

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki pemandangan alam yang luar biasa indah . Dengan luas 1.905 juta km² Indonesia mampu menyuguhkan keindahan alamnya di setiap daerah baik dari Sabang hingga Merauke. Memiliki potensi pariwisata yang sangat beragam menyebabkan Indonesia terkenal akan keindahan alamnya. Bagi pemerintah daerah memanfaatkan serta mengelola keindahan alam yang terdapat di daerah masing-masing merupakan salah satu bentuk untuk mendapatkan penghasilan. Untuk meningkatkan taraf perekonomian dan kesejahteraan masyarakat, sektor pariwisata dirasa sangat penting untuk dikembangkan (Rahmawati, 2017). Hingga kini sektor pariwisata di Indonesia termasuk sektor andalan penyumbang devisa negara dalam kategori sektor nonmigas.

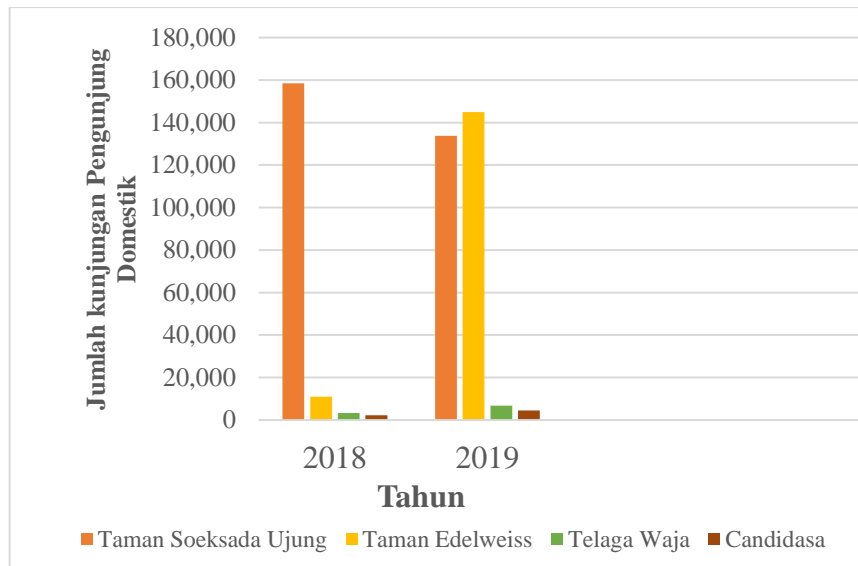
Pemerintah pusat bersama pemerintah daerah bekerjasama dalam mengembangkan keindahan alam di setiap daerah dan terbentuklah sektor pariwisata yang turut memberi andil dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Seperti klaim yang telah dipublikasikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sektor pariwisata Indonesia pada tahun 2018 menyumbangkan devisa sebanyak US\$ 19,29 miliar dan angka tersebut hampir mencapai target seperti yang direncanakan Presiden Joko Widodo sebesar US\$ 20 di tahun 2019 (Maarif,2019).

Hal tersebut membuktikan bahwa pemerintah Indonesia memang serius dalam memanfaatkan pariwisata sebagai aset pendapatan bagi negara sehingga mampu menyumbang devisa hampir sesuai target.

Pariwisata di Indonesia tidak hanya memberikan keindahan alam, namun turut pula memberikan keindahan budaya. Keindahan budaya merupakan salah satu daya tarik wisatawan. Budaya yang berbeda di setiap daerah memberikan kesan untuk para wisatawan. Salah satu daerah di Indonesia yang paling populer akan wisata alam dan budayanya adalah Provinsi Bali. Bali tidak hanya berkaitan dengan alamnya yang indah, tetapi juga seni yang kental berpadu dengan unsur budaya lokal. Wisatawan yang meramaikan Pulau Bali tidak hanya datang dari seluruh nusantara, para wisatawan mancanegara turut pula meramaikan. Tujuan wisatawan yang datang ke Bali tidak hanya untuk sekedar berlibur dan melepas penat, melainkan ingin pula menyaksikan pagelaran seni dan budaya. Tarian dan musik tradisional Bali memiliki ciri khas tersendiri yang mana dua hal kebudayaan ini tidak dapat ditemukan di daerah asal wisatawan. Tari dan musik tradisional Bali dapat dipelajari oleh wisatawan sehingga banyak sanggar seni membuka kelas budaya (Ardita, 2019).

Provinsi Bali dengan sembilan kabupaten memiliki wisata khas di setiap kabupatennya. Salah satunya kabupaten paling timur di Pulau Bali yakni Kabupaten Karangasem. Kabupaten Karangasem memiliki 77 Daya Tarik Wisata (DTW) yang tersebar di seluruh kecamatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, jumlah kunjungan pengunjung domestik pada DTW yang terdapat di Karangasem dari tahun 2018-2019 lebih rendah dibandingkan kunjungan pengunjung mancanegara. Grafik jumlah kunjungan

pengunjung domestik pada 4 DTW Karangasem pada tahun 2018-2019 terlihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Rata-rata Kunjungan Pengunjung Domestik pada 4 DTW
di Kabupaten Karangasem
(Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem Data Diolah, 2020)

Dari 4 DTW pada Gambar 1.1, tidak semuanya dikelola langsung oleh pemerintah Kabuapten Karangasem. Pemerintah Kabupaten Karangasem hanya mengelola secara langsung 3 DTW seperti Telaga Waja, Taman Edelweiss, dan Candidasa. Taman Soekasada Ujung dikelola secara pribadi oleh pengelola wisata. Taman Soekasada Ujung merupakan DTW yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung domestik. Taman Soekasada Ujung merupakan salah satu destinasi bangunan bersejarah di Bali termasuk Tirta Gangga, Goa Gajah di Kabupaten Gianyar, dan Kertagosa di Kabupaten Klungkung (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2017).

Taman Soekasada Ujung dikenal juga sebagai istana air (*water palace*) yang terletak di Banjar Dinas Ujung Desa Tumbu Kabupaten Karangasem. Diberi nama istana air karena di taman ini terdapat sumber mata air tawar yang melimpah tiada

habisnya. Taman air ini termasuk salah satu dari sekian DTW yang paling terkenal di Kabupaten Karangasem karena bangunannya yang unik serta memiliki daya tarik sejarah. Konsep pembangunan Taman Soekasada Ujung merupakan transformasi dan perpaduan dari tiga arsitektur yakni Eropa, China, dan Bali.

Pemikiran Raja Karangasem Anak Agung Anglurah Ketut Karangasem membangun taman ini merupakan pendidikan atau transformasi dari seorang pemimpin untuk mengimplementasikan pemerintahan yang baik. Setiap bangunan yang ada di Taman Soekasada Ujung merupakan simbol-simbol dari pemerintahan yang baik diambil dari ajaran nitisastra. Bangunan yang terdapat dalam taman ini terdiri dari Balai Kambang, Kolam Air, Balai Kapal, Balai Lunjuk, Balai Bundar, Balai Bengong, Balai Gili, Patung Warak, Patung Singa, Patung Lembu, serta Pura Manikan. Masing-masing bangunan memiliki filosofi tersendiri. Namun yang paling sering mencuri perhatian adalah bangunan dari Balai Kambang dan Balai Kapal.

Balai Kambang adalah bangunan yang tepat berada ditengah-tengah kolam. Pada zaman dahulu balai ini dipergunakan untuk pengadilan, atau dalam istilah lain yakni Kertagosa. Kertagosa adalah kantor pengadilan untuk istilah pada jaman sekarang. Balai ini dipergunakan untuk mengadili masyarakat yang melakukan kesalahan. Selain itu balai ini dipergunakan untuk tempat pertemuan-pertemuan penting dan jamuan makan bagi tamu kerajaan. Bangunan *iconic* selanjutnya adalah Balai Kapal yang bangunannya tidak sempurna tanpa atap di bagian atasnya karena terkena bencana alam. Balai Kapal merupakan pintu masuk utama dari Taman Soekasada Ujung. Balai ini diibaratkan simbol dari pemerintahan yang mana

keseluruhan bangunan Balai Kapal merupakan sebuah kompas untuk mengarahkan rakyat untuk mencapai kesejahteraan baik secara rohani maupun jasmani.

Taman Soekasada Ujung tergolong wisata pelestarian alam dan cagar budaya, khususnya kawasan daya tarik wisata cagar budaya dan ilmu pengetahuan. Taman Soekasada Ujung selain memberikan ilmu budaya juga populer sebagai tempat *prewedding*. Hal tersebut dikarenakan keindahan arsitektur bangunan dan keindahan tata letak bangunan serta kolam dalam taman. Taman ini juga sering dipergunakan sebagai acara pernikahan, acara kantor, dan destinasi wisata festival yang selalu dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Karangasem. Festival yang pernah di gelar yakni Festival Subak dan Festival Pesona Taman Soekasada Ujung. Selain itu taman ini sering dikunjungi oleh para *influencer*, artis, dan yang pernah menggemparkan jagat pariwisata adalah kunjungan *Miss Universe* 2015. Semua itu terlaksana semata-mata bertujuan untuk menarik para wisatawan untuk berkunjung.

Pengunjung domestik yang berkunjung ke Taman Soekasada Ujung mencapai ribuan orang setiap tahunnya. *High season* pada taman ini biasanya saat libur nasional seperti libur hari raya. Berikut merupakan Tabel 1.1 data kunjungan pengunjung domestik Taman Soekasada selama periode 2015-2020.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pengunjung Domestik
pada Taman Soekasada Ujung Tahun 2015-Agustus 2020

Tahun	Jumlah Pengunjung Domestik
2015	84.129
2016	99.198
2017	87.585
2018	158.550
2019	133.851
Agustus-2020	50.311

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem (2020)

Dengan data pengunjung yang fluktuatif di Taman Soekasada Ujung menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan. Pada tahun 2017 terjadi erupsi Gunung Agung. Hal tersebut membuat kunjungan Taman Soekasada Ujung menurun dan sempat sepi, tetapi di tahun berikutnya yakni tahun 2018 kembali meningkat. Pemerintah Kabupaten Karangasem menarik wisatawan dengan membuat Festival Pesona Taman Soekasada Ujung. Sejak terjadinya pandemi *Covid-19* pada awal tahun 2020, Taman Soekasada Ujung turut terkena imbasnya. Kunjungan pengunjung domestik maupun mancanegara mengalami penurunan yang sangat drastis. Pasalnya wisata *iconic* Kabupaten Karangasem ini menutup segala operasionalnya sejak bulan Maret akhir hingga awal Juli 2020. Tutupnya Taman Soekasada Ujung merupakan himbuan dari Surat Edaran Gubernur Bali nomor 730/8080 mengenai penutupan objek wisata berkaitan dengan penanggulangan *Corona Virus Disease-19* melalui *social distancing* (jaga arak) (Winathao, 2020). Memasuki masa *new normal* sejak tanggal 11 Juli 2020, Taman Soekasada Ujung kembali beroperasi sesuai dengan arahan dibukanya kembali pariwisata dan penerbangan domestik. Namun dapat dilihat bahwa Taman Soekasada Ujung tidak begitu banyak menerima pengunjung seperti biasanya. Pengunjung yang datang hanya didominasi oleh pengunjung domestik. Hal ini dikarenakan penerbangan baru dibuka untuk domestik saja dan pendapatan masyarakat menurun akibat pandemi *Covid-19* sehingga minat untuk berwisata juga berkurang.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taman Soekasada Ujung seharusnya memberikan gambaran bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu hal yang paling utama dalam mencapai kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu hal yang paling penting untuk menumbuhkan rasa puas dalam diri konsumen sehingga konsumen dapat melakukan hubungan jangka panjang dengan perusahaan. Untuk mencapai rasa puas tersebut perusahaan harus memperhatikan bagaimana kinerja karyawannya dengan memberikan bekal seperti pengetahuan dan strategi dalam memberikan pelayanan yang baik, namun jika hal ini tidak digubris maka konsumen akan memiliki rasa kecewa dan berimbas pada hubungan jangka panjang Junaedi (2018).

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 Taman Soekasada Ujung kepada pengunjungnya pernah menuai laporan. Bangunan rapuh dari Bale Kapal dapat membahayakan para pengunjung (Parananda, 2019). Kemudian kurangnya sdm yang tersedia untuk menjelaskan kepada pengunjung mengenai filosofi Taman Soekasada Ujung menyebabkan kebanyakan pengunjung tidak begitu mengetahui makna dari tiap sudut dari wisata tersebut (Nantra, 2017).

Selain itu adanya keluhan mengenai petugas depan (*receptionist*) yang kurang ramah merupakan keluhan yang terkait dengan sumber daya manusia yang dipekerjakan oleh Taman Soekasada Ujung. Hal ini sangat terkait dengan indikator kualitas pelayanan. Disamping itu terdapat pula keluhan mengenai fasilitas berupa tempat sampah yang hanya disediakan di beberapa titik saja. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pengunjung merasakan senang, gembira, dan puas setelah membandingkan kualitas yang diberikan dengan harapan pribadinya (Maulana, 2016).

Harga yang dipatok oleh sebuah perusahaan maupun pelaku usaha selalu diusahakan lebih unggul serta terjangkau dari pesaingnya (Gulla, 2015). Harga tiket wisata di Karangasem beragam tergantung kebijakan pengelola masing-masing wisata. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 yang menunjukkan daftar harga tiket 4 DTW di Karangasem yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung domestik.

Tabel 1.2
Harga Tiket 4 DTW di Kabupaten Karangasem
untuk Pengunjung Domestik

Nama Objek Wisata	Harga Tiket (Rp)
Taman Soekasada Ujung	15.000
Taman Edelweiss	10.000
Tukad Telaga Waja	10.000
Candidasa	5.000

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem (2020)

Beberapa alat pembayaran seperti uang yang biasanya digunakan sebagai alat tukar untuk mendapatkan sebuah produk maupun jasa serta dapat memberikan nilai pada suatu produk disebut dengan harga (Latoki, 2018). 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. Taman Soekasada Ujung menetapkan harga tiket masuk sebesar Rp 15.000,- untuk pengunjung domestik dewasa, Rp 5.000,- untuk domestik anak dan Rp 5.000,- untuk tiket olahraga (*jogging*). Tarif *prewedding* dikenakan sebesar Rp 1.000.000,-. Selain harga tiket Taman Soekasada Ujung 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 Taman

Soekasada Ujung Karangasem. Terdapat biaya parkir motor sebesar Rp 2000,-, parkir mobil Rp5000,-, dan sewa toilet sebesar Rp2000,-. Harga serta biaya yang ditetapkan bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan yang akan diambil oleh pihak taman demi mencapai sebuah keuntungan yang diharapkan.

Dibandingkan dengan 4 wisata lainnya di Karangasem yang terdapat pada Gambar 1.1, Taman Soekasada Ujung termasuk wisata yang mematok harga lebih mahal daripada DTW lain. Strategi harga dengan memberikan diskon untuk pengunjung domestik merupakan salah satu strategi yang bisa digencarkan apalagi memasuki masa new normal. Sehingga para pengunjung bisa terus mencari perbandingan yang mana yang lebih menguntungkan. Menurut pengelola Taman Soekasada Ujung harga tiket Rp 15.000 sudah mencakup biaya perawatan taman serta operasional yang lumayan tinggi sebab taman tersebut memiliki luas sekitar 9 hektar are. Kemudian taman ini mempekerjakan masyarakat lokal sekitar 52 orang yang gajinya sendiri diberikan dengan uang yang telah dikelola oleh pengelola taman.

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 Taman Soekasada Ujung memperhatikan bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh pengunjungnya. Adanya keluhan mengenai sumber daya manusia yang

dipekerjakan, fasilitas yang disediakan, serta harga tiket yang lebih mahal dibandingkan daya tarik wisata lainnya dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Keberhasilan sebuah destinasi wisata dalam menyumbangkan pendapatan ke daerah dapat dilihat dari bagaimana pengelolaan destinasi tersebut dalam menerapkan strategi seperti memberikan pelayanan yang terbaik secara terus menerus kepada konsumennya dan memberikan harga tiket yang mampu memenuhi ekspektasi para pelanggan.

Pengunjung akan merasa puas apabila merasakan kenyataan sesuai dengan ekspektasi. Juwandi (dalam Novia, 2017) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu 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 (Budiyanto, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Gofur (2019), Aswad (2018), Handoko (2016), dan Foster (2016) yang masing-masing menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu Taman Soekasada Ujung harus bisa memilih strategi yang bagus untuk mempertahankan eksistensinya di dunia pariwisata.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, serta kemudahan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ngadino (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial dipengaruhi oleh produk, harga, dan kualitas pelayanan. Anggriana (2017) menyatakan bahwa harga, promosi,

kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan (Ahror, 2017). Disisi lain, Kurniawati (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja, sedangkan harga serta *brand image* 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.

Terdapat fenomena yang diangkat serta gap riset mengenai kepuasan pelanggan telah diuraikan di atas. Adapun variabel yang akan diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga tiket (X_2) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pengunjung domestik (Y) sebagai variabel terikat. Penelitian ini akan dilakukan pada pengunjung domestik wisata Taman Soekasada Ujung Karangasem Bali.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah penelitian yaitu sebagai berikut.

- 1) Terjadi fluktuasi kunjungan pengunjung domestik pada Taman Soekasada Ujung dari tahun 2015 hingga Agustus 2020.
- 2) Kurangnya sdm dan fasilitas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Taman Soekasada Ujung diduga mempengaruhi kepuasan pengunjung domestik.

- 3) Harga tiket yang lebih mahal dibandingkan dengan wisata lain serta biaya tambahan yang dikeluarkan oleh para pengunjung Taman Soekasada Ujung diduga mempengaruhi kepuasan pengunjung domestik.
- 4) Adanya gap riset yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh dan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini akan fokus pada pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang sudah dijelaskan di latar belakang masalah penelitian. Oleh sebab itu peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yakni dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas pelayanan dan harga tiket sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pengunjung domestik sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1) Apakah kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem?
- 3) Apakah harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk menguji hal-hal sebagai berikut.

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem.
- 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem.
- 3) Pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Setiap hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat. Adapun manfaat yang ingin disampaikan oleh penelitian ini yakni manfaat teoretis serta manfaat praktis.

1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasanah pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran khususnya terkait dengan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pengunjung.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak Taman Soekasada Ujung Karangasem sebagai tambahan informasi dan mengimplementasi strategi serta memberikan gambaran untuk menentukan kebijakan mengenai kualitas pelayanan dan harga tiket dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.