

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Wisata merupakan identik dengan aktifitas untuk berlibur. Oleh karena itu suatu objek wisata harus memiliki keunggulan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pengunjungnya setelah mengunjungi objek wisata. Wisata di Jepara saat ini sekarang berkembang semakin pesat dan berpengaruh terhadap kemajuan di sektor jasa. Hal tersebut bisa dilihat dari beberapa sektor jasa yang berkembang di Jepara, banyak pengelola bisnis disektor jasa yang mengembangkan layanan yang sangat positif, khususnya disektor wisata. Masyarakat dapat menghabiskan waktu liburan untuk mengunjungi tempat wisata. Hal ini tidak ingin dilewatkan oleh tiap daerah sebenarnya memiliki potensi pariwisata yang cukup menjanjikan. Tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh masyarakat yaitu yang memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik kepuasan konsumen, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. penerapan manajemen kualitas dalam industri jasa menjadi kebutuhan pokok apabila ingin berkompetisi dipasar domestik dan pasar global. Pantai Tirta Samudra atau yang di kenal Pantai Bandengan merupakan salah satu objek wisata pantai yang menarik untuk dijadikan tujuan wisata lokasinya di pesisir utara jawa yang terletak 7 Km sebelah

utara dari pusat Pantai Tirto Samudro Bandengan di kota Jepara. Asal-usul nama pantai Bandengan berasal dari Sunan muria, nama pantai ini pemberian sunan Muria saat menyebarkan islam ke kepulauan Karimun Jawa, karena banyak ikan bandengan sehingga dinamakan pantai bandengan, pantai ini juga tempat favorit wisata R.A kartini bersama bangsawan belanda pada masa itu. Pengelola obyek wisata Taman Rekreasi Pantai Tirto Samudra atau yang di kenal Pantai Bandengan tidak hanya berusaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, tetapi juga harus berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen seperti kebutuhan akan harga yang terjangkau, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang memadai serta pelayanan yang terbaik.

Secara umum industri jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan manufaktur, karena pada industri jasa produk yang dihasilkan tidak berwujud secara fisik. Karakteristik yang berbeda pada industri jasa seringkali menyebabkan pelanggan sulit untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas sehingga ukuran kualitas sering mengacu pada persepsi pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan yaitu bukti-bukti fisik yang seolah-olah membungkus layanan.

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tersebut menyatakan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering dirasakan dalam beberapa tahun terakhir mengalami fluktuatif atau naik turun. Hal ini di sebabkan karena kurangnya kepuasan berkunjung berbeda – beda baik itu pengunjung wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Hal ini di dapat terlihat pada tabel

jumlah pengunjung wisatawan ke pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara periode 2013 – 2017

Table 1.1
Jumlah Pengunjung Tahun 2013 – 2017

TAHUN	WISMAN	WISNUS	JUMLAH
2013	3.656	270.849	274.994
2014	3.930	281.297	285.227
2015	3.664	302.238	305.902
2016	4.600	311.126	315.726
2017	5.114	267.317	272.431

Sumber : (Dinas Pariwisata Jepara 2017)

Melihat tabel diatas diperoleh gambaran bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang cenderung fluktuatif. Jumlah pada tahun 2013 sebesar 274.994, ditahun 2014 naik menjadi 285.227. Pada tahun 2015 mengalami kenaikan menjadi 305.902. Kenaikan pengunjung ini masih terjadi pada tahun 2016, yaitu sebesar 315.726. terjadi penurunan di tahun 2017, yaitu sebesar 272.431, dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti pada wisata Pantai Tirto Samudra mengalami naik turun pengunjung yang disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, diantaranya adalah faktor sarana dan prasarana dari tahun ketahun tidak ada penambahan wahana sehingga pengunjung merasa bosan. Faktor kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan terutama produk harga makanan yang ditawarkan sering menjadi komplain para pengunjung sehingga dari beberapa factor inilah yang membuat penurunan jumlah pengunjung.

Berdasarkan hal tersebut maka pengelola harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan konsumen. Semua itu dilakukan agar mendapatkan kepuasan konsumen, apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan apa yang konsumen bayangkan, maka konsumen cenderung akan mencoba kembali. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan terciptanya kepuasan pengunjung yang tinggi, yaitu meningkatkan loyalitas pengunjung, mencegah perputaran pengunjung dan mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatkannya jumlah pengunjung. Semakin tinggi pelanggan semakin tinggi pula laba yang diperoleh.

Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang telah mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut (Bloemer) dalam Suharsono (2011). Preferensi rekomendasi muncul karena pelanggan memiliki pengalaman dalam menggunakan suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kepuasan atau ke tidak puas (Wicaksono, 2012).

Evaluasi pelanggan terhadap jasa/layanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan tafsiran atau persepsi mengenai jasa yang senyatanya diterima. Perbandingan antara keduanya akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas sehingga persepsi memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan. Menurut Zeithamal dan Bitner dalam Lupiyoadi (2011), faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Senada dengan

pendapat Swasta (2010) bahwa salah satu faktor yang penting yang dapat membuat konsumen puas adalah kualitas jasa.

Kualitas layanan terbaik merupakan suatu profit strategy untuk memikat lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari kaburnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Schiffman dalam Wicaksono (2012), pelanggan melakukan keputusan berdasarkan persepsi yang dimiliki ketimbang kenyataan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi perusahaan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (Tjiptono, 2012). Salah satu promosi kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Dalam salah satu studi mengenai Servqual oleh Parasuraman dalam Rangkuti (2010) terdapat lima dimensi Servqual yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang agar perusahaan dapat mempertahankan kepuasan pengunjung serta untuk pencapaian tujuan jangka panjang perusahaan.

Salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. (Menurut Yoeti 2013) fasilitas wisata adalah semua

fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Kegagalan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen diasumsikan sebagai ketidakpuasan dengan layanan produk atau jasa, pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Lupiyoadi 2013). Apabila konsumen merasa puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pada penelitian yang dilakukan Ni Wayan Vitha Wahyundri, dkk (2015). Diketahui bahwa tabel uji t variable produk, harga, pelayanan memiliki pengaruh signifikan sedangkan promosi dan fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan.

Dari beberapa rangkuman berdasarkan Gap pada penelitian yang dilakukan oleh Dedy Hidayat (2017) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sedangkan dilakukan oleh Wara Dirgantara (2013) dan Kurnia Alam Syah Affendi Harahap (2014) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Dilakukan oleh Ni Wayan Vitha Wayundari (2015) promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sedangkan yang dilakukan oleh Kurnia Alam Syah Effendi Harahap (2014) promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dilakukan Rosita (2016) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dilakukan Rezki Teguh Sulistiyana (2015) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dari beberapa pernyataan peneliti terdahulu masih terdapat in konsisten mengenai

hasil penelitian dengan variable – variable yang menyatakan ada positif dan ada yang menyatakan negative.

Berdasarkan dari penjelasan diatas timbul beberapa fenomena masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini dilakukan, yakni masih banyak pengunjung yang kurang puasa terhadap pantai Tirto Samudro, terdapat penurunan jumlah pengunjung dipantai Tirto Samodro dari tahun 2016 sampai 2017 dan masih terdapat konsisten dalam penelitian terdahulu dengan variabel yang sama.

Dalam penelitian ini dipilih variabel kualitas layanan, promosi dan fasilitas, sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada variabel tersebut karena diduga variabel – variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung untuk berkunjung ke pantai Tirto Samudro Bandengan Jepara. Dengan dilatar belakangi oleh beberapa teori, penelitian sebelumnya dan fenomena masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG “(STUDY KASUS PADA WISATA TIRTO SAMUDRA BANDENGAN JEPARA)”**

1.2. Ruang Lingkup

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, akan tetapi dalam penelitian ini lebih fokus kepada:

1. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif
2. Variable yang di teliti adalah Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas

3. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah berkunjung dari pantai Tirto Smudro Bndengan Jepara

1.3. Rumus Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara bersama – sama terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Tito Samudra Bandengan Jepara
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara

4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas secara bersama – sama terhadap kepuasan pengunjung Tirto Samudra Bandengan Jepara

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di harapkan dari tujuan penelitian yang di lakukan ini adalah:

1. Manfaat teoritis

- a. Secara teoritis : hasil dari penelitian ini untuk menambah wawasan atau pengetahuan tentang pemasaran jasa dan masalah yang di hadapinya, terutama tentang kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan dampak positif untuk sarana pengembangan dan ilmu pengetahuan.
- c. penelitian lain, penelitian ini untuk dapat di manfaatkan penelitian yang di pakai sebagai dasar penelitian selanjutnya dan menambah wawasan pengetahuan lebih besar.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan dalam pengembangan dan meningkatkan dalam hal kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga kepuasan pengunjung dapat bertambah setiap tahunnya