BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang kaya akan keaneka ragaman alam yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata. Industri pariwisata Indonesia telah berkembang pesat dan sektor pariwisata menjadi penyumbang utama bagi devisa negara. Secara teoritis, semakin banyak wisatawan yang berkunjung ke suatu negara, maka semakin tinggi pula pendapatan devisa negara. Kini, semua orang membutuhkan hiburan dan kegembiraan. Rutinitas yang berulang setiap hari tentu akan menaikkan stress, sehingga diperlukan aktivitas untuk mengurangi ketegangan dalam diri seseorang.

Berwisata pada dasarnya merupakan kebutuhan sekunder yang perlu dipenuhi untuk menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Masalah kehidupan sehari-hari dan rutinitas yang padat akan membuat seseorang mudah jenuh bahkan stres. Hal tersebut dapat mendorong keinginan seseorang untuk berwisata. Saat ini, begitu banyak destinasi wisata menarik di Indonesia yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan dengan berdasarkan jenis daya tarik dan motif tujuannya. Indonesia memiliki 3 (tiga) jenis daya tarik wisata, yaitu budaya, alam, dan buatan manusia. Daya tarik wisata budaya merupakan jenis wisata yang memiliki manfaat potensi budaya berdasarkan tradisi, kesenian, keagamaan, sejarah, dan edukasi. Daya tarik wisata alam merupakan jenis wisata yang menawarkanpemandangan alam ciptaan Tuhan, seperti gunung dan laut (pantai). Sedangkan daya tarik wisata buatan manusia merupakan jenis wisata dari hasil karya manusia, seperti kolam renang, museum, taman rekreasi, dan wisata kuliner. Daya tarik wisata Indonesia terus berkembang dan semakin memukau dunia. Terbukti pada TTG *Travel Awards* tahun 2017, Indonesia dinobatkan sebagai *Destination of the Year* mengalahkan Thailand yang juara pada tahun 2016 (kemenkraf.go.id).

Jawa tengah merupakan bagian dari provinsi di Indonesia yang memiliki banyak objek wisata. Salah satunya yakni di daerah Kabupaten Jepara. Kabupaten Jepara memiliki potensi kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga yang sangat besar dan tersebar, dengan didukung oleh letak geografis, kekayaan alam, seni, dan budaya daerah, serta ciri khas yang menarik (Jeparakab.go.id). Dari sekian banyak obyek wisata di Kabupaten Jepara, Taman Rekreasi Pantai Kartini adalah obyek wisata yang paling banyak dikunjungi. Pantai kartini awalnya merupakan pemandian sederhana warga lokal yang ingin menyembuhkan penyakit gatal gatal. Seiring berjalannya waktu melihat potensi yang ada pemerintah setempat kemudian membangun infrastuktur demi menunjang para pengunjung dengan mendirikan taman bermain, perbaikan fasilitas dan proyek terakhir dilengkapi dengan patung kura – kura raksasa.

Mengutip penjelasan dari pemerintah Jepara kontribusi sektor pariwisata dalam PDRB naik 2,6 persen selama kurun waktu 2017-2018. Yakni dari 10,07 persen pada tahun 2017 menjadi 12,7 persen pada tahun 2018 (Jepara.go.id). Berdasarkan data dari BPS Kabupaten Jepara dapat dikatakan bahwa pantai kartini merupakan pantai yang favorit diwilayah Jepara.

Tabel 1. 1

Jumlah Pengunjung Objek Wisata di Kabupaten Jepara (Orang)

Banyaknya Pengunjung Objek Wisata (Orang) di Kabupaten Jepara						
Objek Wisata	Wisman		Wisnus		Jumlah	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Pantai Kartini	4.599	864	199.606	95.753	204.205	96.617
Pantai Bandengan	5.234	628	198.410	86.954	203.644	87.582
Songgolangit	-		25.886	3.059	25.886	3.059
Desa Wisata Tempur	-		15.239	4038	15.239	4.038
Karimunjawa	9.870	594	137.653	5.033	147.523	5.627
Pulau Panjang	135	-	39.631	9.282	39.766	9.282
Pantai Blebak	99	-	83.787	8.584	83.886	8.584
Pantai Teluk Awur	1.727	474	174.742	5.854	176.469	6.328
Pantai Empu Rancak	246	29	65.217	4.432	65.463	4.461
Pantai Pailus	42	13	30.281	3.585	30.323	3.598
Pantai Bringin	-	-	19.542	495	19.542	495

Pantai Ombak Mati/ Bondo	550	64	160.255	3.947	160.805	4.011
Pulau Mandalika	-		3.397	2.947	3.397	2.947
Wisata Industri Mulyoharjo	3.925	535	56.440	5.335	60.365	5.870
Jepara Ourland Park	60	5	65.711	9.755	65.771	9.760
Desa Wisata Kunir	87	-	16.023	349	16.110	349
Desa Wisata Tanjung	-	4	23.297	859	23.297	863

Sumber : Jeparakab.bps.go.id

Berdasarkan data pada tabel 1.1, Pantai Kartini menempati peringkat pertama dari seluruh obyek wisata yang ada di kabupaten Jepara. Pantai Kartini adalah obyek wisata pantai di Bulu, Jepara, Jawa Tengah. Di antara 17 obyek wisata yang berada di Kabupaten Jepara, pantai Kartinimenduduki peringkat pertama dilihat dari jumlah pengunjungnya. Pantai initerletak 2,5 km arah barat dari pendopo Kantor Bupati Jepara. Kawasan dengan 8 luas lahan 3,5 hektar ini merupakan kawasan yang strategis,karena sebagai jalur transportasi laut menuju obyek wisata Taman lautNasional Karimunjawa dan Pulau Panjang. Tingginya angka kunjunganmasyarakat yang berkunjung ke pantai kartini membuktikan bahwamasyarakat selalu melakukan kunjungan kembali setelah mereka datangsebelumnya.

Fasilitas wisata menjadi faktor yang dapat menyebabkan masyarakat melakukan kunjungan kembali. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh suatu perusahaan yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. Untuk mengevaluasi fasilitas dapat mengguakan empat aspek, yaitu keutuhan fasilitas, kebersihan dan kerapian fasilitas yang disediakan, kondisi dan fungsi fasilitas yang disediakan, kemudahan penggunaan fasilitas yang tersedia. Di dalam taman Pantai Kartini tersedia tempat parkir, kursi pengunjung, taman bermain anak-anak, dan toilet umum yang bersih. Namun pada kenyataannya fasilitas yang tersedia masih belum maksimal. Lokasi Pantai Kartini terbilang jauh dari lokasi parkir. Pantai Kartini belum memiliki fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas, misal jalan yang dapat dilalui kursi roda dan penyediaan kursi roda. Menurut (Sirait dan Puddin, 2018) fasilitas lebih mempengaruhi keputusan berkunjung daripada harga.

Faktor berikutnya yang menyebabkan masyarakat melakukan kunjungan kembali yakni harga. Harga adalah nilai yang dibebankan kepada

konsumen atas manfaat suatu produk. Menurut (Ardiansyah, 2019) harga dapat berdampak positif terhadap keputusan berkunjung. Harga yang ditetapkan Pantai Kartini masih wajar dan terjangkau, tetapi ketika pengunjung ingin memasuki dan mendapatkan fasilitas lain di dalamnya pengunjung perlu menambah biaya tambahanyang cukup beragam. Tjiptono, (2015:23) menyatakan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas tinggi dengan harga terjangkau.

Fasilitas dan harga memegang peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dan nyaman ketika kebutuhannya terpenuhi dan *feedback* yang diharapkan adalah masyarakat mau berkunjung kembali. Kotler & Armstrong (2016:8) menemukan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mengembangkan dan mengelola hubungan pelanggan. Menciptakan kepuasan konsumen maka akan akan menguntungkan pelaku usaha, antara lain yang harmonis antara pelaku dan konsumen, memberikan landasan yang baik untuk melakukan pembelian berulang, meningkatkan loyalitas konsumen, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang informatif bagi perusahaan (Tjiptono 2015:23).

Beberapa penelitian yang meneliti terkait faktor yang menyebabkan masyarakat mau berkunjung kembali ke tempat wisata. Menurut Kiswanto (2017) keputusan seseorang untuk mengunjungi tempat wisata dipengaruhi oleh harga, lokasi dan fasilitas. Selain itu menurut Sudirman et al., (2020) niat membeli kembali memiliki ciri yangberbeda, tergantung pada tingkat suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Penyesuaian ini sejalan dengan konsumen yang lebih tertarik untuk mendapat produk yang lebih kompetitif untuk dikonsumsi daripada menunggu apa yang sebenarnya diinginkan. Penelitian lainnya diungkapkan oleh Sirait dan Puddin (2018) menyatakan bahwa fasilitas mempunyai peran besar atas keputusan berkunjung, dibanding dengan peran harga. Hasil berbeda diungkapkan oleh Yofia Mulyati (2018) yang melakukan penelitiantentang analisis pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap minatberkunjung kembali pada destinasi wisata pantai carocok painan kabupaten pesisir selatan. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh negatif tidak signifikan

terhadap Minat Berkunjung Kembali.

Melihat fenomena yang terjadi, perbedaan hasil penelitian dan uraian terkait faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung kembali peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Pantai Kartini Jepara".

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini ialah :

1. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah fasilitas wisata dan harga, variabel endogen adalah keputusan berkunjung kembali, dan variabel intervening yaitu kepuasan pengunjung.
2. Obyek penelitian ini pada Pantai Kartini Jepara
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Pantai Kartini Jepara.
4. Penelitian dimulai setelah rancangan proposal disetujui oleh dosen pembimbing.
5. Penelitian ini dilaksanakan seusai seminar dalam waktu dua bulan.

1.3. Perumusan Masalah

Melihat latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat dijelaskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemerataan pembangunan fasilitas yang dilakukan oleh pemerintah jepara terhadap lokasi wisata yang ada di jepara terutama objek wisata pantai.
2. Fasilitas yang tersedia di Taman Pantai Kartini terbilang masih kurang, dimana lokasi Pantai Kartini berjarak jauh dari area parkir sehingga pengunjung harus berjalan cukup jauh untuk sampai dilokasi wisata. Selain itu Pantai Kartini belum memiliki fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas.
3. Sistem harga yang diterapkan oleh pihak Pantai Kartini menggunakan model terpisah dimana pengunjung harus membayar lagi ketika akan menikmati beberpa fasilitas yang ada pada lokasi wisata.

Berdasarkan permasalahan di atas memunculkan pertanyaan penelitian

yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan berkunjung kembali?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung kembali?
6. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung?
7. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasanpengunjung.
2. menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung.
3. menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusanberkunjung kembali.
4. menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan berkunjungkembali.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pengunjungterhadap keputusan berkunjung kembali.
6. menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung.
7. menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan

wawasan mengenai fasilitas wisata, harga terhadap kepuasan pengunjung dan keputusan berkunjung kembali, dan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

1.2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini bertujuan memberikan masukan dalam menentukan langkah-langkah strategi pengembangan pemasaran yang berhubungan dengan fasilitas wisata dan harga untuk meningkatkan kepuasan pengunjung serta efeknya terhadap keputusan berkunjung kembali di Pantai Kartini Jepara.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS