

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki potensi yang besar dalam industri pariwisata dunia. Sektor pariwisata menjadi salah satu daya tarik utama Indonesia, menarik banyak wisatawan untuk mengunjungi berbagai tempat wisata yang beragam. Tidak hanya wisatawan lokal, tetapi Indonesia juga mampu menarik minat wisatawan asing untuk berkunjung (Marianti, 2019). Pariwisata telah menjadi sektor yang telah dikembangkan oleh pemerintah sebagai penopang pembangunan. Rekreasi dan berwisata sangat disarankan untuk mengisi waktu luang dan menjaga keseimbangan hidup yang sehat (Anwari, 2023).

Banyumas merupakan salah satu kota di provinsi Jawa Tengah yang mempunyai beraneka macam objek wisata yang indah dan menjajikan. obyek wisata yang ditawarkan hingga saat ini sebenarnya sangat banyak jika kita ingin menjelajahi wisata dengan keindahan yang berbeda-beda setiap daerah itu sendiri. Berikut merupakan beberapa data tempat wisata di Banyumas :

Tabel 1.1
Tempat Wisata di Banyumas

No	Tempat Wisata Banyumas
1	Menggala Ranch Karang Tengah
2	Taman Hiburan dan Rekreasi (THR) Panglima Besar Soedirman

No	Tempat Wisata Banyumas
3	Camp Area Umbul Bengkok (Caub)
4	Obyek Wisata Germanggis
5	Hutan Pinus Limpakuwus
6	Lokawisata Baturraden
7	Taman Apung Maskemambang
8	Menara Teratai
9	Taman Botani
10	Baturraden Adventure Forest (BAF)
11	Pancuran 7
12	Taman Rekreasi Andhang Pangrenan

Sumber: Dimas Satria Banyumas (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan banyaknya wisata di Banyumas sehingga menarik para wisatawan datang hanya untuk menikmati destinasi wisata ke berbagai macam tempat. Salah satu wisatanya adalah Menggala Ranch yang sedang digemari oleh masyarakat khususnya masyarakat di Banyumas maupun luar daerah.

Menggala Ranch merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di Kabupaten Banyumas. Terletak di Desa Karangtengah, Kecamatan Cilongok, dengan waktu tempuh sekitar 25 menit dari pusat kota Purwokerto. Hamparan hijau sabana, dikelilingi perbukitan dan udara juga sejuk khas dataran tinggi sangat menyegarkan mata. Destinasi ini sangat cocok untuk dikunjungi bersama keluarga dan orang terdekat. Di tempat ini, pengunjung bisa mengenal beragam jenis unggas, seperti berswafoto dengan puluhan merpati juga dapat dilakukan. Kegiatan yang paling khas adalah berinteraksi dengan puluhan domba.

<https://serayunews.com/sampai-akhir-juni-berwisata-ke-menggala-ranch-bisa-dapat-uang-ratusan-ribu-rupiah>

Wisata Menggala Ranch tingkat kunjungan dari tahun 2022 ke tahun 2023 terjadi kenaikan . Berikut data kunjungan wisata Menggala Ranch.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Menggala Ranch KarangTengah

No	Tahun	Jumlah Wisatawan	Presentase (%)
1.	2022	28.476	34%
2.	2023	53.973	65%

Sumber: Dimas Satria Banyumas (2024)

Berdasarkan data tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2022 – 2023 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan di Menggala Ranch mengalami kenaikan sebesar 31%. Dengan berbagai jenis wisata yang ditawarkan sehingga menuntut setiap perusahaan harus terus berusaha bertahan dengan cara seperti memberikan layanan terbaik kepada wisatawan. Berdasarkan wawancara dengan Thomas (sebagai pengunjung wisata tahun 2024 untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan pentingnya pengembangan wisata menggala ranch sehingga dapat menciptakan kepuasan wisatawan terhadap wisata Menggala Ranch. Untuk menciptakan kepuasan, dari pihak pengelola perlu menyediakan kebutuhan supaya wisatawan merasa mudah untuk melakukan aktivitas wisata.

Menurut Kotler dan Keller (2015) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan

Wisatawan terjadi apabila harapan mereka terhadap sebuah objek wisata telah menemui kenyataan yang mereka dapatkan ketika berwisata (Sarmila, 2022). Salah satu aspek yang membuat Jawa Tengah banyak dikunjungi adalah adanya kepuasan wisatawan terhadap pengalaman yang mereka miliki. Berdasarkan wawancara dengan Thomas sebagai pengunjung wisata Menggala Ranch tahun 2024, diperoleh keterangan bahwa karyawan menggala ranch memperlakukan setiap pengunjung dengan baik, perhatian dan rasa hormat, serta berusaha menjalin suasana yang menyenangkan. Thomas juga menuturkan adanya masalah yang muncul antara lain lokasi yang jauh dari pusat kota dan akses yang sulit dijangkau.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor (variabel), salah satunya lokasi. Lokasi menjadi faktor kunci dalam pariwisata, Menurut Tjiptono (2016) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Sedangkan Lupiyoadi (2013) dalam Kurniawan dan Soliha (2022) lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu tumbuh dari segi ekonomi sehingga dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Dimana suatu objek wisata mudah dijangkau dengan kendaraan dengan petunjuk yang jelas, fasilitas yang aman serta nyaman dan lingkungan sekitar yang mendukung jasa pariwisata.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Galang (2024) selaku salah satu pengunjung Menggala Ranch, terdapat fenomena yang terkait dengan lokasi yaitu akses jalan menuju lokasi Menggala ranch kurang baik karena belum di lakukan perbaikan di ruas jalan menuju wisata seperti gambar dibawah ini.

Gambar 1.1 Kondisi Jalan Menuju Menggala Ranch



Sumber : Dokumentasi Peneliti (21 Juni 2024)

Hasil penelitian dari Putri dkk (2022), Izzuddin & Muhsin (2020), Tamam & Sanusi (2022), Kurniawan dkk (2022), dan Ramadhan, (2024) menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun pengertian dari Garoda (2021), Ifan dkk (2023) menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Selain pengaruh lokasi ada aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu daya tarik wisata. Menurut Devy dan Soemanto (2017) daya tarik objek wisata merupakan salah satu modal utama yang harus dimiliki dalam upaya peningkatan dan pengembangan objek dan daya tarik wisata. Daya tarik

wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (Mistriani & Setyaningrum, 2021).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Galang (2024) selaku salah satu pengunjung terdapat fenomena yaitu dengan banyaknya kotoran dan sisa sisa makanan hewan yang berserakan sehingga lingkungan terlihat kotor dan mengurangi daya tarik terhadap pengunjung di Wisata Menggala Ranch Karang Tengah.

Hasil penelitian Nurmala dkk (2022), Apriliyanti dkk (2020), Siagian & Mita, (2022), Ningsih dkk (2024) dan Saputra & Eferyn (2024) menunjukkan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari Saputro dkk (2020), Isnania, Budiono (2022) menunjukkan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain pengaruh daya tarik wisata ada aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu Kualitas Pelayanan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) dalam Kasinem (2020) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut (Tjiptono, 2012) dalam Ismail dan Yusuf (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Semakin berkualitas pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi, tentu hal ini berdampak pada peningkatan secara positif terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Menggala Ranch.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Galang (2024) selaku salah satu pengunjung terdapat fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan yaitu ditemukannya beberapa hal yang membuat pelanggan merasa kurang nyaman karena masih adanya pungli yang dilakukan oleh masyarakat sekitar kepada pengunjung yang memasuki wilayah Menggala Ranch, hal ini tentu menjadi keresahan bagi pelanggan dan tentu mendapat kesan yang buruk.

Hasil penelitian dari Ismail & Yusuf (2021), Azis (2020), Mulyapradana dkk (2020), Mahira dkk (2021) dan Agustin dkk (2021) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian dari Kasinem (2020), Budiarno dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Guritno & Nugraheni (2023) yang menggunakan variabel “Lokasi dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung”, karena variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sebelumnya yaitu menambahkan variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan, yang sebelumnya dilakukan oleh Ismail & Yusuf (2021) “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”, karena variabel tersebut memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Manggala Ranch di Karang Tengah Kabupaten Banyumas (Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

C. Pembatasan Masalah

Dengan melihat rumusan masalah dari penelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian karena mengingat luasnya permasalahan yang ada, dan agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus serta mendalam, maka pada penelitian ini di tentukan pembatasan masalah yaitu :

1. Penetapan responden merupakan masyarakat umum yang sudah berkunjung ke Wisata Menggala Ranch dengan waktu pengambilan sampel 1 bulan

2. Periode penelitian Januari 2024 – Agustus 2024

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dalam penelitian ini dapat di ketahui tujuan dari penelitian ini antara lain yaitu :

1. Untuk menganalisis dan menguji lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis dan menguji daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis dan menguji kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan penelitian Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Wisata Menggala Ranch

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan strategi peningkatan perusahaan dan membantu mengembangkan fasilitas dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan obyek wisata Menggala Ranch.

b. Bagi Pengunjung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pengunjung menggala ranch dalam upaya kepuasan pelanggan

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel yang berbeda atau sampel penelitian yang lain.

