

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumatera Utara merupakan Provinsi yang terletak di pulau Sumatera dengan ibu kota Medan. Sebagai kota metropolitan, Medan memiliki jumlah penduduk terpadat diantara Provinsi lain di pulau Sumatera yakni, urutan keempat di Indonesia. Padatnya rutinitas dan aktivitas kesibukan serta suasana hiruk-pikuk yang menyelimuti khususnya masyarakat yang tinggal diperkotaan, membuat banyak orang merasa lelah dan bosan sehingga, membutuhkan tempat wisata untuk sejenak menghilangkan kejenuhan, guna mendapatkan suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Tempat wisata merupakan hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan rekreasi dan wisata.

Seiring dengan berkembangnya objek wisata yang ada di kota Medan dan sekitarnya menyebabkan semakin banyak alternatif pilihan untuk berwisata , maka secara otomatis akan semakin banyak pula peluang wisatawan untuk berpindah dari satu objek wisata ke objek wisata lain. Dalam menarik wisatawan untuk berkunjung ke sebuah tempat rekreasi dan meningkatkan kunjungan wisata, hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kepuasan yang lebih besar lagi kepada para pengunjung yang datang untuk berkunjung. Hal ini juga sebanding dengan pernyataan Tjiptono (2003:72) yaitu “terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya, hubungan perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat

mendorong terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan, laba yang diperoleh meningkat”.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, salah satunya yaitu fasilitas. Menurut H. M Daryanto (2006:51) secara *etimologi* (arti kata) fasilitas yang terdiri dari sarana dan prasarana, bahwa sarana adalah alat langsung untuk mencapai tujuan tertentu, misalnya lokasi/tempat, bangunan dan lain-lain, sedangkan prasarana adalah alat yang tidak langsung untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian tersebut dapat kita mengambil kesimpulan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang dan memperlancar kegiatan yang akan dilakukan disuatu tempat tertentu.

Selain fasilitas, faktor lainnya yang penting dalam mempertahankan kepuasan pengunjung yaitu citra destinasi. Kepuasan pengunjung akan terwujud jika persepsi akan citra destinasi yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun definisi citra destinasi menurut Buchari Alma (2000:316) menyatakan bahwa: ”citra ini adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama bagi segi layanan.” Oleh sebab itu, untuk dapat menghasilkan citra atau kesan positif dimata konsumen, maka hal yang harus diperbaiki dan

ditingkatkan adalah dari segi fasilitas yang tersedia yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Jadi dengan demikian sebuah usaha yang bergerak dibidang objek wisata harus dapat memberikan kesan yang positif bagi pengunjung sehingga bisnis yang dijalankan akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berastagi adalah sebuah tempat rekreasi yang sudah tidak asing lagi bagi orang-orang yang suka meng*explore* daerah-daerah dengan *spot* alam yang sangat menawan. Salah satu destinasi yang populer dan banyak diminati diberastagi yaitu berwisata ke kebun stroberi petik sendiri. UD. Rini Colia adalah salah satu kebun stroberi yang ada di Berastagi, kebun stroberi petik sendiri ini terletak di Desa Tongkoh, Kec. Dolat Rakyat, Kab. Karo. Kebun stroberi petik sendiri ini merupakan salah satu lokasi wisata perkebunan stroberi yang menawarkan nuansa berbeda dari tempat wisata pada umumnya, yaitu pembelian stroberi dengan cara memetik langsung dari pohonnya, serta menawarkan kesejukan udaranya dan keindahan kebun stroberi yang tertata dengan rapi, kita juga dapat melihat proses perawatan stroberi secara langsung, sehingga berwisata kita tidak hanya merasakan kepuasan atas tempat tersebut, melainkan mendapatkan ilmu tentang merawat stroberi dengan baik yang dapat kita terapkan suatu saat.

Pengunjung yang datang ke kebun stroberi UD.Rini Colia Berastagi dapat menikmati produk dan fasilitas yg disediakan oleh pengelola yaitu seperti, stroberi yang sudah dipetik dan siap untuk dimakan, memetik sendiri stroberi dikebun, dengan luas kebun 3 ha, akses menuju kebun yang mudah dijangkau dari jalan besar, pemasangan spanduk ditepi jalan raya sehingga memudahkan kita

mengetahui letak kebun tersebut, menyediakan tempat parkir, menyediakan topi caping, keranjang tempat stroberi, pondok-pondok untuk bersantai, dan toilet.

Yang menarik dan membuat kebun ini berbeda dengan kebun-kebun lainnya yaitu, tersedianya fasilitas berupa wahana permainan bagi anak-anak, seperti ayunan, jungkat-jungkit, dan perosotan yang dapat digunakan pada saat berkunjung ke kebun tersebut.

Oleh karena itu banyak masyarakat perkotaan di Sumatera Utara atau bahkan dari luar provinsi yang datang untuk berkunjung baik dengan keluarga ataupun dengan teman.

Tabel : 1.1
Jumlah Pengunjung Stroberi Petik Sendiri di UD. Rini Colia Berastagi
Tahun 2016

Bulan	Pengunjung
Januari	308 orang
Februari	223 orang
Maret	215 orang
April	257 orang
Mei	288 orang
Juni	274 orang
Juli	332 orang
Agustus	250 orang
September	204 orang
Oktober	218 orang
Jumlah	2.569 orang

Sumber : Pemilik Kebun Stroberi UD. Rini Colia Berastagi 2016

Dari data tersebut kita dapat melihat bahwa jumlah pengunjung yang datang ke kebun stroberi setiap bulannya mengalami fluktuasi, hal ini dikarenakan kegiatan dalam bulan-bulan tertentu. Seperti pada bulan Januari pengunjung mencapai 308 orang, karena pada bulan ini adalah saat libur tahun baru sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke kebun stroberi tersebut, kemudian pada

bulan Juli pengunjung mencapai 332 orang, karena pada bulan ini adalah saat hari raya Idul Fitri sehingga banyak pengunjung yang menggunakan momen libur panjang ini dengan mengunjungi tempat tersebut untuk menghilangkan kejenuhan dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Sedangkan pada bulan-bulan selanjutnya pengunjung dapat dikatakan normal.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan pengunjung wisata kebun stroberi petik sendiri UD. Rini Colia telah menerapkan berbagai strategi, yaitu dengan menyediakan fasilitas yang dapat mempermudah dan melancarkan kegiatan yang akan dilakukan oleh pengunjung ditempat tersebut. Selain itu pemilik usaha kebun stroberi juga telah menjaga kualitas dari produknya dengan merawat dan memberikan pupuk yang cukup dan juga telah melakukan promosi untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang.

Namun demikian berbagai strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh pihak pelaku usaha kebun stroberi, nyatanya belum mampu membangun kepuasan konsumen secara maksimal, hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang datang untuk berkunjung tiap bulannya. Jika kepuasan pengunjung belum maksimal, maka akan menurunkan minat pengunjung untuk mengunjungi kebun stroberi tersebut.

Fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha kebun stroberi juga masih bisa dikatakan belum maksimal, masih banyak pengunjung yang mengeluh akan toilet yang kotor, dan pondok-pondok yang kurang terawat, dan jika tidak membawa kendaraan pribadi maka mengharuskan pengunjung untuk jalan kaki menuju kebun stroberi. Tentunya hal ini juga menimbulkan masalah baru bagi pelaku

usaha yaitu meninggalkan citra destinasi atau kesan yang negatif terhadap tempat wisata itu sendiri. Jika citra sebuah destinasi yang didapat pengunjung bersifat negatif, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini menuntut pihak pemilik kebun stroberi untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, terutama dari sisi fasilitas dan citra destinasi.

Berkaitan dengan uraian tersebut diatas, maka hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul:

“Pengaruh Fasilitas Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Agro Wisata Kebun Stroberi Petik Sendiri (Studi Kasus : UD. Rini Colia Berastagi)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah mengukur sejauh mana kepuasan pengunjung melalui fasilitas dan citra destinasi yang diberikan wisata kebun stroberi petik sendiri. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi ?
2. Bagaimana pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi ?

3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi?

1.3 Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah diatas, untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian terarah, maka permasalahan hanya dibatasi pada variabel yang diteliti saja yaitu : Pengaruh Fasilitas Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Agro Wisata Kebun Stroberi Petik Sendiri (Studi Kasus: UD.Rini Colia Berastagi).

1.4 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi ?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi ?
3. Apakah fasilitas dan citra destinasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi.

2. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi .
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan citra destinasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung agro wisata kebun stroberi petik sendiri di UD. Rini Colia Berastagi .

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti

Untuk menambah serta memperluas pengetahuan terutama tentang , faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yang berkaitan erat dengan manajemen pemasaran agribisnis.

2. Bagi UNIMED

Menambah kepustakaan dibidang pemasaran agribisnis khususnya mengenai pengaruh fasilitas dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan fasilitas dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung.

4. Manfaat bagi pelaku usaha

Yaitu, sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan guna memperbaiki fasilitas dan citra destinasi sehingga dapat meningkatkan volume pengunjung.



THE
Character Building
UNIVERSITY



THE
Character Building
UNIVERSITY