BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia yang semakin maju mengakibatkan persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif. Persaingan bisnis ini di akibatkan karena berbagai perusahaan semakin banyak bermunculan, mulai dari perusahaan swasta sampai perusahaan atau badan usaha milik pemerintah. Setiap perusahaan itu berlomba- lomba untuk mempengaruhi konsumennya dengan berbagai hal agar tetap melakukan transaksi terhadap perusahaan mereka.

Persaingan dalam bidang bisnis yang semakin ketat ini, berdampak pada persaingan dalam berbagai sektor bisnis, baik itu sector bisnis produk maupun bisnis jasa.bisnis jasa merupakan salah satu bidang bisnis yang sekarang ini ikut meramaikan persaingan.sekarang ini banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah industry pariwisata.

Beberapa tahun ini perkembangan bisnis pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat. Prospek bisnis di Indonesia dinilai sangat menjanjikan, bahkan menjadi lokasi favorit investor global. Hal ini di sebabkan timgginya tinkat permintaan para wisatawan. Hasil survei Wisata Nusantara sebuah situs wisata Indonesia yang mengulas berita wisata, menyatakan "Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki Objek Wisata terbanyak di Dunia, ini disebabkan karena luasnya negeri ini dan terdiri dari ribuan Pulau,

ribuan suku, Budaya, Iklim, Sejarah, Agama dan banyak lagi Faktor yang mendukung sebagai Tujuan Wisata Domestik maupun manca negara."

Jawa Barat merupakan sebuah provinsi yang terletak di pulau Jawa, yang memiliki potensi dalam bidang pariwisata. Banyak tempat wisata yang bermunculan di berbagai daerah Jawa Barat dan sekitarnya, provinsi Jawa Barat terbagi atas beberapa bagian yang masing- masing bagian daerahnya memiliki berbagai jenis objek wisata yang beragam. Untuk membatasi penelitian yang di lakukuan penulis, maka penulis mengambil salah satu daerah yang terletak di propinsi Jawa Barat yaitu daerah Bandung. Bandung adalah salah satu daerah yang terletak di provinsi Jawa Barat yang mempunyai potensi tempat wisata yang cukup banyak baik wisata alamnya dan wisata buatannya. Daerah bandung pun terbagi menjadi beberapa bagian dan salah satu daerah yang cukup berpotensi dalam bisnis pariwisata adalah kota Lembang, dimana kota tersebut berada di daerah Bandung.

Lembang merupakan suatu daerah yang keadaan iklimnya sejuk dan udara di sana masi bersih karena kota Lembang merupakan kota yang terletak di dataran tinggi yang masi di kelilingi banyak hutan yang terjaga dari penebangan-penebangan liar sehingga kondisi hutannya masih dikatakan baik. Panorama keindahan pemandangan sekitarnya pun sangat indah dan alami sehingga tidak heran banyak para wisatawan yang ingin menikmati keindahaan alam yang berada di daerah Lembang. Dengan berbagai keunggulan yang telah di sebutkan di atas banyak orang / pelaku bisnis yang membangun bisnis pariwisata di daerah

tersebut. Berikut ini adalah daftar nama- nama objek wisata yang berada di daerah Lembang Bandung.

Tabel 1.1
DAFTAR OBJEK WISATA DI LEMBANG

NO	NAMA TEMPAT WISATA	ALAMAT
1	**LEMBANG ASRI**	Komplek Lembang Asri Desa Sukajaya
2	**SARI POP**	Jl Kolonel Masturi Desa Sukajaya
3	**KAMPUNG LEGOK**	Jl Kolonel Masturi Desa Sukajaya
4	**SAPU LIDI**	Jl Kolonel Masturi Desa Sukajaya
5	**IMAH SENIMAN**	Jl. Kolonel Matsuri Desa Cikahuripan
6	**SAUNG BARAYA**	Jl Kolonel Masturi Desa Cikahuripan
7	**DAPUR LEMBANG**	Jl Raya Lembang Desa Jayagiri
8	**TAHU LEMBANG**	Jl Raya Lembang Desa Jayagiri
9	**SINDANG RERET**	Jl Tangkuban Perahu Desa Cikole
10	**GRAFIKA CAFÉ N RESTO**	Jl Tangkuban Perahu Desa Cikole
11	**TANGKUBAN PERAHU**	Jl Tangkuban Perahu Desa Cikole
12	**BUMI PERKEMAHAN**	Jl Tangkuban Perahu Desa Cikole
13	**DE RANCH**	Jl Maribaya Desa Kayuambon
14	**MARIBAYA**	Jl Maribaya Desa Langensari
15	**CURUG OMAS**	Jl Maribaya Desa Cibodas
16	**BUGENVILE**	Jl maribaya Desa Cibodas

Sumber : Dinas pariwisata dan budaya Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan tabel 1.1 di atas daerah Lembang memiliki banyak tempat wisata, dengan banyaknya tempat wisata yang ada tentunya akan menimbulkan persaingan bisnis dalam bidang pariwisata, salah satunya adalah tempat wisata Imah Seniman. Imah Seniman merupaka salah satu tempat wisata memiliki konsep wisata alam buatan yang di dukung dengan adanya pedesaan dan hutan. Suasana sejuk begitu kental di sini, pepohonan rindang menghiasi seisi area wisata. aliran sungai yang mengalir, Ditambah lagi terdapat danau buatan yang membuat suasana nyaman begitu terasa di tempat ini. Suasana tenang dan udara sejuk dijamin membuat kepenatan aktifitas anda lenyap begitu saja. Selain itu pengunjung juga bisa menginap disini karena Imah Seniman Menyediakan penginapan bagi para tamunya, dengan begitu pengunjung bisa merasakan suasan malam hari di kota Lembang.

Data pada tabel 1.1 di atas di dukung dengan hasi wawancara kepada Ibu Wildan Widyani, SE selaku staf pada bagian HR (*Human Resource*) Imah Seniman Lembang Bandung " Imah Seniman didirikan pada bulan Juni tahun 2010, Imah Seniman terletak di Jl Kolonel Masturi no 8, lembang. Luas tempat ini sekitar 12 hektar. Lahan seluas itu agaknya akan dianggap wajar bila wisatawan yang berkunjung ke sana nanti menemukan beragamnya fasilitas di Imah Seniman. Untuk menuju tempat ini pun tidak sulit, saat anda menuju lembang anda akan melihat baligo yang besar sebagai penunjuk arah tempat ini berada. Dan yang pasti tempat ini sudah cukup terkenal di kawasan lembang. Jadi anda tidak akan sulit untuk mencarinnya, fasilitas di Imah Seniman bisa di bilang sangat lengkap. Mulai dari area outbond (ATV, *Flyingfox*, dll), area pemancingan, *café*, *gallery*, serta penginapan ada disini. Imah Seniman merupaka salah satu tempat wisata memiliki konsep wisata alam buatan yang di dukung dengan adanya pedesaan dan hutan. Suasana sejuk begitu kental di sini, pepohonan rindang menghiasi seisi area wisata. aliran sungai yang mengalir, Ditambah lagi terdapat danau buatan yang membuat suasana nyaman begitu terasa di tempat ini. Meskipun tempat wisata Imah Seniman telah mengenbangkan layanan wisatanya, bukan berarti pelanggan tidak akan beralih ke tempat wisata lainnya. Mengingat di skitara daerah lembang banyak tempat wisata yang dibangun.

Berikut ini adalah data jumlah pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman dalam tiga tahun terakhir :

Tabel 1.2
Konsumen Yang Melakukan Kunjungan ke Tempat Wisata Imah Seniman Pada Tahun 2010 - 2012

No	Tahun	Total Pengunjung PerTahun
1	2010	876
2	2011	699
3	2012	587

Sumber : Imah Seniman

Berdasarkan data tabel dari di atas, dari tahun 2010 – 2012 dapat dilihat adanya penurunan jumlah pengunjung. Selain itu menurut ibu Wildan Widyani selaku staf karywan pada bagian HR (*Human Resource)* Imah Seniman, salah satu penyebab penurunan jumlah pengunjung pada tempat wisat Imah Seniman adalah banyaknya tawaran dari tempat wisata yang lain yang berada di sekutar daerah Lembang Bandung. Berdasarkan survey awal kepada 30 pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung mengenai loyalitas pelanggannya, seperti tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Survei Loyalitas Pelanggan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung

Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
	Ya		Tidak	
	F	%	F	%
Apakah anda tertarik untuk kembali berkunjung pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung	8	26.7%	22	73.3 %
Apakah anda akan memberitahukan tentang tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung pada orang lain.	11	36.7%	19	63.3%
Loyalitas pelanggan	**19**	**31.7%**	**41**	**68.3%**

Sumber : Pelanggan yang melakukan kunjungan pada tempat wusata Imah Seniman Lembang Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukan bahwa hasil survei awal kepada 30 pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman

Lembang Bandung di dapat hasil sebanyak 31.7% pengunjung menyatakan bahwa pengunjung tertarik untuk kembali melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung dan akan memberitahukan tentang tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung pada orang lain, sedangnkan sisanya 68.3% pengunjung menyatakan bahwa pengunjung tidak tertarik untuk kembali melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung dan tidak akan memberitahukan tentang tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung pada orang lain. Dari data diatas setelah melakukan survey awal pada pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman lembang Bandung, terdapat indikasi bahwa pengunjung yang melakukan kunjungan tidak selalu loyal pada tempat wisata Imah Seniman lembang Bandung.

Menurut Rudyanto (2011 : 84) bahwa pada umumnya perusahaan menyadari bahwa kunci penting mempertahankan pelanggan dengan cara menjaga kepercayaan pelanggan. Menurut Panca Winahyuningsih (2010 : 3) Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya padasifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan baik. Umtuk mengetahui tingkat kepercayaan pada pengunjung tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung, Maka penulis melakukan survei awal terhadap 30 pengunjung

yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.4
Survei Kepercayaan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung

Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
	Ya		Tidak	
	F	%	F	%
Apakah reputasi tempat wisata Imah Seniman sudah baik dan tidak diragukan lagi	12	40%	18	60 %
Apakah karyawan Imah Seniman tulus dalam melakukan pelayanan.	10	30%	20	70 %
Kepercayaan pelanggan	**22**	**36.7%**	**38**	**63.3%**

Sumber : Pelanggan yang melakukan kunjungan pada tempat wusata Imah Seniman Lembang Bandung

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukan bahwa hasil survei awal kepada 30 pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung di dapat hasil sebanyak 36.7% pengunjung menyatakan bahwa reputasi tempat wisata Imah Seniman sudah baik dan tidak diragukan lagi dan karyawan Imah Seniman tulus dalam melakukan pelayanan, sedangnkan sisanya 63.3% pengunjung menyatakan bahwa reputasi tempat wisata Imah Seniman belum dikatakan baik dan masih di diragukan dan karyawan Imah Seniman tidak tulus dalam melakukan pelayanan. Dari data diatas setelah melakukan survey awal pada pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman lembang Bandung, terdapat indikasi bahwa tempat wisata Imah seniman Lembang Bandung masi belum bisa membentuk kepercayaan dari para pengunjung pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung

Selain dari kpercayaan yang menentukan keloyalitasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Kardiyan Haryanto Salim (2007 : 302). Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa kepuasa sehingga memiliki dampak positif yaitu menciptakan rasa keloyalitasan pelanggan. Menurut Mulyo Budi Setiawan Dan Ukudi (2007 : 215) Konsep kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Maka untuk mengetahui kualitas pelayanan pada tempat wisata Iamh Seniman Lembang Bandung, penulis melakukan survei awal terhadap 30 pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.5
Survei Kualitas Pelayanan pada tempat wisata Umah Seniman Lembang Bandung

Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
	Ya		Tidak	
	F	%	F	%
Apakah fasilitas yang berada di Imah Seniman sudah memadai	13	43.3%	17	56.7 %
Apakah karyawan tempat wisata Imah Seniman berpenampilan rapi	11	36.7%	19	63.3 %
Kualitas Pelayanan pelanggan	**24**	**40%**	**36**	**60%**

Sumber : Pelanggan yang melakukan kunjungan pada tempat wusata Imah Seniman Lembang Bandung

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukan bahwa hasil survei awal kepada 30 pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman

Lembang Bandung di dapat hasil sebanyak 40% pengunjung menyatakan bahwa fasilitas yang berada di tempat wisata Imah Seniman sudah memadai dan karyawan tempat wisata Imah Seniman berpenampilan rapi, sedangnkan sisanya 60% pengunjung menyatakan bahwa fasilitas yang berada di tempat wisata Imah Seniman belum memadai dan karyawan tempat wisata Imah Seniman berpenampilan kurang / tidak rapi. Dari data diatas setelah melakukan survey awal pada pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman lembang Bandung, terdapat indikasi bahwa tempat wisata Imah seniman Lembang Bandung dari segi kualitas pelayanannya masi kurang maksimum.

Berdasarkan uraian fenomena diatas bahwa kepercayaan pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata Imah Seniman masi kurang dan kualitas pelayanan yang di berikan masih belum maksimum sehingga tidak terciptanya rasa loyalitas dari para pengunjung tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung.

Sedangakan dalam penelitian Mulyo Budi Setiawan Dan Ukudi (2007: 225) menyatakan. Kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, karena kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen nasabah, yang pada gilirannya akan berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian. Serta untuk memberikan batasan pada permasalahan yang akan dibahas maka identifikasi masalah yang di dapatkan sebagai brikut :

1. Berdasarkan latar belakang tempat wisata imah Seniman tetap bersaing dengan tempat wisata lainnya, walaupun tempat wisata Imah Seniman telah mengembangkan layanannya bukan berarti pengunjung tidak akan beralih ke tempat wisata lainnya. Mengingat disekitar daerah Lembang Bandung terdapat tempat wisata yang di bangun.
2. Penurunan jumlah pengunjung adanya indikasi bahwa ketidak setiaan pengunjung pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bndung dikarenakan mereka selalu berpindah – pundah ke tempat wisata lainnya.
3. Survey awal menunjukan bahwa tingkat kepercayaan pengunjung masi kurang di karenakan reputasi tempat wisata Imah Seniman yang masih kurang baik dan ketidak ketulusan karyawan dalam melakukan pelayanan pihak Imah Seniman sehingga tidak memberikan motivasi kepada pengunjung untuk menanamkan rasa kepercayaan pada tempat wisata Imah Seniman.

4. Hasil survey awal kualitas pelayanan menjelaskan bahwa kurangnya maksimun dalam pelayanan yang di berikan tempat wisata Imah Seniman sehingga terdapat indikasi tidak loyalnya pengunjung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung
2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kepercayaan pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung
3. Bagaiman loyalitas pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung baik secara simultan dan parsial.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini agar peneliti memperoleh data dan informasi mengenai kualitas pelayana dan kepercayaan pelanggan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan padatempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung

2. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan tentang kepercayaan pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung
3. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada tempat wisata Imah Seniman Lembang Bandung baik secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian yang dilaksanakan dalam penyusunan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan di bidang usaha tersebut.

2. Bagi Pegawai Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan pada loyalitas pelanggan, sehingga dapat digunakan sebagai umpan balik bagi kinerja masing-masing pegawai perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari hasil penelitian ini yang diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan, pemikiran dan referensi dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta memperoleh gambaran langsung tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Cafe, Resort, Gallery, Outbond Adventure Imah Seniman Lembang Bandung Jl. Kolonel Masturi No.8 Cikahuripan Lembang Bandung - West Java Indonesia.

1.5.2 Waktu Penelitian

1.5.3 Adapun waktu yang ditempuh dalam melaksanakan dan menyelesaikan penelitian yaitu dimulai pada bulan Maret 2013 sampai dengan bulan Juli 2014. Waktu penelitian dirinci dalam tabel berikut:

Tabel 1.6
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Feb	Mart	Apr	Mei	Jun	Jul
Penemuan Masalah							
I	Pembuatan proposal UP						
	Pengambilan surat pengantar penelitian						
	Menentukan tempat penelitian						
Tahap Pelaksanaan							
II	Bimbingan UP						
	Seminar UP						
	Revisi UP						
	Pembuatan skripsi						
	Melanjutkan penelitian perusahaan						
	Penyusunan skripsi						
	Bimbingan skripsi						
Tahap Laporan							
III	Pendaftaran sidang akhir						
	Menyiapkan draft skripsi						
	Sidang akhir						
	Penyempurnaan laporan skripsi						