

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Tentunya segala sesuatu yang menjadi potensi di sebuah kawasan wisata harus dikembangkan secara baik dan berkualitas sehingga menjadi sebuah daya tarik wisata yang dikunjungi oleh banyak wisatawan. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung, akan mendatangkan banyak manfaat, selain terhadap Negara Indonesia, tetapi juga pada masyarakat setempat baik dari sisi ekonomi, social, dan budaya.

Parawisata merupakan salah satu pemanfaatan sumber daya alam yang dapat bernilai ekonomi tinggi bagi suatu daerah yang mengelola sumber daya alam menjadi suatu tempat wisata yang dapat menarik pengunjung, disamping bernilai ekonomi tinggi, parawisata dapat menumbuhkan dan meningkatkan rasa bangga terhadap bangsa sehingga akan tumbuh masyarakat yang peduli terhadap suatu bangsa. Parawisata adalah hal yang diminati oleh setiap individu, karena dapat menghilangkan kejenuhan, berkembangnya kreativitas dan mampu menunjang produktivitas suatu individu.

Saat ini kemajuan di bidang parawisata sangatlah pesat. Parawisata sudah diakui sebagai industri terbesar abad ini, dilihat dari berbagai indikator perkembangan dunia di tahun-tahun mendatang peranan parawisata akan semakin meningkat. Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting. Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan

sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Rutinitas harian yang padat membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan.

Persaingan di sektor wisata antar kota terus meningkat, termasuk persaingan untuk menarik minat wisatawan yang berkunjung. Berbagai kota melakukan upaya untuk menonjolkan karakteristik khusus yang mereka miliki agar mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Sekarang bisa kita lihat bahwa sektor wisata sudah ada dimana mana tapi yang menjadi sebuah keanehan adalah munculnya tempat wisata lain di Kabupaten Bireuen tersebut untuk mengalahkan keindahan Pantai Laut Jangka yang sudah terkenal sampe sekarang ini, tetapi begitu banyak tempat wisata yang ada di Kabupaten Bireuen hanya Pantai Laut Jangka lah yang mampu bertahan lama dalam penjualannya.

Wisata Laut Jangka merupakan salah satu tempat wisata yang berada di Kabupaten Bireuen. Tentunya menjadi salah satu daerah yang paling banyak diminati para wisatawan lokal. Hal ini di dasarkan pada potensi yang dimiliki oleh daerah dengan sebutan “Pantai Laut Jangka” dengan kekayaan budaya dan potensi alam yang cukup beragam. Kabupaten Bireuen memiliki letak geografis yang terdiri dari daerah pegunungan dan pesisir pantai yang memiliki objek wisata lainnya, sehingga menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan.

Didukung dengan gaya hidup masyarakat Indonesia yang senang berkumpul baik dengan keluarga, kerabat, teman kerja dan lain lain yang menikmati keindahan Pantai Laut Jangka. Para pengusaha wisata berlomba-lomba dalam menarik pengunjung dengan melakukan berbagai inovasi dan kreatifitas untuk membuat keindahan dan kenyamanan di tempat wisata mereka. Bukan hanya itu, popularitas juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan pengunjung dan menarik pengunjung baru. Popularitas suatu tempat wisata dapat menjadi pertimbangan seseorang untuk berkunjung dan melihat keindahan tempat wisata tersebut.

Kabupaten Bireuen mempunyai banyak tempat sejarah, wisata yang menarik dan menyenangkan. Ketika berada di kabupaten Bireuen tak lengkap rasanya jika tidak singgah untuk menikmati hamparan pantai indah yang tersebar di daerah ini. Salah satunya Pantai Laut Jangka, laut yang menjadi salah satu destinasi wisata bagi masyarakat setempat maupun wisatawan luar daerah.

Saat memasuki kawasan menuju laut tersebut, pengunjung akan disuguhi dengan deretan perumahan penduduk setempat yang berjejer rapi. Hamparan tambak pembudidayaan ikan yang menjadi sumber kehidupan masyarakat, serta puluhan boat nelayan yang siap berlayar di lautan. Laut ini menjadi tempat wisata kuala muda yang tak pernah sepi pengunjung walaupun begitu adat dan budaya setempat tetap terjaga sesuai dengan syariat islam.



Gambar 1.1 Pantai Laut Jangka

Wisata laut jangka adalah salah satu tempat wisata yang berada di Kecamatan Jangka Kabupaten Bireuen. Laut jangka tersebut baru beberapa tahun belakangan ini mulai banyak pengunjung setelah mengalami pandemi covid 19 lalu. Pengunjung laut jangka ini pada umumnya berasal dari masyarakat seputaran Kabupaten Bireuen bahkan ada pula dari masyarakat kabupaten lain. Wisata tempat ini dijaga lumayan ketat agar kelakuan para pengunjungnya tidak melenceng dari syariat islam, jangan sampai tempat wisata ini dijadikan untuk tempat melakukan perbuatan yang melanggar dengan syariat oleh kaum muda-mudi yang bukan mahramnya. Beda dengan beberapa tempat wisata lainnya bisa dikatakan bebas dan tidak mengikuti syariat islam.

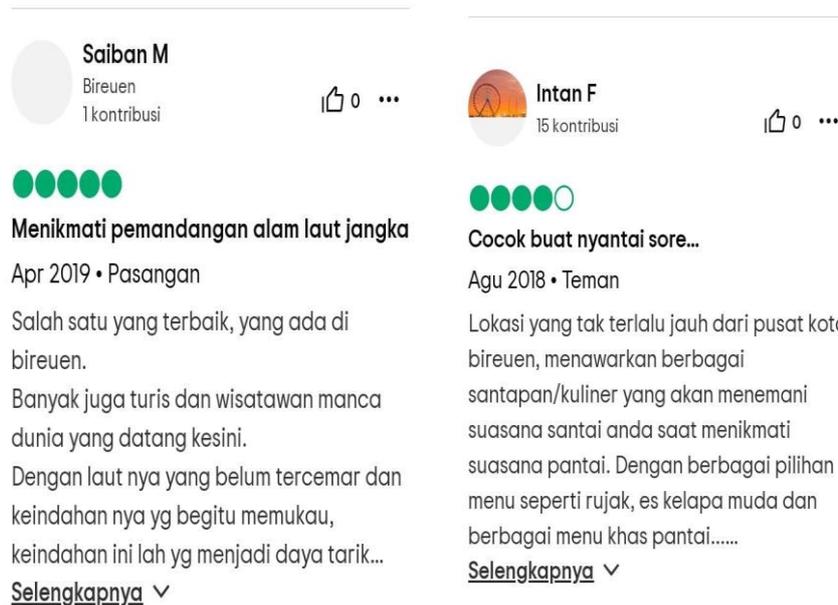
Pada tempat wisata ini pengelolanya menyediakan Sirine. Sirine tersebut dibunyikan pertama kali saat jam sudah menuju pukul 18:00 (sore) itu tandanya peringatan bahwa para pengunjung sudah bisa mulai meninggalkan tempat ini. Selang waktu 10 menit kemudian dibunyikan peringatan Kedua. Jika bunyi sirine yang ketiga kali para pengunjung juga belum meninggalkan tempat ini, dari pihak pengelola tempat ini berkeliling untuk menyuruh pulang para pengunjungnya.

Jangan sampai sudah memasuki waktu Magrib para pengunjung masih dilokasi ini.



Gambar 1.2 Suasana Pantai Laut Jangka

Di Pantai Laut Jangka juga Menyediakan tempat untuk memanggang ikan, serta memiliki area yang cocok untuk destinasi wisata keluarga. Dalam hal fasilitas, pengunjung tak perlu risau akan hal tersebut. Terdapat puluhan deretan kios-kios yang menyajikan makanan dan minuman halal, seperti mie, rujak buah, snack, dan minuman kemasan lainnya. Juga tersedia tempat istirahat berupa pondok-pondok kokoh yang beratap dedaunan membuat pengunjung bisa bersantai menikmati hembusan angin sepoi, selain itu terdapat juga jajaran kursi yang dilindungi oleh payung berwarna-warni berukuran besar untuk bersantai dan memandang lautan lepas. Toilet umum yang bersih , begitupun untuk menunaikan shalat, terdapat sebuah mushalla yang lebar dan luas. Saat akhir pekan ataupun hari libur, laut Jangka berubah menjadi lautan manusia. Namun ada sedikit permasalahan dengan parkiran yang tidak terlalu luas.



Gambar 1.3 komentar pengunjung Pantai Laut Jangka

Pada gambar 1.3 diatas kita dapat melihat penilaian Pengunjung terhadap Kualitas Pantai Laut Jangka. Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Konsumen yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas dan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Kotler, 2022). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan merupakan perhatian yang sangat penting untuk dilakukan bagi minatnya wisatawan dan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Pantai Laut Jangka.

Pelayanan yang baik memang sangat dibutuhkan bagi suatu usaha karena salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan. Serta

penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan harga pada wisata Laut Jangka merupakan salah satu bentuk kenyamanan bagi wisatawan. Selain kualitas pelayanan harga juga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan.

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang Pengunjung tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa pelanggan yang merasakan kepuasan atau ketidakpuasan tertentu akan mempengaruhi perilaku berikutnya (Kotler. 2022). Di Pantai Laut Jangka Harga makanan dan minuman sangat terjangkau dimulai dari Mie Goreng, Mie Aceh, Rujak dan aneka ragam makanan lainnya. Harga Mie Goreng di Laut Jangka per porsi dijual dengan Harga Rp.10.000 dan minuman dengan Harga mulai dari Rp. 5.000 sampai dengan Rp.8.000 saja. Harga yang terjangkau akan membuat para pengunjung merasa puas dengan makanan dan minuman yang mereka santap.

Kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang identik, di saat pelanggan Laut Jangka merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang di berikan, serta harga yang terjangkau maka pelanggan akan merasa puas dan melakukan pembelian ulang terhadap jasa yang sama. (Kotler. 2022). Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam perusahaan, maka perusahaan harus memiliki fokus pada pelanggan. Menurut Zeitzmal 2019 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas pelayanan dan harga.

Secara umum Pantai Laut Jangka ini kinerjanya sudah bagus , akan tetapi masih ada beberapa pengunjung yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan

yang ada. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 maret 2024 dilokasi penelitian terhadap 30 pengunjung yang sedang berliburan di Pantai Laut Jangka menyatakan bahwa objek wisata Pantai Laut Jangka sangat indah, namun sebagian informasi yang ada di objek wisata tersebut belum tersedia, tempat parkir yang tidak terlalu luas, pelayanan yang diberikan objek wisata tersebut sebagian masih lamban dan kurang memuaskan, seperti makanan dan minuman yang di pesan tidak datang tepat waktu sehingga pengunjung akan menunggu lebih lama, karyawan yang kurang ramah. Namun untuk harga makanan dan minuman di objek wisata masih bisa dijangkau oleh wisatawan. Harga tiket masuk di objek wisata juga masih sesuai dengan keadaan objek wisatanya dengan harga tiket motor Rp. 5000 dan harga tiket mobil Rp. 10.000. Harga tersebut lebih murah dibandingkan harga tiket objek wisata lainnya serta harga tersebut sesuai dengan keadaan objek wisata tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam konsep pemasaran yang dilihat dari subjek beberapa penelitian pengunjung yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaann khususnya dibidang pariwisata seperti halnya objek wisata Laut Jangka. Mengingat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada industri pariwisata Pantai Laut Jangka. dari fenomena tersebut di atas penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?
2. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dalam Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pariwisata Pantai Laut Jangka Bireuen?

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian dilakukan guna untuk memperoleh manfaat yang berguna bagi seluruh pihak yang bersangkutan. Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran jasa dan masalah yang dihadapanya, terutama tentang kualias pelayanan dan kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan pemasaran jasa, kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pengunjung.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak pemerintah daerah khususnya pada dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten Bireuen dalam upaya pengembangan kawasan objek wisata.
2. Bisa berguna untuk memecahkan masalah secara pratikal atau sebagai alternative solusi suatu permasalahan.