

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Bali merupakan salah satu pulau yang terkenal di wilayah Indonesia. Pulau Bali memiliki beranekaragam kebudayaan baik dalam hal adat istiadat, agama, maupun budaya. Pulau Bali juga sebagai salah satu tujuan wisata yang mampu menarik wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun domestik untuk datang ke Bali. Berbagai sarana dan prasarana disediakan demi menunjang berkembangnya daerah tujuan wisata tersebut. Sarana dan prasarana tersebut dapat dikembangkan dari Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alamnya (SDA).

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang diperoleh dari manusia yang dimana dapat berupa adat, kebudayaan, skill, maupun bentuk keramah-tamahan. Sumber daya manusia ini juga sangat penting dalam kepariwisataan dikarenakan manusia sebagai dasar kemajuan dan berkembangnya wisata alam di daerah tersebut.

Sumber daya alam merupakan unsur lingkungan yang terdiri atas sumber daya alam hayati, sumber daya alam non hayati, dan sumber daya alam buatan. Sebagai modal dasar pembangunan sumber daya alam harus dimanfaatkan sepenuhnya tetapi dengan cara yang tidak merusak. Cara-cara yang dipergunakan harus dipilih, yang dapat memelihara dan mengembangkan agar modal dasar tersebut makin besar manfaatnya untuk pembangunan lebih lanjut di masa mendatang. Sumber daya alam

merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu ekosistem, yaitu lingkungan tempat berlangsungnya hubungan timbal balik antara makhluk hidup yang satu dengan yang lainnya.

Bali sebagai salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata budaya dan alam yang beranekaragam. Salah satunya di Kabupaten Buleleng. Adapun objek wisata alam yang terdapat di Kabupaten Buleleng yaitu air panas Banjar, air Sanih, air terjun Gitgit, air terjun Les, air terjun Sekumpul, air terjun Fiji, air terjun Grombong dan air terjun Aling-Aling. Objek wisata alam yang terdapat di kabupaten Buleleng tersebar di berbagai desa seperti Desa Banjar, Desa Gitgit, Desa Les, Desa Sambangan dan Desa Sekumpul. Desa wisata adalah sebuah desa yang didalamnya terdapat tempat untuk berwisata serta memanfaatkan potensi alam yang tersedia. Potensi ini meliputi potensi kekayaan hutan, kelautan, kekayaan alam, dan tambang. Desa wisata merupakan salah satu cara untuk mengurangi bocoran keuntungan keluar daerah, sehingga keuntungan tersebut lebih banyak dapat dinikmati oleh masyarakat setempat, baik secara langsung maupun efek pengendalian yang semakin tinggi. Kabupaten Buleleng memiliki destinasi wisata dengan berbagai daya tarik khusus yang beragam, baik itu wisata alam, budaya, keagamaan dan lain-lain yang bisa dikembangkan menjadi sajian wisata yang mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri. Dengan kekayaan ini, hampir tiap tahunnya jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Buleleng terus mengalami peningkatan.

Air terjun Sekumpul berlokasi di Desa Sekumpul, Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, Bali. Memiliki jarak kira-kira 76 km dari kota Denpasar dan 20 km dari kota Singaraja. Dengan waktu yang dibutuhkan sekitar 3,5 jam dari kota Denpasar.

Air terjun Sekumpul merupakan tempat wisata Bali yang sudah cukup terkenal hingga mancanegara. Pesona air terjun ini tidak kalah dengan keindahan dari pantai-pantai yang ada di Bali. Di sana dapat menyaksikan indahnya air terjun kembar yang menjadi keunikan dari air terjun Sekumpul. Lingkungan yang asri menambah keindahan dari air terjun ini bahkan banyak wisatawan menobatkan air terjun Sekumpul sebagai air terjun Bali terindah. Tidak hanya dapat melihat satu atau dua air terjun, melainkan tujuh air terjun. Sesuai dengan namanya, air terjun Sekumpul terdiri dari sekumpulan air terjun, dengan jumlah mencapai tujuh air terjun. Maka dari itu air terjun Sekumpul di namai oleh warga asing dengan nama lain *seven point waterfall*. Sedangkan orang lokal desa Sekumpul menyebut dengan nama air terjun Ceburan. Dari tujuh air terjun yang ada, hanya dua air terjun yang jaraknya dekat dengan jalan utama. Sedangkan yang lagi lima, kita perlu usaha ekstra untuk mencapai lokasinya. Hal ini membuat air terjun Sekumpul masuk dalam kategori air terjun tersembunyi di Bali Utara, karena perlu usaha ekstra untuk mencapai lokasi air terjun. Aktifitas lain yang dapat dilakukan selain melihat pemandangan air terjun dan pegunungan yang masih sangat alami, kita juga dapat melakukan sesi foto prewedding dengan latar belakang air terjun, atau hanya sekedar foto-foto bersama teman atau keluarga.

Pemilihan air terjun Sekumpul sebagai lokasi dari penelitian ini karena penulis menemukan bahwa ada fenomena sesuai dengan judul yang penulis angkat yaitu kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung objek wisata air terjun sekumpul, selain itu di dukung juga dengan data penelitian yang penulis temukan dilapangan. Kualitas pelayanan yang diberikan objek wisata air terjun

sekumpul pernah menuai laporan, adanya keluhan mengenai petugas depan (*receptionist*) yang kurang ramah merupakan keluhan yang terkait dengan sumber daya manusia yang dipekerjakan oleh objek wisata air terjun Sekumpul serta harga tiket yang lebih mahal dibandingkan wisata lain yang ada di Kecamatan Sawan. Maka melalui kualitas pelayanan yang diberikan serta harga tiket yang terjangkau, jika sesuai dengan harapan pengunjung maka akan memunculkan rasa puas dari para pengunjung itu sendiri dan ketika pengunjung sudah merasa puas, diharapkan di waktu yang akan datang pengunjung tersebut akan berkunjung kembali atau bahkan merekomendasikan kepada orang lain di sekitarnya. Kepuasan pengunjung itu sendiri juga merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mengembangkan sektor pariwisata. Berdasarkan wawancara dengan pengelola objek wisata air terjun Sekumpul, menyatakan terjadi fluktuasi jumlah pengunjung. Kunjungan wisata yang fluktuasi tersebut disebabkan oleh rendahnya tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul sebagaimana yang telah penulis uraikan sebelumnya. Berikut adalah data jumlah pengunjung objek wisata air terjun Sekumpul dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Data Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul  
(Periode tahun 2018-Oktober 2022)

No	Tahun	Jumlah Pengunjung		Jumlah
		Domestik	Mancanegara	
1	2018	6.000	36.100	42.100
2	2019	1.956	2.150	4.106
3	2020	0	0	0
4	2021	345	2.461	2.806
5	Oktober-2022	1.350	3.740	5.090

Dilihat dari Tabel 1.1 menunjukkan adanya penurunan hasil kunjungan pada tahun 2018 – Oktober 2022. Data penurunan kunjungan objek wisata air terjun Sekumpul ini diduga terjadi karena rendahnya tingkat kepuasan pengunjung. Jumlah pengunjung sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa terutama pada sektor pariwisata, karena pengunjung merupakan sumber pemasukan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan membuat kepuasan pengunjung meningkat. Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berdampak terhadap kepuasan pengunjung objek wisata air terjun Sekumpul. Menurut Kotler (2012) kepuasan pelanggan ialah sebuah perasaan yang timbul dari diri seseorang baik itu perasaan bahagia maupun kecewa yang datang saat seseorang tersebut membandingkan ekspektasinya terhadap kenyataan terkait dengan sebuah kinerja atau hasil produk. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harga yang tepat dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Fatihudin, 2019).

Berdasarkan observasi awal penilaian pengunjung terhadap kepuasan pelanggan objek wisata air terjun Sekumpul yang tergolong rendah. Indikator kesediaan merekomendasikan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Kesediaan merekomendasikan adalah kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan produk atau jasa kepada orang lain. Rendahnya tingkat kepuasan pengunjung disebabkan oleh harga tiket mahal dan kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori dari Juwandi

(2017) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan selain harga diantaranya kualitas pelayanan.

Salah satu fokus utama bagi pelaku usaha atau perusahaan adalah kepuasan konsumen (Purnamasari, 2015). Kepuasan konsumen merupakan hal yang murni datang dari konsumen sendiri baik berupa rasa senang dan tindakan berkunjung kembali, dimana dengan dua hal tersebut sekiranya mampu memberikan keuntungan kepada perusahaan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harga yang tepat dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Fatihudin, 2019). Agar dapat menarik minat wisatawan dan menambah kunjungan hendaknya pihak pengelola objek wisata air terjun Sekumpul memperhatikan bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh pengunjungnya. Adanya keluhan mengenai sumber daya manusia yang dipekerjakan, fasilitas yang disediakan, serta harga tiket yang lebih mahal. Juwandi (2017) menyatakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya serta kemudahan. Dalam mempertahankan rasa puas dan meningkatkan loyalitas dalam diri konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan strategi memberikan pelayanan yang maksimal serta harga yang bersaing (Budyanto, 2018).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata air terjun Sekumpul seharusnya memberikan gambaran bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu hal yang paling utama dalam mencapai kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah pengelola desa wisata tanggap atau cepat merespon dalam membantu dan melayani kebutuhan konsumen. Pengelola desa wisata mampu mempunyai pengetahuan dengan menjelaskan secara

sopan, komunikatif dan ramah kepada pengunjung objek wisata air terjun Sekumpul. Oleh karena itu pihak pengelola harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang memuaskan terus menerus dilakukan. Terdapat dua faktor yang menentukan kualitas pelayanan yakni *perceived service* yang lebih dikenal dengan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dan *expected service* atau pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan objek wisata air terjun sekumpul pernah menuai laporan, adanya keluhan mengenai petugas depan (*receptionist*) yang kurang ramah merupakan keluhan yang terkait dengan sumber daya manusia yang dipekerjakan oleh objek wisata air terjun Sekumpul. Hal ini sangat terkait dengan indikator kualitas pelayanan. Di samping itu terdapat pula keluhan mengenai fasilitas berupa tempat sampah yang hanya disediakan di beberapa titik saja serta penyediaan tempat beristirahat yang kurang memadai sepanjang jalan menuju air terjun. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pengunjung merasakan senang, gembira, dan puas setelah membandingkan kualitas yang diberikan dengan harapan pribadinya (Maulana, 2016).

Berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan objek wisata air terjun Sekumpul yang tergolong dalam kategori rendah. Indikator kehandalan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya (Zahruli, 2006). Hal ini sejalan dengan teori Fatihudin (2019), Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harga yang tepat dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Harga yang dipatok oleh perusahaan maupun pelaku usaha selalu diusahakan lebih unggul serta terjangkau dari pesaingnya (Gulla, 2015). Harga tiket wisata di Singaraja beragam tergantung kebijakan pengelola masing-masing wisata. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 yang menunjukkan daftar harga tiket 3 DTW di Kecamatan Sawan.

Tabel 1.2  
Harga Tiket 3 DTW di Kecamatan Sawan untuk Pengunjung  
Domestik maupun Mancanegara.

Nama Objek Wisata	Harga Tiket (Rp)	
	Domestik	Mancanegara
Air Terjun Sekumpul	Rp. 10.000	Rp. 15.000
Air Terjun Fiji	Rp. 5.000	Rp. 10.000
Air Terjun Grombong	Rp. 5.000	Rp. 10.000

Menurut Juniantara (2018) harga adalah sejumlah uang yang dikeluarkan dengan pengorbanan oleh konsumen yang ditujukan untuk memperoleh sebuah produk ataupun jasa. Apabila harga yang dikeluarkan dirasa sangat berguna dengan hasil yang didapatkan, maka pelanggan akan merasa puas. Objek wisata air terjun Sekumpul menetapkan harga tiket masuk sebesar Rp 15.000,- untuk pengunjung mancanegara dan Rp 10.000,- untuk pengunjung domestik. Tiket terusan air terjun Sekumpul dan *guide* sebesar Rp. 125.000,-. Selain harga tiket objek wisata air terjun Sekumpul juga memungut biaya tambahan. Biaya ini merupakan biaya yang akan diketahui apabila sudah berkunjung kesana, seperti halnya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh biaya, maka biaya tambahan ini turut pula mempengaruhi kepuasan pengunjung objek wisata air terjun Sekumpul. Terdapat biaya parkir motor sebesar Rp 2.000,-, parkir mobil Rp 5.000,-, dan sewa toilet sebesar Rp 2.000,-. Harga serta



biaya yang ditetapkan bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan yang akan diambil oleh pihak pengelola objek wisata air terjun Sekumpul demi mencapai sebuah keuntungan yang diharapkan.

Berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa variabel harga tiket objek wisata air terjun Sekumpul yang tergolong dalam kategori rendah. Indikator kesesuaian harga dengan manfaat memiliki pengaruh yang paling besar terhadap rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. kesesuaian harga dengan manfaat yaitu pengunjung memutuskan untuk berkunjung jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya. Hal ini sejalan dengan teori Hal ini sejalan dengan teori dari Tjiptono (2015), yang menyatakan bahwa konsumen akan membandingkan harga antara produk yang satu dengan produk atau jasa yang lainnya, kemudian konsumen mengambil keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa tersebut. Menurut Montung, dkk.,(2015), jika harga yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang didapatkan maka akan menciptakan rasa puas kepada konsumen. Tjiptono (2015), mengemukakan harga adalah satu-satunya elemen dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan bagi perusahaan, sedangkan elemen lainnya menimbulkan atau merupakan biaya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ngadino (2019) menyatakan kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial dipengaruhi oleh harga, dan kualitas pelayanan. Anggriana (2017) menyatakan harga, kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan (Ahror, 2017). Disisi lain, Kurniawati (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

saja, sedangkan harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Oktarini (2019) menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh enam faktor saja. Lokasi, promosi dan *brand image* dapat pula mempengaruhi.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah penelitian, diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung sehingga dalam penelitian ini, penulis ingin menguji kembali tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul “.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan objek wisata air terjun Sekumpul.
2. Harga tiket yang lebih mahal dibandingkan dengan wisata lain serta biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pengunjung objek wisata air terjun Sekumpul diduga mempengaruhi kepuasan pengunjung.
3. Kurangnya sdm dan fasilitas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di objek wisata air terjun Sekumpul diduga mempengaruhi kepuasan pengunjung.
4. Adanya gap riset yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada objek wisata air terjun Sekumpul, dipandang perlu melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar penelitian berfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan dan untuk menghindari meluasnya permasalahan. Maka penulis hanya meneliti kualitas pelayanan dan harga tiket sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?
3. Bagaimana pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut.

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?
3. Pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata air terjun Sekumpul?

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat sebagai berikut.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber pengetahuan dalam pengembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak pengelola objek wisata air terjun Sekumpul sebagai bahan atau dasar pertimbangan dalam strategi pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung.