

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi nasional. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan pemerintah untuk memperoleh devisa dari penghasilan non migas. Peranan pariwisata dalam pembangunan nasional, disamping sebagai sumber perolehan devisa juga banyak memberikan sumbangan terhadap bidang-bidang lainnya. Diantaranya menciptakan dan memperluas lapangan usaha, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian lingkungan hidup dan budaya bangsa, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa dan lain sebagainya (Utama, 2014).

Industri pariwisata di Indonesia menunjukkan bisnis jasa semakin berkembang dan mulai diperhitungkan di mata dunia. Gregorius Bhisma Adinaya (2018) menyatakan perkembangan pariwisata Indonesia dengan jumlah wisatawan mancanegara mencapai 16 juta orang dan setiap tahunnya prosentase kedatangan wisatawan mancanegara naik 20%. Indonesia meraih Best of Show-Cultural Display dalam LATAS (LA Travel & Adventure Show), 2018. Dan CMT China The Holiday Exhibition memberikan predikat Best Showcase Exhibitor Award. Predikat yang diraih dalam ekshibisi ini menjadi salah satu alat untuk mengenalkan kekayaan Indonesia di mata internasional. Dalam tingkat dunia, penghargaan pertama kategori inovasi di UNWTO diberikan pada Triponyu.com yang membuat destinasi dengan keterlibatan tinggi atas peran masyarakat. Ini salah satu bukti bahwa kreasi anak bangsa dapat mengangkat pariwisata Indonesia dalam kancah

dunia. Banyaknya penghargaan pariwisata yang telah diraih ini diharapkan bisa menjadi pendorong masyarakat dan pemerintah untuk bersama-sama mengembangkan sekaligus melindungi wisata yang telah dimiliki Indonesia. Baik dari aspek wisata alam, sektor terkait seperti akomodasi dan transportasi, pemberdayaan manusia, hingga kreasi masyarakat, dapat menjadi modal untuk menaikkan citra pariwisata Indonesia.

Pariwisata yang berada di Indonesia mempunyai potensi yang sangat baik, ada banyak jenis wisata yang menarik minat wisatawan. Salah satu jenis pariwisata yang masih digemari banyak orang ialah pariwisata wahana Water Park, dimana Water Park adalah wahana hiburan yang berbentuk air dan terdapat bermacam-macam permainan di dalamnya bisa juga dikatakan taman bermain yang terdapat area bermain anak – anak. Ada berbagai motif yang melatar belakangi wisatawan dalam melakukan wisata wahana Water Park yaitu untuk melepas penat dan stress dari kesibukan sehari-hari. Selain itu memberikan wawasan kepada anak dalam dunia air yang memiliki banyak manfaat di antaranya meningkatkan konsentrasi dan focus, mengembangkan keterampilan motoric dan eksplorasi sensorik dan masih banyak lainnya.

Destinasi wisata dengan infrastruktur yang baik selama kunjungan sangat penting untuk menjamin kenyamanan wisatawan. Pelayanan suatu wisata dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata. Jika seorang wisatawan merasakan puas saat berkunjung kemungkinan besar mereka akan kembali berkunjung ke objek wisata tersebut.

Desi (2017) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan / Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen dapat memahami salah satu dari tingkat kepuasan umum, jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa Kepercayaan, Interaksi Sosial dan Kenyamanan merupakan faktor yang memiliki peranan sangat penting yang dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Konsumen.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti Alifuddin (2015). Kepercayaan adalah pondasi dari bisnis, suatu transaksi bisnis akan terjadi apabila masing masing saling memercayai. Kepercayaan (Trust) tidak begitu saja dapat diakui orang, atau mitra bisnis melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan merupakan hubungan sosial yang dibangun atas dasar percaya dan rasa memiliki bersama.

Interaksi sosial juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Srivastava & Kaul (2014) menyatakan bahwa Interaksi sosial (social interaction) adalah persepsi konsumen mengenai interaksi sosial dengan peritel atau tenaga penjual, antar pelanggan dan masyarakat. Interaksi mengacu pada antarmuka antara pelanggan dan penyedia jasa layanan. Kualitas dan pengetahuan dari tenaga penjual merupakan atribut yang penting bagi pengunjung

atau konsumen. tingkat keinginan manusia untuk berinteraksi antar manusia juga dapat mendorong terciptanya kepuasan yang ada pada konsumen.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kenyamanan, Duarte et al., (2018) menyatakan bahwa Kenyamanan merupakan bentuk motivasi intrinsik yang menekankan pada kesenangan dan kepuasan yang melekat dari aktivitas tertentu. Konsep kenyamanan merupakan unsur yang penting dalam bidang pemasaran. Menyadari pentingnya kenyamanan, pelaku bisnis dalam hal ini penjual atau penyedia layanan mulai berfokus pada penyediaan layanan yang dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen agar konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Brilliant Water Park terletak di Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo, tepatnya di Desa Plunturan. Di bandingkan dengan kompetitornya, wisata Brilliant Water Park mengusung konsep mini water park yang di lengkapi dengan beberapa fasilitas lainnya seperti mini zoo, kereta putar, halaman yang luas di lengkapi dengan panggung utama untuk acara-acara seperti pernikahan, rapat , olahraga dan lain sebagainya. Secara konsep dan fasilitas , wisata dan berbagai macam wahana di Brilliant Water Park cukup menjanjikan bagi para pengunjung, mengingat letak geografis di dirikannya Brilliant Water Park.

Brilliant Water Park merupakan salah satu wisata yang sukses dalam menarik hati konsumen untuk terus berkunjung. Dibuktikan dengan berdirinya Brilliant Water Park yang berada di daerah yang jauh dari kota, tetapi Brilliant Water Park selalu ramai pengunjung di bandingkan tempat wisata lain yang sama-sama bersaing di sekitar wilayah Ponorogo ini. Bukan hanya ramai pengunjung namun Brilliant Water Park kini juga terus melakukan pembangunan yang bertujuan

memaksimalkan kinerja dan fasilitas yang diberikan terhadap konsumen baik mulai dari perbaikan dan penambahan jumlah kolam, penambahan fasilitas wahana air, menambah kapasitas tempat bersantai atau tempat tunggu, memperluas kapasitas tempat parkir dan bahkan melakukan penambahan karyawan, berdasarkan fenomena tersebut tidak heran apabila Brilliant Water Park menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan liburan.

Keberhasilan dan kesuksesan Brilliant Water Park yang dapat dilihat dari tingkat ramainya pengunjung dan tingkat perkembangan dalam pembangunan yang telah dilakukan pihak Brilliant Water Park ini menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ini dan menjadikannya sebagai dugaan bahwa dalam keberhasilan tersebut Brilliant Water Park menerapkan strategi yaitu dengan berupaya menciptakan rasa kepercayaan tinggi pelanggannya terhadap Brilliant Water Park, selain itu Brilliant Water Park juga selalu menerapkan komunikasi yang baik demi terciptanya hubungan antara pihak penyedia wisata dan pelanggan juga dapat berjalan dengan baik. Dan dengan upaya yang telah dilakukan Brilliant Water Park yaitu melakukan pembangunan dan perbaikan tersebut mungkin menjadi salah satu bentuk dalam menciptakan rasa kenyamanan yang tinggi dalam berkunjung di Brilliant Water Park.

Berdasarkan penjabaran fenomena dan dugaan yang ada dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian Farah Diza dan Imelda (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)” dimana Farah Diza dan Imelda meneliti Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen, namun dalam penelitian Diza belum meneliti terkait

Interaksi Sosial Dan Kenyamanan. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Dirwan dan Pratiwi (2018) yang berjudul “ Pengaruh Kenyamanan dan Kemudahan Pengguna Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang utama Makassar”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dirwan dan Pratiwi mereka meneliti terkait Kenyamanan , belum meneliti Kepercayaan dan Interaksi Sosial. Dari adanya perbedaan antara penelitian terdahulu, maka penelitian ini mencoba untuk menggabungkan untuk mengetahui apakah Kepercayaan, Interaksi Sosial dan Kenyamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian sebelumnya juga memiliki pertentangan hasil. Di buktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2020). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas yang berjudul “ Pengaruh Kenyamanan tempat, Harga. Varian Produk, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”. dalam penelitian ini, Pamungkas menyatakan bahwa Kenyamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Namun, memiliki pertentangan hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedi (2011) yang berjudul “ Pengaruh Karakteristik website terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Indikator yang digunakan yaitu Kenyamanan, Belanja, Desain situs, Informatif, Keamanan, Komunitas dan Kepuasan Pelanggan”. Penelitian yang dilakukan Dedi ini menyatakan bahwa Kenyamanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan adanya pertentangan hasil antara penelitian terdahulu ini, maka peneliti mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui apakah Kepercayaan, Interaksi Sosial dan Kenyamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Interaksi Sosial, dan Kenyamanan, terhadap Kepuasan Pelanggan di Brilliant Water Park Ponorogo”**.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini, diantaranya:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park?
2. Apakah interaksi sosial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park?
4. Apakah kepercayaan, interaksi sosial, kenyamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park
- b. Mengetahui pengaruh interaksi sosial terhadap kepuasan pelanggan di Brilliant Water Park
- c. Mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan berenang di Brilliant Water Park
- d. Mengetahui pengaruh kepercayaan, interaksi sosial dan kenyamanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan berenang di Brilliant Water Park.

2. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada beberapa pihak, seperti:

a. Bagi Civitas Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan referensi dan sumber rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian dengan topik serupa. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan literasi, khususnya bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

b. Bagi Pihak Pariwisata dan Masyarakat

Melalui kajian ini, diharapkan baik masyarakat maupun pihak pengelola tempat-tempat wisata mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang pengaruh kepercayaan, interaksi sosial, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap intensitas pengunjung. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan evaluasi bagi pihak-pihak terkait agar dapat meningkatkan sektor kepariwisataan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah dipelajari dan diperoleh selama perkuliahan dengan teori yang berkaitan