

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah bidang industri yang menjanjikan untuk diolah dan menjadi masa depan sumber pertumbuhan perekonomian negara. Rekreasi dan wisata pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting (Gunadi, 2015). Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat dibutuhkan oleh setiap orang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Rutinitas harian yang padat membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. (Wicaksono, 2016).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan mendefinisikan pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sektor pariwisata menghasilkan devisa yang besar bagi negara sehingga meningkatkan perekonomian negara. Sektor pariwisata dapat memberi banyak manfaat, seperti penciptaan lapangan kerja, dan penyumbang pendapatan negara. Sektor pariwisata menjadi salah satu prioritas pemerintah Indonesia yang terdapat dalam visi misi Nawa Cita (Wicaksono, 2016).

Berbagai studi wisata menunjukkan bahwa, daya tarik alam dan budaya merupakan alasan utama dalam setiap pemilihan destinasi wisata (Gunadi, 2015). Indonesia memiliki keanekaragaman budaya dan sumber daya alam yang perlu dikembangkan sehingga memiliki *competitive advantage* (Gunadi, 2015). Pengembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan pelestarian budaya bangsa, dengan memanfaatkan seluruh potensi keindahan dan kekayaan alam. Pemanfaatan disini bukan berarti merubah secara total, tetapi lebih berarti mengelola, memanfaatkan dan melestarikan setiap potensi yang ada, sehingga potensi tersebut dapat menjadi daya tarik wisata (Rajesh, 2013). Salah satu lokasi yang dimiliki Indonesia dan memiliki daya tarik wisata serta menyimpan potensi keindahan alam yang besar yaitu Jawa Barat. Provinsi Jawa Barat terkenal memiliki banyak keindahan wisata alam yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata (Gunadi, 2015).

Ciwidey merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat yang terletak di Kabupaten Bandung yang mempunyai keindahan pemandangan alam serta kesejukan udara. (Gunadi, 2015). Eco Wisata Ciwidey Valley Resort merupakan salah satu destinasi utama tempat wisata alam yang terdapat di kecamatan Ciwidey. Eco Wisata Ciwidey Valley Resort merupakan sebuah kawasan wisata alam terpadu, yang menggabungkan antara keasrian dan keindahan alam Ciwidey serta dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas yang cukup memiliki daya tarik untuk dikunjungi pengunjung lokal maupun mancanegara.

Eco Wisata Ciwidey Valley Resort merupakan kawasan wisata alam terpadu yang didirikan pada bulan oktober tahun 2014. Eco Wisata Ciwidey

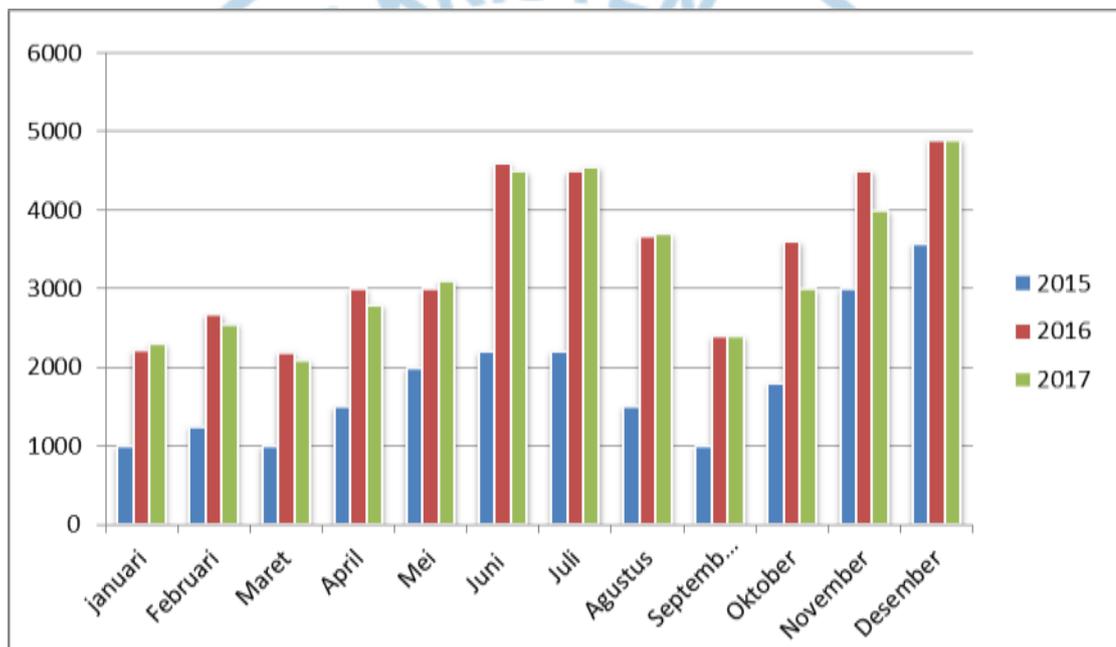
Valley Resort pada awalnya berdiri diatas lahan seluas 2 hektar are (HA) dan kini mengalami perluasan area sebesar 8000 meter persegi, sehingga tahun 2018 ini , total luas lahan Eco Wisata Ciwidey Valley Resort sebesar 2,8 HA. Eco Wisata Ciwidey Valley Resort pada tahun 2018 ini, total memiliki 81 kamar penginapan yang menawarkan nuansa keasrian alam, sehingga menjadi daya tarik pengunjung lokal dari berbagai macam-macam daerah untuk datang berkunjung ke Eco Wisata Ciwidey Valley Resort.

Selain itu, di Eco Wisata Ciwidey Valley Resort juga terdapat fasilitas-fasilitas lainnya yang dapat dinikmati oleh pengunjung seperti kolam renang air panas, *sand bath spa*, *mini zoo*, restoran, *camping ground*, *glamping*, *function hall*, *meeting hall*, *bamboo hall play ground*, *outdoor activity (Fun Games, Team Building, Rafting, Fun Off Road, Paint ball, Archery)*. Lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh Eco Wisata Ciwidey Valley Resort menjadi nilai lebih bagi para pengunjung. Para pengunjung tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan biaya untuk menikmati berbagai macam fasilitas, karena Eco Wisata Ciwidey Valley Resort menawarkan berbagai macam fasilitas-fasilitas itu dalam satu lokasi sehingga pengunjung dapat menghemat waktu dan biaya serta diharapkan dapat menimbulkan kenyamanan.

Adanya rasa nyaman pada diri pengunjung diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan menimbulkan minat untuk berkunjung kembali di lain waktu (Baker & Crompton, 2000). Namun saat ini, semakin banyak tempat-tempat wisata yang mulai berkembang di daerah Ciwidey, menjadi tantangan bagi Eco Wisata Ciwidey Valley Resort untuk mempertahankan dan memperbanyak

jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Dalam menarik wisatawan, objek wisata harus senantiasa melihat kualitas guna mendapatkan peningkatan yang signifikan kunjungan wisatawan ke objek wisata tersebut (Kotler, 2002).

Eco Wisata Ciwidey Valley Resort sendiri kerap ramai dengan pengunjung pada saat liburan dan di bulan-bulan antara juli hingga desember. Berikut adalah jumlah pengunjung Eco Wisata Ciwidey Valley Resort dari tahun 2015 hingga 2017 :



Sumber : Eco Wisata Ciwidey Valley Resort

Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Eco Wisata Ciwidey Valley Resort Dari Tahun 2015-2017

Berdasarkan data di atas, pada tahun 2016, terjadi peningkatan pengunjung yang cukup signifikan dari tahun 2015. Namun, pada tahun 2017 dapat dilihat pada data di atas, terjadi stagnansi pengunjung dan cenderung menurun dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2016. Pihak Eco Wisata Ciwidey Valley Resort telah

mengumpulkan kritik dan saran dari para pengunjung. Hasilnya Terdapat keluhan dari pengunjung terhadap Eco Wisata Ciwidey Valley Resort, yang dirangkum sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Kritik Pengunjung Eco Wisata Ciwidey Valley Resort

No	Bulan	Jenis Keluhan						Total
		Pelayanan	Harga	Kebersihan	perawatan	Fasilitas pendukung	Informasi	
1	Januari	18	7	-	5	6	2	38
2	Februari	8	5	-	4	5	1	23
3	Maret	12	10	-	4	9	-	35
4	April	4	4	-	6	3	-	17
5	Mei	6	5	1	4	4	-	20
6	Juni	21	12	-	5	25	-	63
7	Juli	8	8	2	3	7	1	29
8	Agustus	19	14	-	2	13	1	49
9	September	13	6	-	5	6	1	31
10	Oktober	5	12	-	3	6	1	27
11	November	22	10	1	5	2	1	41
12	Desember	30	20	-	5	9	-	64
	Jumlah	166	113	4	51	95	8	

Sumber : Eco Wisata Ciwidey Valley Resort

Pada tabel diatas kritik terbanyak ada di bulan Desember 64 kritik, Juni 63 kritik, dan Agustus 49 kritik. Sementara yang paling banyak di kritik adalah tentang pelayanan dengan 166 kritikan, kemudian harga 113 kritikan, dan fasilitas pendukung 95 kritikan. Kritik pengunjung tentang pelayanan karena dirasa kurang ramah dan responsif dalam melayani. Kritikan tentang harga juga

tidak kalah banyak, pengunjung mengeluh karna harus membayar mahal dan berkali-kali untuk dapat menikmati berbagai fasilitas. Sementara kritik fasilitas pendukung yang paling disorot oleh pengunjung adalah buruknya akses menuju ke lokasi Eco Wisata Ciwidey Valley Resort serta kurangnya lahan parkir kendaraan.

Dari tabel kritik pengunjung diatas dapat dilihat bahwa masih banyak perasaan kurang puas para pengunjung saat berkunjung ke Eco Wisata Ciwidey Valley Resort baik dari segi kualitas pelayanan, harga ataupun daya tarik Eco Wisata Ciwidey Valley Resort itu sendiri secara keseluruhan. Data kritik diatas menjadi tolok ukur bahwa hasil yang dirasakan oleh para pengunjung saat berkunjung ke Eco Wisata Ciwidey Valley Resort belum sesuai dengan harapan mereka (Kotler, 2006).

Wisatawan yang merasa tidak puas akan menyebabkan *customer exit* dan dalam jangka panjang menjadi sesuatu yang sangat potensial dapat menurunkan jumlah kunjungan wisatawan ke tempat tujuan wisata. Sebaliknya wisatawan yang merasa puas selama melakukan perjalanan wisata dapat mempengaruhi keinginan pengunjung untuk kembali lagi di waktu yang akan datang. Pihak pengelola harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggannya (Kotler, 2002).

Daya tarik wisata merupakan penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Terdapat tiga unsur daya tarik wisata dalam industri pariwisata yang sangat penting, yaitu: *Attractions, accessibility* dan

amenities (Naidoo *et al*, 2011; Adom, Jussem, Pudun & Azizam, 2012; Rajesh, 2013).

Harga juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. perusahaan hendaknya mempertimbangkan secara matang setiap keputusan dalam masalah harga. Perusahaan harus memberikan harga yang sesuai kepada pelanggan, murah atau mahalnya harga sangat relatif sifatnya. Oleh karena itu, perlu dibandingkan terlebih dahulu dengan harga objek wisata serupa, Perusahaan harus selalu memonitor harga yang ditetapkan oleh para pesaing, agar harga yang ditentukan perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi (Nagle, Thomas & Reed, 1995).

kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing perusahaan. Manfaat spesifik kepuasan pelanggan disebutkan mempunyai keterkaitan positif dengan minat pembelian kembali, dan berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, baik *crossselling*, dan *up-selling* (Tjiptono, 2005). Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan juga memperkuat perilaku terhadap merek dan kemungkinan besar akan mengarahkan pada pembelian terhadap merek yang sama (Assael,1995).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, ketidakpuasan pengunjung yang disampaikan melalui kritik kepada pihak Eco Wisata Ciwidey Valley Resort, dikhawatirkan akan mengakibatkan rendahnya jumlah kunjungan kembali pengunjung ke Eco Wisata Ciwidey Valley Resort. Oleh karena itu diajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik wisata, Harga serta Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pengunjung dan Dampaknya terhadap Minat berkunjung Ulang Pada Eco Wisata Ciwidey Valley Resort”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. semakin banyak tempat-tempat wisata yang mulai berkembang di daerah Ciwidey, menuntut Eco Wisata Ciwidey Valley Resort untuk mempertahankan dan memperbanyak jumlah pengunjung.
2. Menurunnya jumlah pengunjung Eco Wisata Ciwidey valley Resort
3. Terdapat Banyak kritik ketidakpuasan pengunjung Eco Wisata Ciwidey valley Resort terhadap pelayanan, harga, dan fasilitas pendukung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan di bawah ini.

1. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat kunjung ulang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka penelitian ini :

1. Seberapa besar pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan konsumen
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat kunjung ulang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam pengembangan Ilmu manajemen, khususnya di bidang Pemasaran Jasa
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi industri pariwisata khususnya pihak Eco Wisata Ciwidey Valley Resort dalam mengembangkan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan daya tarik wisata, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat berkunjung ulang pengunjung.