

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan untuk menghilangkan penat selama bekerja. Orang yang melakukan perjalanan wisata tidak hanya pekerja, tetapi perjalanan wisata juga dilakukan oleh semua kalangan, mulai dari anak kecil, dewasa, orang tua bahkan lansia. Wisata suatu kegiatan yang identik dengan kegiatan berlibur yang dapat menghibur wisatawan agar dapat menghilangkan sejenak penat dari segala macam aktifitas atau rutinitas yang dijalani. Berkenaan dengan hal itu, maka disuatu objek wisata harus memiliki keunggulan-keunggulan yang dapat menciptakan suatu kesenangan bagi pengunjung yang telah mengunjungi objek wisata.

Menurut Yoeti dalam Sulistiyana, Hamid dan Azizah (2015) mengatakan dibandingkan dengan sektor - sektor ekonomi yang lain pariwisata memperlihatkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya. Pariwisata pada dasarnya adalah suatu aktivitas yang berupa pelayanan atas produk yang dihasilkan oleh industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan.

Indonesia memiliki banyak tempat menarik untuk pariwisata. Banyak tempat menarik yang dapat dijadikan objek wisata yang wajib dikunjungi salah satunya yaitu kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Kota Palembang menjadi salah satu kota yang mempunyai berbagai tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan yaitu museum Sultan Mahmud Badarudin II, Benteng Kuto Besak, Kambang Iwak Park, objek wisata Jembatan Ampera, kuliner Kampung Kapitan, wisata Kampung Arab Almunawar, wisata Bukit Siguntang, dan masih banyak lagi. Selain itu, Palembang juga mempunyai tempat wisata air yaitu wahana wisata keluarga Amanzi WaterPark, Opi Waterfun, Fantasy Island, dan Danau Tanah Mas.

Beragam tempat wisata inilah yang menjadi suatu objek daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke kota Palembang. Selain itu, kota Palembang sukses menyelenggarakan suatu *event* besar yaitu ASEAN GAMES diselenggarakan pada tahun 2018 yang berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke kota Palembang. Berikut ini data kunjungan wisatawan ke Palembang.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara
(Wisnus – Wisman) Di Kota Palembang
Tahun 2014-2018

| Tahun | Wisatawan | | Jumlah (Orang) |
|-------|-----------|---------------|-------------------|
| | Nusantara | M mancanegara | |
| 2014 | 1.819.346 | 8.861 | 1.828.207 |
| 2015 | 1.724.275 | 8.028 | 1.732.303 |
| 2016 | 1.899.887 | 9.261 | 1.909.148 |
| 2017 | 2.001.567 | 9.850 | 2.011.417 |
| 2018 | 2.111.000 | 12.147 | 2.123.147 |

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2019

Dilihat dari tabel 1.1 bahwa kondisi pariwisata yang ada di kota Palembang sudah dikatakan baik, karena meningkatnya kunjungan wisatawan untuk datang ke kota Palembang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke kota Palembang tidak terlepas dari bantuan - bantuan *stakeholder* pariwisata yang terdiri dari pemerintah, swasta dan masyarakat. *Stakeholder* yang ada berperan sebagai penyedia sarana dan prasarana untuk menunjang aktivitas wisatawan berwisata ke Kota Palembang.

Salah satu contoh *stakeholder* swasta yang ada di kota Palembang ialah Amanzi WaterPark Palembang. Amanzi WaterPark merupakan wahana rekreasi bermain air yang ada di kota Palembang. Tepatnya di Jalan Alang-alang Lebar Talang Kelapa, Kompleks Perumahan Citra Grand City, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Sejak mulai beroperasi pada akhir

2011 lalu, Amanzi Water Park berhasil menjadi salah satu icon wisata terbaik di Kota Palembang. Terbukti dari penghargaan yang diterimanya yaitu Adikarya dari pemerintah kota Sumsel untuk kategori Wahana Rekreasi Bermain Air Buatan Terbaik 2014 dan 2015. Wahana yang mengusung konsep petualangan alam liar hutan Afrika ini selalu dipadati oleh para pengunjung terlebih lagi saat musim liburan tiba (www.amanziwaterpark.com)

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan ke Amanzi WaterPark Palembang
Tahun 2014 - 2018

| NO | Tahun | Total |
|----|-------|---------|
| 1 | 2014 | 129.105 |
| 2 | 2015 | 129.154 |
| 3 | 2016 | 120.869 |
| 4 | 2017 | 131.057 |
| 5 | 2018 | 170.165 |

Sumber : Amanzi WaterPark Palembang, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah kunjungan wisatawan berkunjung ke objek wisata air Amanzi WaterPark Palembang selama 5 tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan pengunjung. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan pengunjung sebesar 0,04%. Tahun 2016 mengalami penurunan pengunjung sebesar 6,4%. Tahun 2017 mengalami peningkatan kembali sebesar 8,4% dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan pengunjung sebesar 29,8%

Beberapa faktor yang menjadi unsur penting dalam menunjang kepuasan wisatawan antara lain harga, pelayanan, dan fasilitas. Namun, harga tetap menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga murah, kepuasan pelanggan yang baik kepada pelanggan, dan fasilitas yang memadai. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas jasa, kualitas kepuasan pelanggan, dan fasilitas penting dikelola perusahaan dengan baik. (Krisdayanto, 2018)

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Krisdayanto (2018) 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.

Penentuan harga dalam pemasaran jasa sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh Objek Wisata Air Waterpark tidak berwujud dan harga yang dibebankan terhadap jasa yang ditawarkan menjadi indikasi kualitas dan fasilitas macam apa yang akan diterima oleh konsumen. Penetapan harga sangat berperan penting dalam kepuasan berkunjung. Besar kecilnya harga mempengaruhi kualitas jasa yang akan dibeli oleh konsumen. Semakin mahal harga, semakin sedikit jumlah permintaan atas produk jasa yang bersangkutan serta meningkatkan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pengelola tempat wisata maka akan memunculkan rasa kecewa konsumen dan akan terjadi keluhan-keluhan.

Selain harga, hal yang tidak kalah penting yaitu keberadaan fasilitas yang dapat menunjang dalam aktivitas pada suatu tempat wisata tersebut. Pada dasarnya fasilitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Adapun menurut Priansa (2017) Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Fasilitas objek wisata yang menarik akan menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung, selain dari pada itu, kebersihan dan keamanan dari fasilitas tersebut menjadi nilai tambah untuk menarik konsumen untuk berkunjung. Wisatawan akan tertarik untuk berkunjung ke suatu objek wisata dengan melihat apa saja yang ditawarkan atau yang disediakan oleh pengelola objek wisata.


Fasilitas yang disediakan oleh Objek Wisata Air Amanzi WaterPark Palembang untuk menunjang kenyamanan para pengunjung ialah Amanzi Cafe, Amanzi Store, Rental Ban, Cabana dan Loker Room (www.amanziwaterpark.com).




Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu inti dari pencapaian *profitabilitas* jangka panjang bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan di hati pengunjung sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas untuk dapat berkunjung ulang ke suatu objek wisata dan pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain.

Peneliti telah melakukan wawancara kepada wisatawan yang sudah berkunjung ke objek wisata Amanzi WaterPark Palembang. Empat dari Lima *responden* yang telah diwawancarai mengatakan bahwa harga yang diberikan atau yang ditetapkan terlalu mahal, fasilitas yang disediakan membuat pengunjung merasa kesulitan seperti contoh yaitu lemari loker yang menggunakan sistem koin yang mana jika pengunjung lupa akan sesuatu yang ada di loker pengunjung harus membeli koin lagi untuk dapat mengunci kembali loker mereka, dan kurang bersihnya ruang ganti pakaian.

Peneliti juga melihat dari ulasan situs online website resmi Amanzi WaterPark yaitu bahwa masih adanya ketidakpuasan pengunjung dengan fasilitas yang diberikan oleh Objek Wisata Air Amanzi WaterPark Palembang.

Tabel 1.3
Beberapa Contoh Ulasan Pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang dalam 4 bulan terakhir

| Ulasan | Diakses |
|--|----------------------|
|  <p>Denny D Local Guide · 79 ulasan · 481 foto</p> <p>★★★★★ seminggu yang lalu</p> <p>Lumayan seru tempatnya....tapi sayangnya sudah mulai terlihat ada beberapa wahana yg seperti tidak terawat...yaa semoga bisa lebih di rapihkan lagi...sayang jika sampai tidak terawat karena Amanzi merupakan waterboom yg menurut saya paling OK untuk di Palembang..</p> | <p>28 April 2019</p> |

| | |
|--|----------------------|
|  <p>Bya Suezamir 7 ulasan</p> <p>★★★★★ 3 minggu yang lalu</p> <p>Siapkan uang yg bnyk ... rada ribet aturan manajemennya smua serba deposit,pinjem ban ada deposit,mau sewa pondok ada deposit pokonya ribet dech ... harusnya depositb1 aja dr kasir dpn trus didlm bebas mau ini itu tinggal potong deposit jd ibu2 jd ga ribet</p> | <p>28 April 2019</p> |
|  <p>Ida wahid Local Guide · 27 ulasan · 12 foto</p> <p>★★★★★ 4 bulan lalu</p> <p>Wahana permainannya oke, tp airnya kotor sekali, kita datang pas amanzi buka, sampah daun dan ingus sdh ada aja</p> | <p>28 April 2019</p> |
|  <p>Yoka Setiawan 4 ulasan</p> <p>★★★★★ seminggu yang lalu</p> <p>Kurang asik,dan gereget,smuanya di duitin!</p> | <p>28 April 2019</p> |

Sumber: ulasan google review website resmi amanzi waterpark Palembang, 2019

Dapat disimpulkan bahwa walaupun tingkat kunjungan wisatawan meningkat tetapi masih adanya ketidakpuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata air Amanzi WaterPark Palembang. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA AIR AMANZI WATERPARK PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang
2. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang
3. Adakah pengaruh harga dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu tentang Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang
2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi WaterPark Palembang
3. Mengetahui pengaruh harga dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang

1.5 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yaitu sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya di bidang pemasaran jasa mengenai harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan pemahaman tentang harga dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang harga dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

3) Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan harga, fasilitas dan kepuasan pengunjung maupun penelitian yang sejenis. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen pada konsentrasi manajemen pemasaran jasa.