

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan Pariwisata Indonesia yang terjadi membuat pengelola usaha meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen. Pariwisata merupakan industri jasa yang memiliki kegiatan bisnis berupa menyediakan dan melayani kebutuhan wisatawan selama melakukan kegiatan wisata meliputi akomodasi untuk pengunjung, kegiatan layanan makanan dan minuman, angkutan penumpang, agen perjalanan wisata. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang mampu memberikan dampak baik berupa perbaikan akses menuju area wisata dan manfaat ekonomi seperti kesempatan mengembangkan usaha lokal, memunculkan lapangan pekerjaan baru bahkan meningkatkan pendapatan suatu daerah. Pariwisata merupakan salah satu sektor dalam industri jasa yang memiliki kontribusi pada pendapatan negara Indonesia. Potensi wisata Indonesia berupa keindahan alam, kesenian dan budaya membuat Indonesia menjadi tujuan wisata bagi wisatawan lokal dan asing. Fenomena tersebut mendorong Pemerintah daerah untuk meningkatkan promosi, kualitas, fasilitas dan akses menuju wisata agar dapat memenuhi kebutuhan pengunjung sekaligus meningkatkan volume pengunjung.

Desa Berjo merupakan daerah yang terletak di Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. Desa yang memiliki potensi berupa hasil bumi, keindahan alam, dan industri kecil ini mempermudah usaha perangkat desa dalam mengembangkan usaha di bidang pariwisata seperti Tenggir Park, Air Terjun Jumog, Air Terjun Parang Ijo, Candi Suku, Telaga Madirda, Taman Hutan Raya, dan Tubing Berjo. Pengelolaan wisata oleh BUMDES (Badan Usaha Milik Desa) bertujuan untuk meningkatkan kekeluargaan antar warga dan meningkatkan ekonomi penduduk desa melalui kegiatan pemberdayaan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Objek Wisata Air Terjun Jumog dikelola oleh BUMDES Desa Berjo sebagai kegiatan swadaya yang digerakkan oleh perangkat desa bersama dengan masyarakat setempat beserta Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar. BUMDES Desa Berjo diberikan wewenang oleh dinas terkait untuk mengelola sumber daya yang dimiliki Desa Berjo sebagai

media untuk menjalin kekeluargaan melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam menjaga lingkungan dan kegiatan ekonomis yang berkaitan dengan sektor pariwisata. BUMDES Desa Berjo sebagai pengelola wisata, berwenang mengatur proses bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya sekaligus menguntungkan. Pengembangan daerah Wisata Air Terjun Jumog menggunakan dana swadaya BUMDES dan dilakukan secara bertahap, sehingga setiap pembangunan diharapkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan. Hal tersebut membuat pengelola harus memperhatikan produk wisata dan layanannya agar sesuai dengan selera pengunjung. Pengelolaan yang baik selama ini dapat menarik pengunjung dengan jumlah kunjungan yang naik setiap tahunnya seperti pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisata Air terjun Jumog

Tahun	2015	2016	2017	2018
Jumlah	49.122	57.059	61.892	86.156

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar

Usaha pemenuhan kebutuhan konsumen dan mempertahankan jumlah kunjungan wisatawan dapat dilakukan menggunakan pemasaran sebagai pendekatan untuk mengetahui selera konsumen. Pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, penetapan harga, promosi, dan distribusi ide, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan sesuai selera konsumen (Carl McDaniel dan Roger Gates, 2001). Pemasaran dapat dilakukan secara pribadi maupun massal melalui bantuan media massa untuk mengenalkan, memberitahukan bahkan menawarkan produk kepada konsumen untuk mengubah sikap dan membujuk konsumen agar melakukan pembelian.

Menjaga dan meningkatkan jumlah kunjungan merupakan tujuan utama dari pengelola usaha wisata untuk mendapatkan laba sekaligus mempertahankan keberlangsungan usahanya. Memberikan layanan yang sesuai dengan selera wisatawan merupakan cara penyedia jasa untuk menarik wisatawan agar menggunakan jasa mereka. Kemampuan pendanaan yang terbatas membuat BUMDES Berjo memutuskan melakukan pengembangan secara bertahap dan mendahulukan aspek yang menjadi selera wisatawan agar berdampak baik bagi kepuasan dan jumlah kunjungan.

Bauran Pemasaran/ *Marketing Mix* merupakan strategi pemasaran yang memperhatikan variabel yang dapat dikendalikan dan dianggap dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam pembelian produk (Kotler dan Amstrong,2001).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Extended Marketing Mix* Terhadap Keputusan Wisatawan Mengunjungi Wisata Air Terjun Jumog**“ untuk mengetahui variabel yang menjadi prioritas dalam *Extended Marketing Mix* (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*) sebagai aspek yang dapat di kendalikan perusahaan dan berpengaruh pada keputusan wisatawan dalam menentukan kunjungannya ke wisata Air Terjun Jumog.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah dapat ditemukan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *Extended Marketing Mix* berpengaruh terhadap keputusan wisatawan berkunjung di Objek Wisata Air Terjun Jumog ?
2. Seberapa besar pengaruh variabel *Extended Marketing Mix* terhadap keputusan wisatawan berkunjung di Objek Wisata Air Terjun Jumog ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui variabel *Extended Marketing Mix* yang menjadi prioritas pengunjung dalam menentukan kunjungan.
2. Mengukur pengaruh variabel *Extended Marketing Mix* terhadap keputusan wisatawan berkunjung di Objek Wisata Air Terjun Jumog.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pengaruhnya variabel *Extended Marketing Mix* terhadap keputusan berkunjung wisatawan.
2. Memberikan informasi kepada pengelola wisata mengenai selera pengunjung melalui pendapat pengunjung mengenai keadaan produk wisata dan layanan yang dimiliki tempat wisata.

3. Memberikan dasar penentuan strategi pengembangan produk dan layanan wisata sesuai potensi dan kebutuhan wisatawan yang belum terpenuhi.
4. Secara Teoritis diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penulis lain yang ingin melakukan penelitian dengan fenomena dan metode penyelesaian yang serupa.

### **1.5. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya variabel yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam keputusannya berkunjung ke objek wisata, peneliti perlu memberikan batasan agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan cakupan yang di perlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Pengambilan data primer didapatkan dari penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form sesuai indikator *Extended Marketing Mix*.
2. Responden merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Objek Wisata Air Terjun Jumog.
3. Pengambilan data Sekunder didapat dari BUMDES Desa Berjo dan Dinas Pariwisata Olahraga dan Pemuda Kabupaten Karanganyar.
4. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistics 24*

### **1.6. Sistematika Penelitian**

Agar Penelitian ini dapat mudah dipahami maka dalam penulisannya akan dibagi menjadi tahapan. Adapun di mana antar tahapan yang disampaikan merupakan satu rangkaian sistematika penulisan yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Memuat latar belakang perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian sebagai bab yang menjelaskan alasan beserta tahapan untuk mencapai tujuan yang ditentukan oleh peneliti.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Memuat landasan teori dan metode yang digunakan seperti *Extendend Mix Marketing* dan pendekatan statistika untuk menyelesaikan masalah dan menjawab hipotesis mengenai variabel yang ditemukan selama pelaksanaan penelitian. Ulasan singkat mengenai tinjauan pustaka dari penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai bahan pertimbangan dan penguat landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat tentang uraian mengenai jenis penelitian, objek penelitian kerangka pemecahan masalah, teknik pengumpulan data, pengolahan dan teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah dan menjawab hipotesis sekaligus menemukan solusi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Memuat penyajian data dan pengerjaan pengolahan data beserta hasil analisa data yang didapatkan selama pelaksanaan penelitian. Adapun data yang ditampilkan berupa tabel, grafik, persamaan matematik, foto dan lain-lainnya.

### BAB V PENUTUP

Memuat pernyataan kesimpulan dari hasil analisa dan pembuktian hipotesis sesuai penelitian yang telah dilakukan beserta usulan perbaikan untuk menanggapi potensi dan tantangan yang ditemukan selama penelitian dilakukan.