Fasilitas digital payment yang masih kurang atau minim.	Diharapkan agar diadakannya berbagai sistem pembayaran, agar konsumen dapat dengan mudah jika akan melakukan transaksi.
4.	Iklima Nazla	20	Kepekaan karyawan masih sangat rendah.	Diharapkan karyawan bisa lebih memperhatikan konsumen agar konsumen merasa puas.
5.	Salma Amalia	18	Kurang berbagai macam wahana yang ada.	Perlu diadakannya inovasi terhadap wahana-wahana yang ada.
6.	Putri	23	Fasilitas toilet masih kurang bersih, sehingga kurang nyaman untuk digunakan.	Diharapkan agar fasilitas toilet yang kotor itu segera diperbaiki dan untuk kedepannya lebih diperhatikan.
7.	Fitri	17	Kualitas SDM yang perlu diperbaiki, seharusnya semua karyawan serentak memakai seragam.	Diharapkan agar atasan lebih memperhatikan lagi SDM nya, agar jika kita berkunjung wisata, kita bisa membedakan antara konsumen dan karyawan.

Sumber: Hasil Observasi Pra Penelitian (2024)

Dari hasil observasi di atas, maka kita sebagai pelaku usaha harus dengan cepat mengatasi permasalahan tersebut agar citra perusahaan tidak menurun dan keluhan- keluhan tersebut bisa diminimalisirkan. Sebab, jika tidak diatasi dengan cepat tidak akan menciptakan rasa kepuasan pada konsumen, karena dengan terciptanya kepuasan pada konsumen akan berdampak baik pada profit atau laba yang dihasilkan perusahaan. Saat ini, individu seringkali melakukan riset terlebih dahulu disosial media mengenai tempat yang akan mereka kunjungi. Oleh sebab itu, keberhasilan suatu usaha dapat dilihat dari aspek pelayanannya, apabila pelayanan

yang kita berikan itu baik maka akan menciptakan kepuasan pada konsumen dan tentunya akan berdampak baik pada keuntungan atau pendapatan yang dihasilkan perusahaan.

Sesuai uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat adanya masalah pada Wisata SKI TAS Tajur dalam segi kualitas pelayanan, contohnya yaitu adanya konsumen yang komplain mengenai karyawan atau SDM yang kurang sigap, serta pelayanan keamanan yang kurang diperhatikan, karena aspek pelayanan kepada konsumen ini menjadi aspek paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen. Jika konsumen merasa tidak puas tentunya mengakibatkan turunnya citra perusahaan dimata masyarakat. Maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Wisata SKI TAS Tajur dengan harapan tingkat pelayanan yang harus lebih diperhatikan kembali agar menciptakan kepuasan konsumen pada Wisata SKI TAS Tajur. Oleh sebab itu penulis mencoba untuk menganalisis lebih jauh lagi mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata SKI TAS Tajur Bogor”**. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut yaitu membuat pelayanan di Wisata SKI TAS Tajur lebih baik dan membuat konsumen merasa puas akan pelayanan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut terdapat beberapa permasalahan pada Wisata SKI TAS Tajur Bogor

1. Saat ini, semakin bertambahnya tempat wisata di Kota Bogor sehingga menjadi tantangan bagi Wisata SKI TAS Tajur Bogor untuk tetap mempertahankan citra dan eksistensinya.
2. Masih banyaknya komplain atau keluhan salah satunya mengenai ketidakramahan karyawan dari para pengunjung Wisata SKI TAS Tajur Bogor atas kualitas pelayanan yang diberikan.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah pada Wisata SKI TAS Tajur Bogor menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebar nya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut.

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Wisata SKI TAS Tajur Bogor terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai *variable independent* tanpa memecahnya atas masing-masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Wisata SKI TAS Tajur Bogor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Wisata SKI TAS Tajur Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diterapkan oleh SKI TAS Tajur Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Wisata SKI TAS Tajur Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat dan memberikan dampak yang lebih baik bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Wisata SKI TAS Tajur Bogor agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan tempat wisata lainnya.

2. Bagi institusi

Sebagai acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademik khususnya jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi penulis

Sebagai tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi menulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun sub bab. Bab maupun sub bab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah yang ada di Wisata SKI TAS Tajur Bogor tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada di dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini serta saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku, jurnal, rujukan, yang secara sah digunakan dalam menyusun tugas akhir ini.