

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu sektor penting dalam pembangunan di Indonesia sebagai penghasil devisa Negara. Pemerintah Indonesia saat ini sedang gencar-gencarnya mengembangkan potensi pariwisata yang dimiliki bumi pertiwi, yang tujuannya untuk mendongkrak perekonomian Indonesia. Tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia ada dalam instruksi presiden republik Indonesia nomor 9 tahun 1969. Berdasarkan instruksi presiden tersebut, dikatakan bahwa tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia adalah untuk meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan Negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan kesempatan serta lapangan kerja, dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang dan industri-industri sampingan lainnya. Serta memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia(<http://Kaligua.ptpnix.co.id/>).

Dalam bidang wisata, pemandangan merupakan faktor utama dalam menentukan tempat berwisata, Obyek wisata alam seperti pemandangan alam laut, dataran dan pegunungan, selain dapat memberikan kepuasan kepada para wisatawan yang menikmatinya juga menyentuh sektor pendidikan yang mengarah pada pembelajaran komunitas tentang pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan harapan komunitas lokal akan berpartisipasi

dalam kepariwisataan saat ini hingga masa yang akan datang (Poppy dalam Altje, 2016).

Di Kabupaten Brebes terdapat beberapa obyek wisata, salah satunya yang menonjol adalah Agrowisata Kaligua yang terletak di Kecamatan Paguyangan tepatnya di wilayah Brebes bagian selatan, obyek wisata ini banyak menawarkan tempat rekreasi sekaligus juga topografi, sumber mata air abadi, hamparan hijau tanaman teh, pabrik pengolahan teh untuk melayani para wisatawan obyek wisata Kaligua. Terdapat sekitar 32.789 pengunjung pada tahun 2018 dan mengalami jumlah yang signifikan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 117.575 pengunjung. Obyek wisata Agro Kaligua dibuka setiap hari mulai pukul 08:00-17:00 WIB. Semenjak awal pembukaan hingga sekarang obyek wisata yang mengandalkan pemandangan di perkebunan teh, melakukan sistem konsep tiket untuk semua hal, ini dimaksudkan agar pengunjung leluasa mengakses seluruh wahana yang tersedia. Sejauh ini dapat diketahui bahwa pengunjung yang datang di obyek Wisata Kaligua sangat banyak, hal ini diketahui melalui media elektronik maupun info dari orang yang pernah melakukan kunjungan ke Kaligua dan penduduk asli daerah tersebut([http:// Kaligua.ptpnix.co.id/](http://Kaligua.ptpnix.co.id/)).

Berdasarkan hasil dari observasi pada tanggal 4 November 2020 mengatakan bahwa selain ramainya pengunjung Agrowisata Kaligua terdapat faktor masalah, dari hasil wawancara pengunjung mengatakan kurangnya infrastruktur jalan, lahan parkir yang memakan bahu jalan sehingga menyebabkan parkir yang kurang kondusif, selain itu terbatasnya fasilitas

toilet yang kurang memadai. Faktor tersebutlah yang menjadikan penyebab munculnya masalah utama penelitian ini, yaitu kepuasan yang kurang optimal. Oleh karena itu program yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut yaitu, pengaruh daya tarik, sistem keselamatan dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan.

Pemandangan yang indah serta suasana yang sejuk pada sebuah tempat wisata alam menjadi faktor penting, dengan adanya suatu unsur pemandangan yang ditonjolkan maka dalam melakukan loyalitas wisatawan, seseorang melakukan kunjungan karena menurut mereka indah dan bernilai untuk dikunjungi. Menurut Zaenuri (2012) dalam Eka, dkk (2017) daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati yang layak dijual kepasar wisata. Daya tarik wisata dapat berupa objek wisata dan atraksi wisata. Objek wisata merupakan daya tarik wisata yang bersifat statis dan *tangible*. Atraksi wisata merupakan daya tarik wisata yang dapat dilihat lewat pertunjukan dan membutuhkan persiapan bahkan memerlukan pengorbanan untuk menikmatinya. Sedangkan terdapat beberapa penelitian terdahulu menurut Hermawan (2017), Aprilia (2017), Parastiwi (2016), Kirom (2016), Utari (2016), Marpaung (2019), Apriliyanti (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara daya tarik terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Fatmawati (2016) menyatakan bahwa daya tarik tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan.

Keamanan dan kenyamanan saat berkunjung merupakan aspek utama yang harus diketahui oleh pengunjung, maka dari itu pengelola harus memperhatikan sistem keamanannya. Keselamatan adalah keadaan terbebas dari bahaya, malapetaka, ataupun bencana atau juga dapat diartikan tidak adanya gangguan dari pihak manapun (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2012 : 1248). Perlindungan terhadap risiko dan kecelakaan berwisata, mulai dari tahap kedatangan wisatawan, kegiatan selama di destinasi wisata, sampai saat kepulangan wisatawan, merupakan tanggung jawab pengelola (Suharto, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu menurut Hermawan (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara sistem keselamatan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Budiman (2019) menyatakan bahwa sistem keselamatan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Dalam sebuah tempat wisata sangat penting untuk pengelola dalam menyediakan sarana yang menunjang dan memadai, Sarana dapat diartikan sebagai alat, wujudnya adalah hasil rekayasa manusia untuk menunjang atau memudahkan manusia untuk meraih tujuan (Gusti, 2015). Berbagai alat atau teknologi yang sengaja dibangun untuk mempermudah wisatawan dan menciptakan kesenangan dan kenyamanan bagi wisatawan dikenal sebagai sarana wisata. Menurut Suharto (2016) dalam Hermawan (2017) fasilitas atau sarana wisata adalah elemen dalam suatu destinasi yang memungkinkan wisatawan tinggal di destinasi tersebut untuk menikmati atau berpartisipasi dalam atraksi yang ditawarkan. Sarana wisata sebenarnya tidak langsung

terkait dengan pariwisata, tetapi sering menjadi bagian dari kebutuhan wisatawan. Salah satu faktor yang dapat mendorong wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata yaitu adanya sarana wisata yang memberikan kemudahan berwisata (Hermawan, 2017).

Kawasan wisata Agro Kaligua memberikan banyak pilihan untuk wisata. Disamping kebun teh, terdapat beberapa situs wisata menarik yang berada di seputaran kaligua. Misalnya Gua Jepang, Tuk Bening, Gua Angin, serta makam pendiri kebun Van De Jong. Beberapa vila milik perkebunan bisa dimanfaatkan oleh pengunjung yang ingin bermalam. Untuk melayani wisatawan, pihak perkebunan menyediakan fasilitas *homestay* (penginapan) yang cukup baik. Disamping itu tersedia pula gedung pertemuan, area *outbond*, area perkemahan, lapangan olahraga, kafe, pusat layanan kesehatan, sarana ibadah, dan lain-lain (https://id.m.wikipedia.org/wiki/Agrowisata_Kaligua). Sedangkan terdapat beberapa penelitian terdahulu menurut Hermawan (2017) dan Apriliyanti (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara sarana wisata terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Hermawan (2017) menyatakan bahwa sarana wisata tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2002). Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002). Namun kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, tetapi kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Sebab itu kinerja melalui harapan, maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2009). Sedangkan terdapat beberapa penelitian mengenai kepuasan wisatawan pada telah dilakukan beberapa penelitian menurut Hermawan (2017), Aprilia (2017), Prastiwi (2016), Sangkaeng (2015), Utari (2016), Marpaung (2019), Apriliyanti (2020), Sulistyowati (2015), Hanif (2016), Nugraha (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Ika (2020) menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas).

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang, berupa kemungkinan pelanggan merubah dukungannya terhadap merek atau pelanggan meningkatkan citra positif suatu merek produk (Hermawan, 2017). Loyalitas sebagai komitmen pelanggan untuk berlangganan atau membeli ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten (Selang, 2013). Menurut Kartajaya, (2014) menyatakan bahwa loyalitas tertinggi dilihat dari keaktifan pelanggan dalam merekomendasi *brand*, namun sering kali rekomendasi juga menjadi hal yang bias. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Loyalitas menggambarkan perilaku yang

diharapkan sehubungan dengan produk atau jasa. Loyalitas konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain (Husodho, 2015). Sedangkan terdapat beberapa penelitian mengenai kepuasan wisatawan telah dilakukan beberapa penelitian menurut Hermawan (2017), Lamidi (2013), Sulistyowati (2015), Hanif (2016), Nugraha (2019).

Berkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu diatas, maka penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hermawan (2017), yang akan dikembangkan adalah dengan menambah kata Sistem pada variabel Keselamatan serta mengganti objek penelitian menjadi Agrowisata Kaligua Paguyangan, Brebes.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji ulang untuk dijadikan penelitian dengan judul “Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan dengan Studi pada Pengunjung Agrowisata Kaligua Paguyangan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Daya tarik wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
2. Apakah Sistem Keselamatan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?

3. Apakah Sarana wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
4. Apakah Daya Tarik berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
5. Apakah Sistem Keselamatan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
6. Apakah Sarana Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
7. Apakah Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
8. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
9. Apakah Sistem Keselamatan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?
10. Apakah Sarana Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan pada Agrowisata Kaligua Paguyangan?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan melalui loyalitas wisatawan sebagai variabel mediasi Agrowisata Kaligua Paguyangan. Terdapat lima variabel yang di

teliti yaitu daya tarik wisata, keselamatan, sarana wisata, kepuasan dan loyalitas wisatawan. Didalam pembatasan masalah melakukan penelitian pada :

1. Responden adalah semua pengunjung Agrowisata Kaligua Paguyangan.
2. Penelitian ini dibatasi pada variabel daya tarik wisata, sistem keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan melalui loyalitas wisatawan studi pada pengunjung Agrowisata Kaligua Paguyangan, Brebes.

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan.
2. Untuk menguji pengaruh sistem keselamatan terhadap kepuasan.
3. Untuk menguji pengaruh sarana wisata terhadap kepuasan.
4. Untuk menguji pengaruh daya tarik terhadap loyalitas wisatawan.
5. Untuk menguji pengaruh sistem keselamatan terhadap loyalitas wisatawan.
6. Untuk menguji pengaruh sarana wisata terhadap loyalitas wisatawan.
7. Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas wisatawan.
8. Untuk menguji pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan.
9. Untuk menguji pengaruh sistem keselamatan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan.

10. Untuk menguji pengaruh sarana wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Agrowisata Kaligua Paguyangan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk pihak pengelola agar dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk merawat fasilitas serta memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjung, hal ini dikarenakan dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung Agrowisata Kaligua.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai informasidan referensi bacaan sehingga meningkatkan pengetahuan serta dapat menjadi acuan untuk penelitian skripsinya.

3. Bagi Peneliti

Mengembangkan ilmu yang telah diterima serta sebagai acuan terutama penelitian ini yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan untuk memperluas ilmu pengetahuan secara praktek dan menambah wawasan akan di dunia pemasaran yang merupakan salah satu syarat wajib untuk gelar sarjana Manajemen S1.

4. Bagi Pengunjung

Sebagai wawasan dan pemahaman tentang informasi Agrowisata Kaligua serta menjadi referensi bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang.

