

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu aktivitas yang kompleks, yang dapat dipandang sebagai suatu sistem yang besar, yang mempunyai berbagai komponen seperti ekonomi, ekologi, politik, sosial, budaya, dan seterusnya. Menurut Mill dan Morison (1985), pariwisata terkait erat dengan aktivitas perpindahan tempat yang merupakan sebuah sistem dimana bagian-bagian yang ada tidak berdiri sendiri melainkan saling terkait dengan satu sama lain seperti jaring laba-laba (*spider's web*). Menurut Jordan dalam Leiper, (2004:48) bahwa sistem pariwisata adalah tatanan komponen dalam industri pariwisata di mana masing masing komponen saling berhubungan dan membentuk sesuatu yang bersifat menyeluruh. Sedangkan Bertalanffy dalam Leiper, (2004:48) mendefinisikan sistem sebagai satu kesatuan elemen yang saling terkait satu sama lain di dalamnya dan dengan lingkungannya. Perkembangan pariwisata saat ini mampu berkembang sampai ke pelosok-pelosok daerah yang berawal sebagai daerah pedesaan yang hanya mengandalkan hasil pertanian, dan perkebunan, kehidupan sosial masyarakat, serta kearifan lokal yang telah ada sejak masa lampau. Perkembangan desa wisata sebagai objek dan daya tarik wisata akan berhubungan langsung dengan wisatawan yang di desa tradisional atau yang dekat dengan wisata atau

hanya untuk kunjungan singgah dimana lokasi desa wisata ini biasanya terletak di daerah terpencil.

Kabupaten Malang memiliki daya tarik tersendiri karena memiliki parwisata modern hingga traditional, antara lain yaitu Pantai yang terdapat di daerah Malang Selatan, Coban Rondo, Coban Talun, Eco Green Park, Jatim Park dll. Namun salah satu tempat yang memiliki potensi untuk menjadi objek dalam konsep ini yaitu wilayah perdesaan. Desa memiliki potensi untuk pengelolaan sumber daya alam yang dapat dikelola oleh komunitas kelompok masyarakat sesuai dengan prinsip pariwisata berkelanjutan yaitu Desa Pujon Kidul, yang terletak di Kecamatan Pujon Kabupaten Malang.

Cafe sawah merupakan lokasi tujuan wisata yang berada di Desa Wisata Pujon Kidul yang merupakan Badan Usaha Milik desa (BUMDES). Keunikan café sawah ini selain kita bisa menikmati kuliner desa, kita juga bias merasakan suasana kesejukan persawahan yang menjadi ciri khas desa. Café ini memiliki dua konsep yakni konsep outdoor dan semi outdoor yang keduanya sama-sama memiliki desain yang menarik pengunjung atau wisatawan dari luar desa Pujon tentunya. Cafe Sawah ini dirintis oleh 4 orang masyarakat daerah Pujon Kidul dengan tujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi masyarakat dan mengembangkan potensi sumber daya alam yang dimiliki. Menurut Udi Hartoko selaku Kepala Desa Pujon Kidul, dalam kondisi normal wisatawan yang datang ke Cafe Sawah Pujon dapat menembus angka

231.000 orang pertahun atau sekitar 19.250 orang per bulan. Namun dengan situasi yang belum stabil ini, pendapatan dari sektor pariwisata turun drastis dari hasil sebelumnya. Hal ini dapat menjadi acuan sebelum pandemi corona menyerang.

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul
Tahun 2019-2022

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan			
		2019	2020	2021	2022
1	Januari	41.267	84.435	24.045	40, 946
2	Februari	36.337	35.945	18.480	26, 817
3	Maret	39.767	23.506	26.654	27, 613
4	April	43.107	0	20.297	3, 876
5	Mei	14.645	0	30.794	47, 481
6	Juni	46.414	0	50.011	40, 257
7	Juli	72.466	0	918	45, 603
8	Agustus	39.968	35.140		23, 286
9	September	54.495	50.859		24, 942
10	Oktober	57.855	63.974		25, 074
11	November	66.232	65.368		16,476
12	Desember	89.305	59.045		41, 067
TOTAL		601.858	418.272	90,475	363, 438

Sumber : BUMDES Sumber Sejahtera, 2023, diolah.

Berdasarkan tabel 1 di jelaskan bahwa adanya virus corona cukup menghambat wisatawan yang ingin datang ke Cafe Sawah Pujon Kidul sehingga di tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan. Namun, setelah selesai pandemi di tahun 2022 jumlah kunjungan di Cafe Sawah Pujon Kidul mengalami peningkatan yang cukup drastis dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan jumlah 363.438 wisatawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata diantaranya adalah faktor harga. Menurut penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Sukarsi (2021) bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan maka akan semakin meningkat nilai kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:324), harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat, kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa. Sedangkan Menurut Tjiptono (2015: 2151) menyebutkan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Faktor selanjut nya yang mempengaruhi pada kepuasan wisatawan adalah lokasi. Dari penelitian sebelumnya menurut Rahmadani et al., (2019) bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lokasi maka akan semakin meningkat nilai kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata. Menurut Tjiptono (2008) lokasi adalah suatu tempat dimana perusahaan beroperasi dan menghasilkan barang dan jasa serta pemilihan suatu lokasi perusahaan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Faktor yang tidak kalah penting dari harga dan lokasi adalah kualitas pelayanan. Dari penelitian sebelumnya menurut Hamdani dan Zman (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan

maka semakin meningkat nilai kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata. Menurut Zeithaml et al (2017) sebagai persepsi pelanggan tentang komponen layanan suatu produk. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2016:440) yaitu kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat nilai kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang?
2. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang?
4. Apakah harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang?

5. Manakah dari harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisa bahwa harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bahwa harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa bahwa harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.
5. Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap minat berkunjung kembali Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis dalam pembuatan proposal skripsi ini adalah:

1. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.
2. Bagi pihak pariwisata, sebagai bahan masukan agar dapat lebih kreatif melakukan pembangunan yang menarik minat pengunjung.
3. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di café sawah pujon kidul kabupaten malang.