

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim terbesar di dunia. Secara geografis, Indonesia berada di antara dua samudra dan benua yaitu Samudera Hindia dan Samudera Pasifik, dan Benua Asia dan Benua Australia. Sumber daya yang melimpah yang tersebar di seluruh Indonesia digunakan oleh pemerintah untuk mengembangkan berbagai bidang, termasuk pertambangan, perminyakan, perikanan, sumber daya manusia, teknologi, dan pariwisata.

Jika sektor pariwisata Indonesia dikelola dan dikelola dengan baik, akan menjadi aset negara dan tulang punggung pembangunan nasional. Ini karena sektor ini dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), membuka kesempatan untuk investasi baru, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, dan meningkatkan tingkat kemakmuran (Rusyidi, 2008)

Dalam Al Quran juga disampaikan bahwasanya setiap insan wajib menjaga alam yang sudah diciptakan oleh Allah SWT yaitu;

الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا

خَلَقْت هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: “(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk atau dalam keadaan berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), “Ya Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia; Maha suci Engkau, lindungilah kami dari azab neraka.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia wajib menjaga dan tidak menyalahgunakan atas apa yang sudah ada di muka bumi ini karena pada dasarnya Allah menciptakan atas apa yang ada adalah peluangnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berkembangnya kegiatan pariwisata di suatu wilayah akan menarik industri yang lainnya dengan produk yang diperlukan untuk mendukung sektor tersebut. Bidang-bidang seperti perhotelan, restoran, souvenir, pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, olahraga, dan lain-lain adalah contoh industri pariwisata yang kompleks. Wisata di Indonesia sangat didukung oleh keanekaragaman ras, budaya, adat-istiadat, bahasa, seni, dan hasil kerajinan rakyatnya yang luar biasa (Indah, 2004).

Wisata alam, budaya, buatan, edukasi, perkotaan, belanja, minat khusus, dan lain-lain dapat menarik wisatawan lokal dan asing. Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki pertumbuhan pariwisata yang pesat. Selain dikenal sebagai kota perjuangan, pusat kebudayaan dan pendidikan, itu juga terkenal karena kekayaan alamnya. Yogyakarta masih merupakan tempat wisata populer di Indonesia dan negara lain hingga saat ini (Rusyidi, 2008).

Kekayaan pesona alam biasanya dikembangkan menjadi ekowisata. Ekowisata menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No 33 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pengembangan Ekowisata, ekowisata adalah kegiatan wisata alam di daerah yang bertanggungjawab dengan memperhatikan unsur pendidikan, pemahaman, dan dukungan terhadap usaha-usaha konservasi

sumberdaya alam, serta peningkatan pendapatan masyarakat lokal. Sama halnya di Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat beberapa keindahan alam yang dibentuk menjadi ekowisata.

Kabupaten Kulon Progo adalah salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki potensi pariwisata yang meningkat. Slogan untuk Kabupaten Kulon Progo adalah *The Jewel of Java*. Sehubungan dengan peluncuran merek promosi investasi, Bupati Kulonprogo H. Toyo Santoso Dipo menyatakan bahwa sebagai wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Kulonprogo memiliki kapasitas untuk menerima investasi strategis yang mencakup infrastruktur dasar, pelabuhan udara, pelabuhan perikanan, pelabuhan laut, kawasan industri, dan kawasan ekonomi khusus. Untuk menjadi permata yang belum terasah di tanah Jawa, Kulon Progo perlu digarap, dikelola, dan dikembangkan dengan hati-hati, polesan, dan kreativitas dengan bekerja sama dengan berbagai pihak. Namun dalam kurun waktu empat tahun terakhir wisatawan Kulon Progo mengalami jumlah yang tidak stabil setiap tahunnya. Berikut merupakan jumlah wisatawan wisata Kulon Progo dalam empat tahun terakhir.

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan Kabupaten Kulon Progo

Tahun	Jumlah
2019	887.039
2020	590.965
2021	579.221
2022	894.511

Sumber : Badan Pusat Statistik Kab. Kulon Progo

Dapat dilihat dari data diatas bahwa wisatawan di daerah Kulon Progo mengalami ketidakstabilan, namun pemerintah setempat tidak tinggal diam dengan keadaan tersebut, banyak pembangunan infrastruktur maupun pengembangan wisata. Salah satunya adalah peresmian Bandara New Yogyakarta International Airport. Dengan diresmikannya Bandara New Yogyakarta International Airport yang berada di Kabupaten Kulon Progo dinilai mampu mendatangkan lebih banyak wisatawan dari berbagai daerah khususnya wisatawan mancanegara. Potensi yang paling diminati oleh wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang menarik untuk dikunjungi adalah potensi wisata alam salah satunya adalah Ekowisata Sungai Mudal

Ekowisata Sungai Mudal merupakan sebuah mata air sungai yang bersumber dari kedalaman goa dengan volume air yang cukup besar. Lokasi aliran sungai yang membentuk air terjun dengan tingkatan yang berbeda berupa kolam dengan air berwarna hijau dan jernih. Aktivitas yang dapat dilakukan wisatawan selama di Ekowisata Sungai Mudal adalah berendam di kolam pemandian, menikmati taman di sekitar kolam, berfoto di jembatan bambu, berkemah di lokasi *camping ground*, *flying fox*, *tree top*, *sky bike*, dan *outbond*. Fasilitas yang disediakan untuk wisatawan berupa akses wifi gratis, toilet, mushola, penyewaan ban pelampung, gazebo, jembatan dari bambu, tempat sampah, area parkir, warung makanan dan minuman, warung oleh-oleh, serta homestay yang terletak di sekitar kawasan Ekowisata Sungai Mudal.

Lokasi Ekowisata Sungai Mudal terletak di Dukuh Banyuganti, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo dengan jarak 35 km dari pusat Kota Yogyakarta dapat ditempuh sekitar 1 jam menggunakan kendaraan bermotor. Untuk mencapai objek wisata ini hanya dapat menggunakan kendaraan pribadi karena tidak ada transportasi umum untuk mencapai Ekowisata Sungai Mudal, dengan kondisi jalan yang menanjak dan menurun sulit dilalui kendaraan berukuran besar seperti bus sehingga hanya dapat dilalui oleh jenis kendaraan berupa motor, mobil dan bus kecil.

Dalam beberapa tahun terakhir Ekowisata Sungai Mudal mengalami ketidakstabilan pengunjung wisatawan, hal yang menjadi penyebab dari menurunnya kunjungan wisatawan salah satunya kepuasan pengunjung dalam berwisata di Sungai Mudal. Hal ini menjadikan kerugian bagi pengelola maupun masyarakat sekitar Ekowisata Sungai Mudal. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen.

Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk atau fasilitas maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berikut adalah data pengunjung Ekowisata Sungai Mudal dalam 2 tahun terakhir:

Tabel 1.2
Pengunjung Ekowisata Sungai Mudal

Tahun	Pengunjung Lokal	Pengunjung Mancanegara	Total Pengunjung
2021	25.445	0	25.445
2022	13.180	40	13.220

Sumber: Pengelola Ekowisata Sungai Mudal

Dari Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwasanya jumlah pengunjung Ekowisata Sungai Mudal mengalami penurunan yang signifikan, selain karena masa pemulihan pasca *covid-19*, penurunan tersebut menurut pengelola disebabkan karena ketidakpuasan pengunjung dengan sarana prasarana wisata saat ini, namun saat ini pengelola Ekowisata Sungai Mudal sedang merencanakan beberapa pembangunan infrastruktur agar meningkatkan kualitas wisata.

Berdasarkan beberapa permasalahan terkait dengan penurunan jumlah pengunjung wisata Sungai mudal yang disebabkan oleh factor kepuasan, oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana fasilitas, harga, dan aksesibilitas berdampak kepada kepuasan wisatawan di Ekowisata Sungai Mudal dengan judul penelitian “Pengaruh Harga, Fasilitas, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Ekowisata Sungai Mudal Kabupaten Kulon Progo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal?

2. Berapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal?
3. Berapa besar pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal?
4. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah menjawab permasalahan yang telah dirumuskan diantaranya untuk:

1. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal
2. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal
3. Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Ekowisata Sungai Mudal

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk penelitian lanjutan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh harga, fasilitas, aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata.

2. Manfaat Praktis:

- a) Pengelola dapat menggunakan temuan ini sebagai inspirasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas objek wisata.
- b) Peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat tentang tingkat kepuasan pelanggan. serta untuk menyelesaikan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana di program studi ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.