

SKRIPSI

PENILAIAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) PADA JALUR PENDAKIAN SEMBALUN DI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI

Disusun dan diajukan oleh

JESSICA DENISHE HOLATILA

M0111 81 367



**DEPARTEMEN KEHUTANAN
FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

PENILAIAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) PADA JALUR PENDAKIAN SEMBALUN DI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI

Disusun dan diajukan oleh

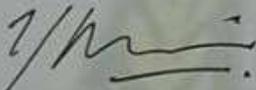
JESSICA DENISHE HOLATILA
M011181367

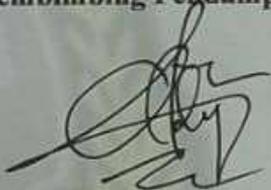
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kehutanan Fakultas
Kehutanan Universitas Hasanuddin
pada tanggal 05 September 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

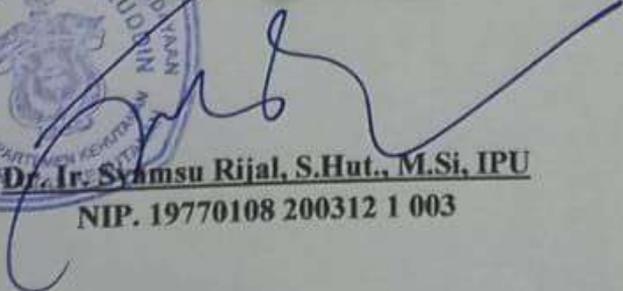

Dr. Asrianny, S. Hut., M.Si
NIP. 19760514200801 2 009


Andi Siady Hamzah, S. Hut., M.Si
NIP. 19871018202005 3 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Kehutanan
Fakultas Kehutanan
Universitas Hasanuddin**




Dr. Ir. Samsu Rijal, S.Hut., M.Si, IPU
NIP. 19770108 200312 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jessica Denishe Holatila
NIM : M011181367
Program Studi : Kehutanan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**PENILAIAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
PADA JALUR PENDAKIAN SEMBALUN
DI TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Makassar, 05 September 2022

Yang Menyatakan



Jessica Denishe Holatila

ABSTRAK

Jessica Denishe Holatila (M0111 81 367). Penilaian Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) pada Jalur Pendakian Sembalun di Taman Nasional Gunung Rinjani di bawah bimbingan Asrianny dan Andi Siady Hamzah.

Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR) merupakan salah satu destinasi wisata alam yang diminati wisatawan. Kepuasan wisatawan sangat penting dalam pengembangan wisata alam yang berkelanjutan yang dapat diwujudkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung dan mengukur kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Nasional Gunung Rinjani. Pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 115 orang. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang diberikan ke wisatawan yang pernah berkunjung ke TNGR. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan wisatawan yang berkunjung ke TNGR didominasi oleh wisatawan berjenis kelamin laki – laki dengan persentase 75,65% dan berusia antara 21 – 25 tahun. Sebagian besar wisatawan berasal dari luar provinsi. Nilai kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan diukur melalui CSI mendapat nilai 0,74 yang berarti wisatawan merasa puas. Pengelola TNGR perlu meningkatkan beberapa aspek terutama kebersihan lokasi, kehandalan pengelola dalam pelayanan dan pengecekan sampah sehingga dapat nilai kepuasan wisatawan yang diperoleh dapat lebih besar.

Kata Kunci: Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR), Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kemurahan dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul *“Penilaian Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan (Service Quality) pada Jalur Pendakian Sembalun di Taman Nasional Gunung Rinjani”*. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana (S1) Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, tentunya terdapat banyak kendala yang dihadapi serta keterbatasan penulis. Namun, berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu **Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si** dan Bapak **Andi Siady Hamzah, S.Hut., M.Si** selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan meluangkan waktunya untuk membantu penyusunan skripsi ini.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Daud Malamassam, M.Agr** dan Bapak **Ir. Nasri, S.Hut., M.Hut. IPM** selaku dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan dan saran yang sangat membangun untuk penyusunan skripsi ini.
3. Ketua Departemen Kehutanan Bapak **Dr. Ir. Syamsu Rijal, S.Hut., M.Si, IPU** dan Sektetaris Departemen Ibu **Gusmiaty, S.P., M.P** dosen penasehat akademik Bapak **Emban Ibnurusyid Mas’ud, S.Hut., MP** serta seluruh **Dosen dan Staf Administrasi** Fakultas Kehutanan atas bantuannya.
4. Orang tua yang saya cintai **Henry James Holatila** dan **Nova Rante Barrang** yang telah memberikan dukungan baik doa, moral dan materi selama menempuh studi dan proses penyusunan skripsi ini.
5. Saudara saya **George Edward Holatila** yang selalu memberikan semangat dan dukungan berupa doa kepada penulis.
6. Teman – teman yang saya kasihi **Prily, Emma, Dewi, Tita, Fira, Fadli, Yunus, Azwar** dan **Elda** yang telah memberikan dukungan, motivasi serta bantuannya selama ini.

7. Teman – teman seperjuangan penelitian saya **Arfan, Wawan, Yayat, dan Indra** yang telah membantu selama penelitian.
8. Segenap keluarga **Laboratorium Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata** khususnya **Minat Ekowisata** atas dukungan berupa doa kepada penulis.
9. Teman – teman **SOLUM 2018** yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
10. Keluarga besar **Balai Taman Nasional Gunung Rinjani** yang telah mendampingi selama penelitian dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan doa demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Makassar, 05 September 2022

Jessica Denishe Holatila

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan dan Kegunaan | 3 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Taman Nasional | 4 |
| 2.1.1 Pengertian Taman Nasional | 4 |
| 2.1.2 Zonasi Taman Nasional | 4 |
| 2.1.3 Fungsi Utama Taman Nasional | 5 |
| 2.1.4 Pengelolaan Taman Nasional | 5 |
| 2.2 Wisata Alam | 6 |
| 2.2.1 Pengertian Wisata Alam | 6 |
| 2.2.2 Pengembangan Wisata Alam | 6 |
| 2.2.3 Wisata Alam di Taman Nasional | 7 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan Kepuasan Wisatawan | 8 |
| 2.3.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 8 |
| 2.3.2 Kepuasan Wisatawan | 10 |
| 2.3.3 Analisis Kepuasan Wisatawan | 11 |
| III. METODE PENELITIAN | 14 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 14 |
| 3.2 Alat, Bahan dan Sasaran Penelitian | 14 |
| 3.3 Metode Pengambilan Data | 15 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.3.1 | Teknik Pengambilan Sampel | 15 |
| 3.3.2 | Jenis Data yang Dikumpulkan..... | 15 |
| 3.4 | Metode Analisis Data | 16 |
| 3.4.1 | Menghitung Jumlah Responden | 16 |
| 3.4.2 | Skala Likert | 17 |
| 3.4.3 | <i>Importance – Performance Analysis (IPA)</i> | 17 |
| 3.4.4 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 18 |
| IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 20 |
| 4.1 | Kondisi Umum Lokasi | 20 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 22 |
| 4.3 | Penilaian Kepuasan Wisatawan | 24 |
| 4.3.1 | Penilaian <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> | 24 |
| 4.3.2 | Penilaian <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 30 |
| V. | KESIMPULAN DAN SARAN | 34 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 34 |
| 5.2 | Saran | 34 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 35 |
| | LAMPIRAN..... | 39 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|---------------|---|----------------|
| Gambar 1. | Peta Resort Sembalun (BTNGR, 2013) | 14 |
| Gambar 2. | Peta Wilayah Kerja TNGR (BTNGR, 2020) | 21 |
| Gambar 3. | Karakteristik Responden di TNGR | 22 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| Tabel 1. | Jumlah Wisatawan Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR)..... | 16 |
| Tabel 2. | Skor Skala Likert | 17 |
| Tabel 3. | Skala Customer Satisfaction Index (CSI) | 19 |
| Tabel 4. | Hasil Perhitungan Dimensi Keandalan | 25 |
| Tabel 5. | Hasil Perhitungan Dimensi Daya Tanggap..... | 26 |
| Tabel 6. | Hasil Perhitungan Dimensi Jaminan | 27 |
| Tabel 7. | Hasil Perhitungan Dimensi Empati..... | 28 |
| Tabel 8. | Hasil Perhitungan Dimensi Bukti Fisik | 29 |
| Tabel 9. | Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) | 30 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul | Halaman |
|-----------------|---|----------------|
| Lampiran 1. | Kuisisioner Penelitian untuk Wisatawan..... | 40 |
| Lampiran 2. | Karakteristik Responden..... | 44 |
| Lampiran 3. | Penilaian Kepentingan Kualitas Pelayanan | 45 |
| Lampiran 4. | Penilaian Kinerja Kualitas Pelayanan..... | 499 |
| Lampiran 5. | Perhitungan CSI berdasarkan Dimensi Service Quality | 522 |
| Lampiran 6. | Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI)..... | 544 |
| Lampiran 7. | Dokumentasi..... | 555 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kawasan konservasi merupakan wilayah daratan ataupun perairan yang ditetapkan untuk perlindungan dan pengawetan keragaman hayati dan sumber daya alam, yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek dari aspek ekologi sampai pada aspek budayanya yang dikelola secara legal dan efektif. Agar kawasan konservasi dapat bermanfaat secara maksimal maka kawasan konservasi memerlukan pengelolaan yang baik dan benar. Pengelolaan kawasan konservasi perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan kesalahan pengelolaan yang berdampak pada kerusakan yang nampak dan signifikan pada kawasan konservasi itu sendiri. Pengelolaan kawasan konservasi yang sudah rusak akan sulit untuk dipulihkan karena kawasan konservasi memiliki ciri khas dan keunikan serta potensi pada masing – masing kawasannya.

Saat ini, pengelolaan kawasan konservasi berkembang pada pemanfaatan jasa lingkungan khususnya wisata alam. Suwanto (2002) mengemukakan bahwa wisata alam adalah bentuk kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi sumberdaya alam dan tata lingkungan. Wisata alam meliputi objek dan kegiatan yang berkaitan dengan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumberdaya alam dan ekosistemnya, baik dalam bentuk asli (alami) maupun perpaduan dengan buatan manusia. Wisata alam juga merupakan suatu konsep pariwisata yang mencerminkan wawasan lingkungan dan mengikuti kaidah – kaidah keseimbangan dan kelestarian alam.

Menurut PP No. 36 tahun 2010 menyatakan bahwa wisata alam adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan alam di kawasan suaka margasatwa, taman nasional, taman hutan raya, dan taman wisata alam. Objek wisata alam yang tersebar di laut, pantai, hutan dan pegunungan adalah produk – produk potensial yang dapat dikembangkan untuk kegiatan wisata alam. Wisata alam umumnya berkembang di kawasan konservasi, karena memiliki dampak minimum dalam merusak ekosistem dan lingkungan serta membantu sosial

ekonomi masyarakat di sekitar kawasan konservasi. Wisata alam menitikberatkan pada keuntungan konservasi dan masyarakat dari wilayah yang dikunjungi (Supriatna, 2014).

Salah satu kawasan konservasi yang berpotensi besar untuk pengembangan wisata alam adalah taman nasional. Pengembangan wisata alam yang diinginkan yaitu wisata yang berkelanjutan dan berwawasan ekologi. Pengelolaan wisata alam di taman nasional perlu memperhatikan beberapa hal seperti sumber daya serta perubahan – perubahan yang dapat terjadi. Pengelolaan wisata alam di taman nasional juga harus sejalan dengan tujuan dari taman nasional itu sendiri. Pengelolaan wisata alam yang baik perlu mengacu pada standar pengelolaan wisata alam demi tercapainya keberhasilan wisata alam di taman nasional.

Indonesia memiliki beberapa taman nasional yang memiliki potensi pengembangan wisata alam yang cukup tinggi, salah satunya Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR) yang berada di Lombok, Nusa Tenggara Barat. Salah satu destinasi yang berada di TNGR yaitu jalur pendakian Sembalun, yang merupakan destinasi wisata yang mengutamakan tiga aspek yaitu pendidikan, konservasi, dan pemberdayaan masyarakat. Jalur pendakian Sembalun merupakan implementasi kegiatan wisata alam yang berkembang di TNGR. Dengan memiliki potensi tersebut, maka dapat dilakukan suatu pengembangan kegiatan wisata alam dengan upaya pengelolaan sumber daya wisata yang ada berdasarkan potensinya dan ditujukan untuk memberikan daya tarik serta pengalaman bagi wisatawan. Pengembangan wisata alam yang berkelanjutan bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Gumilang dkk, 2015).

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan bertujuan memenuhi keinginan wisatawan agar merasa puas. Menurut Ulkhaq dan Barus (2017), kualitas layanan jasa menjadi salah satu elemen kunci dari kesuksesan penyedia layanan jasa karena mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kepuasan wisatawan taman nasional dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dari taman nasional itu sendiri (Lubis dan Andayani, 2017). Kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup pengelolaan sumber daya, pengelolaan sarana prasarana dan pengelolaan wisatawan. Hal ini menjadi tantangan bagi taman

nasional demi memberikan kepuasan bagi wisatawan melalui kualitas pelayanan yang diberikan agar timbul loyalitas dari wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan taman nasional demi keberlanjutan wisata alam yang lebih baik di Taman Nasional Gunung Rinjani pada masa yang akan datang.

1.2 Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui karakteristik responden yang berkunjung di Taman Nasional Gunung Rinjani
2. Mengukur kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Nasional Gunung Rinjani

Kegunaan dari penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas pelayanan pengelolaan wisata alam yang lebih baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Taman Nasional

2.1.1 Pengertian Taman Nasional

The International Union for Conservation of Nature (IUCN) mendefinisikan taman nasional sebagai area alami di daratan dan/atau lautan yang ditunjuk untuk melindungi integritas ekologis dari satu atau lebih ekosistem untuk generasi sekarang dan generasi yang akan datang. Menurut MacKinnon *et al.* (1993), taman nasional sebagai kawasan yang diperuntukkan bagi perlindungan kawasan alami dan pemandangan indah serta memiliki nilai bagi pemanfaatan ilmiah, pendidikan dan rekreasi. Sedangkan menurut UU No. 5 tahun 1990 mendefinisikan taman nasional sebagai kawasan pelestarian alam yang mempunyai ekosistem asli, dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan menunjang budidaya, pariwisata dan rekreasi.

2.1.2 Zonasi Taman Nasional

Zonasi taman nasional diatur pada peraturan Menteri Kehutanan No. P. 56/Menhut-II/2006 tentang Pedoman Zonasi Taman Nasional. Zona taman nasional adalah wilayah di dalam kawasan taman nasional yang dibedakan menurut fungsi dan kondisi ekologis, sosial, ekonomi dan budaya masyarakat. Zona dalam kawasan taman nasional terdiri dari:

- a. Zona inti;
- b. Zona rimba;
- c. Zona pemanfaatan, dan
- d. Zona lain meliputi zona tradisional, rehabilitasi, religi, budaya, sejarah dan zona khusus

Zonasi di dalam kawasan taman nasional yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan ekowisata terbatas dalam berada di zona rimba. Sedangkan, untuk zona yang dapat dilakukan kegiatan pemanfaatan dan pengembangan ekowisata berada di zona pemanfaatan.

2.1.3 Fungsi Utama Taman Nasional

Fungsi utama taman nasional adalah:

- 1) Menjaga keseimbangan ekosistem dan melindungi sistem penyangga kehidupan
- 2) Melindungi keanekaragaman jenis dan mengupayakan manfaat sebagai sumber plasma nutfah
- 3) Menyediakan sarana penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan dan latihan
- 4) Memenuhi kebutuhan sarana wisata alam dan melestarikan budaya setempat
- 5) Merupakan bagian dari pengembangan daerah setempat

2.1.4 Pengelolaan Taman Nasional

Kebijakan pengelolaan taman nasional menurut Undang – Undang No. 5 tahun 1990 dinyatakan sebagai berikut:

- a. Taman nasional sebagai kawasan pelestarian alam berfungsi perlindungan sistem penyangga kehidupan, pengawetan keanekaragaman flora dan fauna dan pemanfaatan sumber alam hayati dan ekosistemnya secara lestari
- b. Kegiatan yang diperbolehkan di kawasan taman nasional mencakup penelitian, pendidikan, menunjang budidaya, budaya dan wisata alam. Semua kegiatan yang akan berdampak negatif terhadap fungsi ekosistem taman nasional, yang mengubah bentang alam kawasan secara permanen, atau yang akan mengakibatkan satwa terancam punah dilarang
- c. Kawasan taman nasional dikelola berdasarkan sistem zonasi, yang terdiri dari zona inti, zona rimba, zona pemanfaatan intensif dan zona lain menurut keperluan
- d. Fasilitas wisata dapat dibangun di zona pemanfaatan intensif, sesuai dengan rencana pengelolaan dan hasil analisis mengenai dampak lingkungan
- e. Untuk kegiatan pariwisata dan rekreasi, pemerintah dapat memberikan hak pengusahaan dan zona pemanfaatan dengan mengikutsertakan masyarakat setempat

2.2 Wisata Alam

2.2.1 Pengertian Wisata Alam

Wisata alam adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan alam, di taman nasional, taman hutan raya dan taman wisata alam. Wisata alam merupakan suatu bentuk wisata yang bertanggung jawab terhadap kelestarian area yang masih alami, memberi manfaat secara ekonomi dan mempertahankan keutuhan budaya masyarakat setempat (Fandeli dan Mukhlison, 2000).

Secara konsepsi, wisata alam dapat dilihat sebagai pemanfaatan dan pengembangan pariwisata yang diselenggarakan di wilayah yang terbentuk secara alami yang ditujukan untuk mendukung perlindungan dan konservasi alam dan dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial kepada masyarakat setempat.

2.2.2 Pengembangan Wisata Alam

Menurut Munawar dan Nawir (2018), konsep wisata alam memiliki dua prinsip yang harus dipenuhi oleh pihak – pihak yang mengelola kawasan hutan untuk kegiatan wisata, yaitu:

1. Prinsip perlindungan alam, yaitu prinsip yang berasaskan konservasi terhadap keanekaragaman hayati dan ekosistemnya. Hal ini merupakan prinsip yang penting dalam kegiatan wisata alam, karena keberlanjutan kegiatan wisata alam sangat ditentukan oleh kelestarian alam itu sendiri.
2. Prinsip pemberdayaan masyarakat, yaitu prinsip mengutamakan masyarakat lokal sebagai pelaku utama dalam pembangunan wisata alam. Pembangunan ekonomi masyarakat dapat menjadi landasan pengembangan untuk merumuskan pemanfaatan dan pengembangan sumber daya alam dan ekosistemnya.

Masalah utama dalam pengembangan wisata alam adalah seberapa besar potensi yang dimiliki suatu daerah untuk dapat mengoptimalkan dan mengembangkan lebih lanjut hingga menarik para wisatawan untuk mengunjunginya dengan meminimalkan hambatan – hambatan yang ada. Daerah

yang memiliki keindahan alam, panorama indah, kekayaan seni dan budaya merupakan daerah yang berpotensi menjadi suatu objek wisata yang dapat dikembangkan menjadi daerah wisata.

Produk wisata yang baik harus dapat mendatangkan wisatawan sebanyak banyaknya dan memberi kepuasan kepada wisatawannya. Beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai hasil tersebut, yaitu (Soekadijo, 2000):

- a. Objek wisata alam dalam keadaan baik dan secara alami terjaga keasliannya dan tidak rusak atau cacat oleh tangan – tangan yang tidak bertanggung jawab.
- b. Jika terdapat atraksi wisata itu harus disajikan di hadapan wisatawan, maka cara penyajiannya harus tepat, apalagi jika atraksi wisata melibatkan flora dan fauna yang berada di wilayah wisata alam. Atraksi wisata boleh dikatakan berhasil kalau menimbulkan kesan kepada wisatawan, tanpa terjadi eksploitasi dan penyiksaan terhadap satwa yang ikut serta dalam atraksi wisata. Kepuasan wisatawan juga dapat didapatkan apabila wisatawan merasa yakin terhadap komitmen dan kepedulian terhadap alam.
- c. Objek wisata terintegrasi dengan syarat – syarat pariwisata lainnya, seperti jasa pelayanan, transportasi dan aktualisasi.

Sehingga, dalam upaya pengembangan wisata alam itu sendiri diperlukan adanya perencanaan. Perencanaan menurut Yoeti (2008) merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk mencapai suatu tujuan di masa mendatang dengan mengelola sumber daya dan potensi yang ada. Suatu perencanaan terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan dan juga proses yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan untuk masa depan yang lebih baik dari masa sekarang dengan mengelola dan mengoptimalkan potensi atau sumber daya yang ada sebaik mungkin. Dalam suatu konsep perencanaan wisata, para pengembang harus memperhatikan semua aspek pendukung wisata itu sendiri, karena pariwisata menyangkut semua unsur baik faktor alam maupun faktor buatan.

2.2.3 Wisata Alam di Taman Nasional

Penyelenggaraan wisata alam di taman nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 36 tahun 2010 tentang Pengusahaan Pariwisata Alam di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, dan Taman Wisata Alam. Di

dalam peraturan tersebut menjabarkan pengusahaan pariwisata alam di taman nasional dilaksanakan dengan memperhatikan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya, kemampuan untuk mendorong dan meningkatkan perkembangan ekonomi dan sosial, nilai – nilai agama, adat istiadat, pandangan dan nilai – nilai yang hidup di masyarakat, kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup, kelangsungan pariwisata alam itu sendiri, dan memperhatikan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Kawasan taman nasional merupakan sebuah objek wisata alam yang sangat menarik untuk dilakukannya aktifitas wisata yang disesuaikan dengan lingkungan yang alami. Sehingga, pengelolaan taman nasional dalam menyelenggarakan wisata alam memberikan kesempatan kepada wisatawan dengan kepastian untuk berpartisipasi dalam melaksanakan aktifitas wisata yang diinginkannya dan dengan kesadaran untuk mempertahankan lingkungan objek wisata alam tersebut (Fandeli dan Nurdin, 2005).

2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Kepuasan Wisatawan

2.3.1 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sehingga, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*).

Suatu perusahaan perlu memperhatikan berbagai dimensi yang bisa menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas baik dan dapat memberikan kepuasan pada konsumennya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi suatu perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan untuk menciptakan nilai kepuasan bagi pelanggan yang biasa disebut dengan *service quality* atau *servqual* (Syukri, 2014).

Service quality atau lebih dikenal dengan *servqual* memiliki 5 dimensi yaitu (Parasuraman dkk, 1988):

a. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji - janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

c. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.

d. *Empathy* (Empati)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

e. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff, dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

2.3.2 Kepuasan Wisatawan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin yaitu “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang berarti merasakan atau membuat. Kepuasan (*satisfaction*) menurut Kotler dan Keller (2008) yaitu perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang, yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pembeli. Engel dalam Payangan (2014) mengartikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan - harapannya. Suryadana dan Octavia (2015) mendefinisikan kepuasan adalah evaluasi setelah pembelian dari hasil perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Apabila hasil produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan merasa tidak puas, apabila hasil produk sesuai harapan maka wisatawan merasakan puas, dan apabila hasil produk melebihi harapan maka wisatawan akan merasa sangat puas.

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi. Ukuran tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya hasil pada akhir pengalamannya (Coban, 2012). Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*) mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi, mengonsumsi produk dan menggunakan jasa, serta keputusan berkunjung kembali. Kepuasan wisatawan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka. Persepsi wisatawan dalam mengonsumsi produk dan menggunakan layanan jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa destinasi

akan dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik wisata, dan pelayanan di masing – masing destinasi (Naidoo *et al.*, 2010).

2.3.3 Analisis Kepuasan Wisatawan

Evaluasi kinerja pengelolaan dalam analisis kepuasan wisatawan dapat menggunakan dua metode yaitu:

1. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor – faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa atau konsumen. IPA digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan wisatawan yang didasarkan atas persepsi nilai terhadap kinerja perusahaan (Rangkuti, 2006). Kelebihan dari menggunakan metode IPA adalah dapat menunjukkan hal apa saja yang perlu ditingkatkan atau dikurangi dari suatu atribut produk atau jasa untuk menjaga dan memenuhi kepuasan wisatawan. Dua aspek yang diukur dengan menggunakan metode IPA yaitu:

a. *Performance* (kinerja pelayanan)

Performance atau kinerja pelayanan adalah evaluasi wisatawan terhadap kinerja perusahaan yang telah diterima wisatawan

b. *Importance* (tingkat kepentingan wisatawan)

Importance atau tingkat kepentingan wisatawan merupakan evaluasi konsumen dalam menilai atribut yang terdapat di suatu perusahaan

Apabila *performance* kurang dari *importance* berarti layanan yang diberikan kurang baik dan belum memuaskan. Apabila *performance* sama dengan *importance*, maka layanan yang diberikan masih normal dan telah memuaskan wisatawan. Apabila *performance* lebih besar dari *importance*, berarti layanan yang diberikan sangat memperhatikan kepentingan wisatawan sekaligus sangat memuaskan wisatawan.

Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian

merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Suhendra dan Prasetyanto, 2016).

Metode IPA menggunakan analisis diagram, tepatnya diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan diagram yang terdiri dari dua sumbu yang berpotongan yang terdiri dari sumbu X yang menunjukkan tingkat kinerja (*performance*) dan sumbu Y yang menunjukkan tingkat kepentingan (*importance*). Di dalam diagram kartesius terdapat empat kuadran yang setiap kuadrannya menunjukkan posisi dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ke konsumen (Supranto, 2001).

2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Siyamto (2017) menyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa.

Customer Satisfacton Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah sebuah nilai lebih. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi (Amri dkk, 2020).

Index kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan puas atas pelayanan yang didapatkan. Beberapa manfaat dari index kepuasan pelanggan, yaitu (Nugraha dkk, 2014):

- a. Hasil pengukuran selalu dijadikan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun – tahun yang akan datang
- b. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan yang bersifat kontinyu
- c. Indeks diperlukan juga untuk melakukan perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan suatu perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan dari pelanggan pesaing