

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

Kepuasan pengunjung merupakan suatu harapan. Pengunjung dapat dikatakan puas setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan akan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah-ubah dan tidak ada batasnya Kotler dan Keller (2010). Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam kepuasan yaitu kepuasan secara keseluruhan, kepuasan dari hasil yang didapat, dan perbandingan kepuasan antara harapan dan kenyataan (Kotler et.al 2009).

Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pengunjung setelah menggunakan produk suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang tercapai setelah melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, perusahaan harus mempunyai kelebihan lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain yang mendukung eksistensi perusahaan seperti lokasi usaha. Biasanya konsumen dalam menggunakan produk suatu perusahaan akan membanding-bandingkan harga, memilih layanan yang terbaik dan memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap (Swastha, 2010).

Jumlah pengunjung baik besar maupun kecil sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa konsumen merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak konsumen, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya jika semakin sedikit konsumen maka pemasukan yang dapat diraih perusahaan akan semakin sedikit. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan serta permintaan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya (Kotler dan Armstrong, 2012). Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan

adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Taman rekreasi Akar Seribu desa Plajan merupakan salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan akan rekreasi dan wisata. Dalam hal ini, wisata dan taman rekreasi keluarga yang menyediakan produk berupa wahana hiburan khususnya bagi keluarga dengan setting pemandangan (*view*), suasana asri dan nyaman, lingkungan yang sejuk dengan berbagai produk tambahan seperti wahana permainan, *food court* (stand makanan), pembelian produk pertanian atau peternakan, atau sekedar perjalanan singkat di lingkungan yang ditata. Salah satu dari bentuk wisata semacam ini adalah wisata rekreasi keluarga yang menyediakan produk makanan olahan dari perikanan darat ditambah berbagai fasilitas permainan anak-anak, hiburan di luar ruangan (*out bond*) dengan lokasi di alam pegunungan yang sejuk dan menyenangkan.

Sektor pariwisata sudah menjadi andalan dan prioritas dalam meningkatkan dan mengembangkan perekonomian. Terlebih bagi negara di Indonesia yang memiliki keindahan alam sehingga dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi daerah tersebut. Jepara sebagai salah satu kabupaten yang berkembang di Jawa Tengah juga mengembangkan sektor pariwisata dengan adanya tempat-tempat pariwisata yang dapat memberikan manfaat dengan membuka lapangan pekerjaan dan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat lokal desa maupun pendapatan daerah. Pembangunan potensi kepariwisataan tersebut diupayakan untuk meningkatkan daya tarik wisatawan dalam negeri maupun manca negara. Wisata Akar Seribu desa Plajan adalah wisata yang berkembang lebih pesat diantara

wisata yang lain di Kabupaten Jepara, sehingga wisata ini banyak menarik wisatawan, baik itu wisatawan Jepara maupun wisatawan luar kota. Wisata Akar Seribu desa Plajan adalah wisata yang mempunyai keindahan alam dan salah satu rekreasi terbesar yang berada di daerah pegunungan lereng muria tepatnya masuk daerah kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara.

Taman rekreasi Akar Seribu desa Plajan yang terletak di wilayah desa Plajan dengan alam perbukitan dan pegunungan yang masih asri dengan potensi alam dan lingkungan yang sangat sejuk dan hijau termasuk salah satu tujuan wisata rekreasi bagi warga Kabupaten Jepara. Dengan area seluas 3 hektar Akar seribu desa Plajan juga menyediakan fasilitas rekreasi yang menarik salah satu yang paling terbaru di lokasi ini adalah Jembatan Pelangi Gardu Pandang Almari Telephone, seperti lainnya adanya taman dengan dirimbunnya banyak pepohonan yang masih alami, indah dan nyaman. Berbagai jenis sarana rekreasi, diantaranya kolam air dari sumber mata air pegunungan, area *Out Bound* dan mini bonbin.

Tingkat kunjungan pada taman rekreasi Wisata Akar Seribu desa Plajan sangat tinggi terutama saat masa liburan, terlebih jika dibandingkan dengan kunjungan ke lokasi wisata lain di wilayah Jepara, karena biaya tiket masuk yang sangat murah yakni hanya Rp 3,000 dan mulai dinaikkan menjadi Rp 5,000 sejak bulan Juli 2017. Hal tersebut terlihat pada tabel 1.1 jumlah kunjungan pada tahun 2017 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisata Akar Seribu desa Plajan tahun 2017.

No.	Tahun 2017	Perkiraan Jumlah Pengunjung
1.	Triwulan I	6,799
2.	Triwulan II	9,618
3.	Triwulan III	30,217
4.	Triwulan IV	22,683
	Jumlah Total	69,317

Sumber: Kunjungan Wisata Akar Seribu Plajan, 2017.

Berdasarkan hasil data diatas terlihat bahwa jumlah pengunjung yang fluktuatif menunjukkan adanya masalah pada obyek wisata di Akar Seribu desa Plajan. Terlihat pada Triwulan I jumlah pengunjung adalah sebesar 6,799 dan naik pada Triwulan II sebesar 9,618. Pada Triwulan III naik sebesar 30,217 dan terjadi penurunan lagi pada Triwulan IV sebesar 22,683. Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti jumlah pengunjung pada Wisata Akar Seribu mengalami masa naik turun yang disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Diketahui bahwa dari sekian banyak pengunjung yang menjadi konsumen merasakan adanya kekurangan pada saat mereka melakukan kunjungan wisata ke taman rekreasi Wisata Akar Seribu desa Plajan. Hal tersebut dapat dikelompokkan dalam berbagai hal yang berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana, kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan, dan berkaitan dengan persepsi atas harga yang dicantumkan pada produk terutama makanan yang ditawarkan di areal Wisata Akar Seribu desa Plajan. Ketidakpuasan pengunjung dalam bentuk komplain tersebut tentu menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya jumlah pengunjung dan secara tidak langsung akan mengancam kelangsungan usaha.

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan para tamu dalam melaksanakan aktifitas, sehingga dalam kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama melakukan aktifitas berwisata, Sulastiyono (2011). Fasilitas yang disediakan oleh Wisata Akar Seribu desa Plajan cukup lengkap. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis, Seperti yang dikatakan oleh Kotler dan Keller (2009) Lokasi juga harus bisa memasarkan atau mempromosikan dirinya sendiri. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu jasa pariwisata. Sebelum konsumen memutuskan untuk berwisata disuatu tempat mereka akan mempertimbangkan dahulu lokasi tempat wisata tersebut.

Promosi merupakan sejenis komunikasi yang memberikan penjelasan dan dapat menyakinkan calon wisatawan mengenai barang dan jasa dengan tujuan untuk memperoleh perhatian, mendidik, mengingatkan dan menyakinkan calon wisatawan, Alma (2010). Promosi tempat wisata yang dirancang dengan baik maka akan memberikan tambahan penerimaan asli daerah, dan mendorong proses multiplier perkembangan ekonomi lokalitas di sekitar daerah tujuan wisata. Untuk mendukung dengan berbagai strategi pemasarannya dan mempercepat penyampaian kepada konsumen promosi yang dilakukan pada Wisata Akar Seribu desa Plajan bukan hanya disektor infrastruktur, tapi juga promosi lewat lisan, pertemuan-pertemuan, sebarakan leaflet, dan promosi lewat media massa.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Afifudin (2016) diketahui bahwa Lokasi berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan bersifat positif. Promosi berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan pengaruhnya bersifat positif. Pada penelitian yang dilakukan oleh Eka Rosyidah Aprilia, dkk (2017) Diketahui bahwa terdapat Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Pada penelitian yang dilakukan Stevianus (2014) Diketahui bahwa Atraksi Wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Serta kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pada penelitian yang dilakukan Ni wayan Vitha Wahyundari, dkk (2015) Diketahui bahwa variabel produk, harga, sarana fisik, dan proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan variabel tempat, promosi, dan orang memiliki pengaruh tidak signifikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Faktor diantaranya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi serta lokasi terhadap kepuasan pengunjung. Sementara penelitian lain mengatakan bahwa Lokasi (tempat), Promosi, dan orang berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Atas dasar masalah tersebut, Untuk itu peneliti sangat tertarik untuk mempelajari atau menganalisis tentang “Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Promosi

Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada wisata Akar Seribu desa Plajan Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara)”.
Plajan Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara)”.
Plajan Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara)”.

1.2 Ruang Lingkup

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, akan tetapi dalam lebih fokus kepada:

1. Penelitian ini bersifat kuantitatif.
2. Variabel yang diteliti adalah Fasilitas, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung.
3. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Wisata Akar Seribu desa Plajan.
4. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan kunjungan Wisata Akar Seribu desa Plajan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan?
2. Apakah ada pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan?
3. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan?

4. Apakah ada pengaruh pengaruh fasilitas, lokasi dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fasilitas terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan ?
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan ?
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan ?
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung wisata Akar Seribu desa Plajan ?

1.5. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis.

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pengaruh fasilitas, lokasi dan promosi secara bersama-sama terhadap Kepuasan pengunjung dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dibidang penelitian sejenis.

2. Kegunaan Praktis.

1. Bagi pemerintah desa Plajan

Diharapkan dapat membantu perusahaan untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan jumlah pengunjung atau wisatawan dimasa yang akan datang.

Pengelola wisata Akar Seribu desa Plajan juga mengharapkan adanya peningkatan pengunjung dan intensitas pengunjung untuk berkunjung ke areal wisata Akar Seribu desa Plajan. Sehingga pengelolaan wisata Akar Seribu desa Plajan kami dapat berkembang dan lebih maju. Selain itu semoga mendapat tambahan pengetahuan dari dunia praktisi dan sebagai pembelajaran melebarkan sayap bisnis.

2. Bagi Konsumen dan Pembaca

Bagi konsumen, mereka akan tahu bagaimana pengelola wisata siap untuk menerima masukan serta kritikan yang membangun demi meningkatkan kualitas agar mereka puas berkunjung ke areal wisata yang dikelola masyarakat desa. Dan sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya dalam melakukan keputusan pemakaian jasa.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi akan penulis jelaskan sistematika secara singkat.

Bab I: Pendahuluan

Merupakan awal dari penyusunan laporan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, ruang lingkup, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan laporan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Menguraikan landasan teori yang dipakai acuan penulis dalam membahas masalah yang diteliti dan bahasan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, ditambah kerangka penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Meliputi; variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan metode pengolahan data.

Bab IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berisi tentang gambaran umum, penyajian data, analisis data dan pembahasan.

Bab V: Kesimpulan dan saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk pengelola taman wisata Akar Seribu Desa Plajan Jepara.