

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi dewasa ini, kondisi sosial ekonomi masyarakat mengalami perubahan, terutama nilai-nilai dan cara pandang yang dianut oleh masyarakat. Semakin banyak perusahaan penyedia barang dan jasa, akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan. Perubahan kondisi masyarakat tersebut merupakan salah satu penyebab semakin ketatnya persaingan di segala bidang. Dengan adanya persaingan tersebut telah menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan.(Bambang,2012)

Pariwisata merupakan hal yang sangat kompleks dan bersifat unik, karena pariwisata bersifat multidimensi baik fisik, sosial ekonomi, politik, dan budaya. Pariwisata juga menawarkan jenis produk dan wisata yang beragam, mulai dari wisata bahari/tirta, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya, wisata ziarah, wisata kesehatan, wisata perkebunan (wisata agro), wisata pendidikan/ilmiah, wisata alam, wisata petualangan, dan wisata industri. (Bambang,2012)

Dengan demikian perusahaan/penyedia pariwisata perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang sudah ada melalui usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1997:24), “Bahwa persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan kualitas jasa”.

Kepuasan pelanggan sangat menentukan kelangsungan dan keberhasilan perusahaan. Menurut Kotler (2004:42), “Menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”.

Motivasi wisatawan yang berkembang secara dinamis serta kecenderungan wisatawan untuk kembali ke alam menyebabkan daya tarik wisata yang berbasis alam menjadi potensial. Kabupaten Gresik merupakan salah satu wilayah memiliki Pantai yang terletak di wilayah barat, tepatnya di Kecamatan Panceng yang berjarak sekitar 40 km dari Kota Gresik dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Lamongan. Pemda Gresik menetapkan wisata ini dalam Perda Nomor 15 Tahun 2008 dengan nama Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID). WISID adalah Obyek wisata keluarga yang mempunyai luas kurang lebih 3,5 hektar dan menjadi salah satu andalan Kota Gresik, khususnya bagi Desa Dalegan. Kawasan pantai Dalegan juga memiliki sumber-sumber alam yang potensial berupa panorama alam pantai yang khas, ombak yang tidak besar, dan sumber daya perikanan yang telah dimanfaatkan oleh para nelayan. (Sumber:Data wisid)

WISID sebagai salah satu penyedia jasa layanan pariwisata seharusnya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Selama ini ada beberapa keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak WISID, dimana pelayanan saat ini yang diberikan masih jauh dari kata-kata baik, melihat dari kondisi pelayanan wisid saat ini mulai dari kebersihan lokasi wisata, lokasi parkir yang belum memadai dan fasilitas yang diberikan untuk pengunjung dengan harga tiket yang di tawarkan belum kompetitif .dan Berdasarkan data penelitian terdahulu praktek kerja lapangan periode maret-april 2012 yang menganalisa kepuasan pengunjung di WISID masih banyak atribut-atribut yang masih perlu untuk diperbaiki terutama pada atribut yang mempunyai kesenjangan yang cukup besar seperti pada variabel jaminan yaitu mulai dari keselamatan pengunjung terjamin, keamanan barang bawaan pengunjung, lingkungan wisata yang selalu bersih dan adanya tim penyelamat yang berjaga di area wisata.dan masih adanya total kesenjangan dari semua atribut sebesar - 0,646 antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan WISID,dimana tingkat kepuasan pengunjung 3,454 dan tingkat harapan pengunjung sebesar 4,1. Disini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan pengunjung. Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyedia jasa

sesuai dengan yang diharapkan atau dengan kata lain tidak terjadi kesenjangan antara persepsi dan harapan. (adfanul,2012)

Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung/pelanggan. Salah satunya adalah *service quality (servqual)*. Metode *Servqual (Service and Quality)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan (*Servqual*), *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Reliability* (keandalan), *Assurances* (jaminan), *Tangibles* (bukti terukur), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Dalam penelitian persepsi, harapan dan pembobotan pada *servqual* menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan sering kali bias. Dengan melihat keterbatasan yang terdapat dalam *servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang lebih obyektif dan realistis untuk diterapkan. Penelitian ini mencoba mengintegrasikan *servqual* dengan *fuzzy*, dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat menangkap bias dan subyektifitas yang terjadi pada saat mengumpulkan data melalui pengisian kuisisioner.

fuzzy merupakan kerangka matematis yang digunakan untuk mempresentasikan ketidakpastian, ketidakjelasan, ketidaktepatan, kekurangan informasi dan kebenaran parsial (Tettamanzi,2001). Hal ini menjadi alasan-alasan mengapa pada penelitian ini mencoba mengintegrasikan antara *servqual* dan *fuzzy*, dimana penelitian skor butir pertanyaan pada kuisisioner menggunakan himpunan *fuzzy*. yaitu pengelompokkan skor butir pertanyaan berdasarkan variabel yang diintegrasikan dengan metode *servqual*

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap pengunjung pada WISID dengan judul “**Analisa Kepuasan**

Pengunjung Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID) Dengan Pendekatan *Servqual – Fuzzy* Dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan dasar pemikiran di atas, permasalahan di dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan?
2. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehubungan dengan perumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. mengetahui kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan.
2. Menentukan usulan strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan wisata segoro indah dalegan (WISID).

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi pihak WISID, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjungnya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang.
2. mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan pengunjung sehingga nantinya pihak WISID bisa melakukan perbaikan pada atribut pelayanan tersebut.
3. Terciptanya rancangan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di WISID

1.5 Batasan masalah

1. penyebaran kuisioner di sebarakan kepada pengunjung WISID periode desember 2012 – februari 2013

2. Pelayanan di WISID merupakan aktivitas yang dilakukan karyawan perusahaan penyedia jasa pariwisata kepada pengunjung, mulai datang hingga pengunjung pulang.
3. dalam penelitian ini *fuzzyfikasi* menggunakan TFN (*triangular fuzzy number*) dan *defuzzyfikasi* menggunakan metode *centroid*.

1.6. Asumsi – asumsi

1. Penentuan jumlah minimal responden menggunakan rumus Bernoulli dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%
2. Item pertanyaan yang dipakai dalam kuisioner dianggap sudah menggambarkan kondisi WISID.
3. Responden mampu berfikir secara logis dan netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan WISID.

1.7. Sistematika penelitian

Bab I	Pendahuluan Didalamnya mencakup latarbelakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian,kegunaan penelitian dan sistematika penyusunan laporan.
Bab II	Landasan teori Berisi tentang teori-teori mengenai service quality, metode <i>fuzzy</i> dan teori- teori lain yang mendukung penelitian.
Bab III	Metodologi penelitian Berisi pembahasan mengenai langkah langkah yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, yang merupakan tahapan sistematis untuk membantu pemecahan masalah.
Bab IV	Pengumpulan dan pengolahan data Pada bab ini akan disajikan mengenai pengumpulan data, pengujian data dan pengolahan data.
Bab V	Analisis dan interpretasi

Pada bab ini disajikan mengenai analisa data dan interpretasi dari pengujian dan pengolahan data.

Bab VI

Penutup

Berisi kesimpulan dari serangkaian pembahasan pada bab sebelumnya dan berdasarkan kesimpulan tersebut disajikan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi instansi.