

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia, memiliki berbagai macam kebudayaan serta sumber daya alam menjadi modal utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan memanfaatkan kekayaan yang dimiliki. Salah satu kekayaan alam dimiliki Bali adalah berbagai objek wisata dengan berbagai ciri khas dan keunikannya masing-masing yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Pada khususnya disalah satu Kabupaten Karangasem. Kabupaten Karangasem merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Bali dengan berbagai objek wisata yang unik serta menarik.

Karakteristika dari objek wisata Kabupaten Karangasem adalah mengandalkan panorama alam atau bentang alam yang indah, budaya tradisional sangat dijaga oleh masyarakatnya, dengan fasilitas infrastruktur baik. Berbagai objek wisata yang ada di Kabupaten Karangasem dapat menarik minat wisatawan. Di Karangasem sendiri terdapat obyek-obyek wisata spiritual, heritage dan lainnya yang cukup mendunia. Diantaranya Pura Besakih, Telaga Waja, Taman Ujung, Candidasa, Tirtagangga, Desa Tenganan, Labuan Amuk, Pura Lempuyang, Bukit Asah, Pelukatan Jaga Satru dan Gunung Agung, menawarkan berbagai keunikan sesuai dengan masing-masing dari objek wisata tersebut, baik dari panorama, keindahan alam, atraksi dan adat budaya dari masyarakatnya.

Salah satu objek wisata andalan Kabupaten Karangsem adalah objek wisata Taman Air Tirtagangga terletak di Kecamatan Abang, tepatnya di Desa Ababi. Ada tiga hal utama yang ada di Taman Air Tirtagangga kebun, kolam air dan patung. Lokasi dari Taman Air Tirtagangga, berada ditengah areal persawahan dan air yang ada ditaman ini berasal dari mata air Rejasa. Taman ini masih milik kerajaan Karangsem, luas area dari Taman Air Tirtagangga 1,2 hektar, memanjang dan membentang dari arah timur ke barat. Terdapat tiga tingkatan bangunan di Taman Air Tirtagangga. Dibangunan tertinggi terdapat mata air yang berada dibawah pohon beringin. Bangunan level kedua, terdapat kolam renang dan bangunan paling bawah terdapat kolam hias dengan air mancur.

Pada saat wisatawan memasuki Taman Air Tirtagangga, hal pertama yang wisatawan lihat adalah hamparan kolam air dan terdapat satu buah candi menjulang tinggi dibagian kanan. Didalam kolam air tersebut, wisatawan dapat melihat ikan hias dan dasar dari kolam. Air di taman ini sangat jernih dan sejuk, karena air kolam berasal dari mata air bukan dari air olahan, karena objek wisata Taman Air Tirtagangga memiliki mata airnya sendiri yaitu mata Rejasa

Mata air di Taman Air Tirtagangga oleh masyarakat lokal dianggap sebagai air suci. Digunakan dalam upacara keagamaan didaerah sekitar Taman Air Tirtagangga. Mata Air Rejasa memiliki jumlah air yang sangat besar, jernih dan menyejukan. Sepertiga dari pasokan mata air Rejasa dikirim ke rumah penduduk di Kota Amlapura (Ibu Kota Karangsem) dan dua pertiganya digunakan untuk mengisi kolam dan keluaran dari air kolam langsung dipergunakan untuk pertanian.

Kepuasan pelanggan merupakan salah faktor penting yang harus diperhatikan oleh suatu objek wisata, karena kepuasan pelanggan akan menentukan pengunjung tersebut senang atau tidak dalam mengunjungi suatu objek wisata. Jika pengunjung merasa puas terhadap objek wisata yang dikunjungi, memungkinkan untuk melakukan kunjungan kembali. Menurut Kotler & Keller (2009:177) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan, terhadap kinerja apakah sesuai harapan pelanggan. Sejalan dengan (Aswad, Realize & Wangdra 2018) kepuasan pelanggan merupakan efek rasa yang timbul akibat membandingkan hasil kinerja atas produk atau jasa apakah sudah sesuai harapan.

Ketidak puas pelanggan bisa terjadi apabila kinerja kurang dari harapan, dan kepuasan pelanggan bias terjadi apabila kinerja sudah memenuhi harapan, perasaan sangat puas dan bahagia bisa terjadi apabila kinerja yang peroleh sesuai dengan keinginan dan ekspetasi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai secara sederhana maupun secara rumit sesuai dengan strategi yang ditetapkan perusahaan. Kepuasan pelanggan ini dapat dikatakan merupakan titik penting dari suatu usaha oleh perusahaan jasa. Inilah hal yang dituju oleh perusahaan jasa dimana pelanggan merasa ekspetasinya terhadap semua fasilitas atau pelayanan dapat terpenuhi dengan baik Srijani & Hidayat (2017). Hubungan fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan disampaikan oleh Tjoptono (2013), Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (bukti fisik/fisik fasilitas), *reability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Suatu objek wisata akan banyak dikunjungi oleh wisatawan jika objek wisata tersebut mampu memberikan atau menawarkan fasilitas yang menarik sehingga mampu memanjakan konsumennya sehingga daya tarik konsumen itu akan meningkat dan keinginan untuk mengunjungi tempat wisata tersebut besar. Sehingga Taman Air Tirtagangga harus memberika fasilitas yang baik serta menarik bagi konsumen, hal ini dapat meningkatkan jumlah wistawan untuk berkujung ke objek wisata Taman Air Tirtagangga dan otomatis tingkat penjualan tiket masuk objek wisata juga akan meningkat.

Fasilitas yang diberikan oleh objek wisatas Taman Air Tirtagangga akan mencerminkan bagaimana tempat tersebut dimata pengunjung. Fasilitas merupakan hal utama yang dirasakan oleh pengunjung, menimbulkan kesan pertama dalam benak pengunjung. Adapun fasilitas yang diberikan objek wisata Taman Air Tirtagangga yaitu, parkir kendraan, toilet, tempat sampah, kolam renang, taman, kolam ikan hias, tempat duduk, wantilan, penginapan, restoran. Pada saat ini sedang terjadi wabah Covid-19 sehingga objek wisata harus menyediakan tempat cuci tangan dan menerapkan protokol kesehatan yang sesuai standar dari pemerintah.

Fasilitas adalah semua peralatan yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak perusahaan atau pemilik usaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen Kotler (2009). Menurut Sammeng (2001:39), salah satu hal penting untuk

mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan) akan berpengaruh pada kepuasan. Sejalan dengan pendapat Yoeti (2003:56) menyatakan fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wistawan saat tinggal untuk sementara waktu didaerah tujuan wisata, dimana wisatawan dapat bersantai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia didaerah tujuan wisata tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryati & Husada (2020) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan yang dilakukan oleh Rutjuha & Ismудар (2020) menyatakan bahwa secara parsial fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas yang diberikan oleh objek wisata Taman Air Tirtagangga saya liat memiliki kekurangan, seperti penataan parkir kendaraan bermotor kurang baik atau kurang rapi, serta tempat parkir untuk kendaraan bermotor sempit. Selain itu kurangnya tempat untuk berteduh bagi wisatawan yang berkunjung. Keadaan toilet seringkali airnya tidak hidup dan kadang hanya toilet yang dikhususkan untuk ganti baju saja, penataan warung-warung kurang baik serta tempat sampah sebagai penampungan akhir sudah bocor dan rusak. Sehingga hal ini mungkin dapat berpengaruh terhadap daya tarik dari konsumen untuk mengunjungi objek wisata Taman Air Tirtagangga, akan mempengaruhi penjualan.

Selain fasilitas hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata

diterima/diperoleh dengan pelayanan sesungguhnya konsumen harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau objek wisata. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan harap, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah dari pada harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk Yunita (2018). Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan Tjiptono (2011). Kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dan pengendalian tingkat kinerja untuk memenuhi keinginan pelanggan Ellitan & Anatan (2009:117). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryati & Husada (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Mahmud, Jusoff & Hadijah (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian Tresiya (2016) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di Kota Kediri.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata jika sudah sesuai dengan harapan atau persepsi pelanggan, maka objek wisata tersebut secara tidak langsung telah memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Hal ini tentu sangat baik bagi kemajuan objek wisata karena secara tidak langsung keuntungan objek wisata akan meningkat karena pengunjung merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh objek

wisata. kemungkinan besar akan kembali mengunjungi objek wisata Taman Air Tirtagangga. Objek wisata Taman Air Tirtagangga sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung objek wisata, namun hal tersebut perlu ditingkatkan lagi agar mampu memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan yang berkunjung ke objek wisata Taman Air Tirtagangga.

Terdapat objek wisata baru yang ada di daerah Karangasem yang bahkan berdekatan dengan lokasi objek wisata Taman Air Tirtagangga. Seperti objek wisata La Grande dengan menawarkan hal yang hampir sama dengan objek wisata Taman Air Tirtagangga yaitu taman dengan mini waterbom dan dilengkapi dengan restoran. Terdapat juga objek wisata lain yaitu objek wisata Maha Gangga Valley dimana objek wisata ini menawarkan bentang alam yang masih asri dengan area persawahan yang membentang luas, dan memiliki fasilitas yang memadai. Menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata Taman Air Tirtagangga, karena hal tersebut dapat menjadi pengaruh pada objek wisata sehingga pengelola harus mampu memberika fasilitas serta kualitas pelayanan yang baik bagi pengunjung agar pengunjung tertarik untuk mengunjungi objek wisata Taman Air Tirtagangga.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dapat diajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga pada Kalangan Wisatawan Domestik”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah yang terdapat dalam objek wisata Taman Air Tirtagangga adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas seperti parkir kendaraan bagi motor, toilet hanya di peruntukan untuk orang ganti baju, tempat berteduh kurang, serta penataan pedagang pada area depan objek wisata yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Terjadinya fluktuasi kunjungan wisatawan domestik dari bulan Januari-Desember 2019.
3. Munculnya berbagai objek wisata baru di daerah Karangasem, sehingga Taman Air Tirtagangga harus mampu memberikan fasilitas serta kualitas pelayanan yang baik agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memenangkan persaingan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penelitian ini memfokuskan pada variabel, fasilitas, kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karangasem, Kecamatan Abang, Desa Ababi tepatnya pada objek wisata Taman Air Tirtagangga. Yang berfokus pada kepuasan pelanggan wisatawan domestik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah fasilitas serta kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga?
- 2) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh:

1. Fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga.
2. Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga.
3. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan berbagai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran yang terkait dengan fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak pengelola objek wisata Taman Air Tirtagangga sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai fasilitas, kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.