

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara tropis dengan sumberdaya alam hayati yang sangat beraneka ragam. Oleh karena itu banyak tempat yang dapat dijadikan objek wisata. Pariwisata telah menjadi industri yang mendunia dan juga suatu bisnis yang semakin berkembang. Pariwisata menjadi faktor penting dalam pengembangan ekonomi karena kegiatannya mendorong perkembangan beberapa sektor ekonomi nasional, salah satunya liburan. Liburan menjadi salah satu cara untuk melepaskan penat bagi orang yang disibukkan oleh aktivitas sehari-hari. Tak jarang liburan menjadi kebutuhan primer bagi sebagian orang. Maka itu dibukalah tempat rekreasi baik oleh swasta maupun pemerintah seperti Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa.

Kota Langsa dikenal merupakan daerah yang mampu memajukan sektor pariwisata dengan baik, tak heran jika kota kecil ini menjadi destinasi wisata yang mampu menarik wisatawan lokal hingga mancanegara. Tak hanya Hutan Mangrove saja, kota ini juga memiliki beberapa tempat wisata mempesona seperti Hutan Kota Langsa yang menjadi tujuan favorit liburan keluarga. Secara geografis, Hutan Kota Langsa berada pada Jalan Perumnas, Desa Paya Bujok Seulemak, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa, Aceh. Untuk berkunjung ke hutan ini, wisatawan setidaknya harus menempuh jarak kurang lebih 6 kilometer yang bisa ditempuh dengan perjalanan selama 20 menit dari pusat Kota Langsa. Terdapat berbagai alternatif kendaraan umum, atau pengunjung bisa juga menggunakan kendaraan pribadi.

Jumlah pengunjung akan terlihat banyak saat diakhir pekan maupun di hari libur dari hari biasanya. Hal tersebut juga mempengaruhi terhadap pengunjung Taman Hutan Kota Langsa yang ada. Kualitas pelayanan dalam pengelolaan Wisata Taman Hutan menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Pemuda, Olahraga

dan Pariwisata Kota Langsa. Salah satunya adalah kepuasan menggunakan fasilitas dan kualitas yang telah disediakan, semakin ramai pengunjung yang datang apakah fasilitas itu dapat memadai.

Dari uraian diatas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan . Dalam penelitian ini dipilih variabel fasilitas wisata Taman Hutan Kota Langsa dan kualitas pelayanan, serta kepuasan pengunjung sebagai fokus dari penelitian. Untuk itu diperlukan suatu sistem yang dapat memberikan informasi atau gambaran mengenai tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa.

Ada banyak metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Farida (2011) melakukan penelitian analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres pakuan jabodetabek (studi kasus kereta api ekspres Pakuan Bogor-Jakarta). Farida menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan kereta api ekspres pakuan bogor-jakarta. Hasilnya adalah terdapat sebelas atribut yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama) yang mana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih belum maksimal.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya. Keunggulan metode IPA dibanding dengan metode lainnya yaitu dimana pihak Taman Wisata Hutan Langsa dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pengunjung terhadap pelayanan

yang diberikan. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pengunjung, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai.

Berdasarkan masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pengunjung terhadap wisata Taman Hutan Kota Langsa dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang penulis rumuskan adalah:

1. menerapkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menentukan hasil dari analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa untuk tahun yang akan datang
2. merancang sebuah sistem yang dapat menganalisis tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada sistem yang akan dibangun adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dibuat hanya untuk membahas analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Lingkup penelitian ini adalah pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa dengan menggunakan kuisioner

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada tugas akhir ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara kerja Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam peramalan jumlah pengunjung wisata Taman Hutan
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung wisata Taman Hutan Kota Langsa.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari proses pembelajaran di kampus serta menambah wawasan dan pengetahuan terutama mengenai penggunaan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisa kepuasan pelanggan.
2. Sebagai salah satu bahan evaluasi pihak Dinas Pariwisata Kota Langsa terkait dengan kepuasan pengunjung.

1.6 Relevansi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Pariwisata Kota Langsa sebagai alat bantu untuk menganalisa tingkat kepuasan pengunjung.