

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, pariwisata merupakan bentuk bisnis yang berkembang pesat, banyak masyarakat yang menggunakan kegiatan rekreasi atau wisata untuk dapat digunakan sebagai sarana mengurangi stress setelah bekerja maupun sekolah setelah mengalami rutinitas yang semakin padat. Padatnya waktu membuat banyak orang membutuhkan wisata untuk sekedar melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana yang baru untuk menyegarkan pikiran dan menyenangkan diri.

Apabila menegok kebelakang setelah era revolusi zaman industri, jutaan orang yang terlibat dalam hal memproduksi barang dan juga menyediakan jasa. Hasilnya upah lebih besar serta pada akhirnya berdampak pada pendapatan yang lebih banyak. Kemajuan besar yang terjadi dalam teknologi juga berdampak pada menciptakan mesin-mesin yang dapat mengambil alih pekerjaan membutuhkan banyak tenaga dan biaya. sehingga banyak orang yang memiliki banyak waktu luang. Dengan terdapat faktor-faktor seperti ini, pada waktu pertengahan sekitar tahun 1900-an, sarana prasanara transportasi umum lebih mudah, terjangkau, dan tersedia, sehingga arus pariwisata pun dapat terbuka. Selanjutnya, pada menyuguhkan gambar di tempat-tempat yang jauh, industri telekomunikasi massa yang baru saja ditemukan menimbulkan banyak keinginan untuk berwisata. Sehingga mendorong industri pariwisata

global dapat berkembang pesat. Organisasi Pariwisata Dunia (WTO) memberikan informasi bahwa peningkatan jumlah orang yang akan berkunjung ke luar negeri akan meningkat mulai dari 613 juta pada tahun 1997 menjadi sebanyak 1,6 miliar pada tahun 2020-an. pada saat itu juga, angka ini tampaknya tidak menurun. Peningkatan ini juga disertai dengan peningkatan bidang dalam jumlah bisnis, resor (tempat rekreasi), dan Negara-negara yang menyediakan fasilitas untuk para turis (dikutip <https://wol.jw.org/id>).

Sementara itu berdasarkan data yang dikeluarkan oleh World Travel & Tourism Council (WTTC) sebuah organisasi atau forum tertinggi dunia dalam sektor travel dan pariwisata dengan melihat *Power & Performance New Report* kinerja dari 185 negara selama periode tujuh tahun sejak 2011 sampai 2017 mengungkapkan bahwa Indonesia menempati peringkat kesembilan dan mengungguli negara Asia Tenggara lainnya, yaitu Negara Thailand berada di peringkat 12, Negara Filipina dan Malaysia di peringkat 13, Negara Singapura di peringkat 16, serta Negara Vietnam di posisi 21 data (dikutip dari <https://travel.kompas.com>).

Menurut pasal 01 UU No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Pembangunan kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan

berusaha, mendorong pemerataan pembangunan nasional, dan berperan mengentaskan kemiskinan dimana pada akhirnya dapat memberikan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, kepariwisataan juga mempunyai peran untuk meningkatkan kesadaran jatidiri bangsa dan mendorong kesadaran serta kebanggaan masyarakat untuk mengelola kekayaan alam dan budaya.

Kekayaan budaya dan alam adalah komponen terpenting kegiatan pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia yang memiliki kombinasi mulai dari iklim tropis, terdampar 17.508 pulau yang lebih dari 6.000 diantaranya tidak dihuni serta Indonesia mempunyai garis pantai terpanjang ke tiga di dunia setelah Negara Kanada dan Negara Uni Eropa. Kemudian Indonesia juga meruapakan kepulauan terbesar dengan berpenduduk terbanyak didunia. Pantai-pantai di Bali tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani yang berada di kepulauan Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumantera meruapakan contoh-contoh tujuan wisata di Indonesia. Tempat-tempat wisata itu juga didukung dengan berbagai warisan budaya yang kaya dengan mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia yang dinamis dengan lebih dari 7199 bahasa daerah (dikutip <https://id.wikipedia.org>).

Candi Borobudur, Candi Prambanan, Pulau Toraja, Daerah Istimewa Yogyakarta, Minagkabau, dan Pulau Bali merupakan contoh-contoh wisata yang bernuansa budaya di Indonesia. Hingga pada tahun 2010 terdapat 7 buah lokasi yang telah ditetapkan oleh organisasi UNESCO sebagai daftar warisan dunia. Kemudian, empat wakil yang telah ditetapkan oleh UNESCIO dalam

daftar representative budaya tak benda warisan yang dimiliki Indonesia yaitu mulai dari wayang, keris, batik, dan angklung.

Berdasarkan data yang telah dihimpun dari Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat sebelas provinsi yang paling sering dikunjungi oleh para turis adalah pulau Bali sekitar lebih dari 3,7 juta. Kemudian disusul oleh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Sumantra Utara, Provinsi Lampung, Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Sumatera, Provinsi Banten dan Provinsi Sumantra Barat. Sekitar 59 % turis berkunjung ke Indonesia untuk tujuan liburan, sementara 3,8% untuk tujuan menjalankan bisnis. Malaysia dan Singapura adalah dua Negara dengan catatan jumlah wisatawan terbanyak ke Indonesia dari Wilayah ASEAN.

Pada kawasan Asia ( tidak termasuk ASEAN) banyak wisatawan Negara Tiongkok yang berada di urutan pertama disusul oleh Korea Selatan, Taiwan, India, dan Jepang. Sedangkan untuk pengunjung wisatawan asing terbanyak dari kawasan Eropa mulai dari Britania Raya disusul dengan Negara Prancis, Jerman, dan Belanda.

Pencapaian tersebut merupakan kerjasama seluruh pihak baik swasta, pemerintah, maupun masyarakat.

Masyarakat sebagai pelaku atau subjek yang penting untuk terlibat secara aktif dan gotong royong dalam proses perencanaan sampai dengan pengembangan pariwisata. Pada fungsi sebagai pelaku atau subjek, masyarakat memiliki peran serta tanggung jawab secara bersama-sama untuk mendorong

keberhasilan agar pengembangan kepariwisataan yang terjadi pada wilayah setempat dapat terlaksana dengan berkelanjutan.

Sesuai dengan visi pemerintah kabupaten Magetan “Terwujudnya kesejahteraan Masyarakat Yang Adil, Mandiri, dan Bermartabat” dan sesuai dengan arah kebijakann pokok pemerintah tentang program prioritas, pariwisata termasuk dalam program yang tersirat pada “DITATA INDAH PLUS INSANI” Yaitu Pendidikan, Pertanian, **Pariwisata**, Industri, Perdagangan, Kesehatan, Plus Infrastruktur dan Pengetasan Kemiskinan. Sehingga pemerintah kabupaten magetan memprioritaskan pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Kabupaten Magetan memiliki 72 destinasi pariwisata termasuk desa wisata meliputi wisata alam, wisata budaya, wisata minat khusus, dan wisata kuliner. Salah satu destinasi desa wisata dikabupaten magetan adalah Dam Jati Park.

Dam Jati Park merupakan wisata alam yang memanfaatkan pemandangan alam dan sejarah pembangunan dam yang dilakukan oleh zaman belanda serta dilakukan perbaikan pada zaman soeharto. Sebelum dijadikan desa wisata, lokasi area Dam Jati digunakan masyarakat untuk kegiatan *negative* seperti tempat balapan liar, mabuk-mabukan, bahkan sebagai tempat melakukan perbuatan melanggar asusila. Setelah itu masyarakat dan pemerintah desa secara bersama-sama membuka dengan konsep dengan memberi cat warna warni dinding dam untuk menarik wisatawan, kemudian juga dilengkapi dengan area berkemah, outbound, dan area permainan air. Namun pengelolaan perlu dioptimalkan dan dikembangkan agar mampu memberikan daya tarik

dan dapat memberikan hasil kepuasan bagi seluruh wisatawan sehingga mampu tertarik berkunjung pada tempat tersebut kembali.

Menurut Tse Wilton dalam bukunya Tjiptono dan Chandra (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap ekspektasi awal ( atau standart kinerja tertentu) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersiapkan setelah konsumsi publik. Pelanggan merasa puas apabila hasil evaluasi yang dihasilkan dapat menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Pelanggan yang merasa puas apabila mereka mendapatkan sebuah pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Wahana wisata apabila ingin berkembang serta mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan nilai tambah pada jasa yang berkualitas dengan lokasi yang strategis, harga yang terjangkau, dan fasilitas memadai yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan.

Semakin diyakini bahwa salah satu kunci utama untuk memenagkan persaingan yaitu dengan memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing (Tjiptono, 2008). Hal yang lain dibutuhkan oleh pengunjung pada suatu destinasi adalah fasilitas wisata (Sammeng, 2000).

Selain itu penyedia layanan wahana wisata harus dapat menentukan lokasi yang strategis. Apabila keputusan yang diambil salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum kegiatan bisnis dimulai. Dengan memilih lokasi wisata

merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan arah tercapainya tujuan wisata yang didirikan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wahana Wisata Jatipark Magetan”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah yang ada diatas, maka dapat peneliti dapat merumuskan masalah yang dapat mempermudah dalam menyelesaikan masalah. Berikut beberapa permasalahan yang peneliti ungkap yaitu:

- 1) Apakah lokasi terdapat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan?
- 2) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan?
- 3) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan?
- 4) Apakah lokasi, fasilitas, dan harga bersama – sama berpengaruh terhadapkepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan permasalahan nantinya tidak melebar dan bisa terarah sesuai pokok permasalahan, sehingga akan mempermudah, memperjelas topic pembahasan, maka perlu diberi batasan masalah yaitu, faktor lokasi, fasilitas, serta harga sesuai pada obyek wisata Jatipark magetan

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus pada topik, sehingga diperlukan untuk dikemukakan dalam beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan.
- 2) Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan.
- 3) Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan.
- 4) Mengetahui pengaruh lokasi, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengunjung di Wahana Wisata Jatipark Magetan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat diharapkan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Bagi pengelola hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan dan informasi pada pengelola sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan kebijakan selanjutnya.
- 2) Bagi Peneliti

Menerapkan teori yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan peneliti selama penelitian.

3) Bagi Civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi literatur pembelajaran serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen, khususnya bidang manajemen pemasaran.

4) Bagi Pihak - Pihak Lainnya

Sebagai referensi pengetahuan dan literature dalam melakukan penelitian lain.

