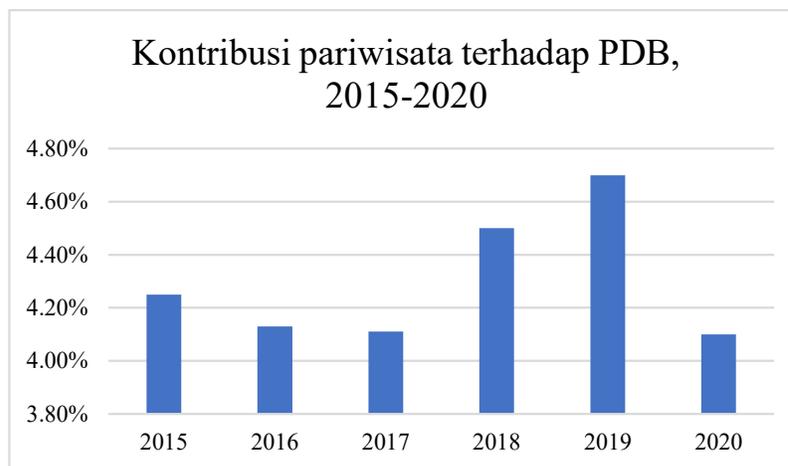


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang digunakan dalam proses pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan dimana setiap wisatawan akan mengeluarkan uang ditempat wisata yang dikunjungi (Holik, 2016). Menurut undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan dan sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya Tarik wisata. Kegiatan perdagangan jasa pariwisata memberikan kontribusi yang besar bagi penerimaan negara (Hariyani, 2018). Dengan meningkatnya destinasi dan investasi pariwisata menjadikan sektor tersebut sebagai faktor utama dalam hal pendapatan ekspor, terciptanya lapangan kerja, adanya kesempatan membangun usaha serta pembangunan infrastruktur, sehingga dengan adanya pariwisata di wilayah tertentu akan membantu perekonomian warga setempat.

Pariwisata bukan hanya sektor yang memiliki keuntungan bagi perekonomian warga setempat, tetapi juga tahun ke tahun sektor pariwisata memiliki kontribusi terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) di Indonesia. Gambar I.1 merupakan grafik peningkatan kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) dari tahun 2015-2020.



Gambar I. 1 Grafik Kontribusi Pariwisata terhadap PDB

Sumber: Localdata.id (2020)

Berdasarkan Gambar I.1 kontribusi sektor pariwisata dari tahun ke tahun selalu memberikan kontribusi terhadap PDB. Tahun 2020 terjadi penurunan secara drastis yaitu sebesar 0,6% yaitu dengan kontribusi PDB sebesar 4,1%, hal tersebut dikarenakan adanya dampak dari pandemi *covid-19* yang menyebabkan sektor pariwisata menurun.

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi yang memiliki banyak objek wisata yang tersebar di berbagai kota dan kabupaten. Dengan begitu Jawa Barat selalu dikunjungi oleh wisatawan yang ingin melakukan perjalanan wisata. Tabel I.1 merupakan informasi kedatangan wisatawan domestik ke Jawa Barat

Tabel I. 1 Kedatangan Wisatawan Nasional Jawa Barat

Sumber: BPS Jawa Barat (2020)

Tahun	Wisatawan domestik	% kenaikan/penurunan
2015	56,3 Juta	17%
2016	58,7 Juta	4%
2017	42,2 Juta	-28%
2018	20,7 Juta	-51%
2019	46,7 Juta	126%
2020	19,9 Juta	-57%

Berdasarkan Tabel I.1 dijelaskan bahwa terdapat tren naik dan turun untuk kunjungan wisatawan nasional ke Jawa Barat. Pada tahun 2016 terjadi kenaikan sebesar 5% dibanding tahun 2015. Akan tetapi, mulai dari tahun 2017 sampai 2018 terjadi penurunan sampai 51%, untuk tahun 2019 terjadi kembali kenaikan sebesar 126% dibandingkan dengan tahun 2018. Terdapat penurunan yang sangat signifikan dari tahun 2019 ke tahun 2020, penurunan terjadi karena adanya pandemi *covid-19*. Dampak dari menurunnya jumlah wisatawan nasional di Jawa Barat akan mempengaruhi objek wisata yang ada di Provinsi Jawa Barat. Salah satu objek wisata yang ada di Jawa Barat yaitu objek wisata Pantai Pangandaran di Kabupaten Pangandaran.

Objek wisata Pantai Pangandaran merupakan salah satu objek wisata alam dengan keindahan pantainya, dengan pasir putih, dan memiliki cagar alam yang terdapat flora dan fauna. Gambar I.2 menunjukkan pesona alam yang ada di objek wisata Pantai Pangandaran.



Gambar I. 2 Cagar Alam. Flora dan Fauna Pantai Pangandaran

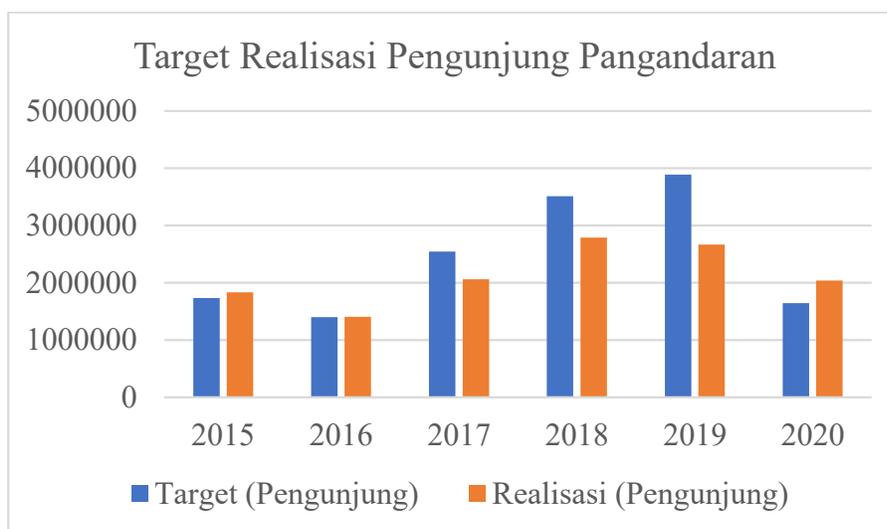
Sumber: Instagram @cagarlampangandaran

Selain itu, Pantai Pangandaran memiliki warisan budaya dan sejarah, salah satu tradisinya yaitu hajat laut. Pantai Pangandaran adalah salah satu objek wisata yang cukup maju, dilihat dari perkembangan fasilitas yang disediakan. Menurut informasi yang didapat dari wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Pangandaran dari bagian asset mengatakan, bahwa adanya fasilitas baru yang tidak ada sebelumnya, seperti adanya penambahan fasilitas Gazebo untuk tempat wisatawan beristirahat, toilet yang jumlahnya bertambah, menyediakan tempat pengisian baterai secara gratis, serta terdapat jembatan baru yang menghubungkan pasar dan pantai. Pada Gambar I.3 memperlihatkan salah satu fasilitas yang ada di Pantai Pangandaran yaitu sebuah jembatan penghubung antara pantai dan pasar wisata.



Gambar I. 3 Fasilitas Jembatan Pantai Pangandaran

Namun, dengan semakin bertambahnya fasilitas yang disajikan oleh Pantai Pangandaran tidak membuat pengunjung semakin nyaman dan sering untuk mengunjungi objek wisata Pantai Pangandaran, hal ini dapat buktikan pada Gambar I. 4 mengenai target dan realisasi pengunjung Pantai Pangandaran pada tahun 2015 sampai 2020 yang mengalami ketidakcapaian target. Adanya kenaikan dari target pengunjung, didasari dengan penambahannya fasilitas baru disetiap tahunnya yang ada di objek Pantai Pangandaran. Oleh sebab itu, pengelola menaikkan target untuk mengimbangi pengeluaran.



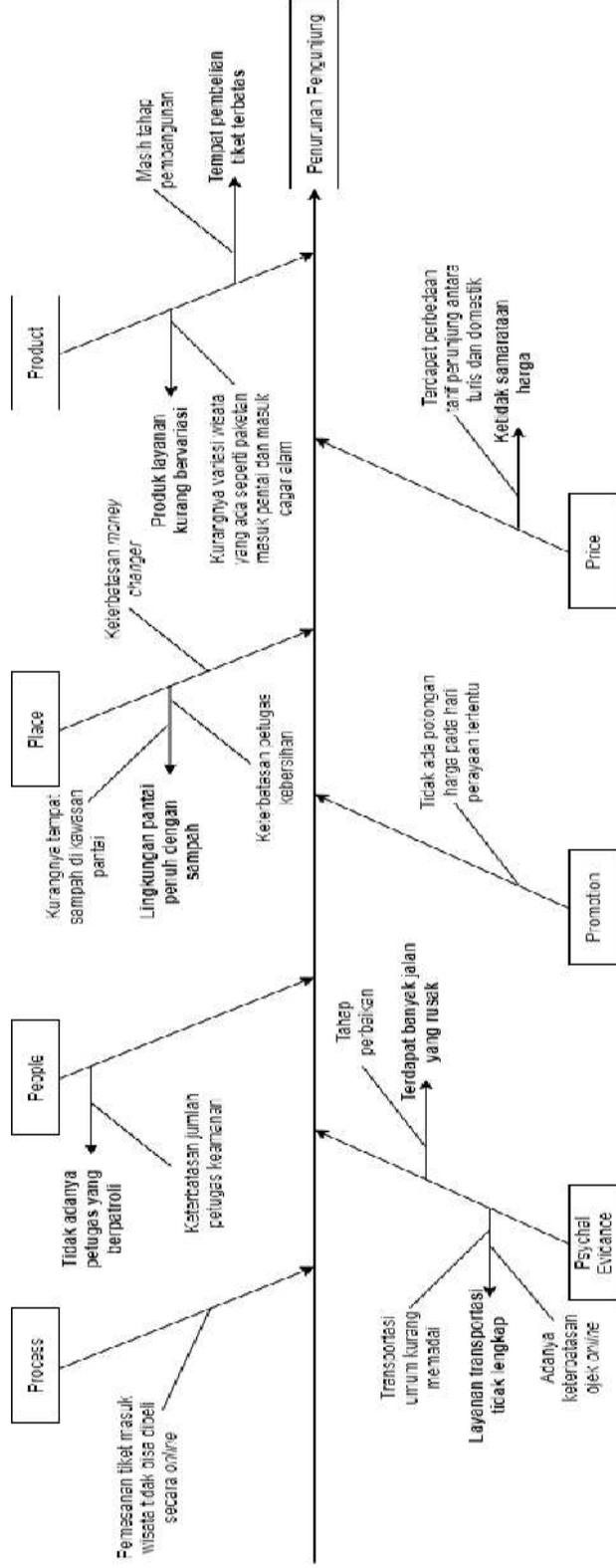
Gambar I. 4 Grafik Target Realisasi Pantai Pangandaran

Sumber: data internal Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Pangandaran (2020)

Berdasarkan Gambar I. 4 dijelaskan bahwa dari 2015 sampai 2020 hanya pada tahun 2015 dan 2020 yang mencapai target realisasi pengunjung Pantai Pangandaran yaitu sebesar 5% dari target untuk 2015 dan 19% dari target untuk 2020, tahun 2020 merupakan tahun dimana adanya pandemi *covid-19*, maka dari itu pengelola mneurunkan target pengunjung. Sedangkan pada tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 24%, tahun 2018 menurun 26%, tahun 2019 menurun 46% dari target. Salah satu cara untuk mengetahui akar permasalahan dari ketidaktercapainya target realisasi pengunjung dilakukan observasi dan melakukan penyebaran kuesioner ketidakpuasan pelanggan. Pada Gambar I.3 merupakan analisis masalah menggunakan diagram *fishbone*. Diagram *fishbone* merupakan salah satu alat yang dapat menentukan akar dari penyebab masalah dari kualitas layanan tertentu (Lovelock & Wirtz, 2011). Diagram *fishbone* akan memperlihatkan sebab akibat yang meyebabkan masalah tertentu, analisis penyebab masalah dilakukan dengan menggunakan *marketing mix* untuk perusahaan jasa, yaitu dilihat pada aspek *product, price, promotion, place, pshycal evidence, people* dan *process* atau yang sering kita singkat 7p. Diagram *fishbone* dirancang dengan melewati beberapa Langkah, antara lain:

1. Menyepakati pernyataan masalah, untuk menentukan “kepala ikan”
2. Mengidentifikasi kategori, kategori yang digunakan yaitu *marketing mix* dengan elemen 7P
3. Menentukan sebab-sebab potensial dengan melakukan *brainstorming, brainstorming* sendiri dilakukan dengan melakukan observasi dan koordinasi bersama pengelola.

Gambar I.5 merupakan hasil rancangan *fishbone*.



Gambar I. 5 Diagram Fishbone

Diagram *fishbone* Berdasarkan gambar I.3 terdapat sebab akibat yang dapat mempengaruhi pelayanan serta ketidakpuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Pangandaran. Untuk memvalidasi permasalahan tersebut, selanjutnya dilakukan survey pendahuluan. Karena adanya penurunan pengunjung pada sektor jasa beberapa pakar pariwisata merekomendasikan analisis *service quality* untuk menyelidiki ketidakpuasan pelanggan serta upaya untuk mencoba menarik wisatawan baru atau menarik kembali wisatawan yang telah berkunjung (Zhao & Di Benedetto, 2013).

Untuk mengetahui indikasi masalah lebih mendalam dilakukan survey pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner secara online. Survey tersebut diisi oleh 19 pengunjung. Kuesioner pendahuluan dibuat berdasarkan dimensi dari *Service Quality Tourism*. Terdapat 10 usulan dimensi yang menjadi ciri khas dari *service quality* pada wisata (Narayan B. , Rajendran, Sai, & Gopalan, 2009), yaitu *core-tourism*

*experience, information, hospitality, fairness of price, hygiene, amenities, value of money, logistics, food dan security.* Kuesioner pendahuluan dirancang menggunakan skala Guttman. Skala guttman merupakan skala pengukuran yang menghasilkan data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif) dengan hanya memiliki dua interval (Sugiyono, 2015). Kuesioner pendahuluan dapat dilihat pada Lampiran A.

Tabel I. 2 Data Keluhan Pengunjung

No.	Dimensi	Keluhan	Persentase Pengunjung mengatakan setuju
1	<i>Core-tourism experience</i>	Pengunjung mengalami pengalaman yang tidak baik dari warga lokal	11%
2	<i>Information</i>	Informasi yang didapatkan dari sosial media Pantai Pangandaran tidak sesuai dengan realita (Gambar, Video)	32%
		Informasi mengenai transportasi dan harga tiket susah dicari dan didapatkan	26%
3	<i>Hospitality</i>	Layanan kesehatan susah ditemui	63%
		Tidak adanya pertolongan pertama saat adanya kecelakaan laut	26%
4	<i>Fairness of price</i>	Tarif yang diberikan kepada turis berbeda dengan tarif domestik	74%
5	<i>Hygiene</i>	Laut kotor	58 %
		Dilingkungan pantai terdapat banyak sampah	84%
		Kurangnya tempat pembuangan sampah	84%

6	<i>Amenities</i>	<i>Money changer</i> jarang dan hamper susah ditemui	63%
7	<i>Value of money</i>	Uang yang dikeluarkan tidak sesuai dengan layanan yang diterima	53%
		Harga tiket terlalu mahal tidak sebanding dengan dengan fasilitas layanan yang diterima	
8	<i>Logistics</i>	Ojek online susah ditemui dan jarang	68%
		Masih terdapat jalan yang rusak	84%
		Tranportasi umum seperti bis, angkot dan ojek pangkalan tidak memadai	58%
9	<i>Food</i>	Cita rasa di beberapa restoran kurang enak	32%
		Variasi makan kurang bervariasi	47%
10	<i>Security</i>	Tidak adanya petugas keamanan yang berpatroli	47%
		Adanya rasa tidak aman saat mengunjungi Pantai Pangandaran	37%

Pada tabel I. 2 data kuesioner diambil berdasarkan dua interval yaitu “Setuju” dan “Tidak Setuju”. Berdasarkan Tabel I.2 terdapat banyak keluhan, jika pihak pengelola wisata Pantai Pangandaran tidak melakukan perbaikan terhadap keluhan dari pengunjung, semakin lama akan semakin bertambah. Dilihat tabel I. 2 keluhan terbesar jatuh kepada dimensi Hygine yaitu 58% dari pernyataan pelanggan yang setuju bahwa laut kotor, 84% pernyataan dari pelanggan yang setuju bahwa di pantai masih terdapat banyak sampah dan yang terakhir pernyataan pelanggan yang setuju bahwa masih kurangnya tempat pembuangan sampah sebesar 84%. Pada hasil survey tersebut terdapat keluhan mengenai pelayanan hotel serta restoran, sebagai informasi hotel dan restoran berada dibawah naungan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Pangandaran dan setiap tahunan

pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan melakukan evaluasi kepada seluruh Hotel dan Restoran yang ada, dengan itu hasil keluhan yang ada terkait Hotel dan Restoran dapat di koordinasikan.

Dapat disimpulkan dari hasil survey tersebut terbukti adanya permasalahan terhadap kualitas pelayanan di Objek Wisata Pantai Pangandaran, dengan itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari Pantai Pangandaran. Berdasarkan dari keluhan pengunjung tersebut diperlukannya analisis terhadap kebutuhan pelayanan pengunjung dari Pantai Pangandaran, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki pelayanan terhadap pengunjung. Analisis kebutuhan tersebut pada penelitian kali ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Fuzzy-Servqual*, agar dapat melihat beberapa indikator serta *gap* yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga pengelola dapat menghasilkan pertimbangan indikator yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan, digunakan *tools Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan metode IPA ini dapat digunakan untuk lebih mengetahui indikator-indikator penting utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari objek wisata Pantai Pangandaran.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Ditinjau dari latar belakang permasalahan diatas, maka dari itu rumusan masalah pada penelitian kali ini yaitu:

1. Bagaimana penilaian dan harapan wisatawan dalam negeri (nasional) terhadap objek wisata Pantai Pangandaran?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan pengunjung atas pelayanan jasa yang disajikan oleh Pantai Pangandaran dengan penilaian konsumen yang selama ini dirasakan, berdasarkan metode Fuzzy Servqual?
3. Bagaimana perbaikan layanan terhadap pengunjung Pantai Pangandaran, berdasarkan indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pantai Pangandaran?

## **I.3. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pada pelayanan objek wisata Pantai Pangandaran, berdasarkan dimensi *Tourism Service Quality*

2. Mengidentifikasi penilaian dan harapan dari pengunjung serta mengklasifikasi tingkat kesenjangan antara harapan dan penilaian pengunjung terhadap layanan jasa yang diberikan oleh Pantai Pangandaran, berdasarkan metode Fuzzy Servqual
3. Mengusulkan perbaikan layanan terhadap pengunjung Pantai Pangandaran, dengan mengidentifikasi indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Pangandaran

#### **I.4. Batasan Tugas Akhir**

Adapun batasan pada penelitian kali ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap usulan, tidak sampai kepada tahap implementasi
2. Penelitian menggunakan dimensi *Tourism Service Quality* yang diusulkan oleh Bindu Narayan dkk, pada tahun 2009
3. Responden pada penelitian ini adalah wisatawan domestik Pantai Pangandaran
4. Objek yang diteliti adalah wisata Pantai Pangandaran dengan meneliti kualitas pelayanan
5. Data pada tahun 2020 dalam grafik target dan realisasi diabaikan.

#### **I.5. Manfaat Tugas Akhir**

Adapun beberapa manfaat secara praktis maupun akademik yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

##### **I.5.1. Manfaat Akademis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian perbaikan kualitas pelayanan
2. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan menjadi kajian untuk memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbaikan kualitas pelayanan dengan metode *service quality* dan *importance performance analysis*

##### **I.5.2. Manfaat Praktisi**

1. Memberikan informasi kepada manajemen pengelola objek wisata Pantai Pangandaran yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, untuk mengetahui indikator kebutuhan pengunjung yang perlu ditingkatkan.
2. Sebagai bahan pertimbangan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan objek wisata Pantai Pangandaran.

## **I.6. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan, agar memberikan pembahasan yang jelas serta terperinci, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I     Pendahuluan**

Pada bab ini terdapat gambaran dari objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II    Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan teori-teori yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, sebagai pendukung dari pemecahan masalah yaitu teori dari pendekatan Fuzzy dan Service Quality serta kerangka berfikir.

### **BAB III   Sistematika Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana langkah-langkah dalam memecahkan masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai dengan akhir tujuan penelitian.

### **BAB IV    Perancangan Sistem Terintegrasi**

Bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut akan diolah menggunakan pendekatan Fuzzy-Servqual, data-data tersebut berkaitan dengan penelitian yang dilakukan

### **BAB V     Analisa dan Evaluasi Hasil Perancangan**

Pada bab ini memaparkan analisis hasil dari data-data yang telah diolah dan menjelaskan hasil dari penelitian

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari proses dan hasil penelitian serta saran yang diberikan yang didasari dari hasil penelitian