

Analisis Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan di Kota Pagar Alam



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama :Nabila Raudhla

NPW :0613 4061 1786

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2017

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata telah menjadi salah satu industri besar di dunia dan merupakan salah satu sektor yang turut berperan penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian nasional. Dengan keberadaannya, sektor pariwisata dapat memberikan sumbangan pemasukan bagi devisa negara, memperluas lapangan kerja, serta memperkenalkan kebudayaan nasional sehingga patut untuk dikembangkan dan mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian.

Secara umum, pariwisata dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengunjungi berbagai tempat dengan tujuan rekreasi untuk menikmati kekayaan alam yang ada. Menurut Undang-undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Pengembangan dan pembangunan pariwisata pada suatu daerah sangat erat kaitannya dengan pembangunan perekonomian daerah tersebut. Dalam hal ini, antara lain keuntungan dan manfaat yang dapat diperoleh masyarakat setempat baik di bidang pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan tangan, industri rumah tangga, hotel, restoran dan hiburan.

Dengan dikembangkannya pariwisata di suatu daerah akan memberikan banyak manfaat diberbagai bidang mulai bidang ekonomi, budaya, politik, sampai ke bidang sosial masyarakat, serta diharapkan jumlah kunjungan wisata di daerah tersebut akan meningkat, hal ini berkaitan erat dengan pelayanan jasa kepariwisataan yang diberikan oleh para pelaku bisnis pariwisata itu sendiri. Menurut Michael Porter (Wibowo dan Suseno, 2012: 19) wujud pelayanan jasa kepariwisataan yang sangat dibutuhkan oleh

wisatawan dalam berwisata meliputi: (1) Informasi Kepariwisataaan, (2) Objek dan daya tarik wisata, (3) Hotel, (4) Restoran, dan (5) Transportasi.

Untuk dapat menarik hati wisatawan agar mau berkunjung, setiap pelaku wisata harus terus memperbaiki berbagai fasilitas yang ada. Pemerintah dan pelaku wisata harus bisa menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan, dan disamping itu pihak-pihak yang terlibat dalam dunia pariwisata harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Jika tujuan ini telah dicapai, wisatawan akan merasa puas, ini adalah hasil yang paling diinginkan oleh semua pelaku pariwisata dalam memberikan pelayanan, selanjutnya setelah wisatawan puas diharapkan mereka dapat berkunjung lagi dan menceritakan kepada orang lain.

Namun dewasa ini, untuk memperoleh kepuasan wisatawan bukanlah hal yang mudah karena banyaknya pesaing yang menawarkan fasilitas yang sama dengan kualitas yang lebih baik, sehingga wisatawan dengan mudah akan berpaling kepada yang dirasa memberi kualitas layanan lebih baik. Oleh karena itu, yang harus dipikirkan oleh pelaku wisata bukan hanya bagaimana membuat pengunjung senang, tapi juga bagaimana agar pengunjung tersebut setia.

Pada perusahaan-perusahaan jasa, kualitas yang diberikan oleh perusahaan sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen. Kenyataan di lapangan sering dijumpai pelayanan yang kurang ramah, kurang simpatik atau kurang memberikan rasa aman, yang menimbulkan rasa tidak puas pada konsumen. Kepuasan konsumen akan menentukan keberlanjutan perusahaan dalam arti jika konsumen merasa puas akan menyampaikan kepuasannya dari mulut ke mulut, sehingga dapat menarik konsumen yang lain. Sedangkan konsumen yang tidak puas pun akan menyampaikan ketidakpuasannya pada konsumen-konsumen lain, sehingga dapat mengakibatkan penurunan minat konsumen terhadap perusahaan jasa tersebut. Oleh karena itu, untuk memenuhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan sangat penting dikelola oleh perusahaan dengan baik.

Secara umum, industri jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan manufaktur karena pada industri jasa produk yang dihasilkan tidak berwujud secara fisik. Karakteristik yang berbeda pada industri jasa sering kali menyebabkan pelanggan sulit untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas sehingga ukuran kualitas sering mengacu pada persepsi pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan (Kotler, 2000:86). Jadi, perusahaan terlebih dahulu harus memahami kebutuhan pelanggan untuk dapat memberikan persepsi positif atas kualitas layanan yang diberikan.

Dalam jangka panjang, kaitan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002:54).

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar wisatawan datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik kepuasan wisatawan yang berkunjung, pengelola obyek wisata harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan pengunjung. Dengan tercapainya kepuasan jasa pelayanan yang diberikan akan dapat mendatangkan dan menarik minat para wisatawan untuk berkunjung kembali atau memberikan informasi tentang pengalaman kunjungannya kepada wisatawan lainnya.

Salah satu daerah tujuan wisata yang banyak dikunjungi wisatawan adalah kota Pagar Alam yang berada di provinsi Sumatera Selatan. Kota Pagar Alam dapat diidentikkan dengan kota Bogor di Jawa Barat, karena obyek wisata Gunung Dempo-nya. Karena keindahan dan kesejukan udara di sekitarnya, wilayah gunung Dempo digambarkan sebagai “Puncaknya”

Sumatera Selatan. Keindahan alam, kekayaan budaya, dan sejarah serta potensi sumber daya alam di sektor pertanian dan perkebunan menjadi aset terpenting bagi Kota Pagar Alam (Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Daerah Kota Pagar Alam, 2004:4).

Kota Pagar Alam berdiri sebagai kota Otonom dan terpisah dari Kabupaten Lahat mulai tanggal 21 Juni 2001, Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2001, Tambahan Lembaran Negara RI No. 4115. Wilayah Kota Pagar Alam meliputi lima Kecamatan, yaitu Kecamatan Pagar Alam Utara, Kecamatan Pagar Alam Selatan, Dempo Tengah, Dempo Utara, dan Dempo Selatan. Luas wilayah Kota Pagar Alam adalah 63.366 ha, yang terdiri atas 86 dusun dan 35 kelurahan.

Kota Pagar Alam secara Geografis terletak diantara 03059'08''-04015'45'' Lintang Selatan, dan 103007'00-103027'26'' Bujur Timur. Batas-batas wilayahnya, yaitu sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Pulau Pinang dan Pajar Bulan, sebelah Selatan dengan Kecamatan Tanjung Sakti, sebelah Barat dengan Kecamatan Jarai, dan sebelah Timur dengan Kecamatan Kota Agung.

Visi Pembangunan Kota Pagar Alam adalah "Terwujudnya Kota Pagar Alam menjadi Kota Agribisnis dan Pariwisata yang bernuansa Islam", Berdasarkan visi tersebut maka Pariwisata merupakan salah satu penggerak utama pembangunan di Kota Pagar Alam. Objek-objek wisata menarik lainnya di Kota Pagar Alam dapat digolongkan menjadi: (1) Objek Wisata alam berupa: gunung, air terjun, danau, bukit barisan, udara yang sejuk dan segar dan lain-lain, (2) Objek wisata budaya dan nilai-nilai tradisional berupa: Rumah adat Besemah, tarian adat, sastra tutur, rejang, upacara adat, dan lagu-lagu daerah, (3) Objek wisata sejarah dan kepurbakalaan berupa: Batu-batu Megalit, Tugu Perjuangan, Bangunan Peninggalan Penjahat Belanda (Pabrik Teh, Rumah Sakit, Kolam Renang), (4) Objek wisata pertanian dan perkebunan berupa: kebun teh, kebun kopi, kebun buah-buah, sayur-sayuran, persawahan dan perikanan, (5) Objek wisata minat khusus berupa: paralayang, mendaki gunung, sepeda gunung, arung jeram, dan berburu.

Gunung Dempo adalah salah satu obyek wisata andalan di kota Pagar Alam, tidak hanya bagi warga kota ini tetapi juga untuk warga Sumatera Selatan dan sekitarnya. Tempat ini terasa sejuk dan nyaman dengan udara yang bersih. Meski gunung ini cukup tinggi terdapat air jernih yang dapat ditemui sampai setengah perjalanan, jalan setapak penuh dengan akar-akar yang melintang, kemiringan lereng sendiri cukup curam untuk memeras keringat. Tidak ada tanda-tanda khusus, keadaan hutan ini hampir homogen dan sangat hening. Empat atau lima jam perjalanan pendaki akan memasuki daerah dengan vegetasi tumbuhan berpohon rendah dan semakin rendah, beberapa daerah agak terbuka, pandangan pun menjadi luas.

Gunung Dempo memiliki dua puncak yang satunya bernama Puncak Api. Menjelang puncak pertama Dempo yang merupakan dataran masif. Puncak pertama ditumbuhi tanaman yang rendah mirip perdu. Dari puncak pertama ini turun kembali ke lembah yang diapit oleh puncak pertama dan puncak utama. Di lembah ini terdapat sebuah sumber mata air mengalir. Hanya air jernih ini sedikit kecut rasanya, mungkin pengaruh rembesan belerang. Di lembah inilah juga para pendaki dapat mendirikan tenda sebagai *camp* pendakian. Keindahan alam dan kesejukan udara sekitarnya serta obyek wisata yang beragam menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke sini, sehingga jumlah wisatawan yang berkunjung selalu mengalami peningkatan terus-menerus.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang penulis lakukan, diperoleh informasi bahwa gunung Dempo memang merupakan salah satu obyek wisata yang wajib dikunjungi jika berkunjung ke Kabupaten kota Pagar Alam. Namun, ada sedikit keluhan ketika mengunjungi gunung Dempo ini. Diantaranya tentang adanya pungutan liar atau penarikan retribusi yang tidak sesuai dengan peraturan yang diberlakukan Pemerintah Daerah. Khususnya retribusi atau tagihan uang masuk ke wilayah gunung Dempo yang lebih besar dari yang telah ditetapkan pemerintah daerah. Belum lagi pemungutan retribusi tersebut tidak dilakukan oleh petugas resmi dari pemerintah. Hal ini tentu dapat mengurangi kenyamanan wisatawan yang berkunjung yang pada

akhirnya dapat merusak citra obyek wisata gunung Dempo, khususnya citra pemerintah Dinas Pariwisata Kabupaten kota Pagar Alam yang tidak dapat memberikan kualitas layanan yang optimal bagi wisatawan. Hal ini dikhawatirkan akan berimbas pada jumlah kunjungan wisatawan ke kota Pagar Alam, khususnya ke gunung Dempo.

Data jumlah kunjungan wisata ke Kota Pagar Alam dari tahun 2014-2016 dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Kota Pagar Alam

Tahun	Wisatawan Nusantara		Wisatawan Mancanegara		Total	Perubahan (%)
	Jumlah	%	Jumlah	%		
2014	69.226	99,82	122	0,176	69.348	
2015	88.143	99,91	76	0,086	88.219	27,3
2016	126.364	99,91	102	0,081	126.466	43,4

(Sumber: Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Pagar Alam, 2016)

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam dari tahun 2014 hingga tahun 2016 terus mengalami peningkatan. Jumlah kunjungan terendah terjadi pada tahun 2014 dengan total 69.348 wisatawan dan jumlah kunjungan tertinggi tahun 2016 sebanyak 126.466 wisatawan. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 27,3% atau sebanyak 18.871 wisatawan dibanding tahun sebelumnya. Dan pada tahun 2016 jumlah wisatawan juga mengalami peningkatan sebesar 43,4% atau sebanyak 38.247 wisatawan dibanding tahun 2015.

Melalui Tabel 1 juga diketahui bahwa persentase jumlah wisatawan Mancanegara dengan wisatawan Nusantara yang berkunjung ke kota Pagar Alam sangat rendah, tidak mencapai 1% dari total jumlah wisatawan. Untuk tahun 2014, jumlah wisatawan mancanegara hanya sebesar 0,176% dari total 69.348 wisatawan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terus

mengalami penurunan menjadi 0,086% pada tahun 2015 dan 0,081% pada tahun 2016.

Perbandingan jumlah kunjungan wisatawan ke kota Pagar Alam dengan target jumlah kunjungan wisatawan yang diharapkan dapat dilihat melalui Tabel 2.

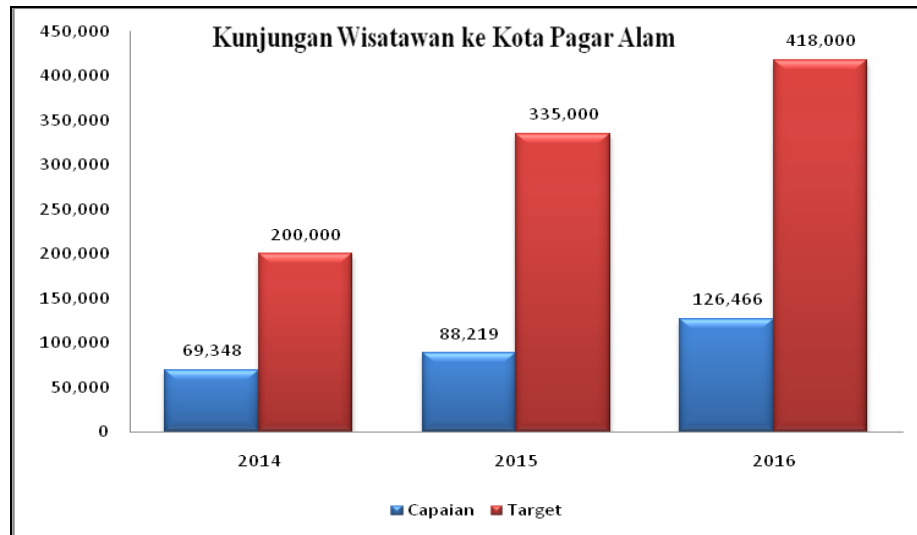
Tabel 2. Target Kunjungan Wisata ke Kota Pagar Alam

No	Tahun	Kunjungan	Persentase (%)	Jumlah Target Kunjungan Wisatawan
1	2014	69.348	34,67	200.000
2	2015	88.219	26,3	335.000
3	2016	126.466	30,25	418.000

(Sumber: Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Pagar Alam, 2016)

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke kota Pagar Alam sangat jauh dari jumlah target kunjungan wisatawan yang ditetapkan. Pada tahun 2014, kunjungan wisatawan ke Kota Pagar Alam hanya 69.348 orang atau sebesar 34,67% dari 200.000 wisatawan yang ditargetkan, pada tahun 2015 hanya 88.219 wisatawan atau menurun menjadi 26,3% dari 335.000 wisatawan yang ditargetkan dan pada tahun 2016 target wisatawan yang tercapai hanya 126.466 orang atau sebesar 30,25% dari 418.000 jumlah kunjungan wisata yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke Kota Pagar Alam dari tahun 2014-2016 sangat jauh dari target kunjungan wisatawan yang telah ditetapkan, tidak sampai 50% dari target jumlah kunjungan wisatawan. Untuk lebih jelasnya, perbandingan jumlah wisatawan dan target wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 1.

Gambar 1
Perbandingan Jumlah Wisatawan dan Target Wisatawan
yang Berkunjung ke Kota Pagar Alam



(Sumber: data diolah, 2017)

Dari Gambar 1 diketahui bahwa tidak tercapainya target kunjungan wisatawan di Kabupaten kota Pagar Alam mengindikasikan pihak pengelola harus lebih meningkatkan pelayanan jasa kepariwisataan yang memuaskan agar tingkat kunjungan wisata ke Kota Pagar Alam dapat terus meningkat. Hal ini sangat penting sekali untuk diperhatikan, karena industri pariwisata sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, dan wisatawan yang berkunjung merupakan tolok ukur yang paling penting dalam keberlangsungan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui respon pengunjung atas kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan wisatawan, untuk dapat memberikan informasi atau masukan bagi pemerintah maupun swasta yang bergerak di bidang industri pariwisata demi pengembangan pariwisata itu sendiri khususnya di kota Pagar Alam.

Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2006:192), menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan

terhadap kualitas jasa. Hal ini senada dengan pendapat Swasta (2000:51) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang penting yang dapat membuat konsumen puas adalah kualitas jasa. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna menganalisis bagaimana persepsi wisatawan tentang kualitas layanan yang mereka terima dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan dalam mengunjungi kota Pagar Alam.

Persepsi wisatawan akan diukur melalui penyebaran kuesioner dan kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi digunakan terutama untuk tujuan peramalan, di mana dalam model tersebut ada sebuah variabel tergantung (dependen variabel) dan variabel bebas (independen) (Santoso, 2010:338). Dalam hal ini, penulis akan memprediksi pengaruh kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen.

Untuk mengukur kualitas layanan pada penelitian ini digunakan lima dimensi *ServQual (Service Quality)* yang dikemukakan oleh Parasuraman, *et al.* dalam Tjiptono (2001:70), yaitu: (1) *Tangibles*, merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, (2) *Reliability* atau keandalan, merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, (3) *Responsiveness* atau daya tanggap, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, (4) *Assurance* atau jaminan, merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan, (5) *Emphaty*, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan di Kota Pagar Alam**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* terhadap kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam?
2. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu mengenai analisis kualitas layanan jasa kepariwisataan dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* terhadap kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam.
- b. Untuk mengetahui faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam.

Manfaat penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan pemasaran

jasa, kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan wisatawan.

b. Manfaat Praktis

Bagi pengelola, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan wisatawan dapat terwujud.