

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata memiliki pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya dan merupakan salah satu industri terbesar. Pembangunan pariwisata mampu menggairahkan aktivitas bisnis untuk menghasilkan manfaat sosial, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi suatu negara. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik, maka dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi. Pembangunan di sektor pariwisata ini terus ditingkatkan supaya tetap menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar bagi pembangunan di Indonesia. (Sumber: Kumparan)

Salah satu penunjang terpenting dalam pariwisata adalah transportasi yang merupakan sarana memindahkan wisatawan dari satu tempat ke tempat lainnya, guna memudahkan wisatawan dalam tujuan berwisata.

Menurut Utomo, jenis-jenis transportasi terbagi menjadi tiga yaitu (1) Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Bentuk awal dari transportasi darat adalah menggunakan kuda, keledai atau bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diratakan atau dilebarkan untuk mengakomodir aktivitas. Alat transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan alat transportasi, ukuran kota dan kepadatan permukiman, faktor sosial-ekonomi. Contoh moda transportasi darat adalah kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. (2) Transportasi air merupakan alat transportasi yang menggunakan media sungai, danau dan laut sebagai landasan operasionalnya. Alat transportasi air contohnya seperti kapal tongkang, kapal pesiar, perahu dan rakit. (3) Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi ini menggunakan pesawat udara

sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Alat transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan alat transportasi darat atau alat transportasi laut, disamping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan. Contoh alat transportasi udara misalnya pesawat terbang, helikopter, balon udara, dll.

Kota Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan dengan luas 400 km², terletak antara 101-105 bujur Timur dan 1,5-2 derajat lintang Selatan, yang berbatasan dengan Kabupaten Ogan Komering Ilir, sedangkan di bagian Barat, Utara dan Timur berbatas dengan Kabupaten Banyuasin. Menurut topografinya, kota ini dikelilingi oleh air. Air tersebut bersumber baik dari sungai maupun rawa, juga air hujan. Bahkan saat ini kota Palembang masih terdapat 52,24% tanah yang tergenang oleh air (Data Statistik 1990). Kondisi alam ini bagi nenek moyang orang-orang Palembang menjadi modal mereka untuk memanfaatkannya. Air menjadi sarana transportasi yang sangat vital, ekonomis, efisien dan punya daya jangkau dan punya kecepatan yang tinggi. Palembang erat kaitannya dengan Sungai Musi. Sungai yang merupakan sungai terpanjang di Pulau Sumatera ini memiliki panjang 750 km. Sungai Musi membelah Kota Palembang menjadi dua kawasan yaitu seberang ilir di bagian utara dan seberang ulu di bagian selatan. Sungai Musi penting bagi masyarakat Palembang sebagai salah satu alternatif sarana transportasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perahu motor yang membawa penumpang untuk menyeberang Sungai Musi seperti ketek, speed boat, atau untuk rombongan dengan jumlah besar dapat menggunakan kapal wisata Putri Kembang Dadar.

PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya (PT SP2J) didirikan pada tahun 2007 dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kota Palembang yang didirikan berdasarkan Perda Kota Palembang nomor 4 tahun 2006 tentang pendirian perseroan terbatas. Perusahaan ini bertujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dan menjadi referensi para investor agar lebih tertarik untuk menanamkan modal.

Tujuan pendirian perusahaan ini yaitu menjalankan usaha-usaha di bidang perdagangan umum, pembangunan, perindustrian, pertambangan, transportasi, jasa, dan lain sebagainya. Berdasarkan usaha yang dijalankan, maka PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya dikategorikan sebagai perusahaan jasa.

Unit usaha pada PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yaitu jaringan gas kota, rusunawa, properti, BRT Trans Musi dan Pariwisata. Dalam unit pariwisata PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya menyediakan kapal pesiar KM Putri Kembang Dadar yang terdapat berbagai fasilitas dan keunggulan. Kapal yang berkapasitas 120 orang ini menjadi transportasi wisata untuk wisatawan yang berkunjung ke Sungai Musi Palembang. Kapal pesiar KM Putri Kembang Dadar diresmikan pada tahun 2009 dan dalam pengelolaannya tidak hanya dibutuhkan pengetahuan dalam mengoperasikan kapal sebagai penyedia jasa angkutan, tetapi juga dibutuhkan pengetahuan mengenai minat ataupun selera penumpang hingga bagaimana pelayanan yang baik dengan fasilitas dan sarana yang dapat menunjang kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Pendapat para peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Rido Meiriza, Firmansyah Kusasi, Winata Wira (2018) tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa kapal Ro-ro bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dinilai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian lainya oleh Fadli (2011) tentang kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada speed boat siak wisata express menyatakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor yang paling berpengaruh adalah *reliability*. Lalu diikuti dengan faktor *empathy*, *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness*.

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, selanjutnya penulis ingin menguji kembali apakah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap

kepuasan konsumen dan ingin mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul ***"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KAPAL WISATA PUTRI KEMBANG DADAR TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI MUSI PALEMBANG"***.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dari kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh kapal wisata Putri Kembang Dadar berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.
2. Apa variabel dari kualitas pelayanan jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

1.3. Batasan Masalah

Pembahasan dalam penulisan penelitian ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan pokok, maka penulis membatasi pembahasan penelitian ini yaitu mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi berganda.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat signifikan antara kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kapal Putri Kembang Dadar dengan kepuasan konsumen pengguna kapal.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis dapat mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan konsumen yang akan mempengaruhi naik turunnya pengguna jasa tersebut.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

b. Bagi Akademik

Manfaat akademis yang diharapkan yaitu hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi atau referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pelayanan jasa pariwisata.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori yang menjadi pembahasan seperti pengertian pariwisata, pengertian jasa, pengertian pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengolahan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas mengenai uraian tentang penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang meliputi kepuasan, pelayanan, beberapa variabel penelitian, dan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan masalah yang diteliti.