

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan kegiatan komoditas yang dibutuhkan oleh hampir setiap orang. Marpaung (2001:13) mengatakan bahwa:

Dengan melaksanakan kegiatan kepariwisataan seseorang dapat meningkatkan daya kreativitas, mengurangi kejenuhan kerja, membuka wawasan mengenai suatu budaya, relaksasi, mengetahui peninggalan yang berhubungan dari suatu Bangsa, berbelanja di Negara lain, serta melakukan bisnis.

Kegiatan rekreasi atau wisata digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana baru yang menyenangkan dan menghibur.

Kabupaten Boyolali, khususnya daerah Pengging mempunyai beberapa obyek wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan untuk berekreasi melepas sejenak kepenatan rutinitas sehari-hari. Obyek wisata yang terletak dikawasan Pengging diantaranya Umbul pengging atau sering disebut Tirta Marto, Umbul Sungsang, Masjid Cipto Mulyo yang merupakan peninggalan Sunan Pakubuwono X, Makam RN.Ng.Yosodipura.

Agro wisata air yaitu Umbul Pengging merupakan salah satu alternative pemenuhan kebutuhan akan rekreasi dan wisata. Dalam hal ini, Obyek Wisata Umbul Pengging menyediakan beberapa fasilitas seperti kolam renang yang bersih, tempat makan dan minum yang bersih, area parkir yang memadai, kamar mandi yang bersih dan nyaman serta factor tambahan seperti suasana yang nyaman, lingkungan yang bersih dan keamanan area wisata.

Obyek wisata umbul pengging yang terletak di wilayah Pengging Kecamatan Banyudono Kabupaen Boyolali merupakan wisata peninggalan kerajaan Pengging. Pada zaman dahulu pemandian umbul pengging merupakan tempat bersantai para raja dan keluarganya. Pemandian ini

dibangaun oleh Raja Kasunana Surakarta yaitu Sri Paduka Pakubuwono X. Pemandian umbul pengging dulunya tidak dibuka untuk umum, namun dengan seiring berjalannya waktu pemandian umbul pengging kini bebas dimasuki setiap pengunjung yang ingin menikmati keindahan taman dan kesejukan airnya. Obyek Wisata Umbul Pengging merupakan kawasan wisata yang memadukan antara wisata asejarah, wisata budaya, dan wisata alam dalam satu kawasan. Pengelolaan situs sejarah ini pada masa colonial dilakukan oleh Kasunana Surakarta dan sekarang tanggung jawab berada di tangan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Pengunjung obyek wisata umbul pengging merupakan konsumen yang harus dilayani seperti seorang raja , namun bukan berarti menyerahkan segalanya kepada konsumen. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau “win win situation” yaitu kondisi dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak dirugikan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2001:195) “Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaannya konsumen tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha”. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) “Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli”. Bila Perasaan seseorang tersebut memenuhi bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging setelah berekreasi di umbul pengging merupakan suatu kondisi yang tercapai setelah melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, Pengelola obyek wisata umbul pengging harus mempunyai kelebihan yang lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain. Biasanya konsumen yang akan membeli jasa yang ditawarkan pasti akan membandingkan-bandingkan harga, memilih layanan terbaik dan memilih penyedia jasa yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Menurut Tjiptono (2001:184) “ Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan pengunjung dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka pengunjung akan merasa puas. Pengunjung harus dipuaskan, sebab apabila tidak puas pengunjung akan berhenti berwisata di obyek wisata umbul pengging dan memilih berwisata di obyek wisata lainnya. Hal ini akan mengakibatkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Pada Obyek Wisata Umbul Pengging sendiri memiliki beberapa masalah berkaitan dengan fasilitas yang disediakan yaitu meliputi kebersihan kamar mandi kurang terjaga, banyak sampah yang berserakan di sekitar kolam renang masih belum adanya hospot.

Harga salah satu bagian yang sangat penting dalam pemasaran suatu produk karena harga adalah salah satu dari empat bauran pemasaran atau marketing mix (*4P : Product, Price, Place, Promotion* ). Menurut Assuari Sofjan (2012:200) “ Harga adalah strategi pemasaran satu-satunya yang terkait langsung dalam menghasilkan pendapatan”. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu Dinas Pariwisata karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh Dinas Pariwisata dari penjualan tiket obyek wisata umbul pengging yang memberikan jasa rekreasi berupa wahana air. Namun, keputusan mengenai harga (terutama dalam bisnis jasa) tidak mudah untuk dilakukan. Harga yang terlalu mahal akan meningkatkan laba jangka pendek akan tetapi disisi lain akan sulit dijangkau oleh konsumen dan sukar bersaing dengan kompetitor. Dalam kasus tertentu harga yang terlalu mahal akan mendapatkan protes dari lembaga konsumen bahkan akan ada campur tangan pemerintah untuk menurunkannya.

Pengelola obyek wisata umbul pengging memiliki beberapa masalah yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung obyek wisata umbul

pengging. Seperti mahal nya tiket di pemandian umbul Pengging dikeluhkan sejumlah pengunjung. Pasalnya, mahal nya tiket tidak sebanding dengan fasilitas yang disediakan oleh obyek wisata umbul pengging. Contohnya kotornya kolam yang dipenuhi dengan daun-daun kering. Pengunjung umbul pengging mengaku gatal-gatal setelah mandi di kolam tersebut. Rasa gatal tersebut diduga berasal dari daun-daunan dari phon di sepanjang kolam yang rontok dan masuk ke dalam kolam.

Kotornya kolam dinilai tidak sebanding dengan harga tiket yang dinilai sangat mahal, karena tidak dilengkapi fasilitas yang memadai. Pengunjung yang masuk dikenai tarif tiket perorangan, masuk kawasan Rp 2.500, tiket motor Rp 1.000, karcis parkir Rp 1.000, dan tiket masuk kolam 2.000. Selain itu pengunjung juga mengeluhkan area parkir yang kurang luas, karena pada saat hari libur atau padusan banyak kendaraan yang harus parkir di luar kawasan wisata sebab area parkir telah dipenuhi kendaraan. <http://www.timlo.net/baca/39518/masuk-habis-rp-6500-pulang-berenang-malah-gatal/>

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA UMBUL PENGGING TAHUN 2015”.

## **B. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan dari paparan latar belakang di atas, agar masalah yang diteliti tidak meluas maka peneliti perlu melakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah ini sangat penting karena merupakan fokus penelitian dan kesalahan pemahaman dapat dihindarkan. Adapun pembatasan dalam masalah ini :

1. Penelitian dilakukan pada pengunjung Obyek Wisata Umbul Pengging Tahun 2015.

2. Sesuai dengan judul yang penelitian yang diajukan, penelitian ini hanya membahas tentang fasilitas, harga tiket dan kepuasan pengunjung obyek Wisata Umbul Pengging.
3. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perasaan senang dan bahagia bahwa apa yang diharapkan telah terpenuhi setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa. Indikator Kepuasan :
  - a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
  - b. Dimensi kepuasan pelanggan
  - c. Konfirmasi harapan
  - d. Minat pembelian ulang
  - e. Kesiapan untuk merekomendasikan
  - f. Ketidakpuasan pelanggan
4. Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wujud fisik yang disediakan oleh pengelola obyek wisata umbul pengging untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Indikator Fasilitas:
  - a. Pertimbangan dan perencanaan spacial
  - b. Perencanaan ruang
  - c. Perlengkapan
  - d. Tata cahaya dan warna
  - e. Pesan-pesan seara grafis
  - f. Unsur pendukung lainnya
5. Harga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nominal yang tertera pada tiket. Indikator Harga:
  - a. Keterjangkauan harga
  - b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
  - c. Daya saing harga
  - d. Kesesuaian harga dengan manfaat produk

### **C. Identifikasi Masalah**

1. Banyak ditemukan sampah yang berserakan di pinggir kolam renang, kamar mandi dan kamar ganti.

2. Tempat parkir yang kurang memadai jika memasuki musim libur karena padatnya pengunjung.
3. Harga tiket yang dianggap terlalu mahal oleh sebagian pengunjung.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah berpengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging tahun 2015 ?
2. Adakah berpengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging tahun 2015 ?
3. Adakah pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging 2015 ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini diperlukan adanya tujuan yang berfungsi sebagai acuan pokok terhadap masalah yang akan diteliti, sehingga peneliti dapat bekerja secara terarah dalam mencapai data sampai pada pemecahan masalah. Adapun tujuan masalah penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul Pengging tahun 2015.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penunjung obyek wisata umbul Pengging tahun 2015.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul Pengging tahun 2015.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif fasilitas dan harga tiket secara serempak terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging tahun 2015.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Obyek Wisata Umbul Pengging

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola obyek wisata umbul pengging dalam mengambil keputusan dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan pemasaran dan pengembangan usaha.

- b. Bagi Konsumen

Memberikan wacana mengenai kepuasan yang dapat diperoleh konsumen dan berbagai hal yang termasuk di dalamnya berkaitan dengan upaya memaksimalkan kepuasan dalam penggunaan dan pembelian produk/jasa suatu perusahaan.

- c. Bagi peneliti

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti dan mereka yang memiliki perhatian terhadap masalah pemasaran, sehingga memungkinkan munculnya penelitian-penelitian lanjut yang lebih spesifik khususnya dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan.