

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata sekarang menjadi bisnis yang paling cepat berkembang. Pariwisata sebagai peran utama bagi kesejahteraan ekonomi dan kesejahteraan sosial dari banyak tujuan wisata. Obyek wisata adalah barang jasa yang diberikan kepada pelanggan oleh penyedia jasa untuk melakukan perjalanan wisata. Saat ini, kunjungan wisatawan ke suatu lokasi telah berkembang menjadi gaya hidup yang memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.

Menurut Prayogo (2018) Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Kekayaan alam dan budaya telah memungkinkan negara Indonesia untuk memantapkan dirinya sebagai tujuan wisata bagi pengunjung dari seluruh dunia. Perhatian khusus harus diberikan pada pengembangan objek wisata berbasis alam, seperti objek wisata pantai, yang banyak dijumpai di Indonesia.

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia. Membentang dari Sabang sampai Merauke dan memiliki 17.499 pulau besar dan kecil dengan luas sekitar 7,81 juta km². Lautan meliputi 3,25 juta km² dari total luas daratan Indonesia, sedangkan Zona Ekonomi Eksklusif mencakup 2,55 juta km². Luas daratannya hanya sekitar 2,01 juta km². Mempunyai 34 provinsi yang tersebar. Wilayah Indonesia pun mempunyai berbagai tempat destinasi yang menarik.

Jenis wisata yang semakin terkenal di Indonesia salah satunya adalah wisata bahari yang terkonsentrasi di Jawa Barat. Jawa Barat terbagi menjadi beberapa kabupaten besar, di antaranya adalah Tasikmalaya. Saat ini, Kabupaten Tasikmalaya dianggap sebagai Kabupaten yang paling signifikan di wilayah Priangan Timur. Jarak dari pusat Kota Tasikmalaya sekitar sekitar 90 km atau 2 jam 30 menit, berbatasan langsung dengan pantai pangadaran. Pantai Karang Tawulan merupakan lokasi yang ideal untuk fotografi, memancing, berkemah, serta kegiatan seni dan budaya, dengan latar belakang taman pantai dan laut lepas. Pantai Karang Tawulan adalah pantai indah lainnya yang dikenal sebagai pantai seribu karang. Kontur medan yang tinggi dan landai menentukan pantai ini. Bagian dataran tinggi ini terkenal dengan tamannya yang indah. Properti ini ditutupi dengan rumput, yang sering digunakan sebagai area tempat duduk bagi pengunjung. Selain itu, ada jalan setapak dengan serangkaian anak tangga turun ke Pantai Karang Tawulan. Namun, seringkali wisatawan mengungkapkan ketidakpuasan saat berkunjung ke kawasan Pantai Karang Tawulan. Hal ini disebabkan tidak adanya tambahan kegiatan outbond pantai bagi wisatawan yang berkemah, kurangnya lokasi yang aman untuk kegiatan memancing, dan kurangnya sarana dan prasarana objek wisata. Mengingat kelangkaan angkutan umum ke pantai. Pengunjung pantai Karang Tawulan dari 2017-2021.

Tabel 1.1**Data Pengunjung Pantai Karang Tawulan 2017-2021**

| No | Tahun | Jumlah pengunjung |
|----|-------|-------------------|
| 1 | 2017 | 20.700 |
| 2 | 2018 | 20.650 |
| 3 | 2019 | 20.500 |
| 4 | 2020 | 20.100 |
| 5 | 2021 | 20.375 |

Sumber : dinas pariwisata pemuda dan olahraga kabupaten tasikmalaya 2022

Penurunan jumlah pengunjung paling signifikan pada tahun 2020 disebabkan karena pengaruh covid19 yang berpengaruh pada sektor wisata. Pada tahun 2017 jumlah pengunjung wisata pantai Karang Tawulan mencapai 20.700 pengunjung, 2018 menurun menjadi 20.650 pengunjung, pada tahun 2019 jumlah pengunjung menurun 20.500 pengunjung, pada tahun 2020 dimana pandemi covid19 melanda semua sektor ekonomi, termasuk wisata yang berkunjung pada tahun 2020 menurun menjadi 20.100 pengunjung, dan pada tahun 2021 sudah mengalami kenaikan menjadi 20.375. Dari data di atas pengunjung wisata pantai Karang Tawulan mengalami penurunan dari tahun 2017 sampai 2020, dan pada 2021 mengalami peningkatan lagi.

Tempat-tempat wisata akan selalu menyadari elemen pengunjung di era globalisasi ini. Menghasilkan dan memantau kebahagiaan pengunjung sangat penting, bahkan jika berat badan atau tinggi badan pelanggan sedang diukur (Lupiyoadi, 2016). Kepuasan secara umum berkaitan dengan perasaan senang atau

kecewa seseorang sebagai akibat membandingkan kinerja yang dirasakan produk dengan harapannya, menurut Kotler dan Keller (2018). Pelanggan tidak akan mendapatkan kepuasan jika penampilan suatu produk jauh dari harapan, tetapi pelanggan akan merasa puas apabila kinerja suatu produk memenuhi ekspektasi. Jika kinerja mencukupi maupun melampaui hasrat pelanggan, pelanggan bakalan sangat senang atau senang. Daya tarik wisata harus memiliki karakteristik yang memberikan rasa puas kepada wisatawan setelah berkunjung (Setyaningsih & Murwatiningsih, 2017).

Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh aspek citra destinasi. Citra destinasi memiliki peran yang sangat vital dan berpengaruh terhadap persepsi individu dalam memilih destinasi. Setelah pengunjung memilih untuk mengunjungi tempat wisata, perusahaan berharap citra positif dari wisatawan yang berkunjung akan tumbuh, karena pengunjung puas dengan pengalaman mereka.

Menurut Morrison (2017), atraksi dan aktivitas destinasi merupakan komponen penting dari bauran pemasaran destinasi karena merupakan komponen unik yang dapat digunakan untuk menarik perhatian wisatawan agar mau berkunjung ke destinasi wisata, dan kontak dengan pengunjung merupakan dimensi penting dari citra destinasi. Ketika seseorang senang dengan kunjungan mereka, mereka lebih mungkin untuk kembali, dan proses kunjungan menjadi prediktor yang kuat dari kepuasan pengunjung.

Elemen penetapan harga adalah komponen penting yang dapat memengaruhi pilihan konsumen. Penetapan harga adalah kondisi yang menonjol dalam pemasaran karena muncul dalam semua situasi pembelian, harga adalah persepsi seseorang

tentang modifikasi harga barang dan dampak harga produk terhadap kemampuan finansial untuk mendapatkan produk.

Assuari Sofjan (2017), menegaskan bahwa penetapan harga adalah satu-satunya teknik pemasaran yang berhubungan langsung dengan penghasilan. Aspek penting dalam menentukan kinerja Dinas Pariwisata adalah harga. Hal ini dikarenakan harga sebagai penentu jumlah pendapatan akan diperoleh Dinas Pariwisata, seperti pemasaran tiket. Namun, pilihan harga jarang dibuat dengan mudah (khususnya di industri jasa). Harga yang terlalu tinggi akan meningkatkan pendapatan dalam waktu dekat tetapi akan sulit bagi pelanggan untuk membelinya dan akan membuatnya sulit untuk bersaing dengan pesaing.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017), harga suatu produk atau jasa adalah banyaknya uang yang dibebankan kepada pelanggan atau total nilai uang dari produk yang diperdagangkan kepada konsumen untuk menuai keuntungan dari penggunaan produk atau jasa. Dalam hal ini, pelanggan lebih cenderung mempertimbangkan harga akhir terlebih dahulu dan kemudian menentukan apakah nilai yang diperoleh sebenarnya cukup dan konsisten dengan harapan mereka. Biaya untuk masuk ke pantai Karang Tawulan sangatlah murah, biaya masuknya Rp 6.000 termasuk asuransi Rp 1.000, pembenahan kendaraan (parkir) motor Rp 2000 roda 4 Rp 5.000. Dan roda 6 Rp 20.000 Selain itu, lahan parkir tidak mencukupi, karena banyak mobil yang perlu diparkir di luar area, terutama di sekitar hari libur nasional.

Kemudian peneliti melakukan survei awal dengan menyebar angket google form secara acak kepada 10 orang yang pernah berkunjung ke wisata pantai Karang Tawulan.

Table 1.2
Data Hasil Survei Awal Pada wisata pantai Karang Tawulan

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1 | Menurut saya harga tiket masuk pantai karang tawulan terjangkau | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban sangat setuju diperoleh dari 3 responden 2. Jawaban kurang setuju diperoleh dari 6 responden 3. Jawaban sangat tidak setuju diperoleh dari 1 responden |
| 2 | Menurut saya harga tiket parkir motor/mobil pantai karang tawulan terjangkau | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban setuju diperoleh dari 4 responden 2. Jawaban kurang setuju diperoleh dari 3 responden 3. Jawabam tidak setuju diperoleh dari 2 responden |
| 3 | Menurut saya citra destinasi di pantai karang tawulan sangat memuaskan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban sangat setuju diperoleh dari 2 responden 2. Jawaban setuju diperoleh dari 4 responden 3. Jawaban kurang setuju diperoleh dari 4 responden |
| 4 | Saya sangat puas dengan citra destinasi budaya berkunjung ke pantai karang tawulan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban sangat setuju diperoleh dari 3 responden 2. Jawaban setuju diperoleh dari 4 responden 3. Jawaban kurang setuju diperoleh dari 2 responden 4. Jawabam tidak setuju diperoleh dari 1 responden |

Sumber : Diolah peneliti 2022

Mengacu pada hasil survei awal diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya citra destinasi dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Citra destinasi dan harga tiket harus di sesuaikan agar pengunjung/konsumen merasa puas atas kunjungan wisata. Jika pengunjung/konsumen merasa puas atas kunjungannya tidak memungkinkan pengunjung/konsumen akan berjongung kembali.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul penelitian “**Pengaruh Citra Destinasi Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Karang Tawulan Kabupaten Tasikmalaya**”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, berikut identifikasi masalahnya :

- a. Citra destinasi wisata tidak begitu memuaskan untuk sebagian pengunjung.
- b. Harga tiket masuk dan parkir yang dianggap bayar double untuk sebagian pengunjung.
- c. Jumlah pengunjung dari 2017 – 2020 terus mengalami penurunan.
- d. Jumlah pengunjung pada tahun 2020 turun drastis.
- e. Akses jalan dari kota menuju lokasi jauh dan jalan yang jelek

2. Identifikasi Masalah

Rumusan masalah yang didapat berdasarkan identifikasi masalah diatas sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh citra destinasi objek wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten Tasikmalaya?
- b. Bagaimana pengaruh harga di objek wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten Tasikmalaya?
- c. Bagaimana pengaruh citra destinasi dan harga terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh citra destinasi tiket terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh citra destinasi dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung wisata di Pantai Karang Tawulan, Kabupaten Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa kebergunaan penelitian ini harapannya bisa memberi manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa membantu menjadi salah satu sumber referensi untuk proses belajar ataupun dalam penelitian mahasiswa/i selanjutnya. Memberikan dedikasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, yang dimaksudkan selaku penguat ataupun pengantar teori mengenai Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung, maupun Harga Tiket terhadap kepuasan Pengunjung. Serta bisa menjadi tambahan pengetahuan berkaitan dengan Citra Destinasi dan Harga Tiket terhadap kepuasan Pengunjung.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola obyek wisata Karang Tawulan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan pemasaran dan pengembangan usaha.
- b. Memberikan wacana mengenai kepuasan yang dapat diperoleh konsumen dan berbagai hal yang termasuk di dalamnya berkaitan dengan upaya memaksimalkan kepuasan dalam penggunaan dan pembelian produk/jasa suatu perusahaan.
- c. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti dan mereka yang memiliki perhatian terhadap masalah pemasaran, sehingga memungkinkan munculnya penelitian-penelitian lanjut yang lebih spesifik khususnya dalam hal meningkatkan kepuasan pengunjung.