

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis. Semua orang sibuk dengan pekerjaan dan aktivitasnya. Rutinitas yang dialami orang dalam kesehariannya menimbulkan ketegangan, kebosanan, kejenuhan, dan mungkin bisa berakibat stres. Untuk meminimalkan perasaan tersebut berkembang negatif, diperlukan sarana untuk memulihkan kejernihan pikiran, untuk mendapatkan inspirasi dan kesegaran baru. Salah satu bentuk kegiatan yang efektif adalah pelaksanaan kegiatan wisata. Wisata adalah kegiatan yang identik dengan aktifitas berlibur.

Pariwisata merupakan bagian dari kebutuhan hidup manusia. Salah satu aspek psikologis yang mampu bergerak ke arah pelaksanaan segala jenis kegiatan dan menjadi dasar usaha manusia. Fungsi lain dari industri pariwisata adalah untuk memenuhi kebutuhan rekreasi. Pariwisata merupakan kegiatan yang melibatkan perjalanan untuk rekreasi atau bersantai. Pariwisata termasuk dalam kategori sektor industri hiburan yang merupakan salah satu tujuan dari individu, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan, untuk mencapai kesenangan dan kepuasan yang dapat menghilangkan kebosanan dan mendapatkan kesegaran diri.

Dijelaskan dalam UU No.10/2009 tentang kepariwisataan, bahwa pariwisata itu kegiatan wisata yang didalamnya terdapat berbagai macam kegiatan yang dilengkapi oleh fasilitas dan layanan yang dapat dipenuhi oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah baik daerah maupun pusat. (UU No.10/2009).

Menurut Limbeng (2017:5) Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sebagian atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara

Perkembangan industri pariwisata menjadi topik yang menarik untuk dibahas, dampak yang dapat ditimbulkan oleh pariwisata dari segi sosial, budaya dan ekonomi, meskipun pariwisata merupakan sektor dengan tingkat kerentanan yang tinggi terhadap perubahan yang terjadi di masyarakat. Hal tersebut sangat mempengaruhi besar kecilnya dan keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu objek wisata.

Industri pariwisata di Indonesia cukup menjanjikan. Keanekaragaman suku, budaya, dan sumber daya alam membuat bangsa ini begitu bergerak maju. Setiap daerah di Indonesia mempunyai karakteristiknya sendiri dan potensi yang luar biasa, yang mendorong lebih banyak wisatawan untuk mengunjungi, yang mampu menaikkan jumlah wisatawan yang datang. Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan utama Indonesia, terutama pada sektor non-migas (Sujai, 2016).

Pariwisata menepati penerimaan devisa negara paling besar kedua setelah sektor non-migas (Republika.co.id). Hal ini membuat pariwisata mempunyai peran ekonomi yang besar bagi Indonesia. Sektor pariwisata telah memberi dampak posisi yang signifikan bagi kehidupan masyarakat di Indonesia. Secara ekonomi, pariwisata memberikan peluang pada perluasan usaha dan kesempatan kerja yang lebih luas, peningkatan pendapatan perkapita dan peningkatan devisa negara.

Kabupaten Pamekasan adalah salah satu daerah yang terletak di Provinsi Jawa Timur terdiri dari 13 kecamatan (Pamekasankab.bps.go.id:2021). Kabupaten Pamekasan termasuk daerah-daerah yang memperhatikan pengembangan pariwisata di wilayahnya. Kabupaten Pamekasan memiliki potensi besar di bidang pertanian Pariwisata, khususnya wisata alam. Selain wisata alam, kabupaten pamekasan juga memiliki beragam nuansa wisata seperti wisata sejarah, wisata budaya, wisata edukasi, dan wisata buatan. Salah satunya adalah wisata di Kabupaten pamekasan yaitu Wisata Kampoeng Durian

Wisata Kampoeng durian beralokasi di Desa Tebul Timur Kecamatan Pegantenan. Wisata ini di bangun pada tahun 2018 dengan nuansa agrowisata dan perbukitan. Wisata Kampoeng Durian menawarkan berbagai fasilitas yang cukup lengkap tidak hanya itu pengunjung juga bisa menikmati keindahan alam yang berada disekitar wisata tersebut. Namun Wisata Kampoeng Durian tetap menemukan permasalahan berupa fluktuasi jumlah pengunjung yang sangat tajam dan signifikan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1. Fluktuasi jumlah pengunjung memang merupakan masalah yang selalu menjadi tantangan bagi obyek wisata manapun, dikarenakan sulitnya menarik wisatawan untuk melakukan keputusan berkunjung

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Kampoeng Durian tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Persentase
1	2019	10.477	0,0%
2	2020	7.740	-26,1%
3	2021	8.850	14,3%
4	2022	7.210	-18,5%

Sumber: Pengelola wisata kampoeng durian

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 wisata kampoeng durian terdapat 10.477 wisatawan yang berkunjung. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 3.077 wisatawan, berarti wisatawan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -26,1% dibandingkan pada tahun 2019. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 1.110 wisatawan, yang berarti pada tahun 2021 wisatawan mengalami kenaikan sebesar 14,3% dibandingkan dengan tahun 2020. Pada tahun 2022 mengalami penurunan kembali yang cukup pesat sebesar 1.640 wisatawan, ini berarti pada tahun 2022 wisatawan mengalami penurunan sebesar -18,5% dibandingkan dengan tahun 2021.

Naik turunnya wisatawan dari tahun ke tahun mengindikasikan bahwa keputusan konsumen untuk berkunjung dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan hasil observasi sebelum penelitian (pre-research) dengan pengunjung mengatakan bahwa objek Wisata Kampoeng Durian ini masih kurang dalam segi fasilitasnya seperti pada area parkir yang kurang luas, toilet umum yang sangat terbatas serta akses dan petunjuk jalan menuju wisata ini masih sangat kurang sehingga menyulitkan para konsumen untuk berkunjung, hal ini juga dibenarkan oleh pihak pengelola yang mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia diwisata ini masih belum sepenuhnya maksimal, dan dari tahun ketahun belum ada perbaikan dalam segi fasilitas. Sehingga dibutuhkan upaya untuk menaikkan jumlah pengunjung Objek Wisata Kampoeng Durian dengan melakukan strategi marketing salah satunya dengan penambahan atau perbaikan fasilitas yang ada

Pembangunan berbagai sarana dan prasarana serta upaya meningkatkan fasilitas yang tersedia pada wisata kampoeng durian senantiasa harus dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung serta untuk menarik wisatawan

sehingga para wisatawan memutuskan untuk berkunjung ke wisata tersebut. Terjadinya keputusan pengunjung untuk memanfaatkan objek wisata merupakan peristiwa yang mengantarkan pengunjung untuk mencapai kepuasannya. Ketika pengunjung telah mengalami kepuasan atas kunjungan yang dilakukan, maka akan terjadi kecenderungan pengunjung tersebut ingin mengulang kunjungan yang dilakukannya. Pada tahap ini pengunjung yang telah melakukan kunjungan dapat disebut sebagai pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap perbandingan antara kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai fasilitas. Menurut (Tjiptono, 2014: 317) menyatakan bahwa desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan

Hal ini berkaitan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sirait & Puddin, 2018) menyatakan bahwa fasilitas baik secara parsial maupun secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zhang & Nuangjamnong, 2022) dan (Anggraini et al., 2019) yang menjelaskan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Greenwell et al., 2002), (Ogucha et al., 2015), dan (Rasiful Hidayat et al. 2019) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

(Rahmah et al., 2017) menunjukan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Dalam penelitian (Law et al., 2008) dan (Siti Soeliha., 2022) menyatakan kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan menurut (Rosmaniar et al., 2021) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh akan tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian

Dalam penelitian (Yuyun Mardiyani, 2015) menyatakan bahwa Fasilitas cenderung mempengaruhi kepuasan secara tidak langsung melalui keputusan berkunjung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Rasiful Hidayat et al. 2019) Fasilitas secara signifikan tidak mempengaruhi Kepuasan konsumen melalui Keputusan pembelian

Pada penelitian ini masalah yang diangkat yaitu mengenai naik turunnya jumlah pengunjung objek wisata kampoeng durian. Berdasarkan hasil observasi sebelum penelitian (pre-research) yang dilakukan peneliti terdapat permasalahan mengenai fasilitas, dimana pemanfaatan fasilitas yang belum bisa digunakan sepenuhnya secara maksimal seperti pada area parkir yang hanya memanfaatkan sisa lahan perkebunan dan toilet umum yang masih sedikit dan kurang memadai, serta akses jalan dan rambu rambu penunjuk jalan yang masih kurang, sehingga jumlah pengunjung yang datang pada wisata kampoeng durian ini tidak stabil atau tiap tahunnya ada penurunan kunjungan dari para wisatawan

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek**

Wisata Kampoeng Durian Tebul Timur Kecamatan Pegantenan Kabupaten Pamekasan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara langsung fasilitas terhadap keputusan berkunjung?
2. Apakah terdapat pengaruh secara langsung fasilitas terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah terdapat pengaruh secara langsung keputusan berkunjung terhadap kepuasan pengunjung?
4. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung fasilitas terhadap kepuasan pengunjung melalui keputusan berkunjung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung fasilitas terhadap keputusan berkunjung?
2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung fasilitas terhadap kepuasan pengunjung?
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung keputusan berkunjung terhadap kepuasan pengunjung?

4. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung fasilitas terhadap kepuasan pengunjung melalui keputusan berkunjung?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana dalam mengembangkan pengetahuan dan teori yang didapat di perguruan tinggi untuk disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan teori manajemen pemasaran.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi pengelola pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pelaku usaha di bidang pariwisata dan dapat memberikan masukan bermanfaat bagi industri pariwisata.

2) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bisa mengembangkan pengetahuan penulis dan merupakan suatu sarana untuk membandingkan antara teori yang didapat selama masa perkuliahan dengan praktik yang sebenarnya, serta digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

3) Bagi perguruan tinggi

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada para mahasiswa agar dijadikan referensi ataupun pembanding pada penelitian selanjutnya dan sebagai bacaan ilmiah di Perpustakaan.

4) Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk menambah wawasan bagi para pembaca dan pengetahuan akan pentingnya fasilitas terhadap keputusan berkunjung oleh para pengunjung