

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan wisata sangat penting seiring dengan berkembangnya beberapa variasi kebutuhan hidup yang ditawarkan. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek, melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen atau pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang (Gaffar 2007:99). kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan ini dapat memberikan beberapa manfaat. Masing-masing tempat wisata mempunyai program yang terus diperbaharui.

Pelayanan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang adalah fasilitas. Fasilitas sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. kepuasan pengunjung merupakan respon pemenuhan dari pengunjung terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya yaitu kepuasan pengunjung. Fasilitas menjadi salah satu bagian yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung adalah perasaan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang didapatkannya (Firmansyah, 2018). Kepuasan pengunjung adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa yang secara terus menerus yang sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pengunjung, kawasan TWAGP juga perlu diketahui

Taman Wisata Alam Gunung Papandayan (TWAGP) merupakan kawasan wisata alam yang berada di Gunung Papandayan, Kabupaten Garut, Jawa Barat. TWAGP merupakan kawasan wisata yang cukup populer, sehingga banyak masyarakat Garut maupun luar yang menjadikan TWAGP sebagai destinasi yang ingin dituju sebagai sarana rekreasi. Pentingnya program pelayanan wisata di kawasan TWAGP agar memudahkan konsumen dalam melakukan kegiatan wisata di kawasan tersebut. Program pelayanan tersebut berbentuk layanan-layanan baru yang memudahkan pengunjung, dimaksudkan untuk menarik pengunjung agar datang ke destinasi TWAGP.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir mengenai pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas Ekowisata di TWAGP adalah sebagai berikut:

Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di TWAGP.

Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di TWAGP.

Menyusun program pelayanan dan fasilitas wisata berdasarkan kepuasan pengunjung.



### 1.3 Manfaat

Pelaksanaan tugas akhir mengenai pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas ekowisata di TWAGP memiliki beberapa manfaat dan diharapkan dapat bermanfaat serta diterima oleh semua pihak. Manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung di kawasan TWAGP.
2. Meningkatkan fasilitas yang terdapat di kawasan TWAGP.
3. Bagi pengelola, memberikan informasi terkait keinginan wisatawan untuk fasilitas yang sesuai dengan kegiatan wisata.
4. Memberikan masukan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjung kepada pihak pengelola.

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengembangan kualitas pelayanan dan fasilitas ekowisata di TWAGP adalah leaflet, pemetaan fasilitas dan program pengembangan pelayanan.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.