

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan yang kaya akan sumber daya alam memiliki berbagai keragaman seni dan budaya dengan ciri khas tersendiri di setiap daerahnya. Agar keragaman budaya tetap dikenal dan tidak hilang dengan adanya perkembangan teknologi dan globalisasi, Keragaman budaya ini perlu dilestarikan dan diperkenalkan ke daerah lain. Salah satu cara untuk mempertahankan kelestarian budaya ini adalah dengan cara menjadikan tempat wisata yang unik dan menjadi ciri khas untuk setiap daerah, dimana nantinya masyarakat sekitar hingga masyarakat di luar daerah bisa berkunjung dan belajar dari keragaman budaya tersebut.

Meningkatnya mobilitas dan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat Indonesia belakangan ini secara tidak langsung meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan kegiatan pariwisata, hal ini dilakukan sebagai penghilang penat setelah berbagai rutinitas yang telah dilaluinya setiap harinya. Kegiatan pariwisata merupakan upaya untuk mengembangkan dan memanfaatkan objek dan daya tarik wisata yang terwujud antara lain dalam bentuk kekayaan alam yang indah, keragaman flora dan fauna, kemajemukan tradisi dan seni budaya serta peninggalan sejarah dan purbakala.

Dengan adanya sektor wisata di suatu daerah juga dapat memberikan manfaat bagi perekonomian masyarakat setempat dan membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Industri pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia di tingkat kabupaten, provinsi dan nasional. Industri ini telah

menjadi sumber pendapatan, penciptaan lapangan kerja dan pengembangan dan transfer modal manusia, yang semuanya penting untuk pertumbuhan ekonomi.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat terdampak akibat adanya pandemi COVID-19. Berdasarkan data BPS (2021), terdapat penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2020 sebesar 4,02 juta kunjungan. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03 persen.

Gambar 1.1

Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman 2018-2020 (Ribu Kunjungan)



(Sumber : BPS, 2021)

Objek wisata merupakan produk jasa yang di tawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar pengunjung yang datang dapat menikmati objek wisata yang di tawarkan. Wisata Kampoeng Djowo Sekatul bserada di Kabupaten Kendal yang berbatasan dengan Kota Semarang di sebelah timur dan Kabupaten Batang di sebelah barat. Tepatnya Kampoeng Djowo Sekatul ini terletak di kaki gunung Ungaran dukuh Sekatul, Kecamatan Limbangan.

Kampoeng Djowo sekatul dapat dikatakan sebagai wisata pedesaan Jawa karena menawarkan produk wisata yang bernuansa pedesaan dengan udara sekitar masih bersih dan sejuk. Dengan ciri khas budaya Jawanya Kampoeng Djowo Sekatul ini menyediakan fasilitas tempat singgah berupa Rumah penginapan Joglo dan resto. Dengan fasilitas dan pilihan area berkunjung, wisata ini cocok untuk dikunjungi berbagai macam usia mulai dari anak-anak, remaja, hingga orang dewasa.

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi. Salah satu faktor yang dapat mendorong. Kepuasan pengunjung di suatu tempat wisata adalah kualitas pelayanan. pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Sedangkan kualitas merupakan suatu kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan. kualitas pelayanan ini umumnya bisa dirasakan langsung ketika wisatawan berkunjung ke sebuah tempat wisata, contoh kecil dari kualitas pelayanan adalah adanya sikap ramah, senyum dan sopan oleh para karyawan dan pihak pengelola tempat wisata.

Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas. Fasilitas adalah penyediaan kelengkapan fisik untuk memberikan kemudahann kepada *customer* dalam melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhannya dapat terpenuhi (Sulistiyana : 2015).

Ciri khas yang menonjol pada Wisata Kampoeng Djowo Sekatul adalah nuansa jawa yang asri dengan bangunan rumah Joglo khas jawa tengah yang dijadikan tempat penginapan dan Resto dengan harga yang bervariasi. Meningkatnya kepuasan konsumen tidak hanya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik, tetapi harga juga

merupakan faktor meningkatnya kepuasan konsumen dan meningkatnya penjualan dalam perusahaan. Harga merupakan satu-satunya bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran) Tjiptono (2008:151).

Semakin banyaknya tempat wisata di berbagai daerah, masyarakat makin selektif akan fasilitas, harga dan pelayanan yang baik. Tentunya masyarakat mengharapkan dapat berkunjung ke tempat wisata yang memiliki fasilitas memadai dengan harga terjangkau dan tidak lepas dari pelayanan yang baik kepada pengunjung. Oleh karena itu tempat wisata di tuntut untuk menjaga ketiga faktor tersebut dan memberikan keunikan tersendiri agar wisatawan yang datang berkunjung merasa puas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Kampong Djowo Sekatul”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan fokus permasalahan dalam penelitian ini dapat sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pengunjung Wisata Kampong Djowo Sekatul?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pengunjung Wisata Kampong Djowo Sekatul?

3. Bagaimana pengaruh harga (X_3) terhadap kepuasan pengunjung Wisata Kampoeng Djowo Sekatul?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Kampoeng Djowo Sekatul?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dengan kepuasan pelanggan Wisata Kampoeng Djowo Sekatul.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan perumusan masalah di atas adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan Wisata Kampoeng Djowo Sekatul
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pelanggan Wisata Kampoeng Djowo Sekatul
3. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh harga (x_3) terhadap kepuasan pelanggan Wisata Kampoeng Djowo Sekatul
4. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Kampoeng Djowo Sekatul

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan guna memperoleh manfaat yang berguna bagi seluruh pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain:

1. Bagi penulis, untuk melatih dan mengembangkan kemampuan cakrawala berfikir secara sistematis dan juga ilmiah sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari di Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang dan diaplikasikan kedalam sebuah karya tulis.
2. Bagi pihak kampoeng Djowo Sekatul penelitian ini diharapkan sebagai informasi dan masukan dalam merencanakan dan penerapan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung yang berkunjung ke wisata kampoeng Djowo Sekatul.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan referensi khususnya dalam penelitian Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi, Universitas Muhammadiyah Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis akan membahas kedalam lima bab, dapat dirincikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Latar belakang merupakan landasan pemikiran secara garis besar, teori maupun fakta yang menimbulkan minat untuk

melakukan penelitian . Rumusan masalah merupakan pernyataan tentang keadaan, fenomena atau konsep yang memerlukan pemecahan atau jawaban melalui suatu penelitian dan pemikiran mendalam dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan alat-alat yang relevan. Tujuan penelitian merupakan suatu indikasi ke arah mana penelitian itu dilakukan atau data-data serta informasi apa yang ingin dicapai dari penelitian. Kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan, baik secara praktis maupun teoritis. Sistematika penulisan merupakan uraian singkat mengenai isi dari bab pendahuluan hingga bab penutup.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan teori dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga serta konsep yang berhubungan dengan masing-masing variabel penelitian. Selain itu, bab ini juga memperlihatkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan 10 penelitian yang diangkat, serta menunjukkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh penulis meliputi penjelasan mengenai data yang digunakan, sumber data, cara pengumpulan data, cara pengolahan data, metode analisis yang digunakan, serta cara melakukan pengambilan keputusan. bab ini meliputi : variabel penelitian dan definisi operasional merupakan uraian mengenai variabel-variabel yang digunakan serta definisi secara operasional sebagai dasar penulis dalam penelitian. penentuan populasi dan sampel merupakan tahapan dalam penentuan wilayah objek, dimulai

dengan penentuan populasi yang kemudian diperkecil dengan sampel dan karakteristik yang sesuai dengan penelitian. Jenis dan Sumber data merupakan uraian dari jenis data yang digunakan dalam penelitian ini serta sumber data bagaimana penulis memperoleh data yang diperlukan. Metode pengumpulan data dan metode analisis merupakan metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data serta menganalisis data untuk penelitian ini..

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi : hasil dari pemilihan sampel, deskriptif data, hasil dari uji statistik deskriptif, uji regresi linier berganda uji heteroskedastis, uji multikolinieritas, uji hipotesis yang terdiri atas: uji f (simultan), koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis (ujit), serta yang terakhir ada uji analisis korelasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dibahas mengenai simpulan dan keterbatasan penelitian yang dilakukan, yang berisi saran dan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian ini berupa hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti. Saran dalam penelitian ini merupakan hal-hal yang diberikan kepada pihak perusahaan yang bersangkutan dan pihak lain yang berkepentingan.