

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

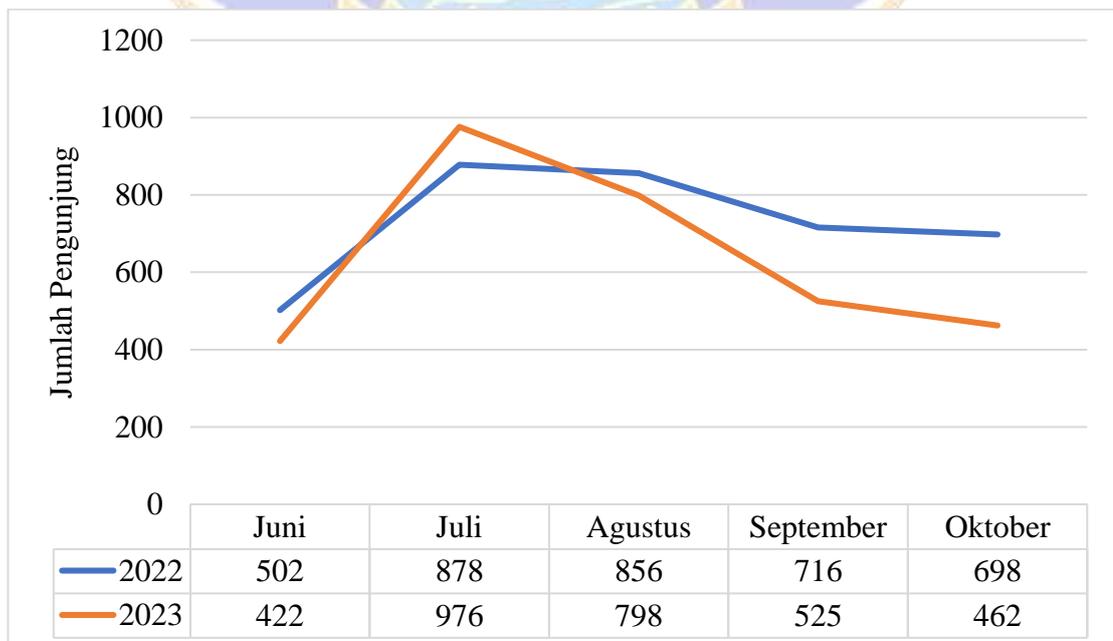
Indonesia merupakan negara tropis yang memiliki hutan dengan keberagaman hayati yang melimpah. Namun, aktivitas manusia yang kurang bijak dalam menjaga alam menyebabkan terjadinya ketidak seimbangan ekosistem sehingga mengancam eksistensi beberapa habitat tumbuhan dan hewan. Salah satu cara melestarikan alam agar keseimbangan ekosistemnya tetap terjaga adalah dengan melakukan perlindungan terhadap hewan dan tumbuhan. Upaya perlindungan hewan dan tumbuhan dapat dilakukan dengan penangkaran dan pembudidayaan serta perlindungan *ex situ in situ*. Tidak hanya itu, perlu dilakukan penegakan hukum melalui undang-undang perlindungan hewan dan tumbuhan untuk menghindari kejahatan yang dilakukan oleh manusia terhadap hewan dan tumbuhan, salah satunya adalah Undang-undang No.5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya.

Berdasarkan data IUCN, Indonesia menjadi negara dengan jumlah spesies hewan terancam punah paling banyak di dunia. Per 4 Oktober 2023 tercatat ada 1.233 spesies hewan di dalam negeri yang terancam punah, salah satunya adalah kunang-kunang. Hewan yang memiliki nama latin *Lampyridaeini* merupakan salah satu hewan paling unik di dunia. Namun sayangnya kini keberadaan kunang-kunang semakin sulit ditemukan. Aulia dkk. (2021) menyatakan bahwa kunang-kunang menghadapi ancaman kepunahan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti rusaknya habitat akibat alih fungsi lahan sehingga kunang-kunang tidak

dapat menyelesaikan siklus hidupnya. Selain itu, polusi cahaya juga menjadi fakta kepunahan kunang-kunang karena cahaya buatan di malam hari dapat mengganggu proses perkembangbiakan serangga ini. Pada penelitian ini tercatat sebesar 23% tingkat kecerahan di bumi mengalami peningkatan. Tidak hanya itu, penggunaan insektisida seperti *organofosfat* dan *neonictinoid* yang difungsikan untuk membunuh hama nyatanya juga menewaskan kunang-kunang pada tahap larva, dimana pada tahap ini kunang-kunang menghabiskan waktu hingga dua tahun dibawah tanah atau dibawah air.

Sejalan dengan faktor-faktor yang telah diuraikan, maka kunang-kunang dapat menjadi salah satu indikator dari kualitas lingkungan. Kehadiran kunang-kunang yang melimpah menunjukkan bahwa ekosistem di sekitar daerah tersebut masih terjaga dengan baik. Dengan mengetahui lebih jauh mengenai ancaman ini serta mengevaluasi status konservasi spesies kunang-kunang di seluruh dunia, maka kunang-kunang patut dilestarikan agar dapat dinikmati oleh generasi mendatang. Bali sendiri memiliki tempat penangkaran kunang-kunang yang bertempat di Desa Taro, Kecamatan Tegallalang, Gianyar. Konservasi atau penangkaran kunang-kunang ini juga menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan, baik dalam negeri maupun luar negeri. Rumah Konservasi Kunang-Kunang merupakan salah satu objek wisata unik, dimana pengunjung tidak hanya dapat melihat kunang-kunang yang telah dewasa namun dapat melihat proses perkembang biakannya langsung pada lab konservasi yang telah tersedia. Terdapat program *Bring Back The Light* yang mendedikasikan Rumah Konservasi Kunang-Kunang ini untuk meneliti secara mendalam tentang kunang-kunang, melakukan budidaya untuk meningkatkan populasinya dan menjaga habitatnya melalui pertanian organik.

Namun, persaingan antar objek wisata di Desa Taro tetaplah ketat, karena Desa Taro merupakan Desa Wisata yang menyuguhkan keindahan fauna serta habitatnya seperti Objek Wisata Lembu Putih dan Taman Safari Gajah. Dengan demikian, hal utama yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Konservasi Kunang-Kunang adalah kepuasan pelanggan agar dapat bersaing, bertahan, dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi jumlah pelanggan dari suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti meningkatkan keuntungan, citra perusahaan yang baik dan menjadikan perusahaan berbeda dengan perusahaan lainnya (Silaban, 2022). Untuk itu, penting bagi perusahaan memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai strategi bisnis karena hal ini dapat berdampak langsung pada jumlah pelanggan dan keseluruhan kinerja perusahaan. Terkait dengan kepuasan pelanggan Rumah Konservasi Kunang-Kunang, dapat dilihat pada grafik jumlah pelanggan bulan Juni-Oktober 2023.



Gambar 1.1  
Jumlah Pengunjung Rumah Konservasi Kunang-Kunang

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengunjung Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang selama bulan Juni-Oktober Periode 2022 dan 2023. Rata-rata jumlah pengunjung pada Tahun 2022 adalah 730 sedangkan pada Tahun 2023 adalah 582. Terjadi penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2023. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali dimana terjadi peningkatan sebesar 51% dari tahun 2022 ke tahun 2023 (CNN Indonesia, 2023). Dengan adanya penurunan jumlah pengunjung di Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang, pengelola harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan guna mendapatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Banyak manfaat yang didapatkan perusahaan dengan terwujudnya kepuasan pelanggan yang tinggi, diantaranya loyalitas pengunjung, mencegah terjadinya perputaran pengunjung, dan mengurangi biaya operasi karena meningkatnya jumlah pengunjung.

Setiap perusahaan tentunya ingin memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan akan menciptakan strategi-strategi yang dirasa memenuhi rasa puas pelanggan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan adalah pertahanan terbaik dalam menjaga eksistensi dengan pesaing. Apabila kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan ada ketika konsumen sudah menikmati barang atau jasa yang dibeli dan

mengkomparasikan dengan pengalamannya pada produk lain. Salah satu pemicu dari kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yakni sesuatu yang menjadi wajib dilakukan oleh penyedia jasa untuk pelanggan dengan baik. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Lestari, 2020). Harapan dari pelanggan senantiasa berganti, sehingga mutu pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan (Noor, 2020). Penyedia jasa wajib menjamin kualitas pelayanan untuk pelanggannya. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan jasa seperti objek wisata. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang perusahaan berikan.

Selain kualitas pelayanan yang baik, hal yang tidak kalah penting dan dibutuhkan oleh pelanggan adalah *customer experience* atau pengalaman positif yang melekat secara emosional di ingatan konsumen. *Customer experience* adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Penyedia jasa harus mampu memberikan sensasi dan pengalaman yang membuat pelanggan puas saat berkunjung. Untuk itu, *experience* atau pengalaman dapat digunakan pertimbangan oleh penyedia jasa untuk bersaing dengan kompetitor lain.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Ajininggar dkk. (2023), Sembiring dkk. (2023), Susiloadi dkk. (2022), Safitri dkk. (2022), dan Monica dkk. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian serupa yang dilakukan oleh Budiarno dkk

(2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Indriati dkk. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan *customer experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Motivasi lainnya dalam melakukan penelitian ini adalah karena belum ada penelitian yang meneliti Objek Wisata Kunang-Kunang pada variabel-variabel tersebut. Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan informasi yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena dan kesenjangan dengan penelitian terdahulu, maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kunang-kunang termasuk hewan yang terancam punah, namun masih jarang terdapat konservasi kunang-kunang di Indonesia khususnya di Bali.
2. Dengan konsep pelayanan yang telah maksimal, masih terdapat penurunan jumlah pengunjung pada Rumah Konservasi KunangKunang pada bulan Agustus-Oktober 2023.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Konservasi Kunang-Kunang belum bisa meningkatkan jumlah pengunjung.

4. Konsep yang dimiliki oleh Rumah Konservasi Kunang-Kunang belum mampu menciptakan *customer experience* yang positif secara maksimal.
5. Inovasi yang dilakukan pada Rumah Konservasi Kunang-Kunang belum mampu memaksimalkan kepuasan pelanggan yang berkunjung.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, teori dan agar penelitian ini dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka penulis hanya meneliti kualitas pelayanan dan *customer experience* sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta batasan masalah yang telah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro?
2. Bagaimana pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro?

### 1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro.
2. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro.
3. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan dalam bidang pemasaran khususnya dalam kepuasan pelanggan yang dipengaruhi kualitas pelayanan dan *customer experience* di sebuah objek wisata. Serta dapat menambah wawasan dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengelola Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro terkait kualitas pelayanan dan *customer experience*, sebagai bahan pertimbangan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan sebuah objek wisata sehingga volume kunjungan dapat bertambah.

