

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata saat ini berkembang dengan sangat pesat, hal ini lantas membuat persaingan antar pelaku usaha pariwisata menjadi tak terhindarkan. Motivasi seseorang untuk berwisata pun juga beragam, ada yang berwisata untuk melepas penat, berwisata untuk menambah wawasan serta berwisata untuk menikmati pemandangan alam. Dengan padatnya aktivitas dan tingginya tingkat stress masyarakat membuat masyarakat juga membutuhkan waktu untuk dapat melepas kepenatan dan kejenuhan dari rutinitas harian mereka, sehingga melakukan perjalanan wisata menjadi sebuah kebutuhan.

Banyaknya tempat wisata yang menyajikan berbagai produk wisata yang menarik, membuat para wisatawan semakin berminat untuk mengunjungi tempat wisata tersebut. Namun dewasa ini wisata *edutainment* yaitu wisata *edukasi* dan *entertainment* (pendidikan dan hiburan) sedang hangat diperbincangkan oleh para wisatawan dan menjadi tujuan wisata mereka. Karena wisata pendidikan dan hiburan mempunyai daya tarik tersendiri dan berbeda dari tempat wisata lainnya.

Wisata pendidikan dan hiburan merupakan suatu konsep wisata yang menerapkan pendidikan nonformal tentang suatu pengetahuan

kepada wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata. Di obyek wisata tersebut wisatawan tidak hanya sekedar berkeliling, tetapi juga dapat melakukan kegiatan wisata dan belajar dengan metode yang menyenangkan. Melalui wisata pendidikan dan hiburan proses pembelajaran menjadi lebih mudah diingat dan dimengerti karena proses dan metode belajarnya yang menyenangkan tersebut. Wisatawan pun menjadi tidak bosan dan semakin tertarik dalam melakukan kegiatan wisata belajarnya. Oleh sebab itu, wisata pendidikan dan hiburan dijadikan sebagai alternatif baru dalam meningkatkan pengetahuan dan unsur wisata dalam pencapaian kualitas manusia.

Dengan bertambahnya minat dan permintaan akan wisata pendidikan dan hiburan, menjadikan suatu peluang usaha baru yang dimanfaatkan oleh para pembisnis untuk membuat wisata serupa. Sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan kompetitif antar tempat wisata. Berbagai tempat wisata pun berlomba-lomba memberikan yang terbaik agar wisatawan puas dan dapat berkunjung kembali. Untuk dapat menghadapi persaingan tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai serta fasilitas yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan.

Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang

nampak jelas maupun yang tersembunyi. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan dan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak tempat wisata *edutainment* selama konsumen atau pengunjung tersebut berada di wisata *edutainment* , meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, customer service, ticketing, tour guide, security, cleaning service*.

Fasilitas yang baik ialah yang mampu menunjang konsep dari tempat wisata tersebut, dapat membuat nyaman wisatawan, serta memudahkan wisatawan dalam mendapatkan fasilitas dan informasi. Dengan pemberian fasilitas yang baik, suatu perusahaan dapat senantiasa diminati oleh wisatawan, karena dengan seperti itu perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Menurut Lupiyoadi (2006:150) “fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa”.

Salah satu wisata pendidikan dan hiburan yang berada di wilayah Jakarta Timur ialah Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi atau yang lebih dikenal dengan PP IPTEK, yang merupakan *Science Center* pertama dan terbesar di Indonesia yang terletak di area kompleks wisata Taman Mini Indonesia Indah (TMII). PP IPTEK mempunyai

konsep sains dan teknologi yang diaplikasikan melalui alat peraga interaktif yang mudah dan menyenangkan, sehingga pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan alat peraga sains tersebut tanpa merasa jenuh dan dapat merasakan mudahnya belajar memahami konsep dan prinsip dasar iptek. Selain itu, PP IPTEK juga memiliki beraneka ragam program kegiatan yang dapat menunjang pemahaman tentang sains yang lebih mudah dan menyenangkan. PP IPTEK juga menyediakan pemandu (*guide*) disetiap wahana. Pemandu yang bertugas senantiasa akan menjelaskan alat peraga dan cara pemakaian alat peraga yang berada di wahana tersebut.

Dalam menghadapi persaingan, PP IPTEK berupaya memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik agar pengunjung merasa puas. Namun fasilitas yang dimiliki PP IPTEK dirasa masih kurang baik dan butuh penambahan serta perbaikan. Seperti kurangnya tenaga pemandu yang menguasai bahasa Asing, alat peraga interaktif masih banyak yang mengalami kerusakan, lingkungan gedung yang kurang sejuk, belum tersedianya mesin edc (*Electronic Data Capture*) untuk transaksi secara debit, serta kurangnya petunjuk arah.

Dalam era *globalisasi* sekarang ini, PP IPTEK dituntut untuk menggunakan teknologi-teknologi terkini untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya, seperti penambahan alat peraga yang lebih modern dan kekinian, transaksi tiket yang menggunakan komputerisasi,

penyediaan papan penunjuk arah *electric* serta jadwal show dengan menggunakan papan *electric*.

Dampak dari kualitas fasilitas tersebut tentunya akan memberikan keuntungan dan kerugian kepada perusahaan, karena para pengunjung akan terus berinteraksi dengan tempat wisata tersebut. Dengan memberikan fasilitas yang baik, nyaman dan memudahkan wisatawan dalam mendapatkannya maka akan membentuk citra hubungan yang baik dengan para wisatawan serta membentuk *image* yang baik akan perusahaan dan tentunya memberikan kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan pengunjung dengan apa yang mereka rasakan. Kepuasan pengunjung sangatlah penting untuk selalu dijaga, karena pengunjung akan membandingkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan PP IPTEK dengan kualitas dan fasilitas yang diberikan tempat wisata pendidikan dan hiburan lainnya. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000 : 52).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang disebutkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP IPTEK) TMII, Jakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di terangkan di atas dapat diidentifikasi masalah-masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Masalah kurangnya tenaga pemandu yang menguasai bahasa Asing.
2. Masalah alat peraga banyak yang mengalami kerusakan.
3. Masalah kurangnya petunjuk arah.
4. Masalah belum tersedianya mesin edc (*Electronic Data Capture*) untuk transaksi secara debit.
5. Masalah lingkungan gedung yang kurang sejuk.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, masalah yang akan penulis teliti dalam penelitian ini adalah tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP IPTEK) TMII.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian adalah **“Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP IPTEK) TMII, Jakarta Timur ?”**

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) TMII.
2. Untuk mengetahui diantara kualitas pelayanan dan fasilitas mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung di Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) TMII.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Umum :
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung pada PP IPTEK.
 - b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung pada PP IPTEK.
2. Secara Khusus :
 - a. Bagi Peneliti :
 - 1.) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Niaga (S.Sos) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia (URINDO).
 - 2.) Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia (URINDO).

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan dapat dipergunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung.

c. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Diharapkan dapat menambah kekayaan penelitian ilmiah dan juga merupakan langkah awal dalam pengembangan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna.

d. Bagi pihak-pihak lain

Sebagai acuan dalam penelitian dan penulisan skripsi bagi mahasiswa tahun ajaran yang akan datang, serta sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang tidak dapat dibahas oleh penulis, dan memberikan wawasan tambahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi uraian tentang deskripsi teoritik mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung menurut para ahli, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini berisi uraian tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.