

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perjalanan pariwisata sudah menjadi sebuah *trend* dalam masyarakat modern era ini. Kebutuhan akan perjalanan pariwisata sudah tidak bisa dikesampingkan. Seiring perkembangan zaman modern, perjalanan wisata saat ini bukan beralih sebagai sarana untuk rekreasi semata melainkan menjadi sebuah gaya hidup yang dipandang dapat meningkatkan jenjang status sosial seorang dalam kehidupan bermasyarakat.

Pariwisata memiliki peran utama dalam perekonomian dan kepentingan sosial. Pentingnya pariwisata membuat banyak negara sedang menggalakkan sektor pariwisata ini untuk menggerakkan industri kecil sebagai dampak dari peningkatan jumlah pengunjung pariwisata itu sendiri.

Banyak pihak yang mengharapkan bahwa dengan meningkatkan sektor pariwisata mampu menjadi sarana pengganti pemasok devisa setelah adanya penurunan peran minyak dan gas. Dibalik suatu harapan yang begitu besar, Negara Indonesia memang mempunyai daya tarik potensi alam serta budaya yang sangat besar dan luar biasa melimpah dan benar-benar layak untuk menjadi sesuatu yang dibanggakan sebagai “tambang” didalam industri jasa pelayanan pariwisata yang masih luas dan juga belum banyak terjamah. Dengan keanekaragaman kekayaan sumber daya alam dan juga budaya ini, dinas pariwisata diharapkan untuk mampu melakukan pengemasan yang berkualitas dan memaksimalkan pendayagunaan sumber daya harus secara maksimal direkayasa dengan sedemikian rupa supaya

tidak merusak penyangga kekayaan alam dan budaya. Sebaliknya, harus mampu secara maksimal memberikan nilai tambah ekonomis bagi setiap daerah yang memiliki potensi wisata.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki kekayaan akan keindahan alam dengan iklim tropis yang hangat serta memiliki corakwarna kebudayaan yang beragam dari suku bangsanya. Corak kebudayaan yang ada di Indonesia merupakan yang paling beragam diseluruh dunia. Oleh karena itu banyak wisatawan dari luar negeri yang berminat untuk melakukan kunjungan ke negara Indonesia, tetapi belum semua obyek lokasi wisata di Indonesia ter-expose sampai ke luar negeri.

Jawa Tengah, khususnya Karimunjawa terdapat kepulauan terpisah dengan pulau Jawa yang mempunyai pemandangan laut dan pantai yang menyenangkan. Salah satu destinasi wisata yang menarik adalah di kepulauan Karimunjawa sebagai salah satu obyek pariwisata Indonesia yang memiliki daya tarik keindahan panorama bawah laut yang masih sangat natural dan kaya dengan hutan tropis dengan satwa aslinya wilayah kepulauan karimunjawa merupakan aset wisata yang sangat besar dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Jawa Tengah khususnya Kota Jepara.

Karimunjawa merupakan kepulauan yang terletak di Laut Jawa dan termasuk dalam Kabupaten Jepara, provinsi Jawa Tengah. Dengan luas daratan  $\pm 1.500$  hektare serta perairan  $\pm 110.000$  hektare, Kepulauan Karimunjawa kini dikembangkan pemerintah menjadi pesona wisata Taman Laut yang sekarang mulai banyak digemari wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Beberapa daya tarik yang dapat dilakukan dan dilihat di Karimunjawa diantaranya olahraga selam, snorkeling, mandi pantai dan berjemur, memancing, mengelilingi pula, kuliner oleh-oleh dan sebagainya. Tidak heran jika banyak turis lokal maupun mancanegara yang tertarik mengunjungi dan menginap di Karimunjawa.

Banyak turis lokas maupun mancanegara yang berkunjung menggugah warga setempat untuk mendirikan tempat penginapan, salah satunya homestay. Homestay merupakan rumah warga yang sebagian kamarnya disewakan kepada tamu, namun tamu yang menginap akan tinggal dalam jangka waktu lama. Untuk penginapan ini biasanya berbentuk rumah ataupun seperti rumah, sehingga tamu akan merasakan suasana liburan seperti di rumah sendiri.

Berdasarkan hasil rekapitulasi statistik balai Kepulauan karimunjawa bahwa kunjungan wisatawan bervariasi tiap tahunnya.

Tabel 1. 1 Pengunjung Kepulauan Karimunjawa (2013-2017)

<b>TAHUN</b>	<b>WISMAN</b>	<b>WISNUS</b>	<b>JUMLAH</b>
2013	5.372	65.568	70.940
2014	8.669	71.081	79.750
2015	7.579	84.536	92.115
2016	7.317	110.984	118.301
2017	7.819	69.237	77.056

*Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Jepara sampai tahun 2018*

Dari data yang telah di kumpulkan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Jepara menunjukkan bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 terjadi kenaikan jumlah pengunjung di kepulauan Karimunjawa. Terjadi kenaikan yang signifikan di tahun 2016 dengan jumlah pengunjung mencapai 118.301 wisatawan. Sedangkan di tahun 2017 terjadi penurunan jumlah pengunjung di kepulauan Karimunjawa yaitu sejumlah 77.056 wisatawan.

Kepulauan Karimunjawa terkenal sebagai tujuan pariwisata laut yang eksotis oleh wisatawan baik wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara. Selain itu di kepulauan Karimunjawa juga menawarkan atraksi wisata yang beragam, ada beberapa kawasan yang menjadi tujuan wisata di kepulauan Karimunjawa. salah satu atraksi wisata di kawasan daratan antara lain *camping*, *hiking* dan *tracking*. Aktivitas *camping* dapat dilakukan pengunjung di beberapa pulau di kepulauan Karimunjawa antara lain adalah di Pulau Karimunjawa yaitu di Camping Ground Legon Lele. *Hiking* dapat dilakukan wisatawan pada jalur Bukit Bendera, Bukit Maming, Bukit Tengkorak dan jalur darat Mangrove di Terusan. Kegiatan *tracking* atau penelusuran hutan mangrove dapat dilakukan di daerah kawasan *tracking* mangrove kepulauan Karimunjawa yang telah diresmikan tanggal 9 Mei 2012, oleh Gubernur Jawa Tengah yaitu Bibit Waluyo dengan panjang lokasi sekitar 1.377 m, lokasi mangrove berada di Pulau Kemujan yang mempunyai luas mencapai 222.22 ha.

Terdapat beberapa penelitian yang sama dengan penelitian ini seperti dilakukan oleh Imroatul Khasanah (2015) dimana variabel-variabel penelitiannya meliputi nilai pelanggan, *experiential marketing* dan rasa kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan pada studi kasus hotel pondok tinggal magelang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *experiential marketing* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80,7% di hotel pondok tinggal magelang, sedangkan sisanya yaitu 19.3% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian yang dilakukan.

Kedua penelitian yang telah dilakukan oleh Rina Astiani dan Indah Sulistyowati (2015) meneliti tentang pengaruh *destinaion image*, *travel motivation* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *travel motivation* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan *destination image* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan nilai t hitung (1,80) lebih kecil dari t tabel (1,96) .

Ketiga penelitian yang dilakukan Fatmawati Kalebos (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan menunjukkan bahwa objek dan daya tarik wisata secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Stela Sangkaeng, Lisbeth Mananeke dan Sem G. Oroh (2015) Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara menunjukkan bahwa dari hasil uji tersebut secara simultan diperoleh Promosi Pariwisata, Kualitas Pelayanan Objek Wisata secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan, dan secara parsial Promosi Pariwisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan Objek Wisata, secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan dan Citra Pariwisata secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari penelasa yang telah ditulis diatas maka kondisi nyata jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata karimunjaea semakin bertambah dari tahun ke tahun, namun mendekati tahun 2017 jumlah pengunjung baik wisatawan nusantara mengalami penurunan jumlah pengunjung. Maka timbul masalah utama di dalam penelitian ini yaitu tentang kepuasan pelanggan yang melakukan kunjungan di kepulauan karimunjawa dilihat dari segi faktor daya tarik wisata, *experience marketing* dan fasilitas wisata untuk meningkatkan jumlah wisatawan agar berdampak pada pemasukan daerah setempat.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis meneliti beberapa variabel-variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan domestik ataupun mancanegara yang berkunjung ke obyek wisata Kepulauan Karimunjawa yang berada di Kecamatan Karimunjawa, Kabupaten Jepara. Variabel-variabel yang diteliti adalah, daya tarik wisata, fasilitas wisata dan juga *experiential marketing* untuk menciptakan pengalaman berkunjung ke Kepulauan Kariumjawa. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka mengevaluasi upaya peningkatan kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara khususnya ke obyek wisata kepulauan Karimunjawa.

Dengan potensi yang dimiliki, Karimunjawa diprediksikan akan menjadi salah satu tujuan utama wisatawan diseluruh dunia. Untuk menjadikan Kepulauan Karimunjawa ini supaya lebih diminati dan lebih dikenal dikalangan masyarakat dunia. Dari latar belakang dan juga pertimbangan diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul PENGARUH ANTARA DAYA TARIK

WISATA, FAILITAS WISATA DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG BERKUNJUNG DI KEPULAUAN KARIMUNJAWA KABUPATEN JEPARA, karena untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas wisata terhadap kepuasan pelanggan dan juga pengaruh antara *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di Kepulauan Karimunjawa.

### **1.2. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kepulauan Karimunjawa. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di obyek wisata Kepulauan Karimunjawa. Sebagai variabel independent dalam penelitian yang dilakukan ini adalah daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing*. Sedangkan untuk variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, obyek wisata kepulauan Karimunjawa Kabupaten Jepara memiliki potensi yang sangat besar. Potensi besar yang dimiliki oleh obyek wisata kepulauan Karimunjawa dapat dilihat dari keindahan dan kekayaan panorama alam, keindahan panorama laut , wisata alam, dan wisata budaya yang memiliki daya tarik tersendiri. Namun, apabila dibandingkan dengan beberapa obyek wisata bahari yang berada di Kabupaten Jepara, kepulauan Karimunjawa merupakan obyek wisata yang memiliki jarak dan waktu tempuh yang cukup lama. Akses transportasi yang juga terbatas, dimana penyebrangan hanya dapat dilakukan pada hari-hari tertentu dan juga harus mempertimbangkan

keadaan cuaca dan gelombang air laut untuk melakukan penyebrangan ke kepulauan Karimunjawa. Jarak yang jauh dari pusat kota dan akses yang terbatas juga membutuhkan biaya dan juga waktu perjalanan yang cukup besar, tetapi dilihat dari data jumlah pengunjung obyek wisata kepulauan Karimunjawa yang rata-rata mengalami peningkatan setiap tahun, Karimunjawa memiliki potensi wisata yang sangat besar.

Dari data yang sudah diperoleh oleh penulis yang didapatkan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Jepara dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2018, pengunjung pariwisata baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara menunjukkan jumlah hasil kunjungan yang baik, tetapi di tahun 2017 jumlah pengunjung yang datang berkunjung ke kepulauan karimunjawa mengalami penurunan sebesar 41.245 jumlah pengunjung baik itu wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Hal ini dilihat dari jumlah kunjungan yang tercatat ditahun 2016 adalah sejumlah 118.301 wisatawan dan ditahun 2017 mengalami penurunan menjadi 77.056 wisatawan. Diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat menambah jumlah kunjungan wisata di kepulauan karimunjawa.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara daya tarik wisata terhadap kepuasan pelanggan di obyek wisata kepulauan Karimunjawa?
2. Apakah ada pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pelanggan di obyek wisata kepulauan Karimunjawa?

3. Apakah ada pengaruh antara *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di obyek wisata kepulauan Karimunjawa?
4. Apakah ada pengaruh antara daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di obyek wisata kepulauan Karimunjawa?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Mengingat permasalahan yang akan diteliti sangatlah luas dan agar penelitian ini terarah juga terfokuskan, maka penulis akan melakukan pembatasan permasalahan sebagai berikut:

1. Pengaruh daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan di Kepulauan Karimunjawa.
2. Permasalahan yang dibahas berhubungan dengan daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* di Kepulauan Karimunjawa.
3. Obyek penelitian adalah pengunjung yang datang untuk berwisata ke Kepulauan Karimunjawa.

#### **1.5. Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara daya tarik wisata, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan yang berkunjung ke kepulauan Karimunjawa.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat teoritis

#### 1. Bagi akademik

Diharapkan dapat berguna dan dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan yang akan datang.

#### 2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai penerapan teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dan dapat memperdalam ilmu pengetahuan.

### b. Manfaat praktis

#### 1. Bagi Pelanggan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi dan juga informasi kepada calon wisatawan ketika ingin melakukan kunjungan ke kepulauan Karimunjawa

#### 2. Bagi Pengembang

Bisa digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pengunjung agar kepuasan pelanggan dapat tercapai maksimal.