

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki potensi alam yang besar, terutama kondisi geografis yang terdiri dari ribuan pulau yang membentang dari Sabang hingga Merauke, menjadikannya negara kepulauan terbesar di dunia. Kondisi geografis ini sangat menguntungkan dan bisa dikembangkan untuk berbagai sektor, terutama pariwisata. Sektor pariwisata berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Indonesia. Keindahan alam dan keanekaragaman budaya menjadikan sektor ini sangat potensial untuk dikembangkan sebagai aset berharga yang menguntungkan bagi individu, bangsa, dan negara.

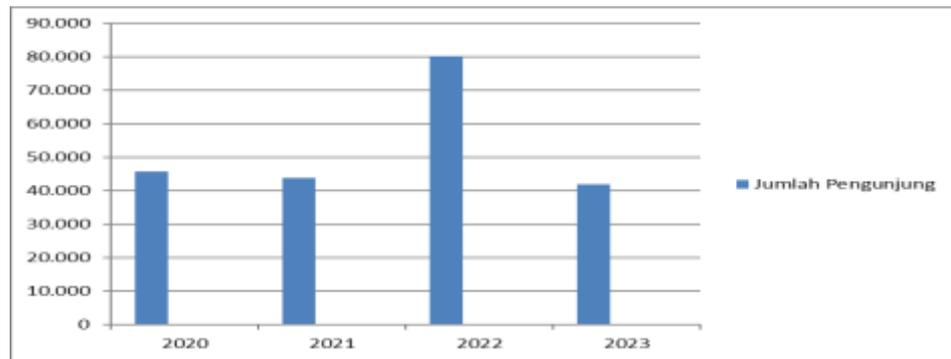
Pariwisata di Indonesia merupakan bagian dari sektor industri yang memiliki prospek cerah, potensi besar, dan peluang untuk dikembangkan. Salah satu aspek penting dalam pengembangan objek wisata adalah memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengunjung, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka. Fasilitas yang baik berkontribusi pada kepuasan pengunjung.

Pariwisata, menurut Mathieso dkk (2005), adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggal dan tempat kerja mereka, serta melaksanakan kegiatan selama di destinasi, termasuk penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pariwisata merupakan bidang yang diandalkan dalam pembangunan nasional karena dapat meningkatkan pendapatan nasional, pendapatan daerah, dan devisa negara. Bukti dari hal ini adalah semakin

bertambahnya tempat-tempat pariwisata baru dengan berbagai tingkat harga, dari yang terjangkau hingga yang mahal.

Kabupaten Lumajang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur. Kabupaten ini terdiri dari 21 kecamatan dengan batas wilayah: sebelah utara Kabupaten Probolinggo, sebelah timur Kabupaten Jember, sebelah selatan Samudra Indonesia, dan sebelah barat Kabupaten Malang. Kabupaten Lumajang memiliki 31 sungai dan 6 air terjun. Selain itu, terdapat beberapa tempat wisata pemandian, seperti Pemandian Tirtosari, Pemandian Surojoyo, dan Pemandian Sumber Takir di Kecamatan Summersuko. Lumajang juga memiliki Gunung Semeru, gunung tertinggi di Pulau Jawa, yang menjadi potensi andalan daerah ini. Dengan kondisi alam yang beragam, Lumajang menawarkan banyak potensi wisata, yang sebagian besar didominasi oleh suku Jawa dan Madura. Contoh lainnya adalah Wisata Pemandian Joyokarto di Desa Jokarto, Kecamatan Summersuko.

Pemandian Joyokarto ini sangat ramai di datangi oleh pengunjung umum hingga rombongan pelajar dari berbagai sekolah mulai dari TK, SD, SMP, dan SMA yang melakukan Test penilaian olahraga renang hingga melakukan kunjungan untuk bersenang - senang. Pemandian ini terkenal dengan kenyamanannya karena di setiap kolam terdapat atap penutup sehingga memberikan kenyamanan pada pengunjung agar tidak kepanasan. Wisata pemandian ini juga menawarkan beberapa kolam yang dimana terdapat tiga kolam (kolam balita ,kemudian kola manak – anak ,dan kemudian kolam dewasa). Berikut adalah data wisatawan pengunjung pemandian joyokarto dari tahun 2020-2023 :



Gambar 1.1 Data Wisatawan Pengunjung Pemandian Joyokarto
Sumber : (disparbud.lumajangkab.go.id)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa data wisatawan pengunjung Pemandian Joyokarto pada tahun 2020 sebanyak 45,711 pengunjung. Namun pada tahun 2021 jumlah pengunjung Pemandian Joyokarto mengalami penurunan menjadi 43,941 pengunjung, dan pada tahun 2022 jumlah wisatawan jumlah pengunjung Pemandian Joyokarto meningkat secara drastis hingga mencapai 80.243 pengunjung, Sedangkan pada tahun 2023 jumlah pengunjung Pemandian Joyokarto mengalami penurunan kembali menjadi 41,963 pengunjung. Pemandian Joyokarto mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Hal ini diharapkan dapat mendorong peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Joyokarto setiap tahunnya. Pemilihan Pemandian Joyokarto sebagai lokasi penelitian didasari oleh popularitasnya sebagai objek wisata buatan yang ramai dikunjungi masyarakat, khususnya di Kabupaten Lumajang.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, salah satunya adalah persepsi harga. Berdasarkan fenomena yang terjadi, persepsi harga sangat berpengaruh terhadap daya tarik konsumen untuk berkunjung. Pengunjung

menginginkan tarif yang sesuai dengan fasilitas yang tersedia di tempat wisata. Membandingkan harga di beberapa tempat wisata sudah menjadi hal yang umum. Menurut Shichiffman dan Kanuk (2007), persepsi adalah proses di mana individu menyeleksi, mengorganisasikan, dan menterjemahkan stimulus informasi yang datang menjadi gambaran yang menyeluruh. Persepsi harga adalah bagaimana konsumen melihat harga sebagai tinggi, rendah, atau adil. Hal ini sangat berpengaruh pada minat beli dan kepuasan dalam pembelian (Muharam, 2017).

Persepsi harga adalah tentang memahami informasi harga yang disukai oleh konsumen dan membuatnya bermakna. Mengenai informasi harga, konsumen dapat membandingkan harga yang dipublikasikan dengan harga produk yang mereka bayangkan atau kisaran harga tertentu. Persepsi harga akan membentuk pandangan masyarakat tentang harga yang pantas untuk suatu produk (Peter dan Olson, 2014). Konsumen yang memiliki persepsi harga yang baik terhadap suatu produk dapat langsung memutuskan untuk membeli produk tersebut karena mereka sudah menilai bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan mereka. Pada dasarnya, ketika konsumen mengevaluasi suatu harga, mereka tidak hanya bergantung pada jumlah harga, tetapi juga persepsi mereka terhadap harga tersebut. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus bisa menetapkan harga dengan tepat agar dapat menciptakan persepsi harga yang baik dari konsumen, sehingga mereka dapat membuat keputusan pembelian.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung adalah ketersediaan fasilitas. Fasilitas yang dimaksud adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan untuk memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan bagi wisatawan selama berkunjung. Menurut Wahyu Ari Andriastuti,

(2020), menyatakan bahwa perusahaan jasa yang mampu menciptakan kenyamanan, menyediakan fasilitas yang memadai, dan menghadirkan suasana menyenangkan dengan desain yang menarik, akan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung dalam memilih layanan mereka. Bagi perusahaan jasa, fasilitas menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pengunjung dan mendorong mereka untuk datang dan berkunjung ke tempat wisata. Selain itu, daya tarik wisata juga memainkan peran penting dalam menarik konsumen. Objek wisata yang menarik dan mengikuti tren terkini akan menjadi magnet bagi pengunjung untuk datang berkunjung (Utami, 2017). Ketersediaan fasilitas yang lengkap di tempat wisata akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Hal ini didasari oleh persepsi positif yang terbentuk dalam benak pengunjung terhadap fasilitas yang mereka temui di tempat wisata tersebut. *defines facilities as tangible assets provided by service providers to enhance customer comfort. These facilities are essential prerequisites for offering services to customers.* Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena pengunjung mencari kenyamanan selama berkunjung. Objek Wisata Pemandian Joyokarto menyediakan berbagai fasilitas lengkap untuk menunjang kenyamanan pengunjung, meliputi: Tempat parkir yang luas dan aman, Kamar mandi dan toilet yang bersih dan terawat, Kedai makanan dan lesehan untuk menikmati kuliner lokal, Gazebo untuk bersantai dan beristirahat, dan Fasilitas permainan anak: Kolam renang khusus anak-anak dengan kedalaman yang aman, Kolam renang dewasa untuk berenang dan bermain air

Word of mouth juga mempengaruhi kepuasan pengunjung. *Word of mouth* dapat diartikan sebagai informasi yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan, dan ini adalah salah satu strategi pemasaran untuk memasarkan suatu bisnis atau perusahaan dari mulut ke mulut. *Word of mouth* merupakan satu-satunya metode promosi dari pelanggan ke pelanggan, dan untuk pelanggan. *Word of mouth* adalah rekomendasi yang diberikan wisatawan kepada calon wisatawan lainnya. Namun, seiring perkembangan internet dan teknologi informasi, *word of mouth* kini menjadi pertukaran informasi melalui media sosial (Riana, 2020). Kotler dan Keller mengatakan bahwa *word of mouth* adalah komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik antar masyarakat yang berkaitan dengan keunggulan atau pengalaman membeli atau menggunakan produk atau jasa (Latief, 2018).

Fasilitas lengkap dan kualitas pelayanan prima di Pemandian Joyokarto tidak hanya menarik pengunjung namun juga menjamin kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk terus meningkatkan layanan mereka. Fasilitas layanan merupakan faktor penting dalam industri wisata, di mana kualitas layanan yang unggul mampu memuaskan keinginan dan harapan pengunjung. Fasilitas layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur fisik, seperti tempat parkir, kamar mandi, dan area bermain, hingga kualitas interaksi dengan staf dan kemudahan akses informasi. Tujuan utama menyediakan fasilitas layanan yang lengkap dan prima adalah untuk menarik pengunjung dan membangun loyalitas mereka, mendorong mereka untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan survei pendahuluan terhadap pengunjung wisata, terdapat hal-hal yang dapat memenuhi kebutuhan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh tempat wisata, terutama dalam hal kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung sangat penting karena masyarakat sebagai pengunjung tidak lagi hanya bertindak sebagai objek melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas jasa suatu pariwisata. Kenyamanan yang tercipta akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Obyek wisata ini pun menjadi salah satu tempat wisata yang ramai dikunjungi terutama pada waktu liburan dan hari-hari besar.

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan di atas, peneliti menemukan bahwa jumlah pengunjung terus meningkat. Di balik kesuksesan Pemandian Joyokarto, masih ada masalah yang dihadapi, salah satunya adalah penurunan pengunjung wisata pada hari normal karena mayoritas pengunjung masih bekerja dan bersekolah. Saat ini, pihak Pemandian sedang melakukan peningkatan terhadap jasa-jasa lainnya, fasilitas yang ada, dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengunjung dan menarik lebih banyak pengunjung.

Beberapa masalah yang terjadi yakni terkait harga tiket dimana pengunjung sering mengeluh bahwasanya harga tiket di Pemandian Joyokarto ini masih tergolong mahal dan membuat pengunjung komplain kepada manajemen. Dalam strategi pemasaran, penetapan harga memainkan peran penting. Harga yang terlalu tinggi dapat menjadi penghalang bagi konsumen atau pengunjung untuk datang, sehingga berdampak pada penurunan minat dan kunjungan. Namun, Pemandian Joyokarto menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengunjung dapat dicapai meskipun harga tiket masuknya tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa

Pemandian Joyokarto mampu memberikan nilai dan pengalaman yang sepadan dengan harga yang dibayarkan oleh pengunjung.

Meskipun penelitian tentang variabel-variabel dalam penelitian ini telah banyak dilakukan, penelitian ini memiliki keunikan tersendiri. Pertama, penelitian ini dilakukan di objek wisata Pemandian Joyokarto yang belum banyak diteliti sebelumnya. Kedua, masih terdapat kesenjangan hasil penelitian (*gap research*) terkait variabel yang diteliti, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk melengkapi temuan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang diuraikan di atas, serta adanya kesenjangan hasil penelitian, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi harga, fasilitas, dan *word of mouth* terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Joyokarto. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul "**Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas, dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Pemandian Joyokarto di Kabupaten Lumajang**".

1.2 Batasan Masalah

Untuk mencapai fokus dan kejelasan tersebut selaras dengan tujuan penelitian, peneliti telah menetapkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dibahas adalah tentang Persepsi harga, fasilitas dan *word of mouth* terhadap kepuasan pengunjung di wisata pemandian Joyokarto.
2. Responden penelitian adalah pengunjung pemandian Joyokarto di Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka ada beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Apakah Persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada pemandian Joyokarto ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pemandian Joyokarto ?
3. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pemandian Joyokarto ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah menjawab permasalahan yang telah dirumuskan diantaranya untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Pemandian Joyokarto
2. Mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Pemandian Joyokarto
3. Mengetahui dan menganalisis apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Pemandian Joyokarto

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi pengembang ilmu dan teknologi

Penelitian ini mampu memberikan informasi mengenai seberapa besar persepsi harga, fasilitas dan *word of mouth* terhadap kepuasan pengunjung suatu wisata

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini sebagai pengalaman dan diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai Pengaruh persepsi harga, fasilitas dan *word of mouth* terhadap kepuasan pengunjung.

c. Bagi pengelola

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berharga bagi pengelolaan dan pengembangan pariwisata. Temuan penelitian ini dapat menjadi tolok ukur untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga pengelola dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di masa depan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan yang berharga untuk perbaikan Pemandian Joyokarto.