

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Melakukan wisata bagi setiap orang sudah menjadi *trend* pada masyarakat modern sekarang ini. kebutuhan akan berkunjung ke tempat wisata sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Seiring dengan berkembangnya zaman, berkunjung ke tempat wisata bahkan sudah beralih fungsi bukan lagi sebagai sarana untuk sekedar rekreasi melainkan sudah menjadi *trend* gaya hidup yang masa ini yang dianggap dapat meningkatkan jenjang status sosial seseorang dengan yang lainnya sehingga menjadi pembeda dalam tatanan kehidupan masyarakatnya.

Tempat pariwisata saat ini memiliki peran penting dalam kepentingan sosial dan perekonomian. Kebutuhan akan pariwisata membuat berbagai negara mengutamakan sektor ini untuk mengedepankan industri-industri kecil seperti dampak *multiplier effect* dari sektor pariwisata yang ada.

Banyak berbagai pihak yang menginginkan sektor pariwisata untuk mampu menjadi penambah pemasok devisa utama bagi negara setelah menurunnya peran migas. Dibalik harapan yang sangat besar, Indonesia memiliki banyak potensi budaya dan alam yang luar biasa banyak dan sangat layak untuk dijadikan sebagai “tambang utama” industri jasa pariwisata yang sangat luas dan belum banyak dijamah. Dengan keberagaman budaya dan kekayaan alam inilah sektor pariwisata diharapkan mampu memberikan pengemasan yang berkualitas. Kekayaan alam tersebut secara maksimal dapat direkayasa sedemikian rupa supaya tidak merusak persediaan kekayaan alam-budaya. Selain itu juga harus mampu secara

maksimal memberi nilai tambah ekonomis bagi setiap daerah yang memiliki potensi wisata (Ronny Sugiantoro, 2000).

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan keindahan kekayaan alamnya yang beriklim tropis yang sangat hangat serta memiliki berbagai kebudayaan yang beragam dari setiap masing-masing suku bangsanya. Corak kebudayaan yang dimiliki Indonesia merupakan yang paling beragam diseluruh dunia. Oleh sebab itulah banyak wisatawan asing yang berminat melakukan kunjungan ke Indonesia, hanya saja belum semua obyek wisata di Indonesia ter-*expose* ke luar negeri (Oka A. Yoeti, 2001: 187)

Sekarang ini perkembangan kepariwisataan semakin penting, tidak hanya untuk meningkatkan pendapatan daerah, tetapi juga untuk memperluas kesempatan kerja. Adanya perkembangan diberbagai kota sekaligus dapat memberi dampak positif di tempat wisata yang ada di daerah tersebut, dengan tata letak kota yang baik sehingga dapat memberi dampak yang positif bagi para wisatawan lokal dan maupun wisatawan asing sehingga mereka akan lebih banyak berkunjung ke berbagai tempat wisata yang ada di kota tersebut.

Saat ini di Jawa Tengah, khususnya Kota Jepara mempunyai banyak obyek wisata yang masih perlu ditangani lebih serius. Hal ini karena pariwisata mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah menggali potensi daerah untuk meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Di Kota Jepara terdapat beberapa obyek wisata. Salah satunya adalah obyek wisata kepulauan Karimun Jawa .

Karimun Jawa sebagai salah satu obyek wisata di Jepara yang memiliki keindahan panorama bawah laut yang masih natural dan kaya akan hutan tropis

dengan satwa aslinya serta keunikan suku bangsanya merupakan aset wisata yang besar bagi kunjungan wisatawan asing dimasa yang akan datang.

Dengan potensi yang dimiliki, Karimun Jawa diprediksikan akan menjadi salah satu tujuan utama wisatawan diseluruh dunia. Untuk menjadikan Karimun Jawa ini supaya lebih diminati dan lebih dikenal dikalangan masyarakat dunia, maka penulis akan memperkenalkan dan mengungkapkan secara detail tentang potensi-potensi yang dimiliki serta mencoba memperkenalkan berbagai macam destinasi wisatanya sebagai media promosi bagi pengembangan obyek wisata ini.

Dalam beberapa tahun terakhir terjadi peningkatan dan penurunan jumlah pengunjung yang signifikan. Hal ini disebabkan karena tingkat kepuasan tiap pengunjung berbeda-beda baik itu pengunjung wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Hal ini dapat terlihat pada tabel jumlah pengunjung wisatawan ke Karimun Jawa periode 2012-2016 sebagai berikut :

Table 1.1
Jumlah Pengunjung Tahun 2012-2016

TAHUN	WISMAN	WISNUS
2012	6.237	66.439
2013	5.372	65.568
2014	8.669	61.667
2015	4.039	64.680
2016	5.976	65.891

Sumber : (Dinas Pariwisata Jepara)

Bila dilihat dari tabel diatas terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung yang sangat besar baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Hal inilah yang menjadikan tantangan untuk pengelolaan kota jepara untuk

pariwisata di Karimun Jawa untuk mempertahankan dan menstabilkan kenaikan jumlah pengunjung tiap tahunnya. Dalam menarik wisatawan, objek wisata harus senantiasa melihat kualitas guna meningkatkan kunjungan wisatawan ke objek wisata tersebut. Kualitas pelayanan, fasilitas yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Karena dengan kepuasan yang tinggi, maka jumlah pengunjung akan cenderung bertambah

Selain fasilitas dan pelayanan yang baik salah satu faktor penentu kepuasan pengunjung adalah harga atau biaya yang harus dikeluarkan untuk berwisata, biaya pengeluaran untuk berwisata merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan. Apalagi biaya untuk berwisata ke Karimun Jawa mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Untuk mempertahankan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Karimun Jawa maka harus diimbangi dengan fasilitas dan pelayanan yang mumpuni sehingga para wisatawan akan berfikir bahwa biaya yang dikeluarkan untuk berwisata ke Karimun Jawa sudah sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. (Ismayanti, 2009:147)

Dari permasalahan diatas, maka penelitian ini mengambil judul “PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM BERWISATA DI KARIMUN JAWA”

1.2. Ruang Lingkup

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

1. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.

2. Variabel yang diteliti adalah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga
3. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kepulauan Karimun Jawa dan dermaga Pantai Kartini
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah berkunjung dari Karimun Jawa

1.3. Rumusan Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
4. Bagaimana pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa
4. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung Karimun Jawa

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran jasa dan masalah yang dihadapinya, terutama tentang fasilitas, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pengunjung.
- b. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dipakai sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.
- c. Bagi penulis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk saran pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan

2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola, hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pengunjung dapat terwujud.

