

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Apa pun yang berhubungan dengan industri pariwisata, dari membuat hal-hal untuk bisnis lain di lapangan, disebut sebagai pariwisata di kutip dari marsono dalam (Prayogo, 2018). Laporan yang disampaikan Bagian integral dari kelangsungan Industri pariwisata sangat penting untuk keberlanjutan ekonomi Indonesia dalam jangka panjang. Sumatera Utara melihat lebih sedikit wisatawan internasional sebagai akibat dari pembatasan sosial yang meluas dan pemblokiran perbatasan Indonesia. Lihat tabel di bawah ini untuk rincian jumlah wisatawan Mancanegara dari lima tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Sumatera Utara Tahun 2017-2021**

| No | Tahun | Jumlah Wisatawan Mancanegara |
|----|-------|------------------------------|
| 1. | 2017  | 270.792                      |
| 2. | 2018  | 236.276                      |
| 3. | 2019  | 258.822                      |
| 4. | 2020  | 44.400                       |
| 5. | 2021  | 230                          |
| 6. | 2022  | 19.198                       |

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara

Di antara banyak tujuan wisata populer di distrik Langkat seluas 6.727 kilometer persegi yang merupakan rumah bagi 23 distrik individu adalah Tangkahan dan Bukit Lawang. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh topografi daerah yang tidak biasa datar.

Ketika sungai mengalir ke Taman Nasional Gunung Leuser, contoh yang menakjubkan dari kehidupan hutan eksotis, ia melewati daerah yang dihuni oleh kayu raja, damar, dan pohon meranti, antara lain. Selain itu, kera, ekor kambing, monyet berjarak panjang, dan burung Sumatera adalah salah satu dari enam spesies primata yang ditemukan di Tangkahan. Tangkahan dikenal sebagai tempat suci gajah Sumatera, yang mampu berkomunikasi langsung dengan pengunjung.

Salah satu inisiatif di Tangkahan yang bertujuan untuk melindungi spesies Gajah Sumatera adalah Area Konservasi Gajah Sumatera. Ada fasilitas konservasi dan kesempatan wisata di area konservasi yang relevan dengan spesies gajah Sumatera. Gajah akan disimpan di asrama, kandang isolasi untuk bayi baru lahir, kandangnya sosialisasi, klinik, kantor untuk manajer, perumahan untuk *mahout*, dan gudang makanan sebagai bagian

dari fasilitas konservasi. *Amphitheater, food court*, area berkuda gajah, area mandi gajah dan pusat pengunjung semuanya merupakan bagian dari fasilitas wisata. Area Konservasi Gajah Sumatera dibuka kembali ke publik pada Maret 2022, setelah berakhirnya pandemi COVID-19. Informasi tentang wisatawan yang mengunjungi Tangkahan Sumatera Elephant Conservation Area antara Maret 2022 dan April 2023 disajikan di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan Maret 2022- April 2023**

| No  | Bulan dan Tahun | Jumlah Wisatawan |
|-----|-----------------|------------------|
| 1.  | Maret 2022      | 518              |
| 2.  | April 2022      | 285              |
| 3.  | Mei 2022        | 1798             |
| 4.  | Juni 2022       | 198              |
| 5.  | Juli 2022       | 686              |
| 6.  | Agustus 2022    | 181              |
| 7.  | September 2022  | 475              |
| 8.  | Oktober 2022    | 373              |
| 9.  | November 2022   | 176              |
| 10. | Desember 2022   | 383              |
| 11. | Januari 2023    | 453              |
| 12. | Februari 2023   | 413              |
| 13. | Maret 2023      | 317              |
| 14. | April 2023      | 219              |
| 15. | <b>Total</b>    | <b>6.475</b>     |

Sumber: Data Pra Survey Peneliti di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan.

Tabel diatas merupakan data kunjungan wisatawan ke Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan, karna adanya pandemi Covid-19 kawasan konservasi gajah ditutup dari tahun 2019 dan baru dibuka kembali pada maret 2022. Data di atas merupakan jumlah data pengunjung per bulan mulai dari maret 2022 sampai april 2023 dan data ini di dapatkan langsung dari kawasan konservasi gajah Sumatera di Tangkahan. Tidak stabilnya jumlah kunjungan wisatawan di kawasan konservasi gajah Sumatera di Tangkahan perlu di pertanyakan alasanya, hal ini bisa saja terjadi karna kualitas pelayanan yang mereka berikan pada wisatawan.

Menurut Gaffar dalam (Massie et al., 2016) Karena berbagai jenis kebutuhan berubah dari waktu ke waktu, kualitas layanan menjadi semakin penting. Konsumen sebagai subjek dalam mengevaluasi kualitas layanan bisnis lebih penting daripada konsumen sebagai objek. Sukses masa depan perusahaan tergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi yang memuaskan konsumen atau pelanggan.

Studi ini menemukan bahwa di antara banyak faktor yang mempengaruhi kebahagiaan pengunjung dengan daya tarik, kualitas layanan adalah yang paling penting.

Oleh karena itu penulis ingin melihat apakah **Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan** dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kawasan konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah kepuasan wisatawan Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan?

### **1.3 Tujuan TA**

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan.

### **1.4 Kontribusi/ Manfaat TA**

- Kontribusi terhadap Institusi : menambah literatur tentang Kualitas Pelayanan
- Kontribusi terhadap pengelola tempat wisata : sebagai rekomendasi dalam membuat strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan