

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

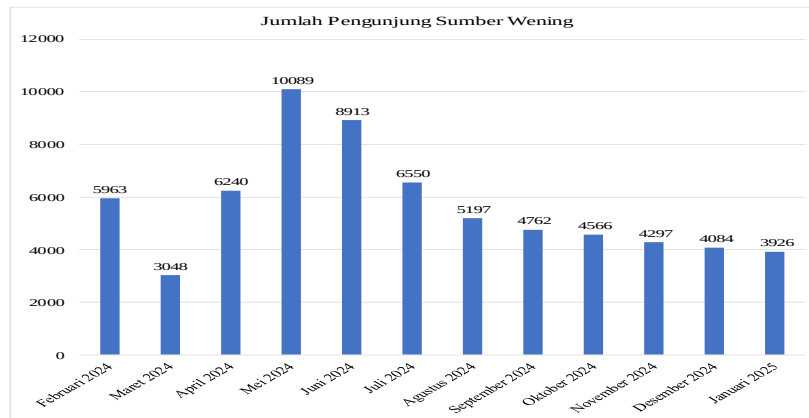
Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata merupakan beragam aktivitas wisata yang dilengkapi dengan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat sekitar, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, ataupun pemegang usaha itu sendiri. Pariwisata bukan hanya sebagai tempat bagi masyarakat untuk belajar dan berlibur, akan tetapi pariwisata dapat menjadi sektor yang paling efektif dalam mempercepat pembangunan ekonomi Indonesia. Kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan pendapatan daerah menunjukkan peningkatan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Fadilla, 2024).

Tercatat pada tahun 2017, pariwisata menyumbang sebesar 4,11% terhadap PDB nasional dan meningkatkan jumlah tenaga kerja sektor pariwisata yang mencapai 16,92% pada tahun 2022 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif - Badan Pusat Statistik, 2023). Pariwisata juga berpotensi mendorong peningkatan penerimaan negara dari pajak, terutama pajak tidak langsung (Husna, 2022). Selain itu, pariwisata turut berperan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai sumber pembiayaan pelaksanaan otonomi daerah. Berdasarkan hal tersebut, maka pengembangan dan penataan infrastruktur penunjang sektor pariwisata perlu dilakukan dengan baik, terarah, dan berkelanjutan agar menjadi industri yang besar dan dapat diandalkan (Mebri et al., 2022). Di Indonesia, pariwisata tidak hanya milik pemerintah, namun beberapa diantaranya masih menjadi milik perorangan. Salah satu pariwisata yang dikelola oleh perorangan tersebut yaitu Agro Wisata Sumber Wening.



Gambar 1.1 Kolam renang Sumber Wening

Sumber Wening merupakan tempat wisata yang memiliki objek utama berupa kolam renang dengan tema outdoor. Pariwisata ini berlokasi di Dsn. Balongkenongo Ds. Tanjungkenongo Kec. Pacet, Mojokerto. Sumber Wening memiliki beberapa fasilitas yaitu lima kolam renang, kantin, musala, toilet, tempat parkir, karaoke, dan fasilitas camping. Sumber Wening menyajikan keindahan alam yang sejuk di tengah sawah dan sumber air asli pegunungan, harga tiket masuk di agro wisata ini juga sangat terjangkau yaitu sebesar Rp. 5000,00 per orang baik dewasa maupun anak-anak. Lokasi Sumber Wening termasuk strategis karena sebagai jalan wisatawan menuju lingkungan wisata, puncak pegunungan, villa, perguruan tinggi, dan pondok pesantren. Wisata baru dengan keunggulan tersebut seharusnya mampu menarik masyarakat untuk berkunjung kembali, namun Sumber Wening mengalami penurunan jumlah pengunjung selama beberapa bulan terakhir. Berikut ini merupakan data jumlah pengunjung yang digambarkan dalam grafik 1.2.



Sumber: Data Sumber Wening, 2025

Gambar 1.2 Jumlah pengunjung

Grafik 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung Sumber Wening mengalami penurunan secara signifikan dari 10.089 wisatawan pada Mei 2024 menjadi 3.926 wisatawan pada Januari 2025. Artinya pengunjung berkurang sekitar 61,09% selama delapan bulan terakhir sehingga omset Sumber Wening menurun secara drastis dan menyebabkan pengurangan petugas keamanan dari tiga menjadi dua petugas. Menurut (Nugroho & Sutirman, 2016), terjadinya penurunan jumlah pengunjung objek wisata disebabkan oleh banyak faktor terutama fasilitas yang kurang memadai, ketidaksesuaian harga tiket masuk, pelayanan yang lambat, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur kepada 30 pengunjung Agro Wisata Sumber Wening, diperoleh beberapa keluhan yang direkap pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Data keluhan pengunjung

Keluhan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak terdapat atap kolam renang sehingga terlalu panas	26	16%
Kurang spot foto dan wahana permainan	20	12%
Tempat ibadah kurang memadai	19	11%
Musik yang diputar terlalu keras sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung	17	10%
Lambat dalam melayani pemesanan makanan	16	10%
Karyawan kurang cekatan dan sering melempar tanggung jawab	14	8%
Air kolam dewasa sering kosong	11	7%
Semakin banyaknya perenang menyebabkan air kolam semakin keruh	11	7%

Kebersihan lingkungan masih kurang terjaga	10	6%
Tidak ada pengawas kolam renang	9	5%
Tempat parkir kurang luas dan kurang aman	8	5%
Jumlah kran air untuk wudu kurang	5	3%
Total	166	100%

Sumber: Data hasil wawancara, 2025

Tabel 1.1 menunjukkan data keluhan pengunjung Sumber Wening yang terdiri dari dua belas jenis keluhan berdasarkan hasil wawancara secara terstruktur kepada 30 responden. Pihak internal memiliki beberapa kendala dalam memenuhi kebutuhan pengunjung tersebut, contohnya pada keluhan tidak adanya atap kolam renang dinyatakan sulit untuk ditindaklanjuti karena kurangnya dana pembangunan dan dianggap tidak sesuai dengan tema objek wisata Sumber Wening yaitu *outdoor pool*. Di sisi lain, kebutuhan pengunjung juga harus tetap diprioritaskan apalagi banyaknya keluhan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sumber Wening masih kurang optimal. Kualitas pelayanan (*Service quality*) merupakan kemampuan organisasi dalam memuaskan pelanggan sehingga memberikan persepsi dan reputasi yang positif (Cesariana et al., 2022). Kepuasan pelanggan adalah reaksi atau tanggapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan atau keinginan mereka (Tampanguma & Kalangi, 2022). Sebuah organisasi yang berhasil memberikan layanan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, oleh sebab itu diperlukann analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan Sumber Wening.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan, pertama metode *Service quality* (Servqual) yang digunakan untuk mengolah data mengenai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengunjung berdasarkan lima dimensi kualitas jasa meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) (Reza Nugraha et al., 2023). Dibandingkan dengan metode Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (TRIZ) yang membutuhkan data historis lebih banyak untuk mengidentifikasi pola masalah dan solusi, sulit diterapkan tanpa pengalaman, memerlukan pemahaman mendalam tentang konsep seperti 40 Prinsip Inovasi dan Matriks Kontradiksi, maka Servqual lebih praktis untuk digunakan dalam masalah kualitas pelayanan di Sumber Wening (Nugraha &

Haryono, 2022). Kelebihan metode Servqual diantaranya sebagai suatu alat pemilihan skala secara ringkas namun memiliki tingkat kebenaran yang cukup tinggi, mengetahui nilai *gap* dari setiap atribut dimensi, mengetahui fokus perbaikan selanjutnya, bahkan berbagai riset menunjukkan bahwa metode ini valid untuk berbagai konteks layanan. Dibalik kelebihanannya, metode *Service quality* juga memiliki kekurangan, yaitu belum dapat menentukan prioritas perbaikan dengan jelas, penilaiannya secara subyektif, dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada *gap* yang memiliki nilai tertinggi saja (Kalijogo & Adawiyah, 2019). Oleh sebab itu, peneliti menambahkan metode IPA untuk mengidentifikasi faktor atau atribut layanan apa saja yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau memerlukan perbaikan.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang menggunakan grafik dalam sistem koordinat dua dimensi untuk menggambarkan rata-rata nilai kepentingan dan kinerja berbagai elemen produk atau layanan. Nilai-nilai tersebut dihitung berdasarkan hubungan antar elemen dan ditampilkan dalam area yang terbagi menjadi empat kuadran (Wardhana, 2024). IPA menggambarkan analisis atribut prioritas yang lebih jelas karena disesuaikan dengan kinerja organisasi, dibandingkan dengan metode Kano yang tidak mempertimbangkan tingkat kinerja organisasi serta hanya menghasilkan kategori deskriptif (Yanti & Murni, 2019). Berdasarkan permasalahan dan hasil pemilihan metode yang efektif tersebut maka peneliti mengangkat judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Agro Wisata Sumber Wening Menggunakan Metode *Service quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dengan yang diharapkan (ekspektasi) oleh pengunjung Agro Wisata Sumber Wening?

2. Bagaimana rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan di Agro Wisata Sumber Wening dalam memenuhi kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dengan yang diharapkan (ekspektasi) oleh pelanggan Agro Wisata Sumber Wening.
2. Menyusun rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diterapkan di Agro Wisata Sumber Wening dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan untuk membatasi ruang lingkup penelitian meliputi:

1. Data jumlah pengunjung pariwisata merupakan data 2024.
2. Penelitian ini dibatasi hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti
 Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman tentang bagaimana proses dalam pemecahan masalah di bidang pelayanan jasa khususnya untuk peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi Organisasi
 Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pemilik dan pengelola pariwisata dalam menyempurnakan manajemen kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan ide-ide baru untuk penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara garis besar dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang beberapa teori yang mendukung dan relevan dalam pengumpulan dan pengolahan data penelitian menggunakan metode *Service quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur selama proses pengambilan data hingga proses pengolahan data.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini merupakan inti dari penelitian yang berisi pengolahan data yang telah dikumpulkan selama melakukan penelitian dan menganalisis hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian serta mencoba memberikan saran-saran yang dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi sumber referensi yang digunakan penulis dalam menyelesaikan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran berisi beberapa rekapan data yang diolah, hasil *output* dari software, dan dokumentasi selama proses penelitian berlangsung.