

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di Indonesia sekarang ini mengalami peningkatan, dengan banyaknya potensi wisata yang dimiliki untuk menarik wisatawan melakukan perjalanan wisata. Namun hanya dengan memiliki potensi dan daerah wisata yang dikunjungi saja tidak cukup, tetapi perlu diupayakan pengembangan terhadap produk dan jasa di sektor pariwisata. Dalam pengembangan kepariwisataan perlu diterapkan nilai-nilai asli kepribadian dan budaya bangsa. Pemanfaatan bukan berarti merubah atau bahkan menghilangkan jati diri budaya bangsa melainkan melestarikan, mengelola dan memanfaatkan potensi itu sendiri.

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat dalam menyediakan lapangan pekerjaan, peningkatan penghasilan dan taraf hidup dalam rangka menunjang ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah memberikan perhatian yang sangat besar dalam pengembangan pariwisata.

Salah satu Kabupaten yang memiliki daya tarik wisata adalah Kabupaten Ponorogo. Terdapat beberapa tempat wisata di Ponorogo yang dapat dikunjungi, antara lain : (1) Telaga Ngebel, berada di wilayah Kecamatan Ngebel (2) Makam Bathoro Katong, terletak di desa Setono Kecamatan Jenangan, 2 km kearah timur dari pusat kota (3) Obyek Wisata

Ngembak, berlokasi di Kecamatan Siman kira - kira 3 km ke arah Timur dari pusat kota (4) Taman Wisata Kucur, terletak di kecamatan Badegan, 20 km ke arah barat (5) Sendang Tirto Waluyojati, terletak di Desa Klepu, Kecamatan Sooko, yang teletak kira - kira 30 km sebelah Timur (6) Air Terjun Toya Marto, terletak di kecamatan Ngebel, 35 km dari pusat kota (7) Goa Lowo, terletak di Kecamatan Sampung, 20 km dari pusat kota (8) Masjid Kyai Ageng Hasan Besari/Tegalsari, terletak di Kecamatan Jetis (9) Makam Srandil, terletak di Kecamatan Jambon, 11 km ke arah Barat kota Ponorogo menuju Badegan.

Salah satu Objek Wisata yang menjadi objek penelitian penulis adalah Obyek Wisata Ngembak. Obyek Wisata Ngembak adalah salah satu Obyek Wisata yang berada di kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo yang memberikan beraneka ragam fasilitas, mulai dari kolam renang anak-anak dan dewasa, wahana permainan, berbagai binatang satwa. Fasilitas tambahan yang disediakan bagi kenyamanan pengunjung antara lain seperti warung makan, toilet, mushola, ruang ganti dan taman yang berada disekitar lokasi Obyek Wisata Ngembak. Untuk arena bermainnya seperti playing fox, wahana mandi bola, seluncuran. Selain itu Obyek Wisata Ngembak menyediakan panggung gembira yang lumayan besar untuk pengunjung yang ingin mengadakan acara di Obyek Wisata Ngembak. Selain itu keunikan yang dimiliki tempat ini dibandingkan dengan yang lainnya yaitu banyaknya pohon-pohon besar yang menjadikan lingkungan sekitar sangat sejuk. Semuanya bisa menjadikan faktor pendukung untuk menarik para wisatawan.

Dengan uraian tersebut penulis memilih untuk meneliti variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, karena ingin mengetahui pengaruh dari ketiga variabel tersebut, selain itu untuk variabel lokasi dan promosi tidak diteliti penulis karena menurut penulis untuk lokasi sudah cukup strategis dan tempatnya sudah tetap dan tidak akan bisa dipindah, sedangkan untuk promosi menurut penulis obyek ini sudah cukup terkenal hanya saja ada faktor lain yang menyebabkan pengunjung sepi dari hari ke hari.

Namun demikian dari pengamatan penulis Obyek Wisata Ngembak hingga kini masih sepi pengunjung. Hal ini menurut penulis disebabkan oleh :

1. Kurang terawatnya kebersihan didalam Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.
2. Kekayaan flora dan fauna yang relatif kurang dan tidak terawat.
3. Petugas yang kurang tanggap dan memperhatikan segala keluhan pengunjung.

Dalam hal ini Dinas Pariwisata selaku pengelola harus pandai dalam mencari minat konsumen untuk berkunjung, diantaranya dengan menambahkan flora dan fauna, merawat kebersihan lingkungan dalam obyek wisata sehingga pengunjung merasa nyaman, tiket masuk seharga Rp 5.000,00 bila pengunjung merasa terlalu mahal dapat di tinjau kembali.

Selanjutnya dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen sangat penting untuk kesuksesan dalam menjalankan sebuah usaha, maka pengelola harus memperhatikan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan harga

yang cocok dengan kualitas dan fasilitas yang diberikan sehingga pengunjung merasa puas. Selama ini dengan telah banyak Obyek Wisata yang berada di Kota Ponorogo, akan tetapi pengunjung yang mendatangi Obyek Wisata Ngembak baik dari wilayah Kecamatan Siman maupun Kecamatan lainnya yang berada di Ponorogo masih terbilang sepi. Dari permasalahan yang dijelaskan, maka peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sepihnya pengunjung.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK WISATA NGEMBAK DI PONOROGO “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo?
2. Apakah ada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo?
3. Apakah ada Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo?

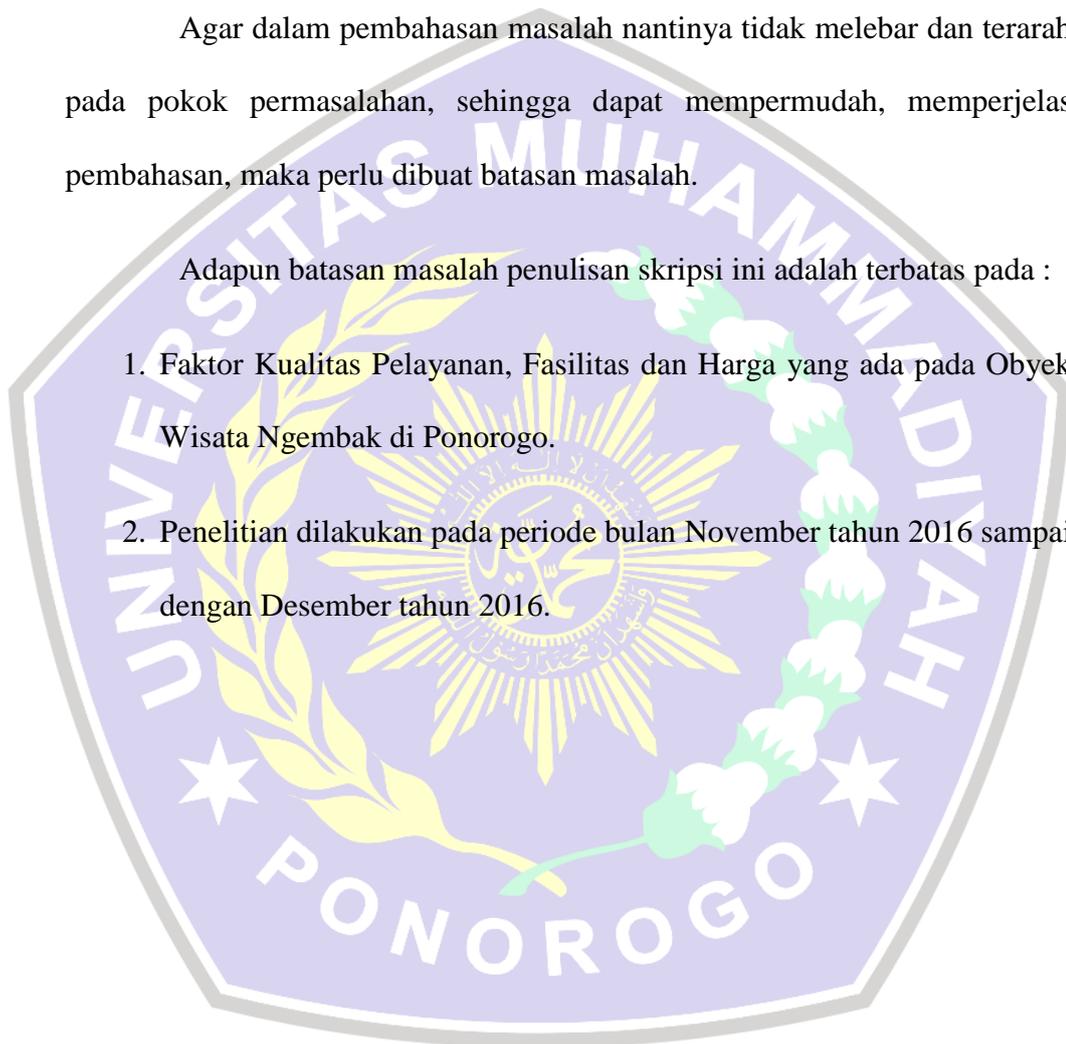
4. Diantara faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, faktor mana yang paling dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo?

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan masalah nantinya tidak melebar dan terarah pada pokok permasalahan, sehingga dapat mempermudah, memperjelas pembahasan, maka perlu dibuat batasan masalah.

Adapun batasan masalah penulisan skripsi ini adalah terbatas pada :

1. Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang ada pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.
2. Penelitian dilakukan pada periode bulan November tahun 2016 sampai dengan Desember tahun 2016.



1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui diantara faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, faktor manakah yang paling dominan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi pengelola

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan suatu masukan dan informasi pada pengelola untuk bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan selanjutnya.

b. Bagi almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau menambah pembendaharaan, perpustakaan dan bisa menjadi bahan referensi atau daftar pustaka di kampus sekaligus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam pembahasan yang sama.

c. Bagi peneliti

Sebagai sarana menambah ilmu pengetahuan dan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana.

d. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pembaca sebagai sumber informasi dan sumbangan pemikiran bagi pihak pihak lain khususnya bagi yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.

