

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah bidang yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan bagi masyarakat sekitar. Pariwisata memang menjadi salah satu usaha yang bisa dikelola oleh siapa saja tanpa harus memandang kelas sosial. Pariwisata memberikan lapangan kerja bagi masyarakat di daerah tujuan wisata. Yogyakarta menjadi salah satu provinsi yang banyak tempat wisatanya. Setiap wilayah yang ada di Yogyakarta memiliki daya tarik masing – masing. Jumlah desa wisata dari tahun 2016 – 2020 cenderung mengalami peningkatan, jumlah desa wisata di D.I Yogyakarta tahun 2016 sebanyak 53 unit meningkat hingga tahun 2019 menjadi 67 unit pendapatan asli daerah tahun 2020 jumlah desa wisata tetap berjumlah 67 unit atau tidak ada tambahan (Hayati, 2021).

Salah satunya Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang mulai berkembang dalam potensi pariwisatanya yaitu Kabupaten Kulon Progo. Kabupaten yang berada di sebelah barat kota Yogyakarta ini memiliki banyak obyek wisata yang bisa dinikmati para wisatawan, mulai dari obyek wisata pantai, wisata buatan, maupun keindahan wisata alam di pegunungan. Semakin banyak persaingan tempat wisata di Kabupaten Kulon Progo, mendorong tempat wisata untuk memberikan layanan terbaik kepada pengunjung. Tempat wisata tersebut harus mempunyai program yang

terus diperbaharui seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen tidak kecewa. Kualitas pelayanan yang baik bukan dari perusahaan yang mengawali, melainkan dari pemahaman dan pemenuhan ekspektasi konsumen (Ismail, 2021). Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan wisata ini yang berdasarkan pada dimensi seperti : bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya masyarakat sebagai pengunjung, tidak lagi bertindak pada objek melainkan telah menjadi subjek dalam penilaian kualitas pelayanan/jasa suatu perusahaan (Lestari, 2021).

Ekowisata Sungai Mudal merupakan salah satu wisata alam objek wisata air yang terletak di pegunungan menoreh dan beralamat di Dusun Banyunganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kunjungan yang terdapat pada Ekowisata Sungai Mudal mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data pengunjung dari tahun 2015 – 2018 yakni sebesar 8.330; 11.205; 13.022; dan 54.65 jiwa (Ayumadany, 2022). Objek wisata ini memperhatikan pengunjungnya mengenai apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengunjung. Pelayanan yang baik akan menghasilkan pengunjung yang loyal dan merasa dihargai oleh perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjungnya, Ekowisata Sungai Mudal melakukan lima dimensi kualitas pelayanan. Namun, Ekowisata Sungai Mudal melakukan lima dimensi kualitas pelayanannya

masih kurang bagus, jadi pengunjung merasa tidak nyaman dan belum apa yang diinginkan sesuai dengan harapan.

Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting digunakan pada setiap perusahaan berdasarkan hal tersebut, menjadi dasar pertimbangan untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Ekowisata Sungai Mudal”.

B. Batasan Masalah

Penulisan tugas akhir ini dibatasi pada lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* pada Ekowisata Taman Sungai Mudal pada bulan Agustus – September 2022.

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi permasalahan penerapan pelayanan di Ekowisata Taman Sungai Mudal.

D. Manfaat

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan, khususnya pada pengelolaan tempat wisata.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai informasi, masukan, dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Ekowisata Sungai Mudal dalam meningkatkan pelayanan.

3. Bagi STIM YKPN

- 1) Dapat menjadi referensi di perpustakaan STIM YKPN dalam penulisan tugas akhir di masa yang akan datang.
- 2) Dengan adanya magang, dapat menjadikan mahasiswa lulusan STIM YKPN memiliki pengalaman di dunia kerja dan menerapkan ilmu yang didapatkan selama kuliah.