

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa era globalisasi saat ini peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya didapatkan dari sektor pariwisata. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya objek wisata dan letak geografis di Indonesia, dapat berupa objek wisata alam dan buatan, dengan berbagai macam pilihan objek wisata seperti di gunung, pantai, danau, sungai, dan berwisata juga bisa di tempat perbelanjaan, budaya, kuliner, peninggalan sejarah, museum, dan objek wisata rekreasi yang dibuat perusahaan atau pemerintah. Dr. R. Gluckman mengatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang-orang yang tinggal di tempat tersebut (Wibowo, 2008).

Berdasarkan Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009, tentang kepariwisataan, disebutkan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Sedangkan kepariwisataan didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (Sudiana,

2019). Kebijakan pemerintah saat ini menyatakan bahwa sektor pariwisata telah ditetapkan sebagai salah satu sektor andalan dalam perekonomian nasional. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya wisatawan domestik maupun wisatawan asing yang mendatangi objek wisata di Indonesia. Objek wisata merupakan suatu tempat atau wilayah yang memiliki daya tarik tersendiri dan tak dimiliki atau jarang ditemukan di wilayah lain.

Dari masa ke masa objek wisata di Indonesia semakin berkembang. Pada objek wisata rekreasi seperti ATV Adventure Indonesia mencakup kegiatan olahraga rekreasi dan olahraga pariwisata, dikarenakan objek wisata tersebut memiliki unsur kegiatan keolahragaan yang berkaitan dengan fisik dan kesenangan yang berpengaruh dalam mental seseorang. Olahraga pariwisata yaitu individu atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau memang sengaja untuk mengikuti bagian aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat atau negara (Suratmin, 2018). Olahraga dan pariwisata merupakan dua ilmu yang dapat digabungkan sehingga memiliki kekuatan bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada umumnya. Oleh sebab itu, olahraga pariwisata saat ini mendapat perhatian besar dari pihak pemerintah, industri olahraga, industri pariwisata, swasta, maupun masyarakat luas.

Olahraga pariwisata dan olahraga rekreasi adalah suatu kegiatan yang saling berkesinambungan. Olahraga rekreasi merupakan aktivitas fisik yang dilakukan pada waktu senggang yang bertujuan untuk menghilangkan rasa jenuh, mendapatkan kesenangan, dan kepuasan dengan cara berolahraga sambil bermain, berpetualang, dan juga berwisata. Secara umum olahraga telah diatur dalam

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 Pasal 1 ayat 12 tentang Sistem Keolahragaan Nasional juga disebutkan bahwa olahraga rekreasi adalah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kesenangan (Suratmin, 2018).

Dalam hal ini, olahraga rekreasi juga dibutuhkan masyarakat umum untuk mengisi waktu luang, melepas lelah, kejenuhan, kepenatan, memperoleh kesegaran jasmani dengan olahraga yang menyenangkan, dan memperoleh kesenangan dengan cara berolahraga. Dengan adanya perkembangan olahraga menjadi olahraga pariwisata dan olahraga rekreasi, masyarakat pastinya akan memilih objek wisata yang sesuai dengan kebutuhan olahraga yang terdapat unsur wisata dan rekreasinya. Maka dari itu, pelayanan di objek wisata harus mengetahui perilaku atau sifat pengunjung agar pengunjung merasa puas, senang, dan ingin kembali lagi secara berulang kali ke objek wisata rekreasi yang menurutnya memberikan kesenangan dan kepuasan.

Lima dimensi kualitas pelayanan dapat mengukur kepuasan pengunjung, menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) yaitu: *Tangibles* berkaitan dengan kemampuan objek wisata dalam menunjukkan eksistensinya kepada pengunjung; penampilan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan untuk pengunjung. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pengelola ATV Adventure Indonesia memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung, yang berarti tepat waktu, pelayanan

yang sama bagi setiap pengunjung tanpa membeda-bedakan. *Responsiveness* berkaitan dengan kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pengunjung. *Emphaty* menunjukkan perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan oleh karyawan ATV Adventure Indonesia terhadap pengunjung tersebut (Dawson et al., 2020).

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang akan mengetahui kepuasan pengunjung, apakah objek wisata tersebut sudah menerapkan pelayanan yang baik, memberikan fasilitas yang lengkap, serta aman, dan nyaman. Dalam penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh (Wafa, 2017) bahwa kepuasan pengunjung adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pengunjung dengan membandingkan antara kinerja atau hasil (suatu produk atau jasa) yang dirasakan dengan harapan pengunjung akan produk atau jasa tersebut. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pengunjung akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengunjung akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas.

Objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia (AAI) adalah perusahaan yang berbasis di Jakarta yang mengkhususkan diri pada fasilitas hiburan berupa permainan *sport outdoor adventure* untuk semua umur yang berlokasi di Jakarta. Objek wisata rekreasi ini mulai beroperasi pada tahun 2020 dimana pandemi *Covid-19* melanda Indonesia dan dunia. Pada masa pandemi *Covid-19* telah meluluhlantakkan berbagai sektor perekonomian di berbagai aktivitas ekonomi

terlebih dalam sektor pariwisata juga terpaksa harus dihentikan. Melihat peluang dari berbagai sektor khususnya sektor pariwisata berkontribusi besar dalam ekonomi masyarakat (Dwina, 2020). Dampak dari *Covid-19* ini membuat sektor kepariwisataan harus menyesuaikan peraturan pemerintah dengan protokol kesehatan dan keamanan yang baik sehingga pengunjung dapat beraktivitas dengan aman dan nyaman tanpa harus memikirkan keresahan terhadap virus *Covid-19* dan harapan pengunjung terhadap objek wisata rekreasi tersebut dapat sesuai keinginannya. Dalam perkembangannya, ATV Adventure Indonesia sudah cukup pesat, walaupun terbilang sebagai objek wisata rekreasi yang baru beroperasi, tetapi sudah banyak masyarakat yang mengetahui objek wisata rekreasi ini, dimana para masyarakat dari daerah JABODETABEK sudah banyak yang mengunjungi dan berwisata disana.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan di Wisata Rekreasi ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur”. Peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia agar objek wisata tersebut dapat mengevaluasi permasalahan yang ada, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, agar objek wisata tersebut dapat memiliki banyak pengunjung setia yang datang berulang kali. Sehingga objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia dapat terus berkembang, dikenal, dan dikunjungi oleh seluruh masyarakat Indonesia maupun dunia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* pada ATV Adventure Indonesia.
2. Mengetahui kesesuaian olahraga rekreasi dan olahraga pariwisata pada ATV Adventure Indonesia.
3. Perkembangan pelayanan dan kualitas permainan yang dilakukan oleh pengelola ATV Adventure Indonesia.
4. Komunikasi terkait pelayanan yang akan diberikan antara pihak ATV Adventure Indonesia dengan pengunjung.
5. Daya tarik permainan yang ada pada ATV Adventure Indonesia.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, agar tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka dibatasi dengan pembatasan masalah pada : *Analisis Kualitas Pelayanan di Wisata Rekreasi ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur.*

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung

terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* pada ATV Adventure Indonesia?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Untuk Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, kontribusi dan wawasan tentang analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata rekreasi dan juga menarik minat pembaca.
- b) Penelitian ini adalah untuk membantu menambah perpustakaan pendidikan khususnya bidang keilmuan olahraga rekreasi dan dapat menjadi referensi masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

2. Kegunaan Untuk Praktisi

- a) Pihak manajemen dan pengelola wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia dijadikan referensi dalam memahami pengunjung, meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada untuk mencapai kepuasan pengunjung.
- b) Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan di bidang perilaku konsumen dan menambah wawasan dan pengembangan kemampuan mensurvei karakteristik pengunjung.