

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri identik dengan tempat dimana berlangsungnya suatu perindustrian yakni pabrik. Dalam arti luas pabrik ialah tempat manusia, mesin atau teknologi, material, energi, modal dan sumber daya dikelola bersama-sama dalam suatu sistem produksi dengan tujuan menghasilkan suatu produk dan jasa yang efektif, efisien dan aman yang siap digunakan oleh masyarakat umum maupun dapat diolah lebih lanjut untuk menghasilkan jenis produk yang lainnya. Pabrik identik dengan pengolahan bahan baku dan menghasilkan produk jadi dalam bentuk barang. (*Alvin Toffler, 1980*).

Selain itu, terdapat pula industri jasa, dimana industri ini bergerak dalam bidang pelayanan atau jasa, baik untuk melayani maupun menunjang aktivitas industri yang lain, serta dapat juga memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat (konsumen), industri jenis ini biasanya melakukan aktivitas di dalam suatu gedung perkantoran. Meskipun di kalangan umum masih banyak yang belum mengetahui bahwa aktivitas penawaran jasa adalah bagian dari industri, padahal industri ini sangat menjanjikan bagi pelaku usaha penawaran jasa dan juga mampu meningkatkan pertumbuhan perekonomian.

Salah satu industri penawaran jasa yang sedang marak digalakan oleh Pemerintah adalah industri jasa di Bidang Pariwisata. Seperti yang kita ketahui, Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah sedang gencar menggali potensi wisata dan menyuarakan slogan *Wonderful Indonesia* (*Sumber : Website Kemenpar*). Begitu juga Pemerintah Kabupaten Semarang, yang sebagian besar wilayahnya adalah wilayah perbukitan dan gunung yang mempunyai potensi sebagai tempat pariwisata yang bernuansa alam dan banyak diminati oleh masyarakat. Salah satu tempat wisata yang paling terkenal adalah Umbul Sidomukti, yang berada di Jalan Goa Jepang, Desa Sidomukti Kecamatan Bandungan dan berada di bawah naungan PT Panorama Agrosidomukti.

Tempat wisata Umbul Sidomukti ini berada di dataran tinggi perbukitan dan berdiri diatas lahan seluas  $\pm 35 \text{ ha}^2$  (*Sumber : PT Panorama Agrosidomukti, 2018*), yang semula adalah lahan bercocok tanam warga Desa Sidomukti. Namun meskipun demikian sistem pembangunan di tempat wisata ini tidak begitu padat dan menyeluruh, masih banyak lahan yang sengaja di kosongkan agar nuansa alam masih tetap terjaga.

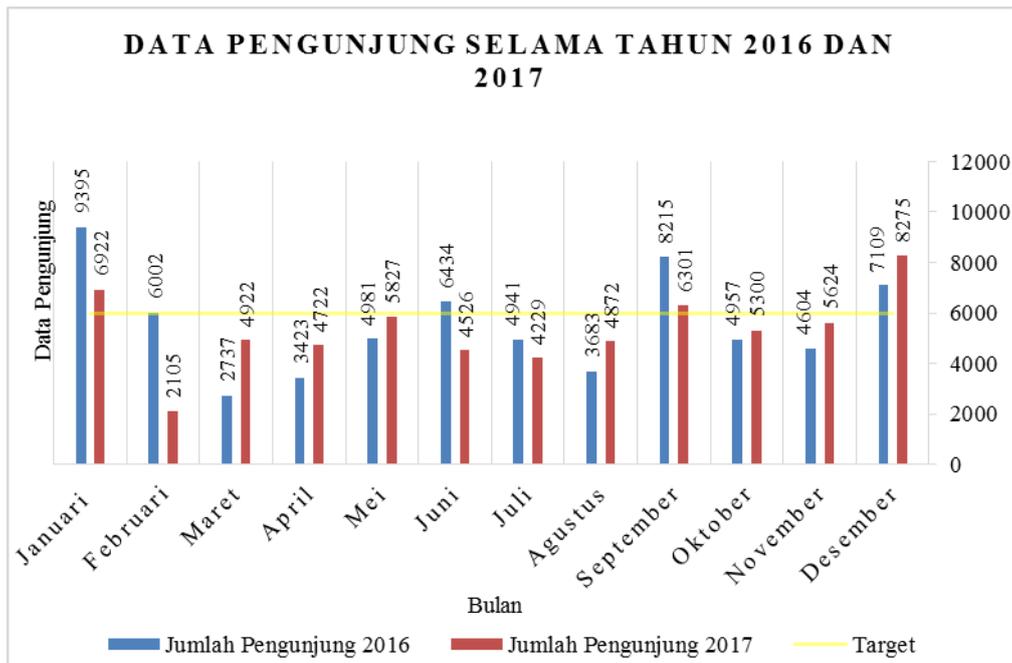
Salah satu dampak positif yang timbul akibat adanya aktivitas penawaran jasa tempat wisata Umbul Sidomukti adalah terbukanya lowongan pekerjaan untuk warga sekitar Desa Sidomukti sehingga meningkatnya pertumbuhan ekonomi di desa tersebut.

Objek Wisata Umbul Sidomukti berusaha memupuk keunggulan kompetitifnya melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien sehingga menjadi pilihan dari banyak wisatawan yang nantinya diharapkan dapat bersikap loyal dengan berniat melanjutkan hubungan atau berkunjung ke objek wisata Umbul Sidomukti di waktu yang akan datang.

Tempat wisata Umbul Sidomukti sebagai salah satu objek wisata yang menawarkan konsep wisata alam dan modern berusaha menawarkan konsep REAL (*Recreation, Education, Adventure, dan Leisure*) kepada wisatawan yang berkunjung, Umbul Sidomukti berusaha menghadirkan pengalaman berwisata yang dapat mempengaruhi emosi para wisatawan dengan berbagai wahana permainan wisata yang ditawarkan antara lain pengunjung (wisatawan) dapat melihat panorama alam yang begitu indah, berenang di kolam renang yang airnya selalu baru karena langsung bersumber dari mata air pegunungan dan merupakan kolam renang tertinggi di Indonesia, bermain *flying fox* yang terpanjang dan tertinggi di Indonesia dengan kedalaman lembah mencapai lebih dari 70m, *marine bridge, rapeling, outbond kids*, arena ATV, serta jalur *trekking* ke puncak Gunung Ungaran, Goa Jepang, dan Kebun Teh Medini (*Sumber : PT Panorama Agrosidomukti, 2018*)

Kualitas pelayanan jasa, sebagai salah satu indikator penting terpenuhinya persepsi pengunjung wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang, maka mengharuskan pihak pengelola untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengunjung.

Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan pekerja, namun sarana, prasarana serta wahana juga menjadi hal penting di dalam aktivitas penawaran jasa tempat pariwisata. Wisata Umbul Sidomukti masih perlu mengembangkan potensi yang ada baik dalam hal pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan kepada pengunjung. Dilihat dari total jumlah pengunjung tahunan, selama tahun 2016 total pengunjung sebanyak 66.481 pengunjung sedangkan tahun 2017 turun menjadi 63.625 pengunjung. Kemudian pihak pengelola Umbul Sidomukti juga menetapkan target bulanan sebanyak 6000 pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kunjungan wisatawan, cenderung mengalami fluktuasi yang menurun. Berikut adalah data kunjungan wisatawan Umbul Sidomukti antara tahun 2016 dan tahun 2017 :



**Gambar 1.1** Data jumlah pengunjung (wisatawan) Objek Wisata yang dikelola PT Panorama Agrosidomukti Tahun 2016 dan 2017

(Sumber : PT Panorama Agrosidomukti, 2016 dan 2017)

Berdasarkan gambar 1.1 maka dapat dilihat bahwa setiap tahun pengunjung fluktuatif dan cenderung menurun serta tidak mencapai target yang telah ditentukan yaitu 6000 pengunjung setiap bulan. Dimana pada tahun 2016 ada 7 bulan yang tidak mencapai target dan hanya 5 bulan yang mencapai target. Sedangkan pada tahun 2017 ada 9 bulan yang tidak mencapai target dan hanya 3 bulan yang mencapai target. Apabila dibandingkan total jumlah pengunjung dalam setahun maka pada tahun 2017 mengalami penurunan dari tahun 2016 sebesar 2.856 pengunjung. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan indikator- indikator yang perlu diperbaiki dalam hal kualitas pelayanan di obyek wisata Umbul Sidomukti, sehingga dapat memenuhi persepsi pengunjung (wisatawan) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, namun pihak pengelola belum melakukan identifikasi terkait faktor yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung pada lokasi wisata Umbul Sidomukti.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian di kawasan objek wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang di bawah kelola PT Panorama Agrosidomukti adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di kawasan wisata Umbul Sidomukti.
2. Penelitian hanya meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang.
3. Data yang digunakan adalah data pengunjung dari bulan Januari 2016 – Desember 2017 dan data pengambilan kuesioner dari bulan Januari 2019 – Februari 2019.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang yang diberikan terhadap pengunjung meliputi pelayanan, sarana, prasarana, dan wahana yang diberikan oleh wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan usaha di bidang pariwisata di masa yang akan datang. Terutama dalam upaya memberikan pelayanan jasa pariwisata yang berkualitas.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun penyusunan proposal tugas akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berupa uraian yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA & LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan uraian tinjauan pustaka, landasan teori terkait dengan teori – teori jasa, kualitas layanan di bidang jasa dan metode pengukuran – pengukuran kualitas layanan jasa, penelitian terdahulu di bidang layanan kualitas jasa terutama di bidang pariwisata serta kerangka teoritis dan hipotesa.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan uraian tentang tempat dan waktu pengamatan, metode pengambilan data, sumber data, jenis data, kerangka pemecahan masalah dan prosedur pengamatan.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan pengumpulan dan pengolahan data, kemudian dilakukan pembahasan berdasarkan pengolahan tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan uraian tentang kesimpulan dari hasil pelaksanaan pengamatan dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan.