

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kabupaten Toba adalah salah satu daerah yang ada di Indonesia yang berada di provinsi Sumatera Utara yang memiliki beberapa tempat wisata yang menarik untuk dikunjungi. Salah satu daya tarik sektor pariwisata di Kabupaten Toba adalah wisata alam. Kabupaten Toba dikenal sebagai salah satu tempat destinasi wisata favorit yang dikunjungi saat berlibur kesana baik dengan keluarga, rekan kerja dan lainnya.

Salah satu destinasi wisata di Kabupaten Toba yang memiliki prospek cukup potensial untuk dikelola dan dikembangkan adalah Pantai Pasir Putih Parparean. Pantai Pasir Putih terletak di Desa Parparean II Kecamatan Porsea Kabupaten Toba, Sumatera Utara yang dikelola oleh warga setempat. Objek Pantai Pasir Putih merupakan salah satu aset wisata alam di Kabupaten Toba yang mempunyai daya tarik tinggi dan paling diminati dengan suasana dan pemandangannya yang masih asri dan memiliki ciri khas yaitu kondisi seputar pantainya dipenuhi oleh material pasir halus dan lembut. Selain hal tersebut kelebihan pantai parparean ini ialah pantai yang buka selama 24 jam setiap harinya dan pantai parparean ini mulai di kenal masyarakat luar toba maupun dalam sejak panatai ini pernah dijadikan tempat suting oleh satu film Indonesia.

Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati objek wisata yang ditawarkan. Dalam Setiyorini et al (2018)

mendefinisikan keputusan berkunjung yaitu perilaku wisatawan dalam menilai dan memilih satu tempat yang dipilih sebagai tempat yang akan dikunjungi setelah mengetahui informasi terkait tempat tersebut. Amirulah (2017), mendefinisikan keputusan berkunjung merupakan proses dimana wisatawan melakukan proses penilaian terhadap berbagai alternatif pilihan, kemudian memilih salah satu atau beberapa alternatif yang dibutuhkan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Keputusan berkunjung adalah keputusan yang diambil oleh seseorang atau kelompok untuk melakukan kegiatan perjalanan ke daerah tujuan wisata tertentu dengan tujuan berlibur atau berekreasi, meningkatkan kualitas diri, mempelajari situs-situs bersejarah dan mencari tahu keunikan suatu daerah, hingga menikmati suatu daya tarik wisata pada destinasi yang dikunjungi dalam jangka waktu tertentu (Utama, 2017).

Dalam menghadapi pesaingnya, Pantai Pasir Putih Parparean harus memiliki strategi dan ketegasan langkah dalam upaya menarik minat konsumen untuk berkunjung. Dalam upaya peningkatan keuntungan dalam kelangsungan usaha, objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean harus menetapkan strategi yang tepat dan memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen. Strategi pasar itu meliputi harga yang lebih murah dibandingkan dengan pesaing, fasilitas objek wisata dan permainan yang lengkap dan tempat yang nyaman akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk berwisata di Pantai Pasir Putih Parparean. Berikut merupakan data pengunjung wisatawan di Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengunjung Pantai Pasir Putih Parparean Porsea
tahun 2018- 2021

TAHUN	PENGUNJUNG
2018	49.901 orang
2019	48.269 orang
2020	28.576 orang
2021	24.235 orang

Sumber : Data Pengelola Pantai Pasir Putih Parparean 2018-2021

Tabel jumlah pengunjung menjelaskan bahwa berdasarkan data dari pengelola tingkat kunjungan wisatawan cenderung menurun. Pada tahun 2018 pengunjung berjumlah 49.901 orang menurun menjadi 48.269 orang pada tahun 2019, pada tahun 2020 pengunjung pasir putih parparean kembali mengalami penurunan menjadi 28.576 pengunjung dan Tahun 2021 Pantai Pasir Putih Parparean kembali lagi mengalami penurunan pengunjung yang cukup signifikan menjadi 24.235 orang. Pantai Pasir Putih Parparean sejatinya harus berusaha memberikan nilai positif kepada para pengunjung agar tetap memilih Pantai Pasir Putih Parparean untuk tempat berlibur. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan ke beberapa pengunjung yang datang ke pantai pasir putih parparean bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi mereka untuk berkunjung ke pantai pasir putih parparean yaitu diantaranya harga dan fasilitas yang disediakan.

Penentuan harga dalam pemasaran jasa sangat penting mengingat wisata pantai yang ada di kabupaten toba sangat banyak dan penetapan harga sangat berperan penting dalam keputusan berkunjung hal tersebut menjadi indikasi

kualitas wisata seperti apa yang akan diterima oleh pengunjung. Menurut Retno Putri Angraini, dkk (2019) harga merupakan jumlah uang yang dibebankan atas produk/jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena menggunakan sebuah produk/jasa. Semakin mahal harga maka semakin sedikit jumlah permintaan dan semakin banyak kualitas atas produk/jasa yang akan diberikan dan juga sebaliknya.

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan (Tjiptono, 2016). Berikut kuesioner pra survei terkait harga yang mendukung fenomena diatas:

Harga-harga tiket yang ditawarkan di wisata Pantai Pasir Putih Parparean dari tahun 2018 hingga 2020 ialah sebagai berikut:

Tahun	Harga Tiket Masuk	Sewa pondok	Sewa Banana Boat	Harga Toilet	Harga Parkir (Motor/Mobil)
2018	Rp. 20.000	Rp.50.000	Rp. 200.000	Rp. 3.000	Rp.5.000/ Rp.10.000
2019	Rp.25.000	Rp. 50.000	Rp.180.000	Rp. 3.000	Rp.5.000/ Rp.10.000
2020	Rp. 25.000	Rp. 50.000	Rp.180.000	Rp. 3.000	Rp.5.000/

					Rp.10.000
2021	Rp. 30.000	Rp. 50.000	Rp.250.000	Rp. 3.000	Rp.5.000/ Rp.10.000

Namun berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengunjung yang mengatakan bahwa biaya untuk harga-harga yang ditawarkan masih terbilang mahal dibandingkan tempat wisata sejenis yang menawarkan harga yang lebih murah dan terjangkau. Berikut kuesioner pra survei terkait harga yang mendukung fenomena diatas:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Harga

NO.	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1.	Harga tiket wisata Pantai Pasir Putih Parparean lebih murah dibandingkan dengan wisata sejenis	35%	65%
2.	Harga tiket fasilitas yang tersedia wisata Pantai Pasir Putih Parparean relatif murah	20%	80%
3.	Wisata Pantai Pasir Putih Parparean memberikan kualitas yang sesuai dengan harga yang ditetapkan	15%	85%
4.	Kualitas Fasilitas yang ditawarkan Pantai Pasir Putih Parparean sesuai dengan harga yang ditawarkan	20%	80%
5.	Harga tiket yang ditawarkan Pantai Pasir Putih Parparean sesuai dengan keindahan alam yang dinikmati oleh pengunjung	42,5%	57,5%

6.	Harga Fasilitas yang ditawarkan Pantai Pasir Putih Parparean sesuai dengan ekspektasi Pengunjung.	20%	80%
	Skor Total Rata-Rata	25,4%	74,6%

Sumber : Data pra survey Harga 2021

Berdasarkan tabel pra survey variabel harga diatas menunjukkan bahwa jumlah persentase yang memilih “Tidak” sebanyak 74,6% lebih tinggi dibandingkan yang memilih “Ya” 25,4%. Hal ini membuktikan jika Harga yang ditawarkan oleh wisata Pantai Pasir Putih Parparean masih menjadi masalah bagi pengunjung. Dimana konsumen masih mendapati harga yang lebih terjangkau diwisata sejenis dibandingkan pantai pasir putih parparean. Pengunjung juga mengeluhkan jika mereka tidak mendapatkan potongan harga walau datang secara berkelompok, dan pengunjung harus membayar biaya toilet jika ingin menggunakan toilet yang disediakan di pantai tersebut walau sudah membeli tiket masuk. Sedangkan Menurut Tjiptono dalam penelitian Teguh dkk (2015) mayoritas konsumen sangat sensitive terhadap harga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pricillia, dkk., (2020), hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap keputusan berkunjung ke objek Wisata Bukit Kasih

Selain faktor harga, faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung konsumen dalam mengunjungi sebuah wisata adalah fasilitas atau kelengkapan yang dimiliki tempat pariwisata tersebut (Amrizi dan Sudarwanto, 2021). Menurut Isdarmanto (2016) fasilitas wisata adalah segala sesuatu yang fungsinya memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan selama berada di destinasi wisata.

Selain itu kebersihan, keamanan, peningkatan jumlah dan perawatan produk wisata yang lebih baik, dapat mempengaruhi yang akan meningkatkan keputusan wisatawan untuk berkunjung kembali.

Fasilitas adalah kelengkapan yang berupa fisik dalam memberikan kemudahan akses pada konsumen untuk melakukan kegiatan-kegiatan konsumen supaya kebutuhan yang diinginkan konsumen terpenuhi, fasilitas yang lengkap akan menjadi sebuah daya tarik bagi konsumen. Selain itu kebersihan, keamanan dari fasilitas wisata juga menjadi nilai tambah guna menarik minat konsumen untuk berkunjung. Wisatawan akan tertarik untuk mengunjungi objek wisata dengan melihat apa saja yang disediakan objek wisata tersebut. Fasilitas wisata merupakan pelengkap daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang sedang menikmati perjalanan wisata (Jayaprakash & Mythili, 2017). Fasilitas wisata dibuat untuk mendukung konsep atraksi wisata yang sudah ada (Sarim & Wiyana, 2017).

Adapun fasilitas yang tersedia di Pantai Pasir Putih Parparean Porsea pada Tahun 2018-2019 yaitu, fasilitas bermain di pantai ini cukup lengkap ada *bananaboat*, perahu karet, ban, jetsky, area bermain anak-anak, pondok, parkir yang luas, toilet, masjid, dan rumah makan nusantara. Namun ditahun 2020-saat ini Fasilitas yang tersedia tersisa hanya Pondok, parkir yang luas, ban, masjid, pondok dan ada tambahan beberapa fasilitas seperti Spot foto. Sedangkan *bananaboat*, perahu karet, Parkiran dan jetsky ada yang tidak tersedia dan ada yang kondisinya tidak terawat. Berikut gambar yang menunjukkan bahwa Kondisi fasilitas yang ada di Pantai Pasir Putih Parparean kurang terawat.



**Gambar 1.1. Foto kondisi Parkiran objek wisata Pantai
Pasir Putih Parparean**

Dari Gambar 1.1 dapat kita lihat bahwa untuk parkir objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean kurang dirawat oleh pengelolanya, hal tersebut didukung dari gambar yang cukup menjelaskan kondisi parkir objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean seperti banyaknya rumput liar yang tidak teratur.



2018-2020



2021-Sekarang

**Gambar 1.2. Foto Perbandingan Tahun 2018 dan 2022 Objek
wisata Pantai Pasir Putih Parparean**

Dari Gambar 1.2 dapat kita lihat bahwa untuk Fasilitas yang tersedia di objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean mengalami Fluktuasi yang cukup signifikan. Hal ini dijelaskan oleh foto yang menjelaskan bahwa pada Tahun 2018-2020 Fasilitas yang tersedia cukup lengkap dari wahana air seperti Jetsky. Sedangkan untuk tahun 2021 sampai sekarang Fasilitas wahana air tersebut tidak

tersedia atau kurang terawat oleh pengelola objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean.

Rusaknya sarana dan prasarana pendukung di suatu objek wisata membuat wisatawan yang datang berkunjung merasa tidak nyaman dan hal itu bisa berdampak terhadap menurunnya jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata Pantai Pasir Putih. Kondisi seperti ini memang ironis mengingat potensi yang dimiliki oleh Pantai Pasir Putih Parparean Porsea sangat menjanjikan, tetapi belum dikelola secara optimal dan profesional. Hal ini seharusnya menjadi perhatian utama bagi seluruh pihak pengelola Pantai Pasir Putih Parparean Porsea yang bersifat perseorangan dan berada di bawah naungan pemerintah Kabupaten Toba Samosir melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Berbagai perubahan yang terjadi harus disikapi dan diantisipasi secara dini oleh pihak pengelola Pantai Pasir Putih Parparean Porsea dan pemerintah daerah dengan menerapkan strategi yang efektif guna memanfaatkan kekuatan internal yang dimiliki dan mempertimbangkan pengaruh eksternal. Berikut merupakan hasil pra survei terkait fasilitas yang mendukung fenomena diatas:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Fasilitas

NO.	PERNYATAAN	YA	TIDAK
1.	Wisata Pantai Pasir Putih Parparean memiliki fasilitas dan wahana yang lengkap	48%	52%
2.	Penataan fasilitas dan wahana Wisata Pantai Pasir Putih Parparean tertata rapi	35%	65%
3.	Kondisi fasilitas dan wahana wisata di Wisata Pantai Pasir Putih Parparean dapat digunakan dan	20%	80%

	dinikmati dengan baik		
4.	Fasilitas yang ada di Pantai Pasir Putih Parparean masih berfungsi dengan baik.	10%	90%
5.	Keamanan fasilitas dan wahana wisata di Wisata Pantai Pasir Putih Parparean terjamin	30%	70%
6.	Fasilitas yang ditawarkan oleh Pantai Pasir Putih Parparean dapat digunakan dengan mudah	50%	50%
	Skor Total Rata-Rata	32%	68%

Sumber : Data Olahan Pra Survey Fasilitas 2021

Berdasarkan tabel pra survey variabel fasilitas diatas menunjukkan bahwa jumlah persentase yang memilih “ Tidak” lebih tinggi dibandingkan yang memilih “Ya”. Permasalahan yang menjadi sorotan adalah banyak fasilitas yang sudah tidak tersedia dan sudah tidak dapat digunakan oleh pengunjung. Seperti jetsky yang tidak berfungsi, wahana permainan anak-anak yang sudah tidak tersedia. Fasilitas toilet juga menjadi keluhan wisatawan dimana toilet hanya tersedia 2 toilet yang mengakibatkan setiap pengunjung yang ingin mandi ataupun berganti pakaian setelah bermain harus mengantri lama, mengingat wisatawan pantai pasir putih parparean porsea tidak sedikit. Kondisi seperti ini memang ironis mengingat potensi yang dimiliki oleh Pantai Pasir Putih Parparean Porsea sangat menjanjikan, tetapi belum dikelola secara optimal dan profesional. Hal ini seharusnya menjadi perhatian utama bagi seluruh pihak pengelola Pantai Pasir Putih Parparean Porsea yang bersifat perseorangan dan berada di bawah naungan pemerintah Kabupaten Toba Samosir melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menyatakan bahwa hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial

fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung ke obyek wisata Ubalan Waterpark Pacet Mojokerto.

Secara keseluruhan fasilitas yang disediakan di Pantai Pasir Putih Parparean belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung, hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban pengunjung yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Para pengunjung merasa fasilitas yang ada di Pantai Pasir Putih Parparean masih belum lengkap seperti toilet yang hanya ada dua, tempat lahan parkir yang masih kurang luas dan juga papan informasi yang hanya sekedar tanda batas tanpa tulisan. Dimana kondisi dari Fasilitas yang tersedia kurang dirawat sehingga tidak bisa digunakan lagi oleh pengunjung. Sesuai dengan kondisi Fasilitas yang ada di Pantai Pasir Putih saat ini, dapat menjadi alasan yang kuat bagi para pengunjung berpikir kembali untuk mengunjungi Pantai Pasir Putih Parparean. Untuk itu, diharapkan agar para pengelola bisa meninjau kembali masalah kelengkapan serta perawatan fasilitas yang tersedia di Pantai Pasir Putih Parparean agar kiranya dapat memberikan kenyamanan bagi para pengunjung dalam rangka menikmati wisata Pantai Pasir Putih Parparean dengan begitu wisatawan akan mengingat Pantai Pasir Putih ini dengan kesan yang baik sehingga memotivasi mereka untuk mengunjungi Pantai Pasir Putih kembali. Dengan demikian fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata agar menarik perhatian wisatawan untuk melakukan keputusan berkunjung.

Dengan berpedoman terhadap fenomena diatas, maka peneliti menjadikannya alasan mengapa peneliti mengambil judul **“Pengaruh Harga Dan**

Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba” sebagai objek penelitian.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Harga yang ditawarkan di objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean masih belum sesuai yang diharapkan pengunjung.
2. Fasilitas yang ada ditempat wisata Pantai Pasir Putih Parparean belum cukup lengkap dan kurang terawat.
3. Terjadinya Penurunan jumlah pengunjung di objek wisata Pantai Pasir Putih Parparean pada tahun 2021.

1.3. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup penelitian ini, maka perlu dikemukakan keterbatasan masalah penelitian. Di atas segalanya, keterbatasan masalah juga disebabkan oleh keterbatasan peneliti, baik dari segi waktu maupun materi.

Dengan berpedoman pada alasan-alasan tersebut, pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya menyangkut: **“Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba Tahun 2021”**.

1.4. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba?
3. Apakah Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba.
3. Untuk mengetahui apakah Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Pantai Pasir Putih Parparean Kabupaten Toba.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Wisata Pantai Pasir Putih Parparean

Dari hasil penelitian ini diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat terkait bagaimana cara meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung di Pantai Pasir Putih Parparean melalui variabel harga dan fasilitas.

2. Bagi Universitas Negeri Medan (UNIMED)

Sebagai masukan dan bahan tambahan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen dalam melaksanakan penelitian yang relevan kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui bagaimana harga dan fasilitas dapat mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan di Pantai Pasir Putih Parparean.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Manajemen Pemasaran khususnya mengenai hal apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan.