

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kunjungan berulang atau *revisit intention* pada industri pariwisata terjadi karena wisatawan memiliki kesan yang baik terhadap destinasi yang dikunjungi sehingga muncul keinginan untuk melakukan kunjungan berulang. Stylos *et al.* (2016) menerangkan bahwa kunjungan berulang merupakan hal yang penting dalam industri pariwisata. Perilaku kunjungan berulang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun dan berdampak terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar destinasi (Wiratini *et al.*, 2018). Selain itu, kunjungan berulang juga dapat mengurangi biaya promosi pihak destinasi karena pengunjung berulang dapat menjadi perantara untuk merekomendasikan destinasi yang pernah dikunjunginya kepada teman atau keluarganya, baik melalui media sosial maupun secara langsung. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kunci pemasaran yang efektif dan efisien untuk mendapatkan pengunjung baru dengan tetap mempertahankan (kunjungan ulang) wisatawan saat ini merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan (Kim *et al.*, 2011). Mengidentifikasi kunjungan berulang merupakan keadaan yang membayangkan rencana untuk mengambil tindakan dalam jangka waktu tertentu (Sulistyan & Ariyono, 2007).

Mengingat pentingnya kunjungan berulang pada industri pariwisata, banyak penelitian sebelumnya dalam memahami faktor apa saja yang mempengaruhi terhadap kunjungan berulang. Paramananda (2019) mengungkapkan bahwa persepsi harga mempengaruhi kunjungan berulang, sebab konsumen merasa bahwa harga yang ditawarkan harus sesuai dengan produk atau jasa yang diterimanya. Persepsi harga merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kunjungan berulang, karena konsumen tidak jarang akan membandingkan pengorbanan yang dikeluarkannya dengan barang atau jasa yang di dapatnya dari satu tempat dengan tempat lain. Menurut Chotimah & Wahyudi (2019) wisatawan akan mengeluarkan biaya untuk pencarian lokasi, aksesibilitas, dan lain sebagainya, apabila biaya yang dikeluarkan sebanding, maka dapat mempengaruhi niat berkunjung kembali. Selanjutnya Putra *et al.* (2016)

mengungkapkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan yang berkunjung ke destinasi dan sangat puas dengan berbagai daya tarik wisata serta tidak beralih ke objek wisata sejenis yang sudah ada, maka kepuasan juga berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali.

Persepsi harga adalah keinginan konsumen untuk menentukan harga dalam memberi nilai kecocokan manfaat dari produk atau jasa (Setyarko, 2016). Pada dasarnya, ketika konsumen memperhitungkan harga produk atau jasa, bukan berdasar dari nilai nominal saja, tetapi dari persepsi konsumen terhadap harga. Khansa & Farida (2016) mengungkapkan harga merupakan bagian penting dari bauran pemasaran, karena dapat memberikan pendapatan. Maka, perlu menentukan harga yang sebanding dengan produk atau jasa yang akan diterima. Penetapan harga merupakan aspek penting dalam menjual produk atau jasa, karena harga jual dapat menjadi alasan konsumen akan membeli atau tidak (Farhansyah, 2021). Persepsi harga menjadi pertimbangan wisatawan dalam memilih destinasi wisata. Jika harga yang ditetapkan oleh pengelola wisata sesuai dengan yang dirasakan pada saat berkunjung, maka akan timbul keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan berulang, sebaliknya jika pengunjung merasa bahwa harga tidak sesuai dengan yang dirasakan, pengunjung akan berpikir ulang untuk mengunjungi kembali.

Dalam industri pariwisata, memahami kepuasan wisatawan merupakan hal yang penting dan merupakan faktor untuk memprediksi pembelian ulang produk atau melakukan kunjungan kembali (Kim et al., 2011). Sebelum mengunjungi destinasi wisata kembali, wisatawan akan mengevaluasi berdasarkan peringkat puas atau tidaknya atas destinasi wisata yang akan dikunjunginya kembali, kemudian mengambil keputusan untuk berkunjung kembali atau tidak (Khansa & Farida, 2016). Cara untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yaitu dengan cara meningkatkan servis, sehingga wisatawan yang berasal dari jarak yang cukup jauh akan menikmati aktivitas lebih lama (Wiwin, 2018). Komponen yang dapat menganalisis terhadap kepuasan atau ketidakpuasan terhadap destinasi wisata diantaranya atraksi, aktivitas, lingkungan, dan aksesibilitas. Selanjutnya, jika harga yang ditetapkan sesuai dengan yang diterima wisatawan, maka apabila

komponen-komponen tersebut sebanding dengan harapan, wisatawan merasa puas dan akan timbul rasa untuk melakukan kunjungan berulang.

Dari uraian diatas terkait kunjungan berulang dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu persepsi harga dan kepuasan. Harga yang ditetapkan oleh pihak pengelola destinasi apabila sebanding dengan apa yang didapatkan oleh wisatawan selama berada di destinasi, maka wisatawan akan merasa ingin untuk melakukan kunjungan berulang. Selain itu, kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung terkait atraksi, aktivitas, lingkungan dan aksesibilitas pada destinasi wisata serta memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh destinasi lain, akan menjadi salah satu dorongan wisatawan untuk melakukan kunjungan berulang. Dengan demikian persepsi harga dan kepuasan ini mempunyai satu korelasi terhadap kunjungan berulang di destinasi.

Kota Tasikmalaya adalah salah satu daerah di Jawa Barat yang memiliki potensi wisata alam. Menurut data dari Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata terdapat 8 tempat rekreasi di Kota Tasikmalaya pada tahun 2019, salah satunya yaitu Taman Wisata Karang Resik (Diporabudpar Kota Tasikmalaya, 2019).

Taman Wisata Karang Resik ini sebelumnya milik pemerintah daerah. Dahulunya dikenal sebagai tempat berkemah dan tempat kegiatan outdoor. Selanjutnya, berubah menjadi sebuah taman hiburan di sisi Sungai Citanduy yang diresmikan pada tanggal 25 Desember 2017, meskipun dalam pelaksanaannya beberapa kali sempat buka tutup dikarenakan semua sarana dan prasarana pendukung dalam Taman Wisata tersebut belum semuanya siap untuk dioperasikan. Adapun lokasi objek wisata Taman Karang Resik tersebut berlokasi di jalan Mohammad Hatta Kelurahan Sukamanah Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat tepatnya berada di perbatasan antara Kota Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis yang merupakan jalur penghubung antar provinsi di Pulau Jawa.

Taman Wisata Karang Resik ini merupakan taman kota yang sudah lama terbengkalai, namun setelah dikelola oleh pihak ketiga akhirnya direnovasi menjadi sebuah taman wisata yang memiliki berbagai ragam wahana didalamnya. Taman Wisata Karang Resik juga memiliki perjalanan sejarah yang menjadi saksi

bagi perjuangan kemerdekaan Indonesia, dimana para prajurit siliwangi berhasil mengusir penjajah yang memaksa untuk masuk ke Tasikmalaya melalui jembatan Karang Resik pada tahun 1947 dan sampai saat ini bukti dari fondasi jembatan yang terbuat dari batu masih tersisa sebagai buktinya.

Sebagai konsep awal dari pembangunan Taman Wisata Karang Resik ini pada dasarnya hanya menyediakan wahana kolam renang anak, wahana 3D untuk berfoto, *Farm House*, dan *Flying Fox*. Namun seiring dengan munculnya wabah pandemi covid 19 pada awal tahun 2020 yang mempengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk mempengaruhi pada sektor industri pariwisata. Dimana untuk mengantisipasi penyebaran covid 19 tersebut pemerintah memberlakukan berbagai kebijakan, dimana pada tahap awal terjadinya pandemi covid 19 pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diatur dalam PP Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang ditetapkan pada tanggal 31 Maret 2020. Pemberlakuan PSBB ini dijelaskan pada pasal 2 ayat 1, disebutkan bahwa dengan persetujuan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan, Pemerintah Daerah dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau pembatasan terhadap pergerakan orang dan barang untuk satu provinsi atau kabupaten/ kota tertentu. Selanjutnya dalam pasal 4 ayat 1 dijelaskan Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi:

- a. peliburan sekolah dan tempat kerja;
- b. pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau
- c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.

Dengan kondisi tersebut pihak perusahaan mengubah konsep awal dengan membangun wahana yang mungkin dapat beradaptasi dengan kondisi covid 19. Lalu diputuskanlah untuk membangun wahana yang menyediakan tempat untuk berfoto, karena tidak ada interaksi pegang benda dan lain sebagainya. Seperti The Delhi (taman india), Nagoya Hills (bukit jepang), Jeju Park (taman korea), Volendam (taman belanda), Santorini (taman yunani), *Farm House*, *Waterpark* dan *Wonderjoy*. *Wonderjoy* ini merupakan wahana yang menggantikan wahana 3D. *Wonderjoy* adalah wahana *play line indoor* ruangan ber AC yang terdiri dari

dua lantai, dimana di dalamnya terdapat permainan koin, mandi bola serta anak-anak dapat bermain peran.

Konsep yang baru ini juga mencoba untuk memenuhi kebutuhan wisatawan agar merasa sedang pergi ke luar kota, karena saat pandemi mobilitas orang sangat dibatasi. Sehingga yang dapat berkunjung hanya dibatasi bagi warga masyarakat yang berada di dalam kota itu sendiri yang dapat berkunjung. Hal tersebut dikemukakan oleh Guntur selaku *Public Relation* sekaligus tim kreatif dari Taman Wisata Karang Resik.

Pada tahun 2018 Undang Sudrajat selaku pengelola Taman Wisata Karang Resik mengungkapkan bahwa pada saat awal pembukaan pengunjung yang datang ke Taman Wisata Karang Resik mencapai ribuan orang per hari. Wisatawan yang berkunjung tersebut tentunya tidak terlepas dari adanya daya pikat yang menarik wisatawan untuk berkunjung Taman Wisata Karang Resik tersebut.

Pada 17 Maret 2022, Guntur menyampaikan bahwa tingkat kunjungan pada tahun 2021 mencapai 15.000 pengunjung. Sedangkan tingkat kunjungan pengunjung yang melakukan kunjungan berulang jumlah pada pendataannya tidak dicatat secara terperinci. Selanjutnya, Guntur menyampaikan bahwa pengunjung yang melakukan kunjungan berulang rentang waktunya antara 2-3 tahun. Sedangkan untuk travel setiap bulannya konsisten datang ke Taman Wisata Karang Resik.

Setelah dilakukan penambahan dan pembangunan wahana baru, pada tahun 2020 harga tiket masuk ke objek wisata Taman Wisata Karang Resik mengalami perubahan, berikut perubahannya:

Tabel 1.1 Harga Tiket Tahun 2018

Jenis Tiket	Harga	
	2018	2020
Masuk	15.000	35.000
Terusan	85.000	-
Wahana	15.000/20.000	-
Wonderjoy	-	25.000
Waterpark	-	20.000

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan harga dan jenis tiket. Pada 2018 jenis tiket yang tersedia yaitu tiket masuk, tiket terusan, dan

tiket wahana (*flying fox*, sepeda gantung, dan kolam renang). Sedangkan pada 2020 jenis tiket yang tersedia yaitu tiket masuk dengan harga yang baru, yaitu Rp.35.000 serta tiket wonderjoy (taman bermain *indoor*) dan waterpark yang menggantikan tiket terusan dan tiket wahana.

Banyak wisatawan yang merekomendasikan Taman Wisata Karang Resik karena memiliki daya tarik dan fasilitas yang lengkap. Pada 5 Januari 2022 Guntur selaku *public relation* Taman Wisata Karang Resik menjelaskan bahwa sejauh ini ada vlogger orang Korea yang tinggal di Indonesia, namun belum datang langsung. Dia hanya melihat melalui website dan media sosial saja dan cukup menakjubkan dengan wahana berfoto taman Korea yang dibuat mirip dengan aslinya. Ini cukup viral dan cukup luas informasinya. Beberapa TKI orang Tasik yang pergi ke Korea juga merasa bangga untuk Taman Wisata Karang Resik ini sebagai bagian dari komunitas Tasikmalaya terdapat Taman Wisata yang seperti ini, dan hal itu cukup menarik bagi wisatawan. Serta yang paling banyak merekomendasikan yaitu melalui media sosial dengan membuat status sedang berada di Taman Wisata Karang Resik. Walaupun hanya menampilkan foto wisata sedang berada Taman Wisata Karang Resik dan tidak menyampaikan secara tertulis, mereka menyatakan dukungannya dengan cara seperti itu.

Sejak awal dibuka, Taman Wisata Karang Resik berhasil menarik minat dan perhatian masyarakat Tasikmalaya dan masyarakat dari daerah lain untuk berkunjung dan rela mengantri untuk dapat masuk ke Taman Wisata Karang Resik. Namun, setelah berjalannya waktu mengalami penurunan pengunjung (Putra, 2020)

Melihat jumlah pengunjung yang tidak sebanyak saat awal Taman Wisata Karang Resik di buka, pihak pengelola harus segera melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap permasalahan yang ada agar dapat meningkatkan kembali jumlah wisatawan. Pada 16 Maret 2022 Guntur selaku *public relation*, menyampaikan bahwa faktanya pihak pengelola tidak mempersiapkan wisata yang bisa mengantisipasi kurangnya kerumunan. Hal ini disebabkan pihak pengelola tidak memprediksi atau memperkirakan akan terjadinya wabah pandemic covid 19 yang salah satu faktor terjadinya penularan covid 19 tersebut yaitu adanya kerumunan masa, faktor tersebut yang menyebabkan terjadinya

penurunan terhadap jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata karang resik tersebut. Menurut Guntur, penurunan pengunjung tersebut tidak ada kaitannya dengan harga tiket yang dijual tetapi lebih disebabkan karena menghindari penyebaran covid 19. Hal itu yang berkontribusi terhadap penurunan wisatawan secara drastis.

Selain itu, terdapat ulasan-ulasan yang diberikan oleh wisatawan pada *google review* yang berkaitan dengan kepuasan dan harga tiket Taman Wisata Karang Resik. Ulasan wisatawan Taman Wisata Karang Resik selama 2 tahun terakhir dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 berjumlah 346 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Ulasan Wisatawan

Jenis ulasan	Indikator	Persentase
Baik N= 186	Tempat luas	18,28
	Banyak wahana	17,20
	Nyaman	12,90
	Cocok untuk liburan keluarga	18,82
	Spot foto bagus	19,90
	bersih	12,90
	Total	100
Buruk N= 160	Tempat tukar minuman jauh	9,37
	Toilet kotor dan kurang banyak	14,37
	Tiket mahal	23,12
	Adanya kerusakan	21,88
	Kebersihan kurang dan tempat sampah sedikit	16,88
	Taman air kotor	6,25
	Pelayanan kurang	6,25
	Dilarang foto menggunakan kamera	1,88
Total	100	

Sumber: *Google review*

Bersumber tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa Taman Wisata Karang Resik merupakan destinasi wisata yang memiliki tempat luas, cocok untuk liburan keluarga, dan memiliki spot foto yang bagus. Namun disamping itu, Taman Wisata Karang Resik juga dikeluhkan oleh wisatawan mengenai tiket mahal, terdapat kerusakan pada beberapa fasilitas yang ada, dan kebersihan yang kurang terjaga serta tempat sampah yang masih sedikit. Dari ulasan-ulasan yang disampaikan, bahwa masih ada beberapa keluhan-keluhan buruk yang disampaikan oleh wisatawan mengenai Taman Wisata Karang Resik. Dengan

adanya keluhan-keluhan tersebut bisa saja mempengaruhi wisatawan untuk tidak datang kembali ke Taman Wisata Karang Resik.

Sebagai salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang pariwisata, Taman Wisata Karang Resik senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar wisatawan mendapatkan sebuah manfaat dan kesan yang positif kepada wisatawan dengan memberikan harga yang terjangkau dan fasilitas serta pelayanan yang baik agar wisatawan merasa nyaman sehingga akan muncul keinginan untuk berkunjung kembali pada masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Persepsi Harga dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Karang Resik Kota Tasikmalaya"**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi harga, kepuasan, dan niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik?
2. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik?
4. Bagaimana pengaruh persepsi harga dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi harga, kepuasan, dan niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik.
2. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik.

3. Menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik.
4. Menganalisis pengaruh persepsi harga dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Untuk penulis dan khazanah keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, wawasan, pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai harga dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil temuan mengenai pengaruh harga dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali di Taman Wisata Karang Resik Kota Tasikmalaya ini diharapkan dapat membantu pihak pengelola untuk lebih mengetahui apakah harga yang diberikan dan kepuasan wisatawan telah berjalan dengan semestinya atau masih harus dievaluasi lagi agar kedepannya menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri atas lima bab yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneliti dari aspek teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan untuk menjelaskan pokok-pokok pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah membahas tentang permasalahan yang sama atau serupa, dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dibutuhkan dalam analisis data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai temuan penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah serta mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang diberikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.