

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi alam yang besar. Potensi alam berupa kondisi geografis yang terdiri dari ribuan pulau. Membentang dari Sabang sampai Merauke, dan membuat Indonesia menjadi negara kepulauan terbesar di dunia. Kondisi geografis ini sangat menguntungkan dan dapat dikembangkan untuk berbagai sektor. Salah satunya sektor pariwisata di Indonesia. Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan dan memberikan keuntungan yang besar.

Wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, mendapatkan hiburan, pengembangan pribadi, mempelajari daya tarik wisata dan menikmati kekhasan tempat yang dikunjungi dalam jangka waktu yang pendek. Terdapat berbagai tujuan dari seseorang yang melakukan kegiatan wisata dengan waktu yang berbeda-beda. Pengelola sebuah tempat wisata harus membuat tempat wisata yang semenarik mungkin sehingga menumbuhkan minat orang lain untuk datang berkunjung. Sedangkan Pariwisata adalah sebuah industri hiburan yang didukung dengan fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat setempat, pengusaha serta pemerintah. Pariwisata memberikan keuntungan yang besar apabila dapat dilakukan sebuah kerja sama yang baik.

Sumatera Utara memiliki banyak sekali obyek wisata yang indah dan menarik yang tidak kalah dari negara-negara lain. Salah satu obyek wisata adalah, Bukit Gundaling. Bukit Gundaling sudah terkenal di dunia kepariwisataan Indonesia, khususnya di Sumatera Utara. Bukit Gundaling adalah tujuan wisata favorit di antara objek wisata di Kabupaten Karo. Ketinggian bukit ini adalah 1.565 meter dari permukaan laut. Berjarak kira-kira 60 km dari kota Medan dan kira-kira 3 km dari pusat kota Berastagi.

Bukit Gundaling merupakan tempat wisata yang cocok untuk rekreasi bersama teman maupun keluarga, di puncak Bukit Gundaling wisatawan dapat memandang

keindahan alam gunung berapi Sinabung dan Sibayak serta pemandangan alam kota Berastagi dan area pertanian penduduk sekitar serta kesejukan dari hembusan udara pegunungan, wisata alam ini menyuguhkan pemandangan alam dan juga wisata belanja sebagai daya tarik masyarakat domestik dan mancanegara. Tempat ini ramai dikunjungi pada saat hari besar dan liburan, Adapun kegiatan penawaran jasa seperti menunggang kuda, mengelilingi bukit Gundaling, jasa fotografi, tenda, yang merupakan daya tarik tersendiri sembari menikmati panorama alam yang indah. Bukit Gundaling Berastagi termasuk menjadi objek wisata unggulan berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan di kabupaten Karo.

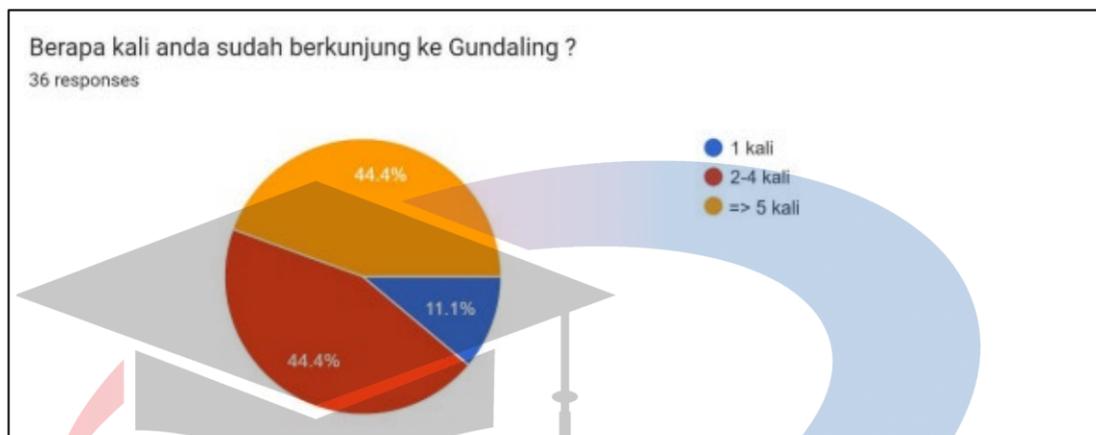
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Objek Wisata Bukit Gundaling Tahun 2017-2022

BULAN	TAHUN					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
JANUARI	31.189	21.414	17.957	19.313	16.409	9.737
FEBRUARI	6.754	9.431	10.625	9.399	9.543	10.485
MARET	5.458	7.106	6.256	6.395	8.681	7.863
APRIL	10.272	11.165	12.015	0	4.507	2.684
MEI	12.753	9.904	7.978	0	5.910	21.190
JUNI	2.720	28.839	27.947	0	10.910	9.944
JULI	30.636	10.813	10.143	12.708	6.237	12.128
AGUSTUS	6.935	9.170	9.401	11.235	553	8.728
SEPTEMBER	10.566	7.240	7.743	6.601	966	11.225
OKTOBER	7.317	7.491	6.849	8.141	7.543	11.529
NOVEMBER	6.567	6.701	6.248	9.640	7.530	7.980
DESEMBER	9.940	8.842	9.859	2.624	6.452	12.160
TOTAL	141.108	128.116	133.021	86.056	85.282	125.653

Sumber: Data BPS Kabupaten Karo 2022

Seperti yang tertera pada tabel di atas jumlah pengunjung naik turun atau terjadinya data fluktuasi. Tahun 2017 mencapai 141.108 pengunjung hingga 125.653 pengunjung pada tahun 2022 dimana pandemi sudah pulih dari dampak covid 19 yang terjadi pada tahun 2020-2021. Berdasarkan data fluktuasi dari jumlah pengunjung tersebut penulis melakukan penelitian dengan identifikasi masalah fasilitas, kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan fenomena berkurangnya jumlah pengunjung tersebut peneliti melakukan pra survey kepada 36 responden yang di mana respondennya adalah wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke wisata Bukit Gundaling Berastagi, peneliti memberikan pertanyaan “Berapa kali anda sudah berkunjung ke Gundaling?”.



Sumber : Data diolah dari hasil pra survey (2023)

Gambar 1. 1 Persentase Berapa Kali Wisatawan Sudah Berkunjung Ke Gundaling

Berdasarkan hasil prasurvey kepada wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi, hasil pra survey menunjukkan 44,4% sudah berkunjung sebanyak lebih dari 5 kali, 44,4% sudah berkunjung 2 sampai 4 kali, dan 11,1% dari pengunjung hanya berkunjung sekali ke wisata ini. Ketidakpuasan beberapa pengunjung tersebut karena kondisi yang ada di Wisata Bukit Gundaling yang kurang menyenangkan pengunjung.

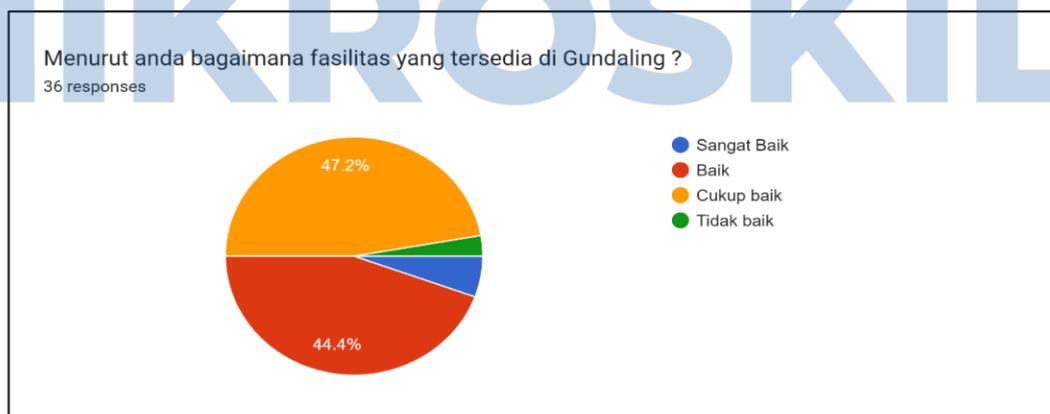
Kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling setelah berkunjung ialah suatu kondisi yang tercapai setelah melalui beberapa tahapan yang kompleks dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan variabel-variabel seperti harga yang sesuai, kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, dan masih banyak lagi.

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung di sebuah tempat pariwisata. Wisatawan yang merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata diharapkan mereka akan mengunjungi destinasi wisata untuk kunjungan selanjutnya. Fasilitas yang optimal, kualitas pelayanan yang maksimal, serta harga akan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang mengunjungi tempat wisata. Kepuasan wisatawan merupakan anggapan terhadap kualitas produk atau jasa dalam memenuhi harapan

wisatawan. Jika kualitas baik, maka wisatawan akan merasa puas, tapi jika kualitas buruk maka wisatawan tidak merasa puas.

Pengembangan pariwisata salah satunya memberikan kepuasan bagi pengunjung, seperti fasilitas yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi pengunjung. Layanan mendukung tempat di mana wisatawan dapat membuat kesan pertama. Fasilitas yang baik dan optimal membuat wisatawan merasa puas, sedangkan fasilitas yang kurang optimal membuat wisatawan kurang puas karena fasilitas mendukung destinasi wisata.

Fasilitas yang diberikan oleh objek wisata Bukit Gundaling akan mencerminkan bagaimana tempat tersebut di mata pengunjung. Fasilitas merupakan hal utama yang dirasakan oleh pengunjung yang akan menimbulkan kesan pertama yang dirasakan oleh pengunjung objek wisata. Adapun beberapa fasilitas yang dapat pengunjung manfaatkan di obyek wisata Bukit Gundaling, seperti tempat parkir, warung tempat makan, delman, area berkemah, penginapan, dan toilet umum. Namun masalah fasilitas umum yang terlihat kotor dan rusak, rambu-rambu lalu lintas yang ada di kawasan Gundaling banyak yang hilang, sehingga membingungkan pengunjung, serta masih banyaknya kotoran kuda di sana-sini sehingga mencemarkan udara yang tadinya sejuk dan segar jadi bercampur aroma tidak sedap yang ditimbulkan dari kotoran kuda tersebut yang menyebabkan pengunjung wisata tidak nyaman.



Sumber : Data diolah dari hasil pra survey (2023)

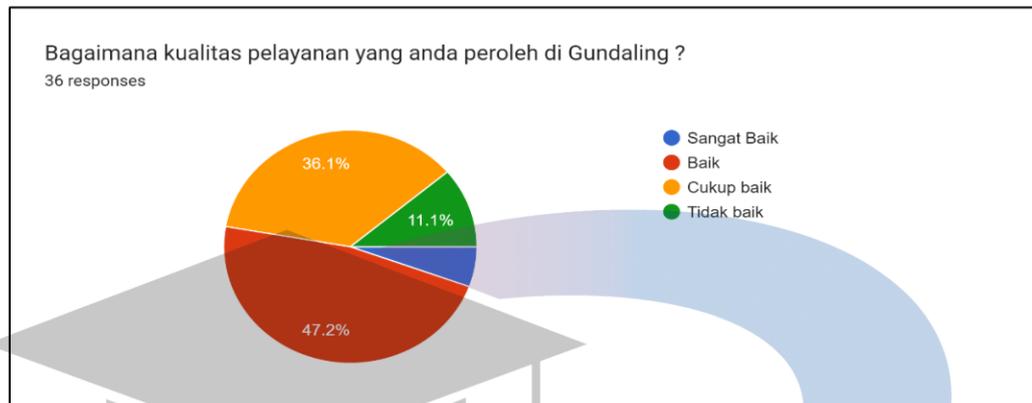
Gambar 1. 2 Diagram Pra Survey Fasilitas Bukit Gundaling

Berdasarkan hasil pra survey kepada wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi, hasil pra survey menunjukkan 44,4% responden menjawab fasilitas Bukit Gundaling “Baik”. Berdasarkan data pra survey menunjukkan 47,2% merasa fasilitas Bukit Gundaling “Cukup baik”. Dapat disimpulkan bahwa masih belum dapat dikatakan baik karena masih ada pengunjung yang merasa tidak puas terhadap fasilitas, hal ini dapat dilihat dari tabel respon pra survey. Tabel di atas menunjukkan angka yang hampir mendekati setengah dari pengunjung yang merasa cukup puas. Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa variabel fasilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rizdiyanti, Henri, & Nur, 2022), namun pada penelitian (Halim, 2023) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah kualitas pelayanan. Wisatawan adalah tamu yang harus dilayani sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan berarti upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan agar sesuai dengan harapannya sebagai pelanggan. Banyak kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi, seperti kebutuhan pemandu wisata dan kebutuhan akomodasi sebagai faktor pendukung. Tersedianya berbagai kebutuhan tersebut dalam kondisi yang diharapkan tentunya akan meningkatkan kepuasan tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung.

Kualitas pelayanan adalah aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pelayanan berdampak pada kepuasan wisatawan karena wisatawan akan merasa puas apabila pelayanan pada pariwisata maksimal sedangkan apabila pelayanan tidak maksimal bisa membuat wisatawan menjadi tidak puas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata yang cocok dengan harapan ataupun anggapan pelanggan, hingga objek wisata tersebut secara tidak langsung sudah memenuhi kepuasan untuk para pelanggannya. Semua itu akan sangat baik untuk kemajuan objek wisata sebab secara tidak langsung keuntungan objek wisata bertambah sebab wisatawan merasa keinginan mereka sudah terpenuhi objek wisata yang dapat menyebabkan terjadinya kunjungan kembali pada objek wisata.

Dapat juga dikatakan bahwa kualitas itu adalah suatu kepuasan pelanggan yang diperolehnya dari produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi keinginannya sehingga timbul suatu pandangan positif.

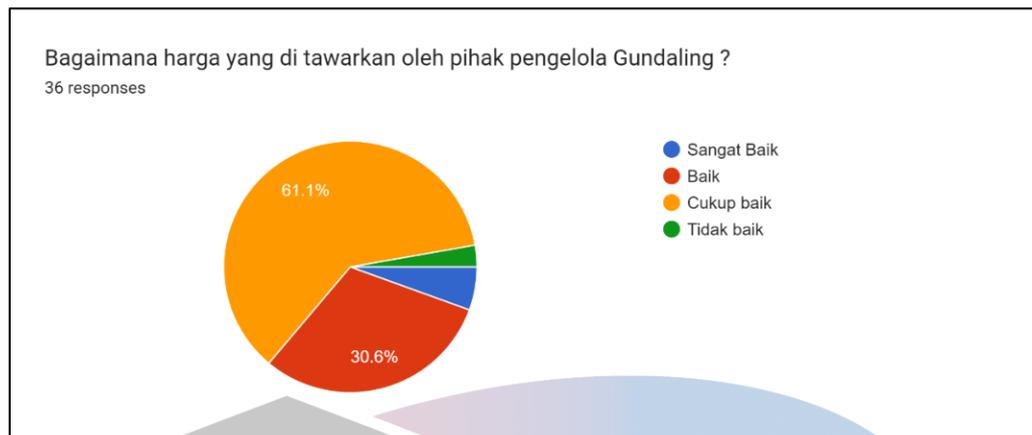


Sumber: Data diolah dari hasil pra survey (2023)

Gambar 1. 3 Diagram Pra Survey Kualitas Pelayanan Bukit Gindaling

Berdasarkan hasil prasurvey kepada wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi, hasil pra survey menunjukkan 47,2% responden menjawab Kualitas pelayanan Wisata Bukit Gundaling “Baik”, 36,1% responden menjawab “Cukup baik”, 5,6% “Sangat baik”, dan 11,1% “Tidak baik”. Berdasarkan olah data pra survey tersebut bahwa ada pengunjung yang merasa tidak puas terhadap Kualitas Pelayanan Wisata Bukit Gundaling. Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Nurmala, Sullaida, & Damanhur, 2022), namun pada penelitian (Juansyah, S, & Tobari, 2022) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Harga merupakan salah satu bagian yang penting dalam pemasaran suatu produk barang atau jasa, karena harga adalah satu dari empat bauran pemasaran atau biasa dikenal *marketing mix* (4P : *Product, Price, Place, Promotion*). Penetapan harga merupakan suatu tugas yang cukup sulit, karena menuntut dari pengambil keputusan untuk untuk membuat keputusannya tentang harga berdasarkan pendapatan konsumen, kondisi bisnis reaksi pesaing, dan lain-lain. Tidak mudah untuk membuat keputusan harga. Jika harga terlalu tinggi akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka pendek, sementara disisi lain akan mempersulit jangkauan konsumen dan sulit bersaing dengan kompetitor.

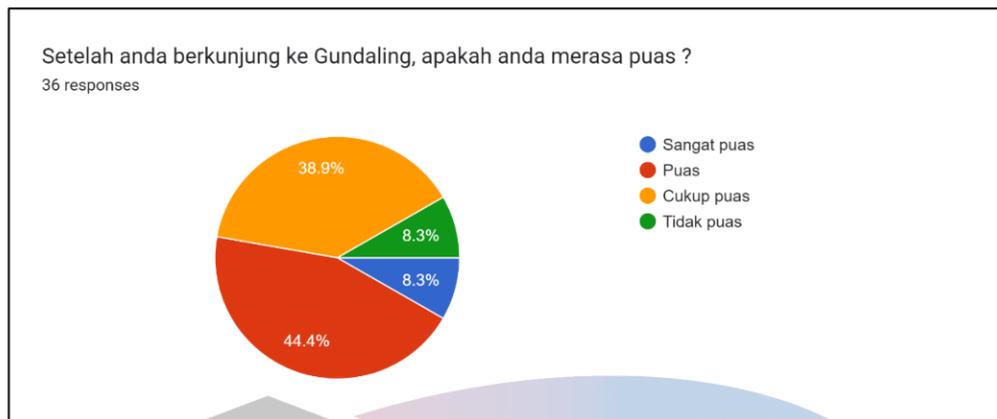


Sumber : Data diolah dari hasil pra survey (2023)

Gambar 1. 4 Diagram Pra Survey Harga Yang Ditawarkan Oleh Pengelola Gundaling

Berdasarkan hasil pra survey kepada wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi, hasil pra survey menunjukkan 61,1% responden mengatakan bahwa harga yang ditawarkan oleh pihak pengelola Bukit Gundaling cukup baik, dan 30,6% baik. Berdasarkan tabel pra survey dapat disimpulkan sebagian besar dari responden yang sudah pernah berkunjung merasa tidak puas terhadap harga yang ditawarkan pihak pengelola Wisata bukit gundaling. Berdasarkan penelitian terdahulu bahwa harga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rizdiyanti, Henri, & Nur, 2022), namun pada penelitian Andi Muhammad Irfan pada tahun 2018 harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Irfan, 2018).

Berdasarkan uraian diatas yang membahas tentang pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi, maka peneliti melakukan pra survey dengan memberikan pertanyaan “Setelah anda berkunjung ke Gundaling, apakah anda merasa puas ?.



Sumber : Data diolah dari hasil prasurvey (2023)

Gambar 1.5 Diagram Kepuasan Wisatawan Setelah Berkunjung

Berdasarkan hasil pra survey kepada wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Bukit Gundaling Berastagi, hasil pra survey menunjukkan 44,4% responden menjawab bahwa mereka merasa puas, 8,3% sangat puas, 38,9% responden merasa cukup puas, dan 8,3% merasa tidak puas.

Masalah yang dibahas adalah “Apakah terdapat pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga di tempat wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Bukit Gundaling Berastagi?”. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa pengamatan, kuesioner, dan pustaka.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik meneliti tentang “Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1 Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi?
- 2 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi?
- 3 Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi?
- 4 Apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini pembahasan mengenai pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi yang terdiri dari:

Variabel terikat: kepuasan pengunjung (Y)

Variabel bebas: fasilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan harga (X_3)

Objek penelitian: Pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi

Tahun pengamatan: 2023

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah diungkapkan di atas yaitu:

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Bukit Gundaling Berastagi.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi.
- 4 Untuk mengetahui apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Bukit Gundaling Berastagi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat dalam mempertimbangkan dan untuk menyelesaikan masalah kepuasan pengunjung yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas pelayanan dan harga di objek Wisata Bukit Gundaling Berastagi agar dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi sumber informasi atau bahan masukan bagi pengelola tempat wisata dengan tujuan untuk menetapkan kebijakan harga dengan sesuai, melengkapi maupun menjaga fungsi fasilitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi pengelola objek Wisata Bukit Gundaling Berastagi, serta bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan fasilitas, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen atau pengunjung.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurmala, Sullaida, Damanhur pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe” (Nurmala, Sullaida, & Damanhur, 2022). Adapun perbedaan objek penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe, sedangkan objek dari penelitian ini adalah pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL