

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam dan tempat-tempat wisata yang dapat mendukung perkembangan pariwisata. Kondisi geografis Indonesia yang memiliki banyak pesona keindahan dan sumber daya alam memberikan peluang bagi pemerintah untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai sektor unggulan yang dapat berpengaruh dalam peningkatan pendapatan nasional. Keanekaragaman budaya juga menjadi salah satu daya tarik wisata kultural yang mampu mendorong keinginan wisatawan mancanegara untuk berwisata ke Indonesia. Potensi pariwisata yang ada di Indonesia diharapkan dapat membantu Negara dalam memajukan perekonomian.

Perkembangan ilmu pengetahuan memberikan kemudahan bagi kehidupan manusia. Perkembangan ini berbanding lurus dengan pertumbuhan teknologi. Teknologi yang semakin canggih mengubah gaya hidup dan cara pandang manusia dalam dunia bisnis. Pertumbuhan dan perkembangan teknologi tidak dapat dihentikan sehingga kita harus bisa mengikuti dan memelajarinya, supaya memberikan dampak positif bukan dampak negatif yang merugikan. Maka dari itu, harus selalu berusaha untuk meningkatkan potensi yang ada dan menjaga segala keunggulan yang dimiliki.

Sektor pariwisata saat ini telah menjadi aspek penting dalam kemajuan ekonomi suatu negara. Pariwisata menjadi pilihan utama dalam pengembangan wilayah. Perkembangan pariwisata telah mengalami banyak perubahan baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan perjalanan destinasi wisata dan lain lain. Pembangunan suatu daerah dapat membuka daya tarik wisata baru bagi para wisatawan, baik wisatawan asing maupun lokal. Potensi pariwisata di Indonesia yang amat sangat melimpah dapat mengangkat ekonomi negara apabila dikelola dengan baik oleh pemerintah maupun pihak-pihak disekitarnya, sehingga banyaknya kunjungan wisatawan akan berpengaruh pada naiknya devisa Negara.

Pertumbuhan teknologi era industri 4.0 ini sangat pesat. Salah satunya yaitu pertumbuhan teknologi informasi yang didukung oleh perkembangan teknologi elektronika dan telekomunikasi. Menurut (Sebti & Saino 2015) salah satu bukti adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat yaitu dalam penggunaan internet. Saat ini hampir semua orang dapat mengakses internet dengan mudah. Dimanapun dan kapanpun manusia dapat mengakses internet, waktu dan ruang bukanlah suatu masalah dalam berinteraksi. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus meningkat, dari pengguna internet di seluruh dunia, Indonesia kini berada pada urutan keempat. Setelah, China, Jepang, India, dan Korea Selatan.

Penggunaan internet yang semakin meningkat memengaruhi dunia bisnis. Membuat para produsen berpikir bagaimana cara untuk menarik

pelanggan. Sehingga, banyak perusahaan melakukan strategi promosi penjualan dengan sistem digital melalui sosial media. Menurut Kent, 2013 Sosial media adalah segala bentuk media komunikasi interaktif yang memungkinkan terjadinya interaksi dua arah dan umpan balik.

Dalam (Lamb et al, 2001) obyek wisata strategi promosi berbasis sosial media wajib diterapkan agar khalayak umum dapat mengetahui dan timbul minat untuk berkunjung. Strategi promosi adalah rencana untuk penggunaan yang optimal dari elemen-elemen promosi seperti periklanan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi dan promosi penjualan.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut (UU No. 9 tahun 1990, p.2). Pariwisata merupakan industri yang terus berkembang di dunia. Sejak lama pariwisata di negara maju merupakan bagian dari kebutuhan hidup. Begitu juga dengan kabupaten Karanganyar yang memiliki berbagai potensi wisata, mulai dari agrowisata, pegunungan, wisata situs sejarah, dan lain-lain. Potensi objek wisata yang terdapat di Kabupaten Karanganyar salah satunya adalah *River Tubing* di Kemuning, Jawa Tengah.

*River tubing* di Indonesia menjadi salah satu kegiatan wisata petualangan di berbagai daerah. Sensasi menghanyut dengan sarana ban di sungai tentu cukup menantang bagi sejumlah orang. Daerah Jawa Tengah menyajikan wahana yang mampu memacu adrenalin. *River tubing* adalah aktivitas wisata yang dilakukan di medan sungai, aliran irigasi, dan

sungai yang mengalir di dalam gua. Sarana atau alat yang digunakan untuk *river tubing* adalah ban karet.

Wisatawan bisa bertualang menyusuri sungai dengan cara *River Tubing*. Jalur Kali Pring Kuning yang digunakan untuk *River Tubing* sepanjang 1,3 km dapat disusuri dalam waktu kurang lebih 25 menit dan mampu membuat pesertanya merasa cukup puas. Maka dari itu salah satu wisata alam yang saat ini banyak disukai masyarakat adalah *River Tubing*.

Pariwisata menjadi sebuah gaya hidup dan menjadi *trend* bagi masyarakat, baik itu masyarakat dunia maupun masyarakat Indonesia, *trend* yaitu perkembangan sosial atau ekonomi yang berlangsung dalam waktu relatif lama dan dapat diperkirakan akan terus berlangsung dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang. Sosial media menjadi sebuah sarana untuk mencari sebuah informasi, khususnya informasi daya tarik wisata maupun destinasi wisata. (Rio Budi Prasadja, 2010)

Penelitian tentang sosial media dan pengaruhnya bagi destinasi wisata di *River Tubing* Kemuning, Karanganyar ini dalam penentuan informannya menggunakan teknik *purposif sampling* (sampel bertujuan). Alasan logis dibalik teknik sampel bertujuan dalam penelitian kualitatif merupakan prasyarat bahwa sampel yang dipilih sebaiknya memiliki nilai informasi yang kaya. (Patton, Denzini, 2009)

Obyek Wisata *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah adalah salah satu wisata alam yang banyak diminati masyarakat terutama bagi yang menyukai sebuah tantangan. *River Tubing* juga

menerapkan *safety procedure* yang baik dan benar. Maka dari itu untuk mengenalkan obyek wisata satu ini menggunakan promosi menggunakan sosial media agar lebih dikenal masyarakat dan banyak wisatawan yang berkunjung untuk menikmati.

Dengan perkembangan zaman sekarang promosi sosial media untuk meningkatkan minat kunjung wisatawan merupakan promosi paling efektif untuk dilakukan. Promosi sosial media dapat berupa *facebook, twitter, instagram, path, kaskus, google+, market place, blog, email marketing*, dan *youtube*. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Promosi Sosial Media Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen *River Tubing* Di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ada maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi sosial media mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah?

2. Apakah harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah?
3. Apakah promosi sosial media mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah?
4. Apakah harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah?
5. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh pada loyalitas konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah?

### **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan atas rumusan masalah yang ada penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh variabel promosi sosial media terhadap variabel loyalitas konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah.
2. Menganalisis pengaruh variabel harga terhadap variabel loyalitas konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah.
3. Menganalisis pengaruh variabel promosi sosial media terhadap kepuasan konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah.
4. Mengetahui pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah.

5. Menganalisis pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitaskonsumen *River Tubing* di Kemuning, Karanganyar, Jawa Tengah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan secara teoritis maupun praktis. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan menambah wawasan serta dapat menjadi rujukan dalam ilmu pengetahuan terkait pada teori-teori yang ada.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas

Diharapkan hasil dari penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian yang akan datang terkait tema yang dibahas dalam penelitian ini.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai teori yang terkait dan menumbuhkan kemampuan meneliti secara mendalam terkait tema yang dikaji.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan atau rujukan informasi sebagai sarana belajar mengenai pemahaman terkait dengan tema yang dikaji dalam penelitian ini.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Penulisan

D. Manfaat Penelitian

E. Sistematika Penulisan

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori

B. Penelitian Terdahulu

C. Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian

B. Populasi dan Sampel

C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

D. Data dan Sumber Data

E. Metode Pengumpulan Data

F. Analisis Data



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

B. Hasil Analisis

C. Pembahasan

## BAB V PENUTUP

A. Simpulan

B. Keterbatasan Penelitian

C. Saran

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN