

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumatera Utara merupakan daerah tujuan wisata yang kaya akan sumber daya alam dan menawarkan banyak pilihan obyek wisata dengan berbagai karakteristiknya. Salah satu diantaranya adalah Pemandian Air Panas Belerang yang sering menjadi tempat favorit wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Pemandian Air Panas Belerang adalah sebuah objek wisata di desa Semangat Gunung yang memiliki sumber air panas dengan belerang, hal ini dipengaruhi oleh letaknya yang berada di kaki Gunung Sibayak. Banyak wisatawan yang datang untuk menikmati hangatnya air belerang dalam suasana kesejukan pegunungan. Mata air panas muncul melalui retakan dari aliran lava di daerah selatan lereng gunung api Sibayak. Mata air panas ini kemudian ditampung didalam kolam yang sengaja dibuat oleh pengelola agar dapat dimanfaatkan untuk berendam maupun mandi. Pemandian air panas ini dikelola oleh masyarakat setempat bersama dengan Pemerintah Kabupaten Karo (Pemkab karo).

Pemandian Air Panas Belerang merupakan objek wisata yang cocok bagi orang tua, anak muda maupun lansia yang dapat dinikmati bersama keluarga atau teman. Sebagian pendaki Gunung Sibayak juga bisa memanfaatkan kolam air panas ini untuk berendam, membersihkan diri dan meyegarkan tubuh setelah kembali dari puncak Gunung Sibayak. Jarak dari kota Berastagi ke objek wisata

ini kira-kira 13 km dan dapat ditempuh dengan angkutan umum atau kendaraan pribadi. Kawasan Pemandian Air Panas Belerang berada di kaki Gunung Sibayak yang membuat suasana menjadi sejuk yang juga dikelilingi dengan perbukitan. Disamping itu, kawasan Lau Debuk-Debuk juga memiliki pemandangan alam yang indah serta udara yang segar dan suasana nyaman.

Dalam menjalankan bisnis pada objek wisata hal yang perlu diperhatikan agar bisnis tersebut dapat berjalan dengan baik adalah harus mementingkan kepuasan konsumen, hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2007:72) yaitu teriptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan konsumen dan pembelian ulang, melihat dari sisi perusahaan selaku penyedia produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, dalam rangka memperoleh kemajuan dalam usaha dan mempertahankan kelangsungan bisnis maka perlu bagi perusahaan untuk menjaga agar konsumen yang memanfaatkan produk atau jasanya memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi.

Mowen (dalam Swastha, 2010:21) mengatakan kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dalam hal ini apabila konsumen merasa puas akan suatu barang dan jasa maka akan memberikan dampak yang baik bagi suatu usaha. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata.

Kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti fasilitas. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Yoeti (2003 :56) konsumen akan merasa puas jika suatu usaha menyediakan fasilitas-fasilitas dengan baik, seperti akomodasi, tempat makan dan minum, tempat berbelanja, dan fasilitas umum misalnya tempat parkir, WC umum, sarana peribadatan, sarana transportasi, sarana informasi, sarana rekreasi, jaringan listrik dan telekomunikasi, persampahan, dan jaringan drainase. Kemudian menurut Soekadijo (2000:133) adapun yang memenuhi fasilitas seperti kondisi jalan, ketersediaan air bersih, dan ketersediaan listrik. Karena fasilitas inilah yang bersentuhan langsung dengan pelanggan, dan dengan menyediakan fasilitas yang baik tentunya konsumen akan puas.

Pada objek wisata pemandian air panas belerang di Desa Semangat Gunung terdapat beberapa kekurangan fasilitas yang memadai, seperti kurangnya akomodasi misalnya penginapan atau hotel kurang dalam memenuhi padatnya pengunjung pada hari-hari tertentu, terutama pada hari liburan. Kemudian fasilitas tempat makan dan minum, misalnya kurangnya warung kuliner bagi pengunjung. Lalu kurangnya fasilitas pendukung seperti tempat berbelanja atau toko suvenir. Dan kurangnya fasilitas umum yang memadai, seperti tempat parkir yang kurang luas, WC umum yang kurang bersih, kurangnya mesjid atau musholla, kurang banyaknya transportasi yang melintas di daerah pemandian air panas, sulitnya mendapatkan akses internet atau telephone, kurangnya tempat sampah sepanjang

jalan pemandian air panas belerang, dan kurang memadainya jaringan drainase dan sanitasi sehingga saat musim hujan sering terjadinya banjir di daerah tersebut.

Adapun masalah lain yang membuat wisatawan kurang nyaman yaitu kondisi jalan menuju pemandian air panas belerang rusak dan jalannya masih terlalu sempit dan kurangnya penerangan jalan di sepanjang perjalanan menuju pemandian air panas belerang .

Selain fasilitas, faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi (2011:102) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2008:76) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat menurun apabila suatu objek wisata tidak memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Laila (2012) yaitu “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan”.

Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk, dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung ada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Masalah utama pada

pelayanan di pemandian air panas belerang yaitu kurang tanggapnya petugas dalam menangani ketika terjadi kecelakaan pada konsumen.

**Tabel 1.1**

**Data Pengunjung Pemandian Air Panas Belerang**

NO	TAHUN	PENGUNJUNG
1	2014	157.698 orang
2	2015	167.958 orang
3	2016	191.514 orang
4	2017	252.327 orang
5	2018	237.250 orang

(Sumber Data: Dinas Pariwisata Kabupaten Karo 2019)



**Gambar 1.1 Pengunjung Wisatawan Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kab. Karo**

Dari data tersebut dapat kita ketahui jika jumlah pengunjung yang datang pada tahun 2014 – 2017 mengalami kenaikan dan pada tahun 2018 mengalami penurunan. Berbagai strategi pemasaran yang diterapkan oleh pihak pemandian air panas belerang nyatanya belum mampu membangun kepuasan konsumennya

secara maksimal, dapat dilihat dari menurunnya jumlah pengunjung pada tahun 2018. Jika kepuasan pengunjung belum maksimal maka akan menurunkan minat pengunjung untuk mengunjungi pemandian air panas belerang. Ketika kenikmatan keindahan yang ditawarkan tidak dilengkapi dengan fasilitas dan kualitas pelayanan maka kepuasan dari wisatawan tidak sempurna. Fasilitas wisata yang memiliki sarana, prasana dan kualitas pelayanan yang tidak lengkap maka akan membuat penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung karena sarana, prasarana dan kualitas pelayanan adalah kebutuhan dari wisatawan.

Dari masalah fasilitas dan kualitas pelayanan yang membuat kepuasan wisatawan kurang menikmati tempat wisata ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di angkat oleh peneliti, diketahui bahwa kepuasan konsumen dalam berkunjung ke Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo mengalami penurunan sehingga yang menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Fasilitas yang ditawarkan dirasa belum cukup memuaskan konsumen seperti kurangnya akomodasi, penginapan, kurangnya warung kuliner dan toko souvenir.
- 2) Fasilitas umum yang ditawarkan juga kurang memadai seperti tempat parkir yang kurang luas, wc umum yang kurang bersih, kurangnya mesjid

atau musholla, sedikit transportasi yang melintas di daerah pemandian dan akses internet atau telepon yang sulit.

- 3) Akses jalan utama menuju pemandian air panas masih sempit dan rusak serta kurangnya penerangan.
- 4) Kurang memadainya jaringan drainase dan sanitasi sehingga saat musim hujan sering terjadi banjir.
- 5) Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, dirasakan kurang karena kurang tanggapnya petugas khususnya dalam menangani ketika terjadi kecelakaan pada konsumen.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Terkait dengan identifikasi masalah diatas, maka diperlukan batasan masalah agar permasalahan difokuskan pada masalah yang di teliti yaitu pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo.

- 1) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo?

- 3) Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Pemandian Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya mengenai Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo

2. Bagi Pemerintah Daerah Tanah Karo Dinas Pariwisata

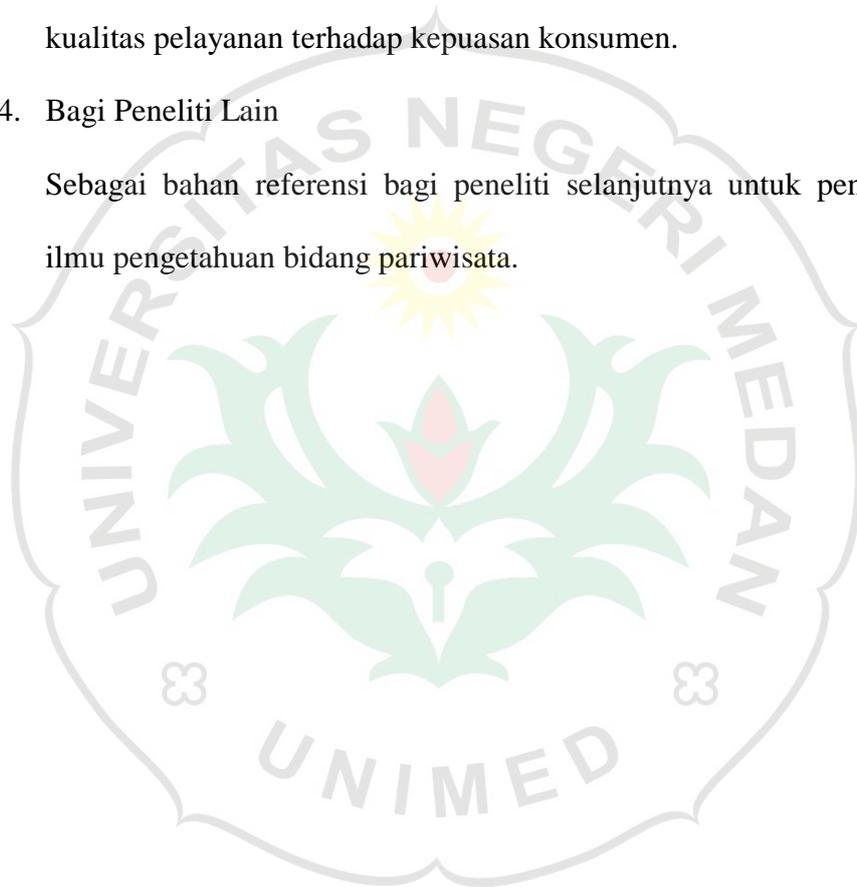
Sebagai masukan untuk pengembangan sektor wisata Air Panas Belerang Desa Semangat Gunung Kabupaten Karo

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Sebagai tambahan literature kepustakaan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan bidang pariwisata.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY