

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan banyak tempat alam alami tanpa ada sentuhan tangan manusia sedikitpun. Hal inilah yang menjadikan Indonesia sebagai negara yang paling dipilih para wisatawan mancanegara saat berlibur. Alamnya yang luar biasa, keindahan pemandangan yang sangat luar biasa, kekayaan sumber daya alam yang melimpah ruas, bahasanya yang beraneka ragam, agama dan tradisi masyarakatnya yang heterogen membuat Indonesia menjadi miniatur dunia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pariwisata ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan serta mendayagunakan objek dan daya tarik wisata.

Pariwisata adalah aktivitas yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, berlibur atau turisme. Objek pariwisata dapat berupa tempat-tempat untuk sejarah atau lokasi-lokasi alam yang indah dan atraktif. Dengan kata lain, *tourisme* adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas itu.

Proses pembangunan yang dilakukan pemerintah melahirkan suatu perubahan terus menerus di berbagai bidang kegiatan, bertujuan untuk meningkatkan mutu masyarakat.

Salah satu bidang yang mengalami perkembangan dan perubahan dalam rangka memanfaatkan sumber daya alam dan meningkatkan mutu kehidupan sumber daya manusia yang cukup besar akhir-akhir ini adalah dibidang pariwisata. Di dalam pola umum kebijaksanaan pembangunan lima tahun keenam Garis-Garis Besar Haluan Negara 1993-1998, pada butir 16 disebutkan : Pembangunan kepariwisataan terus ditingkatkan dan dikembangkan.

Untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan usaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperkaya kebudayaan nasional dengan tetap mempertahankan kepribadian bangsa dan tetap terpelihara nilai-nilai agama, mempererat persahabatan antar bangsa, memupuk cinta tanah air serta memperhatikan kelestarian fungsi dan mutu lingkungan hidup. Pembangunan kepariwisataan juga diarahkan untuk mendorong pengembangan, pengenalan dan pemasaran produk nasional Pembangunan industri pariwisata pada intinya merupakan suatu aktivitas menggali segala potensi pariwisata, baik yang berasal dari sumber daya alam, sumber daya manusia yang kesemuanya memerlukan penanganan menyeluruh.

Industri pariwisata biasanya dianggap sebagai industri jasa yang perannya masa sekarang ini cukup penting dalam menciptakan lapangan kerja

dan kesempatan berusaha. Hal ini dilandasi pemikiran bahwa untuk meningkatkan sektor yang perlu diperhitungkan adalah usaha untuk meningkatkan permintaan akan arus kunjungan wisatawan dalam jangka panjang.

Kabupaten Kerinci memiliki banyak sekali objek-objek wisata yang tentunya menarik untuk di kunjungi wisatawan, bukan saja wisatawan yang berasal dari dalam negeri saja melainkan wisatawan dari luar negeri (mancanegara) juga banyak mengunjungi objek-objek wisata yang ada di Kabupaten Kerinci. Daerah Kerinci relatif banyak memiliki potensi pariwisata yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik dari wisatawan. Salah satu cara untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke objek wisata Kabupaten Kerinci adalah dengan cara meningkatkan kualitas layanan dan melengkapi fasilitas-fasilitas pendukung.

Fenomena kepuasan pengunjung pada objek wisata Air Panas Semurup dari indikator membeli kembali sudah dimaksimalkan, dimana pengelola akan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung yang datang berulang ke objek wisata serta menciptakan rasa ingin mengajak orang lain untuk datang, lalu pengelola juga membuat agar kesan dari objek wisata selalu baik dengan menjaga keamanan dan kelayakan objek, serta adanya proses perbedaan biaya masuk ketika hari tertentu. Meskipun banyak kejadian yang tidak diinginkan terjadi namun pengelola terus mengantisipasi banyak hal. Perkembangan jumlah Tempat Wisata di Kabupaten Kerinci dapat dilihat di tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Objek Wisata Unggulan Kabupaten Kerinci yang Menjadi Lokus Program Pengembangan

No	Nama Objek Wisata	Jenis Wisata	Lokasi/Kecamatan
1	Danau Kerinci	Bahari/Air	Danau Kerinci dan Keliling Danau
2	Air Panas Semurup	Kesehatan	Air Hangat Barat
3	Aroma Pecco	Bahari/Air	Kayu Aro
4	Air Terjun Telun Berasap	Bahari/Air	Gunung Tujuh
5	Air Panas Sungai Medang	Bahari/Air	Kerinci

Sumber: Dokumen Disparbudpora Kab. Kerinci Tahun 2018.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa ada beberapa wisata yang paling umum dan paling sering dicari oleh masyarakat dengan keunggulannya dan ciri khasnya masing-masing, Keunggulan Air Panas Semurup sehingga peneliti memilihnya sebagai objek penelitian adalah, harga tiket masuk termasuk dalam kategori murah serta banyak sekali fasilitas dan pelayanan yang didapatkan ketika datang. Namun terlepas dari itu adanya kekurangan merupakan hal yang wajar tetapi peningkatan kualitas berbagai aspek terus ditingkatkan pengelola objek wisata Air Panas Semurup. Keunikan yang ada adalah adanya tempat pemandian dan merebus telur yang luas, serta untuk fasilitas sudah disediakan yang tidak ada ditempat lain. Dibandingkan dengan Air Panas Sungai Medang, Air Panas Semurup jauh lebih terawat serta pengelolaan yang langsung dari desa sekitar sedangkan Sungai Medang hanya pengelolaan individu serta fasilitas yang

perawatannya kurang diperhatikan.

Jumlah Wisatawan Domestik Dan Luar Daerah di Objek Wisata Air Panas Semurup Selama 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Wisatawan Domestik Dan Luar Daerah di Objek Wisata Air Panas Semurup Selama 2020

Wisatawan			
Bulan	Manca Negara (Jiwa)	Domestik (Jiwa)	Jumlah Total (Jiwa)
1	2	3	4
Januari	60	312	372
Februari	78	632	710
Maret	10	521	531
April	18	534	552
Mei	50	765	815
Juni	112	476	588
Juli	87	789	876
Agustus	98	845	943
September	67	675	742
Oktober	85	711	796
November	45	778	823
Desember	103	872	975

Sumber: Pengelola Objek Wisata Air Panas Semurup tahun 2021

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa pengunjung objek wisata Air Panas Semurup mengalami fluktuasi yang berbeda beda setiap bulan, jumlah pengunjung yang berubah diakibatkan berbagai faktor, mulai dari acara yang diadakan, libur hari tertentu serta adanya festival yang dilaksanakan.

Wisatawan dalam hal ini merupakan komunitas yang heterogen yang berasal dari berbagai latar belakang, sifat, kebiasaan, daerah, budaya dan tingkat ekonomi yang berbeda.

Kabupaten Kerinci dikenal sebagai kabupaten yang memiliki panorama yang terindah di Provinsi Jambi. Sakti Alam Kerinci merupakan sebutan lain dari Kabupaten Kerinci. Kerinci dikenal dengan julukan “Sepenggal Tanah Surga”, sebutan ini merefleksikan betapa wilayah Kerinci memiliki panorama yang sangat memukau.

Salah satu objek wisata yang menjadi wisata andalan daerah Kabupaten Kerinci, yaitu objek Wisata Air Panas Semurup. Wisata Air Panas Semurup ini berada di Desa Air Panas Baru, Kecamatan Air Hangat, Kabupaten Kerinci, Provinsi Jambi. Kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan yang berkunjung ke objek ini, yakni merebus telur dan pisang. Di samping itu, terdapat fasilitas khusus kolam renang air panas, tempat perendaman kaki air panas, dan kamar mandi air panas yang berkhasiat untuk penyembuhan penyakit kulit dan sebagainya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal utama dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata di Kabupaten Kerinci khususnya Objek wisata Air Panas Semurup.

Kepuasan pelanggan tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang di berikan oleh para ahli Wilton (2010:204), kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang di rasakan setelah pemakaiannya. Menurut Kotler (2012:24), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Menurut Sunarto

(2013:10), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Di Objek Wisata Air Panas Semurup harga yang ditawarkan relatif murah dan terjangkau sebagai mana dijelaskan berikut ini :

Tabel 1.3
Tarif Retribusi

Masuk Kawasan Objek Wisata Air Pans Semurup Kabupaten Kerinci

KARCIS TANDA MASUK	HARI BIASA (Rp)
DEWASA	Rp. 4.000,-
ANAK-ANAK	Rp. 2.000,-
PARKIR RODA DUA	Rp. 2.000,-
PARKIR RODA EMPAT	Rp. 4.000,-
PARKIR RODA ENAM	Rp. 6.000,-

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Pada Tabel 1.3 menjelaskan Tiket masuk sesuai Peraturan Daerah adalah, tarif masuk untuk anak-anak Rp.2000 dan dewasa Rp.4000 sedangkan untuk parkirnya sendiri roda dua Rp.2000, roda empat Rp.4000 dan roda enam Rp.6000. Pengelola objek Wisata Air Panas Semurup melakukan penetapan mekanisme harga dengan adanya diskusi, agar tidak terjadinya penyalahgunaan wewenang, dimana harga dipertimbangkan dengan wisata lain yang sejenis, serta adanya biaya pemeliharaan wisata didalamnya, alokasi dana disesuaikan dengan kebutuhan baik dari pengelola maupun pemerintah daerah dalam kegiatan pengembangan wisata.

Menurut Tjiptono (2011:24), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah harga. Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari yang memiliki atau pengguna produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap pembeli, (Umar, 2012:32). Perusahaan dalam usaha memasarkan barang atau jasa, perlu penetapan harga yang tepat. Harga merupakan salah satu unsur pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendekatan bagi perusahaan, harga juga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2011:151), harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak atas pengguna suatu barang.

Fasilitas yang di dapatkan ketika berkunjung ke objek wisata Air Panas Seumurup juga beragam dimana diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4
Fasilitas Air Panas Semurup

No	Jenis Fasilitas
1	Tempat Pemandian Air Panas
2	Area Parkir
3	Tempat Beristirahat
4	Fasilitas Penunjang Lainnya

Sumber : Survey Lokasi

Pengamatan dilakukan oleh penulis terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Air Panas Semurup menemukan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pengunjung yang disebabkan oleh berapa faktor diantaranya adalah masih minimnya fasilitas yang tersedia bagi pengunjung seperti tempat parkir yang tidak kondusif karena terlalu sempit serta masih kurangnya tata kelola manajemen yang baik. Hal ini terbukti bahwa pengunjung dikenakan biaya ganda dalam memasuki objek wisata Air Panas Semurup diantaranya ada biaya retribusi masuk ditambah lagi dengan biaya parkir yang tinggi dan tanpa pengawasan dari pengelola sehingga memberatkan bagi pengunjung.

Disamping Harga, Fasilitas juga merupakan penentu dalam kepuasan pelanggan. Fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Seperti yang telah di jelaskan pada fenomena kepuasan pengunjung diatas, bahwa harga tidak berbanding lurus dengan fasilitas yang diterima. Kurangnya tata kelola yang baik sehingga ada kesan terjadi pungutan liar oleh pihak yang tidak jelas dengan timbulnya biaya parkir liar di objek wisata tersebut. Disamping itu tingginya harga barang seperti telur, pisang dan jagung serta barang lainnya yang diperdagangkan dalam objek wisata tersebut membuat pengunjung merasa keberatan dan berakibat terhadap rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung objek wisata.

Kualitas pelayanan yang didapatkan ketika pengunjung datang ke lokasi objek wisata adalah :

Tabel 1.5
Pelayanan Objek Wisata Air Panas Semurup

No	Pelayanan Yang Diberikan
1	Adanya Keamanan Yang Berjaga
2	Tersedia Banyak Stand Makanan
3	Bagian Kebersihan
4	Adanya Pos Pengaduan
5	Terdapat Pengamanan di Kolam Air Panas

Sumber : Survey Lokasi

Kualitas pelayanan dapat diketahui juga merupakan salah satu faktor dalam kepuasan pelanggan. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011:292), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011:157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan di persepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Fenomena yang terkait dengan kualitas pelayan pada objek wisata Air Panas Semurup masih kurang optimal. Petugas hanya melakukan aktifitas pungutan retribusi saja, sementara pengunjung ada yang menginginkan agar dilayani dengan optimal serta ramah dan mampu berkomunikasi yang baik dengan pengunjung terkait dengan sajarah objek wisata Air Panas Semurup. Kebersihan yang terlihat dilokasi juga masih kurang, hal ini ditandai dengan banyaknya fasilitas yang tidak bisa berfungsi dengan baik seperti tempat pemandian air panas dan toilet yang terlihat sangat kumuh ini juga merupakan permasalahan yang harus diatasi oleh pengelola objek wisata.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. Hasil penilitan menyatakan bahwa variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Kurnia Rahmawati dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) harga memiliki pengaruh sebesar 51,2% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar; (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 45,2% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar; dan (3) harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 59,3% dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar.

Dengan dilatar belakangi oleh beberapa teori, penelitian sebelumnya dan fenomena masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis **“Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci”**.

1.2 Rumusan Masalah

Agar dalam penulisan atau pembahasan benar-benar dapat mencapai sasaran yang diharapkan dan sebagai acuan nantinya bagi penulis dalam melakukan pembahasan, maka penulis mengangkat permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial atau simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata

Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci ?

2. Berapa besar pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial atau simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci ?
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Panas Semurup Kabupaten Kerinci ?

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait seperti:

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini menjadi bahan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi STIE Sakti Alam Kerinci. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk perkembangan penelitian yang relevan dari segmen yang berbeda dimasa yang akan datang. Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sebagai bahan perbandingan antara teori dan penerapannya serta pengembangan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, masukan, bagi industri pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kerinci agar dapat lebih cermat dalam menentukan strategi yang tepat dalam memasarkan produknya.

