

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki kekayaan alam yang bisa menjadi keunggulan bersaing jika diolah secara optimal sehingga menjadi peluang bisnis yang sangat menguntungkan. Salah satu bisnis yang memiliki peluang berkembang besar ialah pariwisata. Pariwisata merupakan industri yang tidak memproduksi barang melainkan hanya memasarkan objek daya tarik wisata yang telah ada di setiap daerah dan menyertakan pelayanan terbaik sebagai fasilitas penunjang kepada berbagai kelas masyarakat. Dalam usaha menarik wisatawan diperlukan penanganan yang professional atas sektor wisata terutama tentang produk wisata yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan (Fitri, 2016).

Provinsi Jawa Tengah merupakan satu daerah yang memiliki daya tarik wisata budaya dan alam yang beraneka ragam. Salah satunya Kabupaten Tegal yang memiliki objek wisata alam mencakup wisata laut, gunung, dan lembah seperti wisata alam Pemandian Air Panas Guci yang memiliki kelebihan dan menjadi andalan. Objek wisata Guci berada di Desa Guci, Kecamatan Bumijawa dimana wisata Guci memiliki berbagai daya tarik yang beragam, baik wisata alam, budaya, keagamaan dan lain lain yang dapat dikembangkan menjadi sajian wisata yang mampu menarik wisatawan dari dalam maupun luar negeri. Dengan kekayaan ini, jumlah wisatawan yang datang ke Tegal akan

mengalami peningkatan secara terus-menerus. Potensi wisata tersebut dapat dijadikan salah satu peluang bisnis yang mendatangkan profit bagi pengelolanya. Oleh karena itu tiap pelaku bisnis wisata mampu bersaing dengan pelaku bisnis wisata lainnya untuk dapat menarik pengunjung dan meningkatkan pendapatan.

Objek Wisata Guci sangat berpotensi untuk dikembangkan yang bertujuan agar kawasan Pemandian Air panas di Guci bisa menjadi daerah tujuan wisata utama di Tegal, sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada khususnya, serta meningkatnya pendapatan daerah pada umumnya. Diambil dari data Badan Pusat Statistik yang di update terakhir pada tanggal 15 November 2019 memperlihatkan bahwa dari Tahun 2016 sampai 2018 terdapat peningkatan jumlah pengunjung yang datang ke Objek Wisata Pemandian Air Panas Guci dengan jumlah pengunjung 2016 sebanyak 664.481 orang, tahun 2017 sebanyak 817.624 orang dan tahun 2018 sebanyak 916.927 orang (Dinas pariwisata, 2019).

Data diambil dari artikel TribunJateng yang diakses tanggal 23 Mei 2021 didapatkan data pada tahun 2019 pengunjung yang datang ke Objek wisata Guci mencapai 5,7 juta pengunjung, dan pada Januari 2020 jumlah pengunjung yang datang mengalami penurunan 25 persen dikarenakan cuaca ekstrem yang terjadi di Kabupaten Tegal, kemudian juga terjadi penurunan jumlah pengunjung di bulan Maret karena pandemi covid-19 dan juga dilakukan penutupan objek wisata sementara, setelah beberapa bulan ditutup karena pandemi Objek Wisata Guci kembali dibuka pada bulan Juli dengan

pembatasan jumlah pengunjung hanya 350 orang per hari (Dinpora Tegal, 2020)

Dalam rangka peningkatan pendapatan, pelaku bisnis mengupayakan kepuasan pengunjung terhadap tempat wisata yang dikunjungi. Kepuasan pengunjung merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mengembangkan sektor pariwisata. Menurut Lovelock dalam Rangkuti (2017:80) menyatakan kepuasan pengunjung merupakan keadaan emosional, reaksi paska pembelian mereka yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan Berdasarkan kepuasan pengunjung tersebut diharapkan pengunjung malakukan kunjungan kembali dan bersedia merekomendasikan ke teman atau kerabat. Peningkatan kepuasan pengunjung dapat diupayakan oleh pelaku bisnis melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Kualitas yang lebih tinggi menyebabkan kepuasan semakin besar sehingga perusahaan harus memprioritaskan pelayanannya

Keberhasilan usaha pariwisata harus memperhatikan kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang prima akan menimbulkan kepuasan pengunjung, dan juga bukti fisik dari tempat tersebut dimana penyampaian bukti fisik disini adalah melalui *servicescape*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas yang merupakan bagian yang sangat penting bagi suatu obyek wisata seperti pemandian air panas Guci. Adanya fasilitas yang lengkap dan memadai

diharapkan bisa membuat betah para pengunjung dan juga meningkatkan jumlah pengunjung yang akan datang. Didalam pemilihan sebuah objek wisata tentu harus memiliki kelengkapan dari berbagai fasilitas-fasilitas yang menunjang, jasa yang menarik, dan juga lokasi yang strategis (Iqbal, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Masrin dan Hasibuan tahun (2019), Faroh dan Zahri (2019) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Januar Valentino (2019) tentang fasilitas terhadap ekspektasi kepuasan wisatawan didapatkan total hasil penelitian sebesar -0,49% dimana dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di destinasi wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Jika pengunjung merasa puas, maka akan menunjukkan besar kemungkinan untuk datang kembali. Sebaliknya apabila pengunjung merasa tidak puas mereka akan memilih mencari informasi lain dan cenderung tidak merekomendasikan jasa atau tempat tersebut kepada orang lain dan hal ini sangat mempengaruhi citra dari tempat tersebut.

Menurut Zeithmal dan Bitner (2009) dalam Tiladela (2019), salah satu faktor pendukung lain yang menunjang kepuasan pelanggan adalah pemberian bentuk bukti lingkungan fisik yang diberikan oleh pemberi jasa kepada konsumen, dimana maksud dari bukti fisik ini adalah *servicescape*. Dengan begitu *servicescape* menjadi salah satu faktor yang dapat menunjang kepuasan konsumen. *Servicescape* adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan

dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi penampilan atau komunikasi dari jasa. Pemandian air panas Guci mendesain *servicescape* dengan memberikan bentuk fisik berupa kolam pemandian air panas, homestay, dan berbagai wahana permainan yang bisa dicoba oleh pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Hesty (2019) menunjukkan bahwa *servicescape* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Agus Supandi (2019) tentang *servicescape* pengaruhnya terhadap keputusan pembelian menunjukkan hasil variabel *servicescape* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil uji signifikan sebesar 0,443 dimana hasil uji lebih dari 5% ( $>0,05$ ) yang berarti variabel *servicescape* terhadap keputusan pembelian tidak dapat diterima.

Selanjutnya terdapat kualitas pelayanan yang juga mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan memiliki peranan sangat penting dalam kepuasan pengunjung. Menurut Kotler (2012) dalam Meithiana (2019), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, dimana ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan atau konsumen. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/ konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pengunjung itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Zenny dkk (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Dan penelitian yang dilakukan oleh Roy (2019) dengan hasil uji koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mendapatkan hasil hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang sangat kuat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Enny Istanti (2020) tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, menunjukkan hasil harapan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai tidak berpengaruh signifikan atau belum sesuai dengan harapan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat, dengan hasil negatif yaitu -0,272.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugiyanto (2019) mengambil variable pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variable yang diambil yaitu dengan menambahkan variable *servicescape* terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian air panas Guci Tegal. Pemilihan variabel *servicescape* didasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh Theresia Asdhi (2018) yang menjelaskan mengenai hubungan *servicescape* dengan kepuasan pelanggan yang erat, karena konsep *servicescape* mempengaruhi persepsi pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan merasa puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Fasilitas,

*Servicescapes* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pemandian Air Panas Guci di Kabupaten Tegal.

## **B. Rumusan masalah.**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Apakah fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di pemandian air panas guci Tegal?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah ada pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pengunjung pemandian air panas guci Tegal?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di pemandian air panas guci?

## **C. Pembatasan masalah**

Batasan Masalah yang digunakan penelitian ini yaitu :

1. Penelitian dilakukan diobyek wisata pemandian air panas Guci Kabupaten Tegal.
2. Penetapan responden merupakan pengunjung yang sedang datang ke obyek wisata pemandian air panas Guci Kabupaten Tegal.
3. Penelitian ini dibatasi pada variable fasilitas (X1). *servicescape* (X2), kualitas pelayanan (X3), dan (Y) kepuasan pengunjung.

#### **D. Tujuan penelitian.**

1. Untuk mengidentifikasi apakah ada pengaruh fasilitas, *servicescape* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di pemandian air panas Guci Tegal.
2. Untuk mengidentifikasi apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di pemandian air panas Guci Tegal.
3. Untuk mengidentifikasi apakah seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pengunjung pemandian air panas Guci Tegal.
4. Untuk mengidentifikasi apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di pemandian air panas Guci Tegal.

#### **E. Manfaat penelitian**

1. Bagi Obyek wisata

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan strategi peningkatan perusahaan dan membantu mengembangkan Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Guci.

2. Bagi Akademisi

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

### 3. Bagi Pengunjung

Penelitian ini bisa digunakan oleh konsumen sebagai referensi wisata yang bisa diperhitungkan untuk kunjungan wisata di wilayah Provinsi Jawa Tengah.

### 4. Bagi Penulis dan Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, mengimplementasikan disiplin ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi ilmu pengetahuan. Bisa juga dikembangkan lebih luas lagi dengan penelitian penelitian baru.

