

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Parawisata menjadi salah satu sektor penyumbang terbesar devisa negara. Parawisata juga menjadi aktivitas yang dilakukan orang-orang mengisi waktu luang, wilayah Indonesia memiliki banyak kekayaan dan keindahan alam yang dijadikan objek wisata tentunya bisa menarik pengunjung dalam negeri maupun luar negeri untuk berwisata ke objek wisata yang ditawarkan.

Seiringnya perkembangan zaman persaingan di bidang usaha khususnya industri parawisata semakin ketat, karena hal itu pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan strategi dalam memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan, untuk memenangkan persaingan tersebut perusahaan harus mampu menampilkan produk/jasa terbaik yang dimiliki dan mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan yang selalu berbeda.

Menghadapi persaingan usaha maka dalam memasarkan sebuah jasa pada perusahaan perlu mencermati bauran pemasaran atau *marketing mix* yang memiliki 7 unsur penting yaitu *price, product, promotion, physical evidence, place, proses,* dan *people*. (Buchari Alma, 2007) dikutip dari (Mulyantari dan Afrinata, 2018). Tujuh unsur tersebut saling bergantung satu sama lain. Maka manajemen tidak boleh menekankan pada salah satu unsur saja apabila ingin memasarkan produk atau jasa secara efisien dan dapat meningkatkan volume penjualan pemasaran jasanya.

Bentuk *physical evidence* salah satunya adalah Fasilitas atau sarana penunjang sangat penting untuk kebutuhan wisatawan sewaktu-waktu diperlukan, sehingga

dengan tersedianya sarana penunjang akan lebih membantu memperlancar perjalanan. Fasilitas yang baik dan lengkap merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya terhadap pembelian suatu jasa.

Kepuasan pelanggan akan memberikan efek yang menguntungkan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan merekomendasikan suatu tempat dengan sukarela kepada calon pelanggan lainnya (*word of mounth*), memungkinkan pelanggan tersebut datang kembali. Oleh karena itu fasilitas yang diberikan akan selalu berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Jawa Barat merupakan kota yang memiliki beragam tempat wisata dari mulai wisata sejarah, wisata religi, wisata pendidikan dan lain sebagainya. Di Kabupaten Subang banyak bermunculan objek wisata baru yang berpotensi menjadi kunjungan wisatawan. Terdapat banyak tempat wisata yang berdiri di sana, seperti Gracia yaitu tempat wisata pemandian air panas, Curug yang terdapat di daerah Ciater misalnya Curug Sadim, Curug Mandala, Curug Cibarebey, selain itu terdapat juga D'Castelo bangunan yang berupa *Castle* yang berada di tengah bukit, Paralayang yang berada di daerah Panaruban Ciater, Ciater Highland Resort

Beberapa objek wisata yang ada di daerah tersebut peneliti mengambil salah satu objek wisata yang tepatnya di Desa Ciater, Kecamatan Ciater, Kabupaten Subang yakni wisata pemandian air panas yaitu PT.Sari Ater Resort and Recreation atau masyarakat umum menyebutnya Sari Ater Subang merupakan tempat pemandian air panas alam yang bersumber dari Gunung Tangkuban Perahu yang memiliki manfaat untuk menyembuhkan berbagai macam penyakit khususnya penyakit kulit.

Desa Ciater yang terletak di Selatan Ibu kota Kabupaten Subang pada mulanya adalah sebuah hutan belantara yang sangat subur, karenanya sangat memungkinkan sekali untuk dijadikan daerah perkebunan. Seseorang yang bersedia membuka daerah hutan itu, dia adalah Embah Ebos (Sekarang dikenal sengan sebutan Eyang Ebos) untuk keterangan ini dianggap bahwa Eyang Ebos benar yang membuka hutan untuk perkebunan dan Desa Ciater sekarang, sebab tidak mungkin ada perkebunan kalau belum ada penghuninya.

Eyang Ebos menemukan sumber mata air yang keluar dari pohon ater dan air tersebut tidak pernah berhenti walaupun mengalami musim kemarau yang penjang. Setelah diteliti oleh pakarnya air ater mempunyai khasiat yang sangat banyak salah satunya mengandung belerang yang ternyata air tersebut bersumber dari Kawah Gunung Tangkuban Perahu yang mempunyai khasiat bagi kesehatan persendian dan penyakit kulit, sejak tersiar berita tentang khasiat air tersebut mulai berdatangan masyarakat lain dari luar daerah untuk mandi dan berobat. Agar penemuan tersebut bisa dikenal banyak orang dan terjaga pula kelestaria alam daerah sekitar maka pada tahun 1968 pemda Kabupaten Subang melalui PU Kabupaten yang bekerjasama dengan Dispenda perlahan-lahan mulai menggarap sumber Air Panas Alam Ciater sebagai Objek Wisata yang sekarang dejuluki Sari Ater Hot Spring and Recreation. *(Sumber HRD Sari Ater, 2022)*

Sari Ater menyuguhkan suasana alam pegunungan yang asri dengan kebun teh yang menghampar hijau sepanjang jalan menuju lokasi, selain itu udara pegunungan yang segar dan bebas polusi, hingga cocok untuk menghilangkan kejenuhan dan stres akibat tekanan pekerjaan dan kesibukan di kota besar kawasan ini memiliki fasilitas *Resort* dan *Recreation* yang dimana penulis berfokus pada

penelitian Rekreasi atau tempat wisata yang lingkungan ini terdiri dari sumber air panas alami, kolam rendam air panas yang mempunyai manfaat bagi kesehatan tubuh, dan sungai air hangat. Sari Ater sangat memprioritaskan terkait dengan kenyamanan maupaun kepuasan wisatawan.

Berdasarkan studi pendahuluan penulis yang lakukan di Sari Ater melalui observasi terhadap salah satu pengelola wisata diperoleh data statistik yang menunjukkan data Tiket yang terjual dan menunjukkan pula jumlah pengunjung yang datang ke objek wisata Sari Ater sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Tiket yang Terjual Di Objek Wisata Sari Ater 2019-2021

No	Deskripsi	Tiket Terjual		
		2019	2020	2021
1	Number Of Mayang sari Pool	107.967	29.157	21.400
2	Number Of Packages Mayang sari	105.446	25.924	30.238
3	Number Of Wangsadipa Pool	68.626	17.230	11.451
4	Number Of Nangka Pool	1.619	680	792
5	Number Of Pulosari Pool	45.635	8.053	3.114
6	Number Of Leuwisari	21.386	3.744	1.621
7	Number Of Gues Of Bath Room	19.588	6.034	5.246
TOTAL		370.269	90.822	73.862

Sumber Data : HRD Sari Ater Subang (2021)

Dari data Tabel 1.1 diketahui terjadi penurunan jumlah pengunjung Kolam Rendam Air Panas yang ada di Sari Ater dapat dilihat dari total pengunjung atau jumlah tiket yang terjual. Diantara data yang di suguhkan tiket kolam yang paling banyak terjual yaitu tahun 2019 di *Number Of Mayang Sari Pool* atau kolam rendam Mayang Sari dimana kolam rendam ini bisa dikatakan kolam rendam kelas satu tiket yang terjual sebanyak 107.967 tiket, begitupun di tahun 2020 diantara kolam rendam yang lainnya Mayang Sari Pool masih menjual tiket paling banyak

yaitu 29.157 tiket, dan begitupun tahun 2021 penjualan tiket di Mayang Sari Pool sebanyak 21.400 tiket.

Penurunan yang signifikan terlihat dari tahun 2019 dengan total penjualan tiket keseluruhan kolam renang sebanyak 370.269 tiket, tahun 2020 sebanyak 90.822 tiket sampai tahun 2022 penjualan tiket kolam renang masih mengalami penurunan yaitu sebanyak 73.862 tiket.

Penurunan penjualan tiket dikarenakan pada tahun 2019 dunia mengalami krisis sosial dan ekonomi karena adanya Covid-19 yang dimana semua aktivitas sosial di batasi dari dampak tersebut negara pun hampir mengalami krisis ekonomi, karena Covid-19 melumpuhkan semua aktivitas baik di sektor publik maupun sektor pariwisata. Adanya Covid-19 berdampak pada pengelolaan tempat wisata dimana adanya pebatasan sosial atau pembatasan jumlah pengunjung oleh karenanya pengunjung yang akan berwisata ke tempat yang dituju sedikitnya mengalami kekecewaan dan tidak terpenuhinya harapan mereka atau adanya ketidak puasan pengunjung yang menyebabkan pula penurunan kunjungan wisatawan.

Dampak dari itu semua khusus nya tempat pariwisata belum bisa mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen seperti semula atau bahkan kurangnya pengelolaan terhadap tempat wisata tersebut.

Sari Ater mempunyai fasilitas-fasilitas yang mampu memenuhi keinginan wisatawan seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2
 Fasilitas-fasilitas yang Terdapat di Objek Wisata Sari Ater Subang

NO	Fasilitas	Kondisi	
		Baik (B)	Kurang Baik (KB)
1	Kolam Rendam Mayangsari	✓	
2	Kolam Rendam wangsadipa	✓	
3	Kolam Rendam Nangka	✓	
4	Kolam Rendam Jambu		✓
5	Kolam Rendam Pulosari	✓	
6	Kolam Rendam Anak Bermain		✓
7	Kolam Emas (untuk merendam kaki)		✓
8	Curug Jodo	✓	
9	Wahana Bermain Elektronc Anak Balita		✓
10	Kolam Bermain Perahu		✓
11	Kolam Bermain Speda Air	✓	
12	Danau Situ Buatan		✓
13	Area Perkemahan Remaja		✓
14	Lokasi Bermain		✓
15	Permainan Anak Sepeda Santai & Area Piknik		✓
16	Kincir & Kreta Listrik		✓

Sumber : HRD Sari Ater Resort and Recreation (2022)

Adanya fluktuasi jumlah pengunjung sebagaimana tersaji pada tabel 1.1 penurunan tingkat kepuasan yang terjadi di objek wisata Sari Ater terlihat kondisi fasilitas yang diharapkan pengunjung di lapangan sesuai dengan harapan mereka namun ketika peneliti melakukan observasi melalui wawancara pihak HRD dan beberapa pengunjung yang pernah berkunjung ke Sari Ater bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya :

1. *Re-Purchase* atau membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang atau jasa.
 - Kondisi dilapangan memperlihatkan bahwa tidak adanya minat berkunjung kembali yang dilakukan oleh pelanggan.
2. *Product Quality* atau kualitas produk merupakan semua gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan

pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

- Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa pelanggan tidak merasa puas dengan produk yang ditawarkan.
 - Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa produk tidak sesuai dengan harapan.
3. *Price* atau harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk jasa tersebut.
- Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa adanya pembayaran kembali atas produk yang dipakai dengan harga yang mahal ketika pelanggan menggunakan fasilitas seperti toilet, tempat parkir, sewa tenda.

Adanya permasalahan-permasalahan yang di alami dan ketidak optimalan pengelola wisata dalam fasilitas yang di tawarkan menyebabkan pengunjung tidak merasa nyaman ketika mereka akan berkunjung ke Sari Ater, dampak dari itu semua maka terjadi penurunan jumlah pengunjung. Untuk lebih jelasnya permasalahan yang menjadi penyebab penurunan kunjungan objek wisata seperti:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
 - Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa tidak lengkapnya fasilitas pendukung seperti tidak lengkap lokasi bermain, tidak adanya wahana permainan misalnya playing fox, sepeda santai, kereta api, perahu dayung, tempat piknik.

- Tidak bersih sebagian fasilitas seperti terdapat banyak nya sampah di situ buatan, banyak nya rumput liar di sekitaran lokasi.
 - Tidak tertata rapih antara satu bangunan dan lainnya. Seperti penempatan tenda untuk beristirahat, lokasi kolam rendam berjauhan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan haruslah dalam kondisi baik dan tidak mengalami kerusakan.
- Kondisi dilapangan memperlihatkan bahwa masih kurang pengoptimalan fungsi fasilitas dan kondisi fasilitas yang kurang baik seperti : kondisi permainan anak yang kurang baik, tidak berfungsinya sepeda santai juga area piknik.

Kondisi tersebut berdampak pada penurunan jumlah penjualan tiket yang berarti adanya ketidak puasan pelanggan yang berkunjung ke objek wisata Sari Ater Subang.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Fasilitas (*Physical Evidence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Objek Wisata Sari Ater Subang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifitasi masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum objek wisata Sari Ater Subang?
2. Bagaimana kondisi fasilitas objek wisata Sari Ater Subang?
3. Bagaimana kondisi kepuasan pengunjung objek wisata Sari Ater Subang?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas objek wisata terhadap kepuasan kunjungan wisatawan pada objek wisata Sari Ater Subang?

5. Apa hambatan-hambatan yang terjadi dalam pengelolaan fasilitas dan upaya apa yang dilakukan Sari Ater Subang untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui gambaran umum pada objek wisata Sari Ater Subang.
2. Mengetahui kondisi fasilitas pada objek wisata Sari Ater Subang.
3. Mengetahui seberapa besar kepuasan pengunjung objek wisata Sari Ater Subang.
4. Mengetahui pengaruh fasilitas objek wisata terhadap kepuasan kunjungan wisatawan pada objek wisata Sari Ater Subang?
5. Mengetahui hambatan dan upaya apa yang dilakukan Sari Ater Subang untuk mengatasi hambatan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan adalah :

a. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan kajian tentang fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang yang terkait dengan penelitian pengaruh fasilitas (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Sari Ater Subang

b. Kegunaan praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah ilmu serta pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah khususnya di bidang pemasaran yang berfokus pada pengaruh fasilitas (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Sari Ater Subang.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada objek wisata khususnya mengenai pentingnya pengaruh fasilitas (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Sari Ater Subang.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak lain yang ingin mengetahui atau mempelajari lebih lanjut tentang pengaruh fasilitas (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di objek wisata Sari Ater Subang.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Sari Ater Hot Spring Resort and Recreation Jl. Raya Subang-Bandung, Desa Ciater, Kecamatan Ciater, Subang, Jawa Barat.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023 penelitian dilakukan dalam tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan penyusunan laporan penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel Jadwal Penelitian sebagai berikut :

Tabel. 1.3
Jadwal Kegiatan

NO	KETERANGAN	TAHUN 2023																							
		Januari				Februari			Maret				April				Mei				Juni				
		1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Taha Persiapan																								
	a. Peninjauan	■	■	■	■																				
	b. Perumusan Masalah	■	■	■	■	■																			
	c. pengajuan Judul						■	■																	
	d. Studi Kepustakaan				■	■	■	■	■	■	■														
	e. Bimbingan				■	■	■	■	■	■															
	f. Penyesunan (Usulan Penelitian						■	■	■	■	■														
	g. Seminar (Usulan Penelitian)												■												
2	Tahap Penelitian																								
	a. Observasi														■										
	b. Wawancara															■	■	■							
	C. Angket																■	■							
	d. Pengelohan dan analisis data																	■	■						
3	Tahap Penyesusnan																								
	a. Penyusunan Laporan																				■	■			
	b. sidang																					■	■		
	c. Perbaiki																						■	■	

Sumber : Diolah Oleh Peneliti,2023