

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia merupakan Negara kepulauan terbesar di dunia. Potensi alam, keanekaragaman flora dan fauna, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, serta seni dan budaya yang semuanya itu merupakan sumber daya dan modal yang besar artinya bagi industri pariwisata. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan beragam jenis budaya dan keindahan alamnya. Hampir semua daerah memiliki objek wisata alam yang indah yang menarik wisatawan asing untuk datang ke Indonesia. Hampir semua daerah di Indonesia memiliki objek wisata yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung, salah satunya terletak di Bali, selain sebagai pulau dengan penduduk terbanyak di dunia, Bali juga menyimpan potensi wisata yang sangat menakjubkan. Terdapat banyak lokasi wisata di Pulau Bali yang bisa dikunjungi. Salah satu Kabupaten yang mempunyai potensi daya tarik pariwisata yaitu Kabupaten Buleleng. Bali sebagai salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia memiliki daya tarik wisata budaya dan alam yang beraneka ragam.

Banyaknya ragam budaya dan wisata yang ada di Bali menyebabkan banyaknya perkembangan pariwisata yang begitu pesat. Seiring dengan perkembangan pariwisata Bali yang begitu pesat wisatawan yang datang ke bali pun

semakin banyak. Hal ini pun dimanfaatkan oleh banyak warga lokal untuk membangun industri bisnis untuk menghidupi dan mensejahterakan masyarakat bali. Banyak hal yang berpotensi untuk bisa dimanfaatkan masyarakat bali untuk dijadikan bisnis dan menambah pundi pundi profit kepada pengelolanya. Hal ini juga yang menyebabkan persaingan untuk menarik minat wisatawan datang ke pulau dewata agar mendapat banyak pemasukan.

Salah satu objek wisata yang potensial di Kabupaten Buleleng adalah objek wisata Lovina yang terletak di Pantai Lovina. Objek wisata Lovina masuk kedalam wilayah administrasi wilayah Lovina, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Kondisi yang demikian membuat kawasan tersebut berpotensi untuk dikembangkan. Objek wisata yang dimaksud adalah obyek wisata *Dolphin* dan *Snorkeling*. Wisatawan akan mengetahui keindahan Pantai Lovina dibarengi dengan menyaksikan lomba-lomba yang meloncat di tengah pantai Lovina.

Pertumbuhan dalam dunia usaha membawa akibat timbulnya persaingan yang semakin ketat. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka kebutuhan untuk mengkonsumsi produk-produk jasa semakin meningkat pula, sehingga memicu hadirnya banyak perusahaan jasa bergerak dibidang jasa yang serupa. Persaingan usaha juga dapat kita lihat dari perkembangan bidang rekreasi keluarga yang kini mulai banyak bermunculan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyudin, 2007). Banyaknya

jumlah wisatawan yang berkunjung menyebabkan perkembangan pariwisata begitu pesat. Seiring perkembangan zaman dan makin bertambahnya jumlah wisatawan, dunia pariwisata kini telah menjelma menjadi dunia industri yang banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis dengan adanya potensi wisata. Potensi-potensi wisata yang dipandang sebagai salah satu peluang dalam bisnis dapat mendatangkan *profit* bagi pengelolanya. Oleh karena itu setiap pelaku bisnis wisata saling bersaing untuk dapat menarik pengunjung dan dapat meningkatkan pendapatan.

Persaingan dalam dunia bisnis pada saat ini sangat ketat, dimana tingkat mobilitas yang tinggi serta perkembangan teknologi yang sangat pesat. Keadaan demikian menuntut para pelaku bisnis untuk lebih cermat dalam melakukan strategi pemasaran dalam mempertahankan bisnisnya. Industri pariwisata saat ini juga tengah berada pada persaingan yang sangat ketat. Hal ini sejalan dengan semakin pesatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk wisata. Pengelolaan usaha wisata oleh industri yang bergerak di bidang pariwisata harus dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada wisatawan sebagai pemakai jasa wisata. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penyedia jasa wisata haruslah memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan dari waktu ke waktu. Kebutuhan dan keinginan wisatawan merupakan hal-hal yang mendasari serta membentuk preferensi seorang wisatawan. Preferensi wisatawan adalah nilai-nilai bagi wisatawan yang perlu diperhatikan dalam menentukan sebuah pilihan maka wisatawan akan menggunakan harapannya dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Dikala tempat pariwisata di Bali mulai kembali ramai di kalangan para wisatawan berbeda halnya dengan daerah pariwisata Lovina yang tidak mengalami banyak peningkatan dimasa *endemic* ini berikut adalah tabel pengunjung daerah pariwisata Lovina pada tahun 2022.

Tabel 1.1
Pengunjung *Dolphin & Snorkeling* di objek wisata Lovina Desa Banyualit

Jumlah pengunjung <i>Dolphin & Snorkeling</i> di kawasan Lovina Desa Banyualit 2022	
Bulan	Pengunjung
Mei	1.497 orang
Juni	2.068 orang
Juli	2.103 orang
Agustus	1.348 orang
September	1.395 orang
Oktober	1.293 orang

Sumber: data diolah oleh peneliti

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung *Dolphin & Snorkeling* di kawasan Lovina Desa Banyualit mempunyai pola yang fluktuatif setiap bulannya, tetapi ada peningkatan di beberapa bulannya yaitu pada bulan Juni, Juli. Ini menjadi suatu permasalahan bagi pelaku usaha *dolphin & snorkeling* agar terus-menerus mempertahankan keunggulan-keunggulan yang ada di lovina sehingga dapat mendatangkan pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena ketika konsumen sudah merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang buruk tersebut seperti lambat dalam melayani konsumen. Dalam hal *dolphin &*

snorkeling pengunjung dan pelaku objek wisata akan melakukan perjanjian keberangkatan, keterlambatan dalam keberangkatan biasanya sering terjadi dan membuat pengunjung kesal menunggu keberangkatan. Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan pelanggan ini dapat menyebabkan pencemaran nama baik kepada objek wisata. Ketika suatu objek wisata sudah memiliki *image* yang buruk akan susah menarik wisatawan agar ingin berkunjung ke objek wisata tersebut. Dengan ketidakpuasan konsumen ini menyebabkan penurunan yang menyebabkan banyak pihak mengalami penurunan pendapatan.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan konsumen. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pengusaha untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu bisnis, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, pengusaha harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam bertahan didunia bisnis untuk memenangkan persaingan (Tjiptono, 2006).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga merupakan sejumlah uang (bisa ditambah dengan barang bila memungkinkan) untuk mendapatkan sebuah barang atau jasa yang diinginkan (Dewi & Andjarwati, 2018). Harga yang rendah dapat menimbulkan kelayaitasan pelanggan, karena pelanggan merasakan harga dengan nilai yang lebih tinggi dibandingkan produk atau jasa, dalam arti sempit harga merupakan jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, sedangkan dalam arti luas harga adalah jumlah dari nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa (Imam, 2015). Menurut definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa harga bersifat sementara sehingga penyedia objek wisata harus mengikuti perkembangan harga dan mengetahui posisi dalam situasi pasar secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan dan harga memiliki peranan yang penting dan saling berkaitan terhadap kepuasan konsumen. Karena jika kualitas pelayanan yang diberikan baik serta harga yang ditetapkan sudah baik maka akan menumbuhkan kepuasan konsumen sehingga membuat konsumen tertarik berwisata kembali dan merekomendasikannya dari mulut ke mulut dengan teman, kerabat maupun sanak keluarga. Disamping memberikan pelayanan yang sangat baik, juga menerapkan strategi untuk membuat harga yang bisa diterima oleh kalangan masyarakat khususnya masyarakat di daerah kota Buleleng. Hal ini selaras dengan faktor pendorong kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Putra (2018) harga adalah segala sesuatu yang saya inginkan dalam produk, nilai adalah kualitas yang saya dapatkan karena saya membayar harga, nilai adalah segala sesuatu yang saya dapatkan untuk apa yang saya berikan. Loyalitas pelanggan akan terjadi apabila

kepuasan pelanggan dapat dimunculkan dalam proses berjalannya usaha, hal itu terbukti dari beberapa pernyataan diatas. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OBJEK WISATA LOVINA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut.

- 1) Terjadinya penurunan pengunjung wisata *dolphin* dan *snorkeling* di kawasan Lovina.
- 2) Kurangnya kualitas pelayanan dan harga terhadap wisata *dolphin* dan *snorkeling*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dilakukan pada pengunjung objek wisata Lovina dengan fokus terbatas pada kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen pada objek wisata *Dolphin* dan *Snorkeling* Lovina.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan, masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan di kawasan lovina pada objek wisata *dolphin snorkeling* terhadap kepuasan konsumen?
- 2) Bagaimana harga di kawasan Lovina pada objek wisata *dolphin snorkeling*?
- 3) Bagaimana respon konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen pada wisata *dolphin snorkeling* setelah dilakukan penetapan harga?

1.5 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menguji kualitas pelayanan di Kawasan Lovina pada objek wisata *dolphin snorkeling* setelah dilakukannya penetapan harga.
- 2) Untuk menguji penetapan harga dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada wisata *dolphin snorkeling* di Lovina
- 3) Untuk menguji respon konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen setelah dilakukan penetapan harga.

1.6 Manfaat

Hasil dari penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Objek wisata Lovina ini memberi manfaat bagi:

- 1) Pelaku usaha

Sebagai umpan balik bagi pengambilan kebijakan selaku pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan dan harga yang perlu dilakukan untuk memperbaiki di berbagai bidang pelayanan, khususnya peningkatan jumlah pengunjung terhadap pengunjung objek wisata Lovina.

- 2) Pengunjung

Mempermudah mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan dan harga mengenai objek wisata Lovina.

- 3) Peneliti

Sebagai wawasan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan strategi penetapan harga terhadap wisata *dolphin snorkeling* di kawasan Lovina