

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat, industri pariwisata merupakan sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian global. Secara psikologi, banyak orang yang sibuk dan bosan dengan masalahnya sehingga mereka perlu istirahat dari pekerjaan, tidur dengan nyenyak, bersantai, berolahraga, menjaga keseimbangan antara pengeluaran dan pendapatan, teman bekerja yang baik, hidup dengan bebas dan merasa aman dari risiko yang buruk. Bagi orang dewasa ketegangan dapat dilepaskan dan energi yang ada dapat digunakan dengan cara-cara yang berguna. Anak-anak dapat belajar olahraga dengan berbagai kegiatan sehingga kemampuan individu dapat dibangun dan ditingkatkan. Anak-anak perlu belajar berelasi dengan orang lain sebagaimana di dalam kelas atau rumah. Kreativitas dapat ditingkatkan dan dibangun dengan cara-cara baru yang mereka temui saat diluar untuk pembentukan karakter sifat.

Menurut Utama dalam Timotius & Nainggolan (2023) pariwisata merupakan salah satu industri sektor jasa yang memiliki pengaruh yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan mampu memberikan kontribusi terhadap kemakmuran suatu negara. Oleh karena itu jika pariwisata direncanakan dengan baik maka akan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada destinasi tersebut. Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi, sehingga dalam perjalanan tersebut hanya mencari hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Di Indonesia pariwisata menjadi salah satu andalan dalam peningkatan pendapatan negara dan penciptaan lapangan kerja luas yang menyediakan jasa, daya tarik dan sarana wisata. Kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan juga pemerintah daerah menimbulkan potensi daerah semakin dikenal secara lebih luas.

Bogor merupakan Kota yang berada di dataran tinggi, sehingga memiliki udara yang sejuk dibanding kota lain di sekitarnya. Karena udara yang sejuk ini

banyak sekali dibuka tempat rekreasi outbound yang bertujuan untuk mengembangkan potensi individu, meningkatkan kerjasama tim, melatih keterampilan dan mengajarkan anak-anak lebih dekat dengan alam. Bahkan, semakin banyak tempat rekreasi outbound yang dibuka di kawasan Bogor dan Puncak. Rivera Outbound & Edutainment Bogor merupakan destinasi baru di Kota Bogor Jawa Barat yang berada diatas lahan seluas 29.168 M² ini memberikan pengalaman petualangan, edukasi dan hiburan yang berlokasi di kawasan Bogor Nirwana Residence. Mulai dibuka pada tanggal 8 Oktober 2023 Rivera Outbound & Edutainment Bogor tidak hanya menjadi tujuan keluarga untuk berekreasi, tetapi juga sebagai tempat belajar, berpetualang dimulai dari kelompok bermain, pelajar dan mahasiswa. Selain itu untuk dapat mempererat kedekatan keluarga dan membangun kekompakan antar karyawan di sebuah perusahaan. Adapun jumlah visitor yang berkunjung pada tahun 2024 pada berikut:

Tabel 1.1 Data Visitor Rivera Outbound & Edutainment Bogor Periode 2024 (Pax)

Bulan	Visitor (Pax)
Januari	6,253
Februari	7,494
Maret	Ramadhan (Tutup)
April	9,056
Mei	14,250
Juni	18,939
Juli	6,887
Agustus	3,698
September	8,882
Oktober	10,782
November	11,480
Desember	11,896
Jumlah	109,617

Sumber: Rivera Outbound & Edutainment Bogor (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menyajikan data visitor Rivera Outbound & Edutainment Bogor periode 2024. Pengunjung paling tinggi terjadi pada bulan Juni. Sedangkan pengunjung dengan jumlah paling rendah terjadi di bulan Agustus.

Karena dipengaruhi oleh faktor sosial dan budaya lokal oleh adanya kegiatan perayaan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia yang biasanya diikuti secara aktif oleh masyarakat seperti upacara, lomba, karnaval sehingga pengeluaran meningkat untuk kegiatan kemerdekaan yang mempengaruhi prioritas waktu, anggaran dan mobilitas masyarakat.

Dengan banyaknya destinasi wisata yang bermunculan menyebabkan persaingan di antara destinasi wisata juga semakin ketat. Sebuah perusahaan berupaya menjadi pemenang dalam ketatnya persaingan untuk menarik minat semakin banyak dan dikenal dengan pemanfaatan strategi yang berorientasi pada pelanggan. Fasilitas untuk memenuhi kebutuhan setiap saat, sehingga ketersediaan fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana sangat penting untuk mempercepat perjalanan. Kualitas pelayanan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan seperti layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Citra destinasi terbentuk dari persepsi individu dan kognitif yang ada di benak wisatawan dari berbagai sumber informasi seperti media sosial, media cetak maupun pendapat orang lain terhadap suatu objek. Kepuasan pelanggan sangat penting karena pelanggan akan menyebarluaskan pengalamannya kepada calon pelanggan untuk menarik minat baru. Untuk membantu Rivera Outbound & Edutainment Bogor dalam strategi pemasaran yang tepat guna mempertahankan pelanggan, penulis ingin mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui uraian di atas penulis akan melakukan penelitian tentang judul berikut: **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Fasilitas yang disediakan oleh Rivera Outbound & Edutainment Bogor tidak lengkap dengan kapasitas yang terbatas.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rivera Outbound & Edutainment Bogor belum tentu memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Citra destinasi yang belum tersebar secara luas karena Rivera Outbound & Edutainment Bogor merupakan objek wisata baru.
4. Belum ada penelitian yang dilakukan sebelumnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor.
5. Rivera Outbound & Edutainment Bogor memerlukan rekomendasi dalam meningkatkan fasilitas, memaksimalkan kualitas pelayanan dan persepsi individu yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi penelitiannya agar data dan informasi yang diperlukan mudah untuk diolah dan dianalisis, berikut ini batasan penelitian:

1. Peneliti hanya membahas tentang objek wisata Rivera Outbound & Edutainment Bogor dengan fokus penelitian pada pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor.
2. Responden yang menjadi sampel penelitian adalah pengunjung Rivera Outbound & Edutainment Bogor.
3. Penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah ialah sebagai adalah:

1. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor?

3. Apakah secara parsial citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor?
4. Apakah secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbound & Edutainment Bogor?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

1. Dalam penelitian yang terdiri dari lebih 1 (satu) variabel, tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis keterkaitan/hubungan di antara variabel penelitian fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi yang berdampak pada kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor, menyimpulkan hasil penelitian juga akan memberikan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang muncul.
2. Dalam topik penelitian yang terdiri dari lebih 1 (satu) variabel, maksud penelitian adalah untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara fakta/pelaksanaan/kondisi dengan teori/seharusnya/peraturan standar mengenai suatu variabel penelitian fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor, menginformasikan hasil akhir dari penelitian, serta mengkomunikasikan hasil penelitian dan memberikan saran dalam cara mengatasi masalah.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor.
2. Untuk menganalisis secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor.
3. Untuk menganalisis secara parsial citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor.

4. Untuk menganalisis secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis seperti dibawah ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan baru dalam sektor jasa pariwisata sehingga peneliti dapat menerapkan pengaplikasian teori yang telah didapatkan selama perkuliahan serta dapat mengembangkannya menjadi sebuah pembelajaran untuk orang lain juga memenuhi syarat untuk mendapat gelar Strata 1 (satu).

b. Bagi Akademis

Diharapkan bahwa penulis dapat membantu memberikan informasi dan gagasan akademik untuk penelitian ilmiah masa depan, meningkatkan kualitas akademik dan berfungsi sebagai sumber daya bagi pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan/Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman, data dan rekomendasi serta saran kepada pihak Rivera Outbound & Edutainment Bogor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mampu meningkatkan daya saing dan terus bertahan dalam industri bisnis berkelanjutan yang semakin berkembang.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN MASALAH

Bab ini menjelaskan teori berupa pengertian dan definisi kutipan buku dalam penyusunan laporan skripsi dan beberapa literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang desain dan jenis penelitian, objek, jadwal dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasional variabel, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan/analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap megupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, referensi yang secara legal digunakan dalam menyusun penelitian ini.