

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata saat ini dianggap sebagai industri yang paling pesat perkembangannya. Pariwisata memiliki peran strategis dalam perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di berbagai daerah wisata. Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa agar konsumen datang untuk berwisata. Sekarang ini kunjungan wisata ke suatu daerah sudah menjadi bagian dari gaya hidup untuk memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan masyarakat.

Saat ini industri pariwisata di Sumatera Utara sangat pesat perkembangannya, ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya objek wisata yang bermunculan diberbagai daerah dengan daya tarik dan keunikan tersendiri salah satunya adalah Wisata Taman Air yang terletak di Jl. Kawasan Industri, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Pengelola bertindak dalam pengembangan wisata untuk menarik perhatian wisatawan dengan harapan agar pengunjung datang berkunjung ke Wisata Taman Air Percut.

Taman Air Percut merupakan salah satu destinasi wisata yang mempunyai konsep taman bermain air dan edukasi. Wisata ini sangat cocok untuk dijadikan tempat wisata keluarga. Wisata yang diresmikan pada bulan agustus 2017 ini menawarkan beragam aktivitas menarik untuk dicoba. Selain itu, harganya yang relatif murah juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Suasana yang masih alami dan sejuk membuat wisatawan betah berada di kawasan ini. Pada awalnya, Taman Air Percut hanya memiliki beberapa wahana air seperti kolam renang dan perosotan air. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, Taman Air Percut terus melakukan perbaikan dan penambahan wahana air baru untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

Tabel 1.1 Harga Tiket Masuk dan Wahana Wisata Taman Air Percut

HARI/WAHANA	HARGA TIKET
Senin-Minggu	Rp10.000
Khusus Jumat	Rp5.000
Hari Besar Nasional	Rp15.000
Bebek Air	Rp10.000
Kereta Api Mini	Rp10.000
Bola Air	Rp15.000
Perahu Karet	Rp15.000
Sepeda	Rp10.000
Kereta Kuda	Rp10.000
Sampan Romance	Rp5.000

Sumber: salsawisata Februari 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Harga yang ditawarkan untuk tiket masuk dan menikmati wahana wisata ini terbilang murah tetapi karena melihat kondisi Wisata Taman Air Percut sekarang yang minat pengunjung yang berkurang membuat para pengujung mempunyai persepsi bahwa harga tiket masuk yang telah ditentukan mahal tidak sebanding dengan fasilitas yang disediakan dan ada beberapa wahana tidak digunakan lagi seperti Bola Air, Sepeda, Sampan Romance, hanya bebek air fasilitas wahana yang tersisa, salah satu faktor yang menyebabkan pengujung kurang puas dengan fasilitas yang ada.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung Wisata Taman Air Percut
Januari-September 2023**

Bulan	Jumlah
Januari	1.126
Februari	807
Maret	775
April	816
Mei	934
Juni	521
Juli	319
Agustus	256
September	213
Total	6.095

Sumber: Data Pengunjung Taman Air Percut 2023

Dalam table 1.2 diatas terlihat bahwa jumlah pengunjung di Wisata Taman Air Percut adalah 6.095 orang dalam Sembilan bulan di tahun 2023. Dengan kunjungan wisatawan yang terbanyak terjadi pada bulan januari yang mencapai 1.126 kunjungan. Akan tetapi, ternyata Wisata Taman Air Percut mengalami penurunan jumlah pengunjung.

Pertama hal yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pengelola wisata selain memiliki keunggulan/keunikan dalam produk jasa wisatanya yaitu fokus pada strategi pemasaran khususnya dalam penetapan harga. Karena harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan (Tjiptono, 2015). Penetapan harga berperan penting dalam keputusan berkunjung wisatawan, harga yang ditetapkan oleh pengelola hendaknya menyesuaikan dengan harapan wisatawan yang datang berkunjung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Wisata Taman Air Percut ini adalah persepsi harga, dimana persepsi harga sangat berpengaruh dalam strategi pemasaran wisata. Persepsi harga merupakan suatu proses dengan mana seorang menyeleksi, mengorganisasikan, menginterpretasikan stimuli dalam suatu gambaran yang berarti menyeluruh. Tonny Hendratono (2017) mengatakan persepsi harga merupakan salah satu proses dimana konsumen menginterpretasikan nilai harga atau atribut barang dan jasa yang diharapkan, saat konsumen mengevaluasi dan meneliti harga produk ini sebagian besar dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri. Penetapan harga oleh penjual akan berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen, sebab harga yang dapat dijangkau oleh konsumen akan cenderung membuat konsumen melakukan pembelian terhadap produk tersebut (Kurniawan, 2020).

Dalam mendapatkan kepuasan pengunjung fasilitas juga turut berperan penting dalam kepuasan pengunjung. Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah dalam menentukan pilihan. Pada tingkat persepsi harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka akan semakin puas pengunjung dan ia akan terus memilih tempat wisata tersebut, sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Semua ini mendorong pihak manajemen untuk mendapatkan informasi dari pengunjung sebagai masukan agar fasilitas yang ada di tempat wisata tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung (Nurmin Arianto, 2018).

Secara umum, fasilitas merupakan segala hal yang dapat memenuhi kebutuhan manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Pada dasarnya, fasilitas merupakan salah satu faktor penentu dalam keputusan berkunjung. Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) Fasilitas merupakan “sarana dan prasaran yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan.

Kepuasan pengunjung merupakan aspek penting yang harus di perhatikan, apabila pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini akan memberikan dampak positif, dimana pengunjung akan loyal dan berkunjung kembali.

Meningkatnya kepuasan pengunjung akan berpengaruh terhadap kelangsungan sebuah tempat wisata. Kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti Harga dan Fasilitas. Pengelola Wisata Taman Air Percut harus mempunyai kelebihan yang lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain. Biasanya pengunjung yang akan membeli jasa yang ditawarkan pasti akan membandingkan-bandingkan harga, memilih layanan terbaik dan memilih penyedia jasa yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Menurut Tjiptono (2015) "Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pengunjung". Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan pengunjung dalam memperoleh kepuasan. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka pengunjung akan merasa puas. Pengunjung harus merasa puas, sebab apabila tidak puas pengunjung akan berhenti berwisata di Wisata Taman Air Percut dan memilih berwisata di wisata lainnya. Hal ini akan mengakibatkan penurunan penjualan dan akan menurunkan pendapatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada Wisata Taman Air Percut memiliki beberapa masalah berkaitan dengan fasilitas yang disediakan yaitu meliputi kebersihan kamar mandi kurang terjaga, banyak sampah yang berserakan di sekitar kolam, banyak fasilitas yang kurang terawat dan tidak digunakan lagi. Kurangnya pengelolaan dalam fasilitas membuat kenyamanan pengunjung terganggu. Misalnya, fasilitas toilet yang kurang bersih akan membuat pengunjung merasa kurang nyaman dalam penggunaannya. Ketidaknyamanan yang dirasakan pengunjung selama berada dalam wisata akan menjadi kesan yang kuat di dalam benak pengunjung.

Berikut adalah hasil pra survei yang dilakukan pada Wisata Taman Air Percut. Survei dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 30 orang pengunjung berisi pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung.

Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Harga pada Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Air Percut

No	Pernyataan	S	% S	TS	% TS
1	Saya berulang kali berkunjung ke wisata taman air percut karena harga tiket masuk yang terjangkau.	14	47%	16	53%
2	Saya berulang kali menaiki wahana wisata karena harganya terjangkau.	12	40%	18	60
3	Harga sesuai dengan fasilitas wisata yang di sediakan.	10	33%	20	67%
4	Harga sesuai dengan iklan yang ada di internet dan sosial media wisata.	18	60%	12	40%
5	Saya merasa manfaat yang di dapatkan dari fasilitas wisata sebanding dengan harganya.	13	43%	17	57%
6	Saya akan menaiki wahana wisata lagi berdasarkan manfaat yang didapatkan sesuai harganya.	19	63%	11	37%

Sumber: Wisata Taman Air Percut (2023)

Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Fasilitas pada Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Air Percut

No	Pernyataan	S	% S	TS	% TS
1	Tempat pembelian tiket pengunjung wisata Taman Air Percut sudah tersedia dengan baik dan bersih.	21	70%	9	30%
2	Fasilitas yang sudah disediakan berfungsi dengan baik.	10	33%	20	67%
3	Fasilitas wisata ini terawat dengan baik dan tidak mengalami kerusakan yang signifikan.	12	40%	18	60%
4	Kondisi fisik fasilitas wisata seperti bangunan, dinding dan lantai sudah tidak bagus.	23	76%	7	24%
5	Akses menuju Taman Air Percut sangat mudah.	19	63%	11	37%
6	Fasilitas wisata ini berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengunjung.	17	57%	13	43%

Sumber: Wisata Taman Air Percut (2023)

Tabel diatas Menunjukkan pra survei yang diperoleh dari Wisata Taman Air Percut mengenai keadaan Wisata Taman Air Percut yang kurang terawat, kotor sekitar kolam, terdapat banyak sampah baik sampah plastik yang dibuang pengunjung. Selain itu terlihat pula survei dari pengunjung yang diperoleh dari Wisata Taman Air Percut yang merasa kecewa mengenai fasilitas karena terlalu banyak kolam pancing dibandingkan taman air yang kondisinya sudah tidak baik lagi, tidak sesuai dengan foto yang ditemukan di *google* yang menjadi salah satu fenomena penelitian ini.

Kondisi Wisata Taman Air Percut sekarang telah banyak mengalami perubahan dari sebelumnya yang banyak diminati masyarakat tapi sekarang hanya sedikit pengunjung yang datang mengakibatkan menurunnya pendapatan. Hampir semua wahana tidak digunakan lagi dan beberapa fasilitas yang terbengkalai, hanya ada beberapa fasilitas yang tersedia yang membuat pengunjung tidak merasa puas. Hal ini membuat banyak wisatawan yang tidak berkunjung kembali karena kondisi yang telah berbeda dari sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA TAMAN AIR PERCUT”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

- a. Penetapan tarif berlipat harga tiket masuk berbeda dengan wahana yang ada tidak sesuai dengan fasilitas yang di sediakan Wisata Taman Air Percut.
- b. Fasilitas yang kurang nyaman, banyak fasilitas yang tidak terawat dan sekitar kolam yang kotor akibat daun yang berjatuhan dari pohon.
- c. Pengunjung merasa kurang puas terhadap harga dan fasilitas yang di sediakan pengelola Wisata Taman Air Percut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah diatas, penulis membatasi hanya pada Pengaruh Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Taman Air Percut. Dengan target khusus adalah pengunjung yang sudah pernah datang ke Wisata Taman Air Percut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut?
- c. Bagaimana pengaruh persepsi harga dan fasilitas secara silmultan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut.
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Taman Air Percut.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan dalam dunia praktis sebagai bahan referensi manajemen pemasaran dan manajemen operasional dalam kebijakan pembuatan harga dan fasilitas wisata khususnya untuk Wisata Taman Air Percut itu sendiri. Dengan harapan akan membawa sedikit banyak kemajuan dan pandangan dari pihak yang bersangkutan kearah yang lebih baik kedepannya.

b. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap tulisan ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang ada, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang mempelajari tentang pengaruh persepsi harga dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, sehingga pengelola wisata dapat memenuhi sesuai dengan harapan pengunjung terhadap pelayanan yang mereka berikan.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan khususnya dalam bidang pemasaran. Selain itu, peneliti memperoleh informasi lebih lanjut mengenai pengaruh persepsi harga dan fasilitas.