

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pariwisata Indonesia adalah salah satu sumber devisa bagi negara selain dari sektor minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit yang sangat potensial dan mempunyai pengaruh besar dalam pembangunan ekonomi di Indonesia yang saat ini pertumbuhannya masih sangat lambat. Sektor pariwisata di Indonesia masih bisa untuk dikembangkan dengan lebih maksimal lagi. Pengembangan sektor pariwisata yang dilakukan dengan baik akan mampu menarik wisatawan domestic maupun wisatawan asing untuk datang berkunjung dan membelanjakan uangnya dalam kegiatan berwisatanya.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu wilayah yang memiliki potensi daya tarik wisata yang cukup besar di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Bandung memiliki potensi alam yang indah dan menakjubkan sehingga menarik kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Sebagian besar tujuan destinasi favorit para wisatawan berada di Kabupaten Bandung bagian Selatan lebih tepatnya kawasan Ciwidey. Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Bandung Tahun 2007-2027 menyatakan bahwa Kawasan Ciwidey merupakan salah satu kawasan yang memiliki fungsi kegiatan khusus pariwisata.

Kawasan Ciwidey merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal di Indonesia dengan pesona alamnya yang memukau. Kawasan ini memiliki berbagai atraksi wisata yang menarik, mulai dari air terjun, kebun teh, hingga kolam air panas. Dalam beberapa tahun terakhir, Kawasan Ciwidey semakin menjadi primadona bagi wisatawan lokal dan internasional. Beberapa wisata yang ada di Ciwidey, diantaranya adalah Ranca Upas dan Kawah Putih. Seiring dengan peningkatan jumlah wisatawan, meningkatkan kualitas pelayanan pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey menjadi sangat penting agar wisatawan merasa puas dan terkesan dengan pengalaman wisata mereka.

Menurut teori Lovelock dan Wirtz (2011), kualitas pelayanan adalah kecocokan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka tentang pelayanan yang diberikan. Jika persepsi konsumen melebihi harapan mereka, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan sebaliknya. Seiring dengan perkembangan industri pariwisata, kualitas pelayanan pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey khususnya wisata Ranca Upas dan Kawah Putih menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan wisatawan, dan akhirnya dapat merugikan industri pariwisata di Kawasan Ciwidey.

Menurut data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bandung, jumlah kunjungan wisatawan ke Kawasan Ciwidey mengalami peningkatan dari tahun 2018 sebanyak 2,5 juta wisatawan menjadi 3,2 juta wisatawan pada tahun 2019. Sementara survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 menunjukkan bahwa sekitar 40% wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Ciwidey mengalami ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan di destinasi wisata.

Ulasan wisatawan mengenai kualitas pelayanan yang buruk di Kawasan Ciwidey

Tabel 1

Ulasan wisatawan mengenai kualitas pelayanan yang buruk di Kawasan Ciwidey

No	Review	Destinasi	Sumber
1.	Tolong perbanyak fasilitasnya, karena dengan harga tiket segitu Cuma untuk kasih makan rusang doang kurang wah	Ranca Upas, Ciwidey	Tiket.com
2.	Saya tidak merekomendasikan alasannya: Pertama, mbak penjaga tiket tidak professional. Jutek dan tidak ramah. Seharusnya si mbak bisa menjelaskan alternative masuk ke kawah putih. Kedua, entry ticket untuk mobil tidak worth it. 150rb/ mobil dan anda tidak mendapatkan treatment apa apa untuk mobil anda. Ketiga, jalan menuju kawah putih sepanjang 5	Kawah Putih, Ciwidey	Tripadvisor

	<p>KM seperti offroad. Dari tahun tahun lalu tidak diperbaiki. Hancur. Kemana uang tiker masuk mobil itu?</p> <p>Seharusnya dgn harga tiket masuk 150rb, setidaknya kita bisa mendapatkan jalan masuk yg mulus. Ini malah memperusak mobil.</p>		
3.	<p>Reedem voucher (dikarenakan beli online) agak sulit dan beda tempat, syarat untuk ke lokasi kawah diharuskan naik angkot dan membayar, seluruh fasilitas membayar</p>	<p>Kawah Putih, Ciwidey</p>	<p>Traveloka</p>

Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengelola destinasi wisata dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kinerja dan kepentingan kualitas pelayanan pada destinasi wisata kawasan Ciwidey?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan pada kualitas pelayanan di destinasi wisata kawasan Ciwidey?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengukur dan menganalisis kinerja kualitas pelayanan pada destinasi wisata di kawasan Ciwidey.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan kualitas pelayanan pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey.
3. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh destinasi wisata tersebut.

1.4 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah penelitian ini hanya difokuskan pada destinasi wisata yang terdapat di Kawasan Ciwidey, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Selain itu, penelitian ini hanya melibatkan wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata di Kawasan Ciwidey pada periode tertentu.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Adapun manfaat penelitian tugas akhir bagi pelaku Industry Wisata di Kawasan Ciwidey adalah sebagai berikut:

a. Untuk Industri

Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi industri pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepentingan pengunjung terhadap kualitas pelayanan, industri dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, seperti pelatihan staf, infrastruktur, fasilitas, dan pengelolaan destinasi secara keseluruhan.

b. Untuk Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan pariwisata oleh pemerintah. Dengan memahami tingkat kepentingan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung, pemerintah dapat merancang kebijakan yang mempromosikan peningkatan kualitas pelayanan di destinasi wisata di kawasan Ciwidey. Hal ini mencakup pengaturan standar pelayanan, pembangunan infrastruktur yang mendukung, serta peningkatan kualifikasi dan pelatihan tenaga kerja di sektor pariwisata.

c. Untuk Wisatawan

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk memberikan umpan balik kepada pengelola destinasi wisata di kawasan Ciwidey. Dengan memahami kepentingan kualitas pelayanan yang tinggi, wisatawan dapat memberikan penilaian dan saran yang

konstruktif kepada pengelola destinasi. Hal ini dapat mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di destinasi tersebut, sehingga memberikan manfaat bagi wisatawan yang akan datang.

2. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan konsep dalam bidang kualitas pelayanan di destinasi wisata. Melalui analisis yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan, penelitian ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang relevan dan kerangka kerja untuk mengukur dan memperbaiki kinerja kualitas pelayanan di destinasi wisata.