

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak awal abad 20 banyak bermunculan definisi tentang pariwisata yang dikeluarkan oleh para ahli dari berbagai bidang ilmu, namun saat ini yang paling sering digunakan adalah definisi kepariwisataan yang dikeluarkan oleh *World Travel Organisation* (W.T.O) yang disahkan pada pertemuan ke 27 yang dilaksanakan pada 22 Februari sampai dengan 3 Maret 1993. Definisi kepariwisataan menurut WTO adalah sebagai berikut:

“Tourism comprises the activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes.”

Definisi di atas dapat diartikan bahwa kegiatan kepariwisataan adalah suatu kegiatan perjalanan/bepergian dan menetap di suatu tempat tertentu yang dilakukan oleh seseorang di luar dari tempat-tempat atau lingkungan yang biasa mereka datang dalam kegiatan sehari-hari. Definisi pariwisata menurut undang-undang No. 10/2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta

layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Menurut beberapa para ahli, pariwisata dimulai sejak peradaban manusia itu sendiri dengan ditandai adanya pergerakan penduduk yang melakukan ziarah dan perjalanan agama lainnya, serta perjalanan keingintahuan, perasaan takut, gila, kehormatan, dan kekuasaan sehingga membuat mereka melakukan perjalanan. Dari beberapa perkembangan jaman, pada jaman modern ini pariwisata telah berubah menjadi sebuah industri yang sangat menjanjikan dalam hal menambah devisa suatu Negara. Perkembangan tersebut telah menjadi sebuah gudang ilmu dalam perkembangan dunia pariwisata.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian pariwisata adalah bepergian secara bersama – sama dengan tujuan untuk bersenang – senang dan menambah pengetahuan. Di Indonesia sendiri banyak sekali tempat – tempat yang berpotensi sebagai tempat wisata alam, karena Indonesia sendiri terdiri dari gugusan pulau dari pulau besar maupun pulau – pulau kecil. Salah satu pulau yang memiliki potensi wisata adalah pulau flores yang terletak di Nusa Tenggara Timur.

Nusa Tenggara Timur adalah salah satu provinsi dengan ibukotanya adalah Kupang, dan mempunyai banyak sekali obyek wisata,

antara lain obyek wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata minat khusus, wisata kuliner, wisata olah raga, dan wisata belanja, dari sekian banyak obyek wisata nusa tenggara timur yang terkenal adalah wisata alam Pulau Komodo (Taman Nasional Komodo). Taman Nasional Komodo terletak di kabupaten Manggarai Barat yang merupakan salah satu kabupaten baru hasil pemekaran dari kabupaten Manggarai.

Manggarai Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata baru yang dapat diandalkan untuk wilayah Indonesia bagian timur. Berdasarkan UU RI No. 8 Tahun 2003, Kabupaten Manggarai Barat terbentuk dengan Ibukota Labuan Bajo, hasil pemekaran dari Kabupaten Manggarai di Pulau Flores Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kabupaten Manggarai Barat ternyata menyimpan banyak potensi wisata yang tersebar di gugusan pulau-pulaunya. Kabupaten yang baru berusia 6 tahun ini sudah dapat dikatakan mempunyai modal dasar untuk menarik wisatawan, sehingga dapat menghasilkan pemasukan serta meningkatkan perekonomian daerah.

Pulau komodo adalah salah satu objek wisata yang paling banyak di kunjungi wisatawan dari berbagai daerah maupun dari berbagai negara. Ini merupakan kebanggaan bagi Indonesia karena memiliki tempat wisata

yang sangat diminati oleh wisatawan dari berbagai negara. Ini dibuktikan dari tabel 1.1 kunjungan wisatawan, yakni sebagai berikut:

TABEL 1.1 DATA PENGUNJUNG TAMAN NASIONAL KOMODO PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2009 – 2014

Tahun	Jumlah Wisatawan		JUMLAH
	WISNU	WISMAN	
2009	1.580	34.954	36.534
2010	2.965	41.707	44.672
2011	6.177	41.833	48.010
2012	8.010	41.972	49.982
2013	9.654	54.147	63.801
2014	13.523	67.089	80.612

Sumber data: Balai Taman Nasional Komodo, 2014.

Satwa Komodo menjadi terkenal di dunia ilmu pengetahuan sejak tahun 1911, ketika P.A. Ouwens seorang *curator* pada Museum Zoologi Bogor menerima laporan tentang penemuan satwa ini dari Perwira Pemerintah Hindia Belanda J.K.H. Van Steyn, yang selanjutnya diberi nama *Varanus komodensis* Ouwens pada tahun 1912 pada tulisan P.A. Ouwens yang berjudul "*On a Large Species from The Island of Komodo*".

Pada tahun 1991 Taman Nasional ini diterima sebagai Situs Warisan Dunia UNESCO. Pada tanggal 11 November 2011, New 7 Wonders telah mengumumkan pemenang sementara, dan Taman Nasional Komodo masuk ke dalam jajaran pemenang tersebut bersama dengan, Hutan Amazon, Teluk Halong, Air Terjun Iguazu, Pulau Jeju, Sungai Bawah Tanah Puerto Princesa, dan Table Mountain. Taman Nasional Komodo mendapatkan suara terbanyak 4.

Taman Nasional Komodo ini sudah terkenal hampir di seluruh Indonesia, bahkan di seluruh dunia. Hal ini terlihat dari berbagai macam wisatawan yang datang berkunjung ketempat ini yang dari tahun ketahun meningkat terus. Wisatawan dari seluruh negara datang berkunjung untuk mengamati habitat asli dari binatang komodo, serta menikmati keindahan alam lainnya. Oleh karena, itu pihak Balai Taman Nasional Komodo harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan, mengingat wisatawan yang datang berkunjung dari berbagai negara. Kegiatan wisata yang dapat di lakukan di objek wisata ini salah satunya adalah melakukan *trecking*. Wisatawan akan ditemani oleh pemandu wisata atau biasa di sebut ranger, untuk melakukan *trecking*.

Adapun beberapa standar operasional prosedur sebagai pemandu wisata alam yang baik dan benar menurut R.K.TO. (2001:25) adalah sebagai berikut:

- ✓ Pemandu wisata alam harus mempelajari masalah *vegetasi*, geografi, kependudukan, klimatologi, geologi, hidrologi, speleologi, ekologi, biologi, vulkanologi, oseanografi obyek wisata yang terkait.
- ✓ Pemandu wisata alam harus memiliki diploma Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan Cardio Pulmonary Resuscitation (CPR).
- ✓ Pemandu wisata alam harus terlatih untuk melakukan pertolongan pertama jika terjadi keadaan darurat medis.
- ✓ Pemandu wisata alam harus menguasai tehnik pengenalan medan dan juga bisa menggunakan alat-alat seperti peta skala besar, kompas, dan GPS.
- ✓ Pemandu wisata alam harus mengenal profil wisatawan yang ia awasi.
- ✓ Pemandu wisata alam harus memperhatikan segi sosio-budaya penduduk setempat.
- ✓ Pemandu wisata alam harus fasih berbahasa inggris dan bahasa asing lainnya seperti bahasa Jepang, Mandarin, Korea, dan Prancis. Serta menguasai bahasa Indonesia yang baik dan benar.

- ✓ Pemandu wisata alam tidak boleh memeras wisatawannya seperti meminta komisi tinggi.
- ✓ Pemandu wisata alam harus pandai dalam hal memasak.
- ✓ Pemandu wisata alam harus memperhatikan kondisi kesehatan dirinya sendiri.
- ✓ Pemandu wisata alam harus menguasai tehnik membuat foto dan rekaman video, serta tehnik komunikasi.
- ✓ Pemandu wisata alam harus disiplin terhadap waktu.
- ✓ Pemandu wisata alam harus bersikap sama terhadap tamunya, tidak boleh memilih-milih tamu.
- ✓ Pemandu wisata alam harus memiliki sikap kepemimpinan, dan juga tegas tapi sopan.
- ✓ Pemandu wisata alam harus menjaga lingkungan tetap bersih dari sampah.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa, negara Belanda, German dan Rusia paling banyak datang ke Pulau Komodo. Dari sekian banyak wisatawan yang datang, ada beberapa wisatawan yang mengeluh tentang kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata / ranger. Ranger sering memilih-milih tamu yang

akan dilayaninya, mereka akan mendahulukan tamu yang terlihat kaya dan banyak duit, sedangkan tamu yang berpenampilan *backpacker* mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Adapun masalah lain yang terjadi yakni perkelahian antara ranger dengan tamu, ini disebabkan oleh kesalahan yang disengaja oleh ranger misalnya dalam pengambilan jalur *trecking* yang sudah sepakat mengambil jalur yang 3 jam ternyata *trecking*-nya hanya sampai 1 jam setengah. Ranger tersebut seringkali mengambil jalan pintas agar lebih cepat selesai dan akan melayani tamu berikutnya. Masalah di atas dapat dilihat dari tabel berikut ini.

TABEL 1.2 HASIL KEGIATAN PRA PENELITIAN DI PULAU KOMODO TAMAN NASIONAL KOMODO PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TAHUN 2014

JENIS PELAYANAN	KS	K	C	B	BS
Hospitality	5	17	11	12	5
Informasi	6	19	14	9	2
Konsistensi waktu	4	20	11	10	5
Service	7	18	10	11	4

Sumber: Data observasi pra penelitian, 2014.

Keterangan:

KS = Kurang Sekali

K = Kurang

C = Cukup

B = Baik

BS = Baik Sekali

Tabel 1.2 berdasarkan hasil kegiatan penelitian, yaitu penulis membagikan kuisisioner kepada 100 responden. Hasil dari kuisisioner tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ranger di pulau komodo belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik.

Adapun data komplain yang terjadi di pulau komodo pada tahun 2014 yakni sebagai berikut.

TABEL 1.3 DATA KOMPLAIN WISATAWAN DI PULAU KOMODO TAMAN NASIONAL KOMODO TAHUN 2014

BULAN	JENIS COMPLAIN
Januari	Pelayanan tidak sesuai dengan yang telah di tentukan
Februari	Tidak konsisten terhadap jalur <i>treeking</i>
Maret	Perkelaihan ranger dengan tamu
April	Pelayanan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan
Mei	Tidak konsisten terhadap waktu
Juni	Perkelahian ranger dangan tamu
Juli	Kurangnya informasi yang diberikan
Agustus	Tidak peduli dengan tamu
September	Tidak konsisten terhadap tamu
Oktober	Tidak konsisten terhadap waktu
November	Memilih – milih tamu yang akan di layani
Desember	Tidak konsisten terhadap waktu

Sumber data: Koperasi Taman Nasional Komodo, 2014.

Dari tabel 1.3 menandakan bahwa, kualitas pelayanan oleh ranger belum sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang baik. Menurut J.Supranto (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Adapun menurut Parasuraman (1998) yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:148) kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu:

- *Tangible* (bukti fisik)
- *Reliability* (kehandalan)
- *Responsiveness* (ketanggapan)
- *Assurance* (jaminan dan kepastian)
- *Emphaty* (empati)

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang ada di Balai Taman Nasional Komodo dengan mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Ranger (pemandu wisata) Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo Provinsi Nusa Tenggara Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi di lapangan, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah yaitu:

- 1) Kurangnya standar pelayanan ranger dalam hal *hospitality* yang sesuai standar pelayanan.
- 2) Ranger sering tidak memberi pelayanan yang sama terhadap tamu / mendahulukan tamu yang terlihat kaya dibandingkan dengan tamu yang berpenampilan *backpekeer*.
- 3) Kurangnya informasi yang diberikan kepada wisatawan (tidak memenuhi keinginan wisatawan).
- 4) Ranger kurang konsisten dalam menggunakan waktu pemanduan / menyingkat waktu pemanduan secara sepihak tanpa konfirmasi terlebih dahulu dengan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu : “Bagaimanakah kualitas pelayanan dari ranger di pulau komodo Taman Nasional Komodo”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan ranger di Balai Taman Nasional Komodo, sehingga menjadi dasar acuan dalam meningkatkan pelayanan ranger di Taman Nasional Komodo.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan sebagai alternatif kajian di akademis.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pihak Balai Taman Nasional komodo agar lebih memperhatikan kemampuan ranger dalam hal melayani tamu dengan baik.