

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki pulau yang tersebar dimana-mana, selain itu Indonesia sangat terkenal dengan banyaknya pulau dibandingkan negara lainnya. Setiap pulau mempunyai keunggulan dalam bidang pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang paling penting. Pariwisata di Indonesia berpotensi menjadi mesin penggerak perekonomian nasional yang akan mendorong pertumbuhan ekonomi di masa depan. Hal ini diwujudkan dengan adanya penyediaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan dan standar hidup, serta stimulasi sektor produktif lainnya. Dibandingkan penggunaan sektor ekonomi lainnya pariwisata menunjukkan perkembangan yang stabil dan menunjukkan tren yang lebih tinggi dari tahun ke tahun (Rizdiyanti *et al.*, 2022)

Al Quran menjelaskan banyak tentang berwisata. Tujuannya yaitu supaya manusia bersyukur dengan kelimpahan rezeki di bumi dan juga dapat mengambil Pelajaran dari umat terdahulu. Tersurat dalam QS Al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

“Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah Sebagian dari rezekiNya, dan hanya kepadaNya-lah kamu (Kembali setelah) dibangkitkan.”

Jepara merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Jepara merupakan kota di pesisir utara Jawa Tengah yang terkenal dengan keindahan berbagai tempat wisata baharinya. Pantai pasir putih, air laut kebiruan serta alam yang asri menjadikan daya tarik kota ini. Kepulauan di utara Jepara merupakan ikon pariwisata jepara yang selalu ramai baik wisata lokal maupun mancanegara. Wisata tersebut adalah Karimunjawa.

Karimunjawa adalah suatu kepulauan dengan total pulau-pulau kecil sebanyak 27 pulau. Di karimunjawa sendiri memiliki bibir Pantai yang sangat luas dan bersih. Karimunjawa merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal di Indonesia, terutama karena keindahan alamnya yang menakjubkan, pantai pasir putih, keanekaragaman hayati laut, dan suasana pulau yang tenang. Semakin banyak wisatawan yang berkunjung ke Karimunjawa setiap tahunnya, dapat menciptakan peluang dan tantangan bagi industri pariwisata di wilayah ini. Karimunjawa telah menjadi destinasi wisata yang semakin populer di kalangan turis lokal dan internasional. Lonjakan kunjungan wisatawan dalam beberapa tahun terakhir telah meningkatkan kesadaran tentang potensi pariwisata di wilayah ini. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, kualitas pelayanan dan harga menjadi kunci untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan mempertahankan pertumbuhan sektor pariwisata.

Perkembangan sektor pariwisata di suatu daerah akan mendatangkan berbagai manfaat bagi pemerintah diantaranya dalam hal pendapatan.

Wisatawan yang datang sangat berpengaruh terhadap pendapatan masyarakat sekitar tempat wisata. Kehadiran Kawasan wisata Karimunjawa telah memberikan dampak bagi Masyarakat antara lain peningkatan pendapatan, peningkatan lapangan kerja dan peluang usaha. Menurut Saragi (2023) sebelum pengembangan pariwisata di Karimunjawa, hampir 98% penduduknya bergantung pada nelayan untuk mata pencaharian. Dengan berkembangnya kegiatan pariwisata di Karimunjawa, banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang untuk menikmati pemandangan laut yang ada. Sehingga dapat mendatangkan devisa negara yang berasal dari wisatawan asing. Selain itu, hal tersebut juga mengakibatkan terbukanya lapangan pekerjaan di tempat-tempat wisata. Perubahan mata pencaharian merupakan dampak yang langsung dirasakan oleh Masyarakat dalam jangka pendek. Masyarakat yang dulu hanya mengandalkan nelayan untuk mata pencahariannya mendapatkan lapangan pekerjaan baru melalui kegiatan pariwisata. Menurut Laksono & Mussadun (2014) bahwa peluang Masyarakat di Karimunjawa untuk bekerja sangatlah besar dan Masyarakat sekitar pun dapat memanfaatkan kondisi tersebut. Kesejahteraan Masyarakat pun meningkat dengan adanya kegiatan pariwisata. Hal ini juga didukung oleh peran pemerintah dalam memberikan pemahaman tentang pariwisata kepada Masyarakat lokal. Oleh karena itu, Masyarakat tidak hanya mengandalkan satu pekerjaan sebagai sumber pendapatan, tetapi juga melakukan kegiatan ekonomi lainnya seperti jasa akomodasi melalui usaha

yang berhubungan dengan pariwisata. Kunjungan wisatawan dimanfaatkan oleh masyarakat setempat sebagai peluang untuk meningkatkan pendapatan dengan memberikan pelayanan, tenaga atau keahlian yang terkait dengan wisata bahari di Karimunjawa. Berikut adalah tabel jumlah pengunjung wisata Karimunjawa.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Karimunjawa berdasarkan Tujuan**

No	Keterangan	Tahun					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Penelitian dan Pendidikan	720	1198	1764	207	500	781
2	Rekreasi/wisata	8006	7096	5617	5104	9455	20403
3	Lain-lain	227	86	14	46	23	78
	Jumlah Total	8653	8380	7395	5357	9978	21262

*Sumber: Statistik Balai Taman Nasional Karimunjawa Tahun 2022*

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pengunjung di Karimunjawa berdasarkan tujuan tahun 2017-2022. Pengunjung di Karimunjawa mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir yaitu tahun 2021-2022, dapat terlihat dari jumlah pengunjung tahun 2017 dengan tujuan wisata yaitu sejumlah 8006 orang dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 dengan jumlah 9455 dan tahun 2022 dengan jumlah pengunjung 20403. Berdasarkan asal pengunjung secara umum terdapat 19.513 pengunjung Nusantara dan 1.749 pengunjung mancanegara.

Objek wisata bahari menjadi salah satu destinasi wisata yang unik dan menarik, karena kabupaten Jepara sendiri banyak terdapat objek wisata bahari. Namun dibandingkan dengan objek wisata lain yang ada di Kabupaten Jepara, Karimunjawa merupakan destinasi wisata yang memiliki daya tarik tersendiri. Di Karimunjawa wisatawan dapat

merasakan *diving* atau *snorkling* dengan lautnya yang jernih dan tenang, dapat berinteraksi langsung dengan ikan hiu dan juga terdapat merasakan *trekking* Mangrove.

Persaingan sengit antara destinasi-destinasi wisata lainnya menarik perhatian wisatawan membuat faktor-faktor seperti fasilitas yang baik, kualitas pelayanan yang unggul dan harga yang bersaing menjadi sangat penting untuk menjaga daya tarik Karimunjawa sebagai tujuan berlibur yang menarik. Citra destinasi wisata yang mencakup reputasi dan persepsi umum tentang Karimunjawa sangat dipengaruhi oleh pengalaman wisatawan. Faktor-faktor seperti fasilitas yang nyaman, pelayanan yang ramah, harga yang wajar dan pendapatan yang besar dapat berdampak besar pada kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung yang tinggi cenderung mempengaruhi pengambilan keputusan dan rekomendasi yang mereka berikan kepada orang lain.

Menurut Meidina *et al.*, (2022) wisatawan biasanya melakukan perjalanan apabila terdapat hubungan antara motif melakukan wisata dengan tujuannya, sedangkan perjalanan wisata dapat terlaksana bila didukung sarana untuk mencapai tempat tersebut, seperti kereta api, kapal laut dan pesawat. Fasilitas ini dapat memenuhi persyaratan daerah tujuan wisata dan dilengkapi dengan sarana penghidupan bagi wisatawan selama berwisata, seperti pelayanan makanan dan minuman, akomodasi, hiburan, perbelanjaan, dan fasilitas transportasi yang dapat mengantarkan ke tempat lain. Fasilitas lainnya juga perlu diperhatikan karena fasilitas ada untuk

dirasakan dan dimanfaatkan wisatawan pada saat menggunakan jasa sehingga wisatawan merasa puas. Tidak hanya bukti fisik saja namun kualitas pelayanan juga berpengaruh karena wisatawan akan merasa lebih puas jika dilayani dengan kualitas pelayanan yang maksimal.

Fasilitas adalah penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas karena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata (Alana & Putro 2020). Sementara fasilitas yang diberikan objek wisata di Karimunjawa yaitu kapal penyebrangan, *homestay*, warung makan, toko cinderamata, peta dan tanda informasi, toilet umum, area parkir roda dua dan roda empat, tempat sampah, jaringan telekomunikasi, jaringan listrik, informasi center, masjid atau mushola. Menurut penelitian Falaq *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kondisi tempat wisata. Pihak penyelenggara jasa wisata harus memperhatikan kondisi lingkungan tempat wisata dalam Upaya meningkatkan kepuasan para wisatawan. Kondisi tempat wisata harus memiliki pemandangan yang indah, bersih, serta dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memenuhi syarat.

Menurut Rizdiyanti *et al.*, (2022) kualitas pelayanan adalah fondasi dari perusahaan jasa, inti dari produk yang dijual adalah kinerja (kualitas),

dan kinerja merupakan apa yang dibeli oleh pemasaran jasa. Kualitas pelayanan merupakan suatu syarat dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Alana & Putro (2020) pelayanan merupakan aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Pelayanan juga berdampak pada kepuasan wisatawan karena wisatawan akan merasa puas ketika pelayanan pada pariwisata maksimal, begitu juga berkebalikan ketika pelayanan pariwisata tidak maksimal maka wisatawan akan merasa tidak puas. Menurut penelitian Suhardi *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khulki & Yuliviona (2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Koleangan & Roring (2018) Harga merupakan segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Bagi perusahaan penetapan harga merupakan cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Menurut penelitian Rizdiyanti *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya

bahwa dengan harga yang baik akan menciptakan kesetiaan pada suatu wisata sehingga menciptakan kepuasan pengunjung terhadap suatu wisata. Hal tersebutlah yang merangsang persepsi pengunjung, karena semakin terjangkau harga dari wisata akan semakin mempengaruhi pengunjung untuk mengunjungi tempat wisata.

Pendapatan merupakan prediktor penting pada kepuasan hidup. Bukan hanya karena itu memungkinkan orang untuk meningkatkan standar hidup mereka, tetapi juga sering ditafsirkan sebagai indikasi posisi seseorang pada masyarakat (Sari & Wiyanto, 2020).

Menurut Koleangan & Roring (2018) kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Didukung dengan pendapat Suhardi *et al.*, (2022) yaitu kepuasan pengunjung merupakan suatu keadaan dimana keinginan, kebutuhan dan asa pengunjung dapat terpenuhi barang atau jasa yang digunakan yaitu ketika asa pengunjung melebihi dari apa yang diharapkannya, maka pengunjung akan merasa puas. Hal ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain yang telah dipublikasi adalah penelitian ini berfokus pada lima dimensi wisata Karimunjawa yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, harga, pendapatan dan *dummy* asal daerah hal lain yang juga membedakan penelitian ini adalah tempat atau objek penelitian yang dilakukan. Tepatnya di wisata

Karimunjawa. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap kemungkinan suatu objek wisata dapat dipelajari tidak hanya secara umum dari segi fisiknya tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh objek wisata tersebut atau fasilitas yang telah disediakan dan juga harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Penting untuk memahami apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan bagaimana pengaruhnya terhadap pertumbuhan industri pariwisata di Karimunjawa. Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, keterjangkauan harga, pendapatan dan variabel *dummy* asal daerah terhadap kepuasan pengunjung di karimunjawa memiliki implikasi yang signifikan dalam konteks perkembangan pariwisata di wilayah tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keterjangkauan Harga, Pendapatan dan Variabel *Dummy* Asal Daerah terhadap Kepuasan Pengunjung dalam Berwisata di Karimunjawa”

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa?

3. Apakah keterjangkauan harga (*affordability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa?
4. Apakah pendapatan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa?
5. Apakah variabel *dummy* asal daerah berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah penelitian di atas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimunjawa.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh keterjangkauan harga (*affordability*) terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimunjawa.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pendapatan terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimunjawa.
5. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh variabel *dummy* asal daerah terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimunjawa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

##### **1. Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah khazanah penelitian mengenai pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan keterjangkauan harga terhadap kepuasan pengunjung dalam berkunjung di Karimunjawa. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi gambaran bagi peneliti mendatang yang melakukan penelitian serupa.

##### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pemerintah setempat, pengelola wisata dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memastikan pertumbuhan berkelanjutan sektor pariwisata di Karimunjawa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam perencanaan pengembangan kawasan pariwisata yang berkelanjutan untuk menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kawasan pariwisata Karimunjawa. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh pihak-pihak yang membutuhkan.