

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dampak dari krisis global yang terjadi telah membawa pengaruh negatif terhadap perkembangan pariwisata di Indonesia. Hal ini membuat sebagian besar pariwisata mengalami penurunan. Salah satu sektor, yaitu sektor pariwisata yang mengalami pasang surut dilihat dari jumlah konsumennya yang merasa puas.

Pariwisata sebagaimana tercantum dalam UU No. 9/1990 tentang Kepariwisataan yang dikutip dalam Barbo (2005:3), yaitu “segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut”. Sedangkan Wisata adalah “kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek daya tarik wisata.” Orang yang melakukan wisata disebut wisatawan. Objek dan daya tarik wisata adalah “segala sesuatu yang menjadi sasaran utama dan kepariwisataan adalah segala sesuatu yang tercantum dengan penyelenggaraan pariwisata”.

Dewasa ini peranan dan partisipasi usaha kecil dalam pembangunan ekonomi Indonesia tidak bisa diabaikan. Keberadaannya merupakan suatu kenyataan penting di Indonesia dilihat dari satuan-satuan usahanya.

Fenomena di atas menggambarkan bahwa usaha kecil dapat menyerap tenaga kerja yang cukup banyak dan mampu memberikan pendapatan yang cukup bagi golongan ekonomi lemah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Peran UKM dalam Perekonomian Indonesia

No	Peran	Usaha Kecil	Usaha Menengah	Usaha Besar
1.	Penyerapan tenaga kerja	89.4%	10.1%	0.5%
2.	Pembentukan PDB	40%	16.3%	43.3%
3.	Kontribusi total Ekspor	2.94%	11.76%	85.3%

Sumber: Biro Pusat Statistik

Sektor usaha merupakan salah satu sektor yang menjadi perhatian pemerintah untuk memperbaiki keadaan negara Indonesia pada saat ini. Ada tiga jenis klasifikasi usaha yaitu usaha besar, usaha menengah dan usaha kecil yang menarik perhatian untuk dijadikan objek penelitian sehingga bisa mengidentifikasi dan ikut mengembangkan pikiran bagi pengembangan usaha kecil. Pertumbuhan sektor usaha kecil ini tersebar luas diseluruh wilayah tanah air sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing.

Karakteristik yang paling menonjol adalah dari usaha kecil, karena bila usaha kecil dapat berkembang dengan pesat maka dapat menyerap tenaga kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Untuk saat ini usaha kecil masih banyak yang belum bisa berkembang seperti yang diharapkan. Pengembangan usaha kecil dalam

masyarakat merupakan awal dari usaha yang besar dalam pembangunan, usaha kecil merupakan sarana untuk meningkatkan pendapatan masyarakat. Usaha kecil merupakan salah satu motor penggerak yang penting bagi kemajuan dan kemakmuran rakyat.

Seperti kita ketahui usaha kecil dalam melaksanakan kegiatan usahanya banyak membutuhkan tenaga kerja. Hal ini pulalah yang menjadikan usaha kecil penting dalam pembangunan. Usaha kecil telah memberikan sumbangan yang cukup besar dalam pembangunan, yaitu dalam membantu sumber pendapatan masyarakat maupun pendapatan negara, walaupun jumlahnya relatif kecil. Akan tetapi karena jumlahnya yang banyak, usaha kecil merupakan kekuatan ekonomi yang sangat penting bila dilihat dari segi perluasan kesempatan berusaha dan peningkatan pendapatan. Oleh karena itu perlu dibina dan dikembangkan terutama di daerah-daerah objek wisata alam.

Kendala-kendala tersebut juga dihadapi oleh usaha kecil yang ada di Objek Wisata Alam Punclut, disana terdapat banyak sekali Rumah Makan. Masalah pokok yang dijumpai pada survey pendahuluan bahwa jumlah konsumen mengalami penurunan karena konsumen kurang puas. Seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
Jumlah Konsumen
pada Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut
Bulan April – Juni 2009

No	Nama Rumah Makan	Jumlah Konsumen		
		April	Mei	Juni
1	Kalebat	2.450	1.780	1.540
2	Tibelat	2.170	1.830	1.650
3	Sederhana	2.530	1.960	1.725
4	Sangkan Hurip	2.900	2.420	2.050
5	Ibu Eeng	2.050	1.550	1.320
6.	Ibu Ita	1.970	1.500	1.290
7	Teh Ita	2.330	1.850	1.480
8.	Sindang Heula	2.010	1.650	1.470
9.	Karisma Sari	1.990	1.560	1.420
10.	Mekar Sari	2.100	1.600	1.450
11.	Ibu Titi	2.310	1.870	1.590
12.	Ibu Ati	2.020	1.780	1.540
13.	Kang Eben Enjoy	2.340	1.900	1.550
14.	Golden Mekar Rahayu	2.190	1.810	1.560
15.	Saung Kejo	2.200	1.920	1.570
16.	Ibu Cicih	1.900	1.580	1.430
17.	Ibu Dewi	1.980	1.500	1.135
18.	Saung Family	1.750	1.420	1.300
19.	Rukmin	1.860	1.400	1.250
Jumlah		41.050	32.880	28.294
Rata-rata kenaikan/penurunan		-	-8.170	-12.756
Persentasi			-19,9%	-31,07%

Sumber: Data hasil penelitian

Dari tabel 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah konsumen mengalami penurunan yang signifikan. Bulan Mei mengalami penurunan jumlah konsumen sebanyak 8.170 atau rata-rata sebanyak 19,9% sedangkan pada bulan Juni terjadi

penurunan jumlah konsumen sebanyak 12.756 atau rata-rata sebanyak 31.07%. Sehingga dari jumlah konsumen yang datang ke Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut, konsumen masih banyak yang kurang puas dengan harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Oleh sebab itu penulis melakukan observasi awal yang didapat berdasarkan pendapat konsumen pada Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut tentang seberapa puas konsumen tentang harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut.

Hasil dari observasi awal tentang seberapa puas konsumen tentang harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 responden selama 1 minggu berdasarkan harapan konsumen serta kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut maka didapat rata-rata gap (hasil ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja yang didapat) yaitu sebesar 57% dengan kesesuaian kepuasan konsumen (hasil kesesuaian antara harapan dan kinerja yang didapat) yaitu sebesar 43%. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut merasa kurang puas dengan harga, lokasi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan pokok yang menghambat jumlah konsumen pada Rumah Makan di Objek Wisata Alam Puclut adalah kurangnya kepuasan dari konsumen itu sendiri.

Kotler (1997:96) memberikan definisi kepuasan konsumen sebagai berikut “Kepuasan pelanggan/ konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.”

Jika ditelaah dari informasi yang diperoleh dan melalui pengamatan yang dilakukan penulis, ternyata masalah tersebut disebabkan karena adanya kenaikan harga bahan baku yang mengakibatkan biaya produksi meningkat dan akhirnya harga produk akan mengalami kenaikan. Hal tersebut menyebabkan daya beli masyarakat menurun.

Selain faktor diatas, masalah lokasi (tempat) merupakan faktor penting yang harus diperhatikan juga dalam usaha untuk memperoleh konsumen, karena lokasi yang strategis akan memungkinkan para pemilik Rumah Makan memperoleh pendapatan yang tinggi dimana berdasarkan wawancara dan pengamatan penulis, perbedaan lokasi para pemilik rumah makan menyebabkan pendapatan yang berbeda-beda.

Disamping itu kualitas pelayanan juga merupakan komponen jasa, dapat berupa bagian kecil/ bagian utama dari produk jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan penjualan produk jasa. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis pada sektor ini adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas tinggi.

Setiap usaha kecil Rumah Makan akan berupaya untuk mencapai jumlah konsumen yang maksimal dari hasil usaha yang mereka lakukan. Berdasarkan isu yang berkembang bahwa kepuasan konsumen yang diperoleh dari pemilik Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut belakangan ini mengalami penurunan, masalah ini sangat penting untuk diteliti karena menyangkut banyak pihak yang terlibat seperti pemilik Rumah Makan itu sendiri, para pekerja dan masyarakat disekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas, banyak faktor yang mempengaruhi menurunnya kepuasan konsumen pada Rumah Makan di Punclut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Alam Punclut Di Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kurangnya kepuasan konsumen pada Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut tidak selalu memenuhi harapan para pemilik Rumah Makan untuk meningkatkan pendapatannya. Disamping itu banyaknya Rumah Makan yang berjualan di tempat itu menyebabkan konsumen dihadapkan pada banyak pilihan dalam memilih rumah makan yang dapat memberi kepuasan tertinggi.

Pada umumnya Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut mempunyai permasalahan yang sama kesesuaian harga pada produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas, lokasi yang kurang strategis, dan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung?
4. Apakah harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung.

- d. Untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Objek Wisata Alam Punclut di Kota Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis bagi penulis penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat dalam mengembangkan dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam tentang tema penelitian ini, mudah-mudahan dapat memberikan sumbangsih bagi study selanjutnya.
- b. Kegunaan Praktis yakni untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta informasi yang bermanfaat sebagai upaya perbaikan dalam mengembangkan atau meningkatkan jumlah konsumen bagi para pemilik Rumah Makan di Objek Wisata Alam Punclut.