

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini masyarakat memiliki aktivitas dan kebutuhan yang semakin kompleks setiap harinya dengan penuh aktivitas yang terkadang membuat stress, jenuh, penat, tegang dan rasa capek. Disamping harus melakukan kewajibannya dengan berbagai aktivitasnya masing-masing, tentunya masyarakat memiliki kebutuhan lain untuk tetap merasa nyaman di tengah kehidupan yang semakin modern ini. Dalam mengatasi hal tersebut, masyarakat dapat mencari tempat hiburan yang menyenangkan hati seperti: industri pariwisata, bioskop, taman hiburan dan lain-lain. Dalam penelitian Dian PM (2010) hiburan merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang disebabkan adanya pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan semakin berkembangnya perekonomian Indonesia.

Industri pariwisata saat ini sudah menjadi tumpuan harapan pemasukan devisa yang cukup besar bagi negara. Untuk meningkatkan industri pariwisata di Indonesia, pemerintah berusaha memperbaiki dan mengembangkan segala aspek yang dapat membangkitkan keinginan wisatawan baik domestik maupun asing untuk mengunjungi tempat wisata yang ada di Indonesia. Dalam penelitian Khosyatillah (2009) dari tahun ke tahun jumlah wisatawan semakin meningkat, apalagi pada masa pembangunan sekarang ini, pemerintah meningkatkan kedudukan pariwisata untuk menempati salah satu “*the big seven*” penghasil devisa negara. Usaha peningkatan arus wisatawan dilakukan secara matang dengan meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan stabilitas keamanan dan mengatasi berbagai masalah yang dihadapi dalam bidang pariwisata. Selain itu pemerintah juga terus meningkatkan kualitas pariwisata Indonesia,

sehingga menjadi sesuatu yang menarik untuk dinikmati oleh wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik.

Indonesia memiliki banyak tempat wisata yang dapat memberikan alternatif pilihan bagi para pengunjung. Salah satu alternatif tempat wisata yang dimiliki negara Indonesia khususnya Jawa Timur adalah Maharani Zoo & Goa Lamongan. Persaingan yang semakin tajam dalam industri pariwisata menyebabkan prioritas perusahaan harus berfokus pada kepuasan pengunjung. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pengunjung, sehingga pengunjung atau konsumen merasa puas dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas tinggi dalam dirinya..

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini telah disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Dalam karya tulis pariwisata 2012 yang berjudul (*Makna “Pariwisata Yang Tak Terlupakan” Sebagai Strategi Mendatangkan Wisatawan Ke Jogjakarta*) dijelaskan jika dalam tempat wisata mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Woodside Caldwell, & Albers-Miller, 2004 pernah melakukan

penelitian tentang kesan yang positif terhadap sebuah obyek wisata merupakan alasan utama wisatawan kembali mengunjungi destinasi dan melakukan *gethok tular* terhadap orang lain. Hal tersebut berhubungan dengan kepuasan pengunjung dan keinginan untuk datang kembali ditempat wisata.

Tingkat kepentingan kepuasan pasca pembelian menunjukkan bahwa penjual atau penyedia harus mengajukan klaim produk atau jasa yang benar-benar menggambarkan mutu produk atau jasa yang sebenarnya. Suatu perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan tingkat ketidakpuasan pasca pembelian dengan memberikan kepuasan yang lebih tinggi baik dari produk atau jasa maupun pelayanan yang diberikan, Dian PM (2010:4). Pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kepuasan pelanggan menurut Oliver dalam Irawan dan dalam Rudi Hartono (2008:1) adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau pengguna jasa. Untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu, sebuah perusahaan yang menyediakan layanan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan atau pengguna jasa. Semakin tinggi dan semakin baik pelayanan yang dirasakan, tentu akan semakin memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa. Dalam jurnal penelitian Ernawati Hadiyati kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pengguna jasa pada khususnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pengguna

layanan jasa dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Akhir-akhir ini semakin banyak tempat-tempat hiburan khususnya tempat pariwisata yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif. Menurut sumber dari pemerintah daerah Lamongan, jumlah wisata di Kabupaten Lamongan pada saat ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Tempat Wisata di Kabupaten Lamongan

| No | Nama Wisata | Alamat |
|----|--|------------------------|
| 1. | Maharani Zoo & Goa Lamongan | Paciran |
| 2. | Wisata Bahari Lamongan (WBL) | Paciran |
| 3. | Wisata Monumen Van der Wijck | Brondong |
| 4. | Waduk Gondang | Gondang Lor, Lamongan |
| 5. | Pariwisata Religi Makam Sunan Drajat | Drajat, Paciran |
| 6. | Pariwisata Religi Makam Sunan Sendang Duwur | Sendang Duwur, Paciran |

Sumber : <http://www.eastjava.com/tourism/lamongan> (2012)

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang muncul dibidang jasa, akan berdampak pada munculnya persaingan. Dan perusahaan penyedia layanan jasa yang memenangkan persaingan adalah perusahaan yang mampu memberikan nilai dan kepuasan kepada pengguna jasa melalui penyampaian produk dan jasa dengan pelayanan dan harga yang bersaing dalam jurnal Nanang Tasunar, 2006. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugiharti dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan Pada Rs. Pku Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan*, kualitas pelayanan merupakan elemen pertama yang penting dalam

mengimplemetasikan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data yang tergambar pada grafik analisis full model yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di awali dengan bagaimana kualitas pelayanan memberikan dampak strategis yang dominan pada pencapaian kepuasan pelanggan.

Maharani Zoo & Goa Lamongan adalah salah satu tempat wisata Jawa Timur yang bergerak dibidang jasa pariwisata, terletak di desa Paciran kecamatan Paciran kabupaten Lamongan dan didirikan pada 25 mei 2008. Maharani Zoo & Goa Lamongan yang biasa disingkat Mazola memiliki berbagai koleksi satwa dan gua maharani yang tidak kalah dengan wisata lainnya. Kawasan Mazola merupakan hasil perpaduan aspek-aspek *nature* (alam), *culture* (budaya), dan *architecture* (bangunan) yang bernuansa global. Kehadiran Mazola merupakan penyeimbang wahana wisata di kabupaten Lamongan yang telah ada sebelumnya, yaitu Pantai Tanjung Kodok, WBL, wisata religi Sunan Drajat, Waduk Gondang dan pemandian air panas Berumbun yang terletak di pesisir utara Pulau Jawa Timur. Lokasi Mazola yang berdekatan dengan tempat pariwisata terbesar di Kabupaten Lamongan yaitu WBL, yang mana dari aspek fasilitas jauh lebih lengkap dari pada MAZOLA, akan tetapi pengunjung masih berminat ke MAZOLA seharusnya WBL jauh lebih diminati masyarakat karena kelengkapan permainan dan fasilitas yang disediakan. Selain hal tersebut MAZOLA selalu mengalami peningkatan jumlah pengunjung tiap tahunnya meskipun pada bulan-bulan tertentu mengalami penurunan.

Berdasarkan wawancara awal dengan pihak dari manajemen Mazola (Desember,2013) diperkirakan jumlah pengunjung akan mengalami peningkatan saat musim libur jumlah pengunjung mencapai lebih dari 5.000 per-harinya dan akan mengalami penurunan pada saat hari biasa adapun data pengunjung pertahun bisa dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Tahun 2010-2014

| Tahun | Pengunjung |
|----------------------|--------------------|
| 2010 | 943208 Pengunjung |
| 2011 | 1015832 Pengunjung |
| 2012 | 119529 Pengunjung |
| 2013 | 125175 Pengunjung |
| 2014 (Januari-Maret) | 403718 Pengunjung |

Sumber : Manajemen Mazola (2014)

Pada penelitian ini, kualitas jasa didefinisikan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang dibentuk dari pengalaman dalam membeli dan menggunakan jasa pariwisata menurut Parasuman, dkk (dalam jurnal penelitian Nurpika: 7). Sedangkan dimensi kualitas pelayanan jasa pariwisata menurut mason yang dikutip dalam jurnal Nurpika dimensi atau komponen produk wisata itu terdiri dari atraksi, Fasilitas dan aksesibilitas. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu diadakan kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: 1) atraksi, 2) Fasilitas, dan 3). aksesibilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, agar tercapai tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan pengunjung Maharani Zoo & Goa Lamongan, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA)”**

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempertajam tujuan yang ingin diungkap dalam penelitian ini maka sebagai penegasan dari latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan:

1. Apakah kualitas pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Mazola berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah kualitas pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Mazola berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah variabel pelayanan yang mempengaruhi paling dominan terhadap kepuasan pengunjung di Mazola?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Mazola berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pariwisata yang diberikan oleh Mazola berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk mengetahui variabel pelayanan yang mempengaruhi paling dominan terhadap kepuasan pengunjung di Mazola.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu, teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terutama dalam hal:
 - a Pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam pengembangan pelayanan jasa;
 - b Memberikan informasi yang akurat bagi pembentukan konsep tentang ilmu manajemen yang berkaitan dengan pelayanan jasa; dan
 - c Memberikan sumbangan model pelayanan yang dapat digunakan sebagai rujukan bagi peningkatan kualitas pelayanan bagi industri jasa hiburan yang menginginkan peningkatan dibidang pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan jasa yang disediakan oleh perusahaan yang menyediakan arena wisata Mazola sebagai bentuk strategi untuk mempertahankan konsumen dan sejauh mana strategi tersebut mampu mempengaruhi kepuasan pengunjungnya.
- 2) Hasil penelitian yang ada dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan sejauh mana teori-teori yang didapat selama perkuliahan dapat diterapkan pada perusahaan dan kehidupan nyata.

b. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah ada.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan informasi untuk penelitian selanjutnya.