

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi, dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Wisata alam Kalimantan barat di setiap daerah memiliki objek wisata khususnya masing-masing termasuk juga pada kabupaten sanggau, daerah yang dekat dengan perbatasan Negara Malaysia tersebut memiliki banyak objek wisata alamnya salah satunya wisata air terjun pancur aji yang terletak berdekatan dengan pusat dari kabupaten sanggau, dan jarak objek wisata pancur aji dari sanggau kurang lebih 3 kilometer dengan waktu tempuh 10 menit sampai 15 menit. Sebelum masa pandemi wisatawan yang datang ke kabupaten sanggau mencapai 42.500 orang yang berkunjung untuk menikmati wisatawan yang terdapat di kabupaten sanggau data tersebut disampaikan melalui Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata kabupaten sanggau.

Pancur Aji adalah salah satu objek wisata di Kabupaten Sanggau dan terletak di kawasan perbukitan. Wisata tersebut berada di pinggiran Teluk Sungai Kapuas bagian hilir atau pesisir barat, Kecamatan Kapuas. Objek wisata ini menampilkan keindahan air terjun yang masih alami jauh dari keramaian kota sehingga pengunjung bisa menikmati sensasi kesegaran saat berada di Pancur Aji. Selain itu, pengunjung juga dapat menikmati keindahan maupun keunikan dari flora fauna yang ada.

Objek wisata pancur aji memiliki layanan pendukung dalam beroperasi diantaranya akses jalan, tiket masuk, gazebo, kamar mandi, kamar ganti dan tempat ibadah. Keberhasilan dari industri pariwisata tidak terlepas kepuasan pengunjung terhadap layanan pendukung yang diberikan objek wisata tersebut

Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sanggau menunjukkan data jumlah pengunjung dari tahun 2020 sampai 2021, data tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung dari Agustus-Desember tahun 2020 yang berjumlah 10.163 pengunjung menjadi 9.183 pengunjung pada tahun 2021. Data tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung yang datang ke wisata air terjun pancur aji karena ketidakepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang tersedia. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau pengunjung terhadap wisata

air terjun pancur aji, telah dilakukan survei kepada setiap pengunjung yang datang. Survei dilakukan terhadap 30 responden yang pernah berkunjung ke objek wisata pancur aji. Hasil dari survei tersebut bisa dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1** Persentase Survei Wisata Pancur Aji

NO	Pertanyaan	Sangat Puas	Cukup Puas	Sedang	Kurang Puas	Sangat Kurang
1	Fasilitas yg disediakan	0%	27%	33%	33%	7%
2	Kebersihan lingkungan	0%	23%	23%	44%	10%
3	Kondisi air	27%	36%	27%	7%	3%
4	Akses jalan	0%	17%	13%	60%	10%
5	Pelayanan yg diberikan	7%	30%	30%	33%	0%
6	Penerapan protokol kesehatan	3%	30%	23%	40%	3%
7	Sikap penduduk	23%	33%	24%	17%	3%
8	Tarif tiket masuk	10%	40%	40%	3%	7%
9	Keamanan dan kenyamanan	17%	23%	30%	27%	3%
10	Tanggapan pengunjung	17%	30%	20%	33%	0%
<b>Jumlah</b>		10%	29%	26%	30%	5%

Hasil survei awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada beberapa pengunjung yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata pancur aji tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh data hasil survei yang dilakukan yaitu keluhan yang dialami oleh pengunjung adalah fasilitas jalur transportasi yang dilalui menuju objek wisata air terjun pancur aji mengalami kerusakan pada ruas jalannya sehingga mempengaruhi jarak tempuh yang dilalui pengunjung menjadi lebih lama. Hasil yang diperoleh dari responden tentang akses jalan yaitu kurang puas dengan persentase 60%. Hasil kepuasan pengunjung terhadap kebersihan lingkungan dari wisata pancur aji tersebut yaitu kurang puas dengan persentase 44%, dalam masa pandemi ini sangat penting untuk mematuhi protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah, namun pada kasus wisata pancur aji ini protokol kesehatan yang diterapkan masih kurang dan hasil dari persentase penerapan protokol kesehatan yaitu mencapai 40%. Untuk kepuasan pengunjung yang tercapai dalam pelayanan yang diberikan pengelola wisata pancur aji yang menurut pengunjung memuaskan dan baik adalah kondisi air dengan penilaian cukup puas

dari pengunjung dengan persentase 36% dan tarif tiket masuk ke wisata pancur aji dengan penilaian cukup puas dari pengunjung dengan persentase 40%. Faktor ini yang harus diperbaiki untuk meningkatkan minat pengunjung terhadap wisata air terjun pancur aji.

Sudah cukup banyak yang telah melakukan penelitian terkait pengukuran tingkatan kepuasan pelanggan salah satunya adalah Dwi Juniarti, (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Tenggir *Park* Di Kecamatan Nargoyoso Melalui Metode *Service Quality* (Servqual)”. Hasil penelitian yang dilakukan adalah terdapat 18 butir pernyataan dikatakan *valid*. Artinya pada dimensi ini kinerja pelayanan dari objek wisata Tenggir *Park* telah memenuhi harapan/ekspektasi pengunjung objek wisata Tenggir *Park*.

Penelitian dari Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi, (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta” dengan hasil penelitian yaitu peningkatan fasilitas wisata yang dapat dilakukan oleh TMR untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah peningkatan fasilitas pendukung yaitu peningkatan jumlah dan kebersihan toilet, berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh yang diberikan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di TMR masuk ke dalam tingkat lemah.

Andreas Yanuar Nugroho Putro, (2017) melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten magelang”. Dengan hasil penelitian menunjukkan kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas yang diberikan oleh operator arung jeram dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir.

Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi dan Ambar Harsono, (2014) dengan judul “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)” dengan hasil penelitian adalah 28 atribut dinyatakan bahwa kesenjangan negatif dan penyebab terjadinya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen (gap 5) adalah kesenjangan antara spesifikasi (standar)

kualitas jasa terhadap persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen. Hal ini berarti tidak ada standar atau standar yang ada belum sesuai.

Catharina Badra Nawangpalupi dan Sebastianus Ryan, (2012) dengan judul penelitian “Perbaikan Kualitas Layanan Busway Transjakarta” dengan hasil penelitian adalah terdapat usulan perbaikan untuk 10 atribut agar kualitas layanan saat ini untuk atribut-atribut tersebut meningkat, seperti pemberian tempat sampah di armada, mengingatkan deskripsi pekerjaan karyawan pada apel pagi hari, dan menyediakan area kosong untuk pengguna dengan kursi roda, karena 10 atribut yang memiliki nilai ZOT yang negatif yang berarti kualitas layanan untuk atribut-atribut tersebut tidak memuaskan.

Penelitian ini memiliki tujuan yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada konsumen, mengetahui faktor-faktor dan atribut-atribut yang mempengaruhi ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung tiap tahunnya. Perbedaan yang ada pada penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah subjek dan objek penelitian pada wisata air terjun pancur aji kabupaten sanggau, waktu penelitian, hasil penelitian, dan perbedaan lain adalah penelitian ini menggunakan metode *Zone of tolerance* (ZOT) dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan bertujuan untuk melakukan perbaikan fasilitas yang disediakan oleh pengelola tempat wisata agar memenuhi keinginan pengunjung, serta menverifikasi kembali atribut-atribut yang dinyatakan sebagai atribut prioritas perbaikan agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengolahan data penelitian ini dihitung secara manual dengan menggunakan software *microsoft office excel 2010*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara mengetahui kualitas pelayanan pada wisata pancur aji saat ini dengan menggunakan metode ZOT?
2. Apa saja Atribut-atribut prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan dengan Metode *Zone of tolerance* (ZOT) agar kualitas pelayanan meningkat?

3. Bagaimana rekomendasi perbaikan pelayanan yang harus dilakukan pada wisata pancur aji agar kepuasan pengunjung meningkat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan gambaran kualitas pelayanan wisata air terjun pancur aji dengan metode ZOT.
2. Menghasilkan atribut-atribut prioritas yang perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan keinginan pengunjung dengan Metode *Zone of tolerance* (ZOT) agar kualitas pelayanan meningkat.
3. Menghasilkan rekomendasi perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan yang diberikan agar kepuasan pengunjung meningkat.

### **1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan dan asumsi untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Berikut merupakan batasan dan asumsi penelitian :

#### **1.4.1 Batasan Masalah**

Batasan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan dengan jangka waktu Bulan Februari – Mei 2022.
2. Penelitian dilakukan pada pengunjung yang datang ke wisata pancur aji kabupaten sanggau.

#### **1.4.2 Asumsi Penelitian**

Asumsi dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Fasilitas yang ada pada wisata air terjun pancur aji tidak mengalami perubahan saat melakukan penelitian.
2. Pengunjung paham dengan pertanyaan dan Kuesioner yang diberikan saat melakukan observasi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian yang berjudul “ Pengukuran Kualitas Pelayanan Wisata Air Terjun Pancur Aji Kabupaten Sanggau Terhadap Kepuasan

Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* (ZOT)“ sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian pembatasan, asumsi penelitian dan sistematika penulisan dari penulisan tugas akhir. Bagian ini berisi uraian tentang latar belakang yang menjadi dasar dari penelitian ini diambil yaitu menurunnya jumlah pengunjung yang terjadi pada objek air terjun pancur aji setiap tahunnya, ketidakpuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia pada wisata pancur aji dan keluhan-keluhan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia. Rumusan masalah dan tujuan penelitian berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT), serta menghasilkan atribut prioritas perbaikan dan rekomendasi perbaikan. Pembatasan masalah dan asumsi dalam penelitian ini penelitian dilakukan pada pengunjung objek wisata air terjun pancur aji Kabupaten Sanggau.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka menjelaskan teori-teori tentang kepuasan pelanggan dan materi yang terkait dalam permasalahan yang akan diteliti. Bagian ini berisi mengenai landasan-landasan teori yang mendukung dalam melakukan pengolahan data penelitian. Teori-teori tersebut diantaranya berkaitan dengan, Kepuasan pelanggan. *Zone Of Tolerance* (ZOT) menjelaskan bagaimana menyusun tahapan metode ini, proses perhitungannya, menentukan nilai dari atribut, menentukan atribut prioritas utama serta kelebihan dari metode ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian mengenai langkah-langkah dan teknik pengumpulan data penelitian serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian. Bagian ini memaparkan tentang objek penelitian yaitu wisata air terjun pancur aji Kabupaten Sanggau, alat yang digunakan pada penelitian ini adalah *Software SPSS 16, Microsoft Word, Excel dan Visio*. Diagram alir yang menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan seperti tahap identifikasi masalah, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, perancangan kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, analisa hasil, dan sampai kepada kesimpulan dan saran.

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

Bab ini berisi tentang data-data yang akan diolah dengan melakukan pengumpulan data, pengolahan data, analisa data pembahasan penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Bagian ini memaparkan tentang data yang dikumpulkan seperti jenis kelamin, umur responden dan pekerjaan responden serta hasil kuisisioner penelitian. Data yang terkumpul maka dilakukan pengolahan data dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) untuk mengukur kualitas pelayanan diberikan yang masih bisa ditoleransi atau perlu dilakukannya perbaikan kualitas.

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

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir penyusunan penelitian. Kesimpulan berisikan uraian-uraian pokok yang telah dipaparkan dari bab sebelumnya mengenai metode *Zone of Tolerance* (ZOT) tentang atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan rekomendasi perbaikan, sedangkan saran berisikan rekomendasi untuk perbaikan atau kesempurnaan atas penelitian yang telah dilakukan.