

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama kegiatan sosial dan ekonomi. Pariwisata merupakan aspek penting yang dapat memberikan berbagai dampak positif. Manfaat dari kegiatan berwisata bagi individu atau pengguna jasa yaitu untuk menghilangkan stress dan penat. Kegiatan pariwisata dapat berdampak positif bagi penyedia layanan. Dalam arti luas, adanya kegiatan pariwisata di suatu daerah dapat mendorong berbagai kegiatan yang dapat memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, definisi dari Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Terdapat beberapa aspek penting yang menjadi dasar dalam perencanaan pengembangan pariwisata yang disingkat dengan 3A (atraksi, amenitas, aksesibilitas). Aspek 3A merupakan syarat minimal bagi pengembangan sebuah destinasi wisata. Setiap destinasi wisata sudah pasti mempunyai keunikan dan ciri khasnya masing-masing yang membuat banyak orang tertarik untuk mengunjungi lokasi wisata tersebut.

Aksesibilitas pariwisata dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 adalah semua jenis sarana dan prasarana transportasi yang mendukung pergerakan wisatawan dari wilayah asal wisatawan ke destinasi pariwisata maupun pergerakan di dalam wilayah destinasi pariwisata dalam kaitan dengan motivasi kunjungan wisata. Aksesibilitas juga menjadi tugas utama perjalanan. Wisatawan menggunakan sarana transportasi untuk mencapai tempat tujuan wisata. Hubungan antara pariwisata dan transportasi terutama dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu kemudahan akses menuju destinasi (*convenient access*), kualitas pelayanan transportasi harus memenuhi harapan pengguna, seperti keamanan, kenyamanan, frekuensi, efisiensi dan kehandalan.

Aksesibilitas dalam transportasi adalah hal yang sangat penting karena mempengaruhi pergerakan transportasi. Apabila aksesibilitas suatu tempat tinggi maka setiap orang dapat melakukan aktivitas dengan cepat dan mudah, begitu juga sebaliknya apabila suatu tempat memiliki aksesibilitas rendah maka setiap orang akan sulit melakukan aktivitas. Aksesibilitas memiliki peranan penting bagi pengguna transportasi, baik untuk kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Kemudahan seseorang dalam memperoleh aksesibilitas berpengaruh terhadap moda kendaraan yang digunakan.

Transportasi merupakan salah satu syarat terpenting bagi pariwisata, karena mobilitas merupakan ciri penting wisatawan. Karena berbagai pilihan transportasi yang tersedia saat ini, pertumbuhan pariwisata maju sangat pesat. Kemajuan transportasi berkontribusi pada perkembangan pariwisata dan sebaliknya. Transportasi yang memadai, aman, harga terjangkau dan fasilitas yang lengkap menuju destinasi wisata dapat meningkatkan jumlah wisatawan.

Salah satu alat transportasi darat yang digunakan oleh wisatawan untuk melakukan perjalanan jauh adalah kereta api dimana kereta api merupakan sarana transportasi yang memiliki kelebihan dibanding alat transportasi darat lainnya. Kereta Api merupakan transportasi yang sering digunakan dan juga diminati wisatawan untuk berwisata. Kereta Api Rajabasa merupakan layanan transportasi massal berbasis rel yang dioperasikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan kelas Ekonomi AC, khusus untuk perjalanan relasi Kota Palembang - Kota Bandar Lampung. Perjalanan Kereta Api Rajabasa menggunakan koridor utama Stasiun Palembang Kertapati dan Stasiun Tanjung Karang Bandar Lampung. Perjalanan lintas kota lintas provinsi ini memiliki jarak tempuh 389 kilometer. Adapun Kereta Api Rajabasa menggunakan lokomotif penarik yang memiliki kecepatan operasi antara 55 sampai 90 km per jam. Dengan demikian, perjalanan dari Stasiun Kertapati ke Stasiun Tanjung Karang (atau sebaliknya) akan memakan waktu kurang lebih 9,5 sampai 10 jam. (www.Traveloka.com).

Stasiun adalah tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang atau untuk keperluan operasi kereta api. Stasiun

Kertapati Palembang merupakan stasiun awal keberangkatan penumpang tujuan Tanjung Karang dan juga menjadi tempat akhir perjalanan kereta api Rajabasa tujuan Palembang. Berikut adalah jadwal kereta api Rajabasa:

Tabel 1.1
Jadwal Kereta Api Rajabasa

STASIUN	KEDATANGAN	KEBERANGKATAN
Kertapati	-	08:30
Payakabung	09.03	09:05
Prabumulih	09.50	10:00
Peninjawan	11.05	11:07
Baturaja	11.48	11:58
Martapura	12.51	12:54
Waytuba	13.13	13:15
Blambangan Umpu	13.41	13:43
Negeri Agung	14.03	14.05
Tulung Buyut	14.24	14:26
Negara Ratu	14:37	14:39
Ketapang	14:53	14:55
Kota Bumi	15:17	15:19
Sulusuban	15:52	15:54
Haji Pemanggilan	16:01	16:03
Bekri	16:12	16:14
Tegineneng	16:30	16:32
Rejosari	16:45	16:47
Tanjung Karang	17:57	-

Sumber: PT.Kereta Api Indonesia, 2023

Wisatawan yang berasal dari Palembang dan luar Palembang (SUMSEL) jika ingin berwisata ke Lampung biasanya mereka lebih memilih menggunakan transportasi Kereta Api karena harganya yang murah dan fasilitas yang lengkap.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan wisatawan dalam membeli produk, diantaranya adalah faktor harga. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka

mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Berdasarkan teori tersebut dapat disampaikan bahwa harga adalah suatu nilai yang ditetapkan demi mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan wisatawan adalah fasilitas. Menurut Kotler (2016) fasilitas segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan merupakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Contoh fasilitas yang di sediakan di kereta api ekonomi antara lain: toilet, AC, satpam pengamanan, charger handphone gratis, alat pemadam api ringan, Tempat duduknya berlapis kulit dan dipasang permanen dengan posisiberhadapan. Pada sisi tempat duduk tersedia meja kecil untuk menaruh makanan dan minuman, serta colokan listrik untuk mengisi daya ponselsepanjang perjalanan. Bagasi tersedia di bagian atas tempat duduk. Layanan makan dan minum berbayar pun hadir melalui kereta makan khusus.

Tabel 1.2

**Data jumlah penumpang rombongan wisatawan
Kereta Api Rajabasa**

Tahun	Jumlah
2018	3.204
2019	3.459
2020	678/Maret
2021	Tidak Ada Angkutan Rombongan Dikarenakan Pandemi COVID-19
2022	Tidak Ada Angkutan Rombongan Dikarenakan Pandemi COVID-19
Jumlah	7.341

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia, 2023

Berdasarkan dari data tabel penumpang Kereta Api diatas selama3 tahun terakhir yang diperoleh dari PT. Kereta Api Indonesia DIVRE III PALEMBANG pada tahun 2020 per bulan Maret mengalami penurunan yang signifikan hal tersebut terjadi karena adanya covid-19dan persyaratan naik kereta api di masa pandemi yang memberatkan penumpang seperti anti gen dan pcr yang harganya lebih mahal dibandingkan harga tiket kereta api rajabasa,

namun dapat kita lihat pada tabel tersebut, pada tahun 2019 terjadinya kenaikan penjualan tiket kereta. Berarti minat masyarakat terhadap pengguna kereta api mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan harga dan fasilitas yang diberikan oleh kereta api sangat baik untuk penumpang, sehingga wisatawan mempercayai bahwa menggunakan kereta api keamanan dan kenyamanan yang didapatkan oleh penumpang terjamin baik.

Peningkatan jumlah penumpang paling tinggi biasanya terjadi pada saat menjelang liburan sekolah, libur hari raya dan liburan akhir tahun. Bulan-bulan pada musim tersebut merupakan bulan terpadat pengguna transportasi kereta api. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Palembang mempercayai aktivitas perjalanan dibidang perkeretaapian.

PT. KAI menyediakan kelas Ekonomi tujuan Tanjung Karang, untuk harga kelas Ekonomi dikenakan biaya Rp. 32.000,00 kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Kertapati pada pagi hari jam 08.30 WIB dan tiba di Stasiun Tanjung Karang pada jam 17.57 WIB. Kereta api Rajabasa terdiri 5 kereta penumpang, 1 kereta makan, dan lokomotif. Tiap kereta penumpang berisikan 105 penumpang.

PT. Kereta Api memang bagian dari transportasi industri namun ada beberapa kendala bagi wisatawan yang memilih menggunakan transportasi kereta api rajabasa yaitu karena harga yang terjangkau dan fasilitas yang baik dan cukup lengkap membuat minat wisatawan memilih menggunakan kereta api meningkat dan wisatawan tidak bisa mendapatkan tiket/ kehabisan jika ingin melakukan pemesanan diloket langsung dihari yang sama dengan keberangkatan atau terbatasnya ketersediaan kereta api rajabasa. Serta pada kursi yang terlalu tegak dan tidak ada penyangga kaki membuat wisatawan pengguna jasa merasa kurang nyaman untuk perjalanan selama 9 jam.

Penelitian terkait pengaruh harga dan fasilitas kereta api sudah banyak dilakukan. peneliti menghubungkan harga dan fasilitas terhadap keputusan wisatawan menggunakan teori Kotler dan Keller, Amalia dan Asmara.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu pada teori yang digunakan, metode penelitian, objek/lokasi yang diteliti, subjek penelitian,

variabel dependen dan variabel independent, misalnya dalam penelitian (Apriyadi, 2017; Khairunnisa et al, 2019; Supraptini, 2020) memfokuskan penelitian pada kepuasan penumpang kereta api di stasiun dan memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Dalam penelitian (Ruswinda et al) memfokuskan penelitian pada pembelian tiket kereta api dan memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Dalam penelitian (Variano, 2017) memfokuskan penelitian pada loyalitas merek kereta api dan memiliki objek, subjek yang berbeda dengan penelitian yang diteliti oleh penulis. Penelitian mengenai pengaruh faktor harga dan fasilitas terhadap keputusan wisatawan dalam memilih moda transportasi kereta api (studi kasus penumpang kereta api Rajabasa tujuan Tanjung Karang) belum pernah diteliti.

Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Wisatawan Dalam Memilih Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Penumpang Kereta Api Rajabasa Tujuan Tanjung Karang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan wisatawan dalam memilih transportasi kereta api?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan wisatawan dalam memilih transportasi kereta api?
3. Apakah harga dan fasilitas secara menyeluruh berpengaruh terhadap keputusan wisatawan dalam memilih transportasi kereta api?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang

ada yaitu transportasi, kereta api, pengaruh harga, fasilitas, keputusan wisatawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai penulis yaitu untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan wisatawan dalam memilih transportasi kereta api (studi kasus penumpang Kereta Api Rajabasa Tujuan Tanjung Karang).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai media pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan serta pemahaman antara teori dan praktek langsung di lapangan dan juga sebagai sarana untuk mengembangkan keterampilan berfikir ilmiah dan kemampuan dalam mengatasi masalah, dan juga menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata .

1.5.2 Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan wisatawan dalam memilih transportasi kereta api (studi kasus penumpang Kereta Api Rajabasa Tujuan Tanjung Karang) dan diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan Pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademis dalam melakukan penelitian lanjutan dibidang yang sama. Serta diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam memilih moda transportasi untuk berwisata.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk memberikan garis besar mengenai penelitian ini, sehingga mampu menggambarkan hubungan antar bab. Berikut ini uraian secara singkat mengenai sistematika Penulisan pada penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian
- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Pengaruh
- 2.2 Harga
- 2.3 Dimensi Harga
- 2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga
- 2.5 Tujuan Penetapan Harga
- 2.6 Peran Harga
- 2.7 Fasilitas
- 2.8 Dimensi Fasilitas
- 2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas
- 2.10 Keputusan Wisatawan
- 2.11 Dimensi Keputusan Wisatawan
- 2.12 Wisatawan
- 2.13 Transportasi
- 2.14 Kereta Api
- 2.15 Kerangka Berpikir
- 2.16 Hipotesis
- 2.17 Penelitian Terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Jenis Penelitian
- 3.2 Lokasi Penelitian
- 3.3 Teknik Pengambilan Sempel
- 3.4 Populasi dan Sampel
- 3.5 Jenis dan Sumber Data
- 3.6 Teknik Pengumpulan Data
- 3.7 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian
- 4.2 Deskripsi data
- 4.3 Hasil penelitian
- 4.4 Pembahasan

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran