

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia, terletak di pulau Sumatera dengan ibu kota Medan. Medan tercatat sebagai kabupaten/kota dengan kepadatan penduduk tertinggi di Sumatera Utara yakni mencapai 2,26 juta jiwa (*Data BPS Kota Medan : 2018*).). Padatnya aktivitas yang ada di kota Medan membuat kebanyakan masyarakat stres, lelah serta jenuh khususnya masyarakat yang tinggal di pusat kota, sehingga mereka membutuhkan *refreshing* atau liburan untuk menghilangkan penat setelah beberapa hari melakukan aktivitas yang padat dan rutin.

Berwisata bisa menjadi salah satu alternatif yang dapat dilakukan. Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa agar konsumen datang untuk berwisata. Daerah yang menjadi tujuan wisata masyarakat Kota Medan adalah Berastagi yang terletak di Kabupaten Karo. Salah satu destinasi wisata alam yang diminati di Berastagi ialah wisata kebun jeruk petik sendiri. Wisata alam kebun jeruk petik sendiri merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang alam dengan mengandalkan komoditas buah jeruk sebagai tujuan utama para pengunjung untuk melakukan wisata serta dapat memetik dan menikmati buah jeruk sesuai yang diinginkan oleh pengunjung.

Keputusan berkunjung merupakan suatu proses kegiatan yang dimana beberapa orang atau sekelompok seseorang yang melakukan kunjungan wisata atau yang sedang ingin berkunjung dengan cara memikirkan atau mencari kelebihan dan kekurangan destinasi wisata yang ingin dikunjungi tersebut Setiadi (dalam Andreansyah, 2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menurut Lupiyoadi (dalam Yuliani, 2013) *Product/ Produk, Price / Harga, Place / Lokasi, Promotion / Promosi, Fasilitas, Pelayanan.*

Tabel 1.1

**Jumlah Pengunjung Agrowisata Kebun Jeruk Petik Sendiri di UNCLE
JIM'S FARM dari Bulan Juni 2019 – juni 2020 (Orang)**

Bulan	Pengunjung (jiwa)
Juni	363
Juli	247
Agustus	226
September	258
Oktober	229
November	202
Desember	369
Januari	385
Februari	245
Maret	163
April	0
Mei	0
Juni	0
Juli	0
Jumlah	2.687

Sumber: Pemilik Kebun Jeruk UNCLE JIM'S FARM (2021)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah pengunjung yang datang ke agrowisata kebun jeruk petik sendiri setiap bulan mengalami fluktuasi, hal ini

dikarenakan kegiatan dalam bulan – bulan tertentu. Seperti dibulan Juni pengunjung mencapai 363 orang, karena pada bulan ini terdapat libur hari raya idul fitri sehingga banyak pengunjung yang memanfaatkan libur ini untuk berlibur dengan keluarga. Kemudian dibulan Januari pengunjung mencapai 385 orang dikarenakan pada bulan ini adalah saat libur sekolah, libur natal dan tahun baru sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke kebun jeruk tersebut. Lalu mulai dibulan Februari dan Maret pengunjung mulai menurun dikarenakan pandemi virus covid-19 yang sudah masuk ke Indonesia. Dan dibulan April - Juni pemilik memutuskan untuk menutup sementara kebun jeruk tersebut dikarenakan aturan *lockdown* yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Salah satu atribut penting yang menjadi harapan konsumen dalam memutuskan untuk berkunjung adalah kualitas produk yang ditawarkan oleh produsen. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis : internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect (doing it right the first time* atau (kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*, (Sachdev & Verma dalam Tjiptono & Chandra, 2015). Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik produk dan jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhannya.

Selain kualitas produk, faktor yang penting dalam mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan berkunjung ialah harga. Dalam pemasaran

pada umumnya berkaitan langsung dengan masalah harga suatu produk dan jasa. Menurut Kiswanto (dalam Imam, 2019) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa. Terdapat pertimbangan dalam menentukan harga suatu produk agar harga tersebut sesuai dengan produk yang di produksi oleh produsen.

Tabel 1.2

Harga Buah Jeruk di Kebun Jeruk Petik Sendiri di UNCLE JIM'S FARM

Jenis Jeruk	Harga / Kg
Jeruk Madu	Rp. 35.000
Jeruk Mandarin	Rp. 30.000
Jeruk Manis	Rp. 25.000
Jeruk Pontianak	Rp. 15.000

Sumber: Pemilik Kebun Jeruk UNCLE JIM'S FARM (2021)

Faktor lain yang penting dalam mempengaruhi konsumen melakukan keputusan berkunjung ialah fasilitas. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa di tawarkan kepada konsumen (Tjiptono dalam Imam, 2019). Pada dasarnya fasilitas dalam perusahaan jasa merupakan faktor yang menentukan pilihan – pilihan orang untuk berkunjung ke tempat wisata. Fasilitas merupakan sebuah sarana atau prasarana yang memudahkan seseorang melakukan suatu kegiatan atau melaksanakan sesuatu. Biasanya konsumen sebelum melakukan kunjungan mereka selalu mencari tahu dahulu tempat yang ingin mereka kunjungi apakah tempat tersebut memiliki fasilitas yang memadai atau tidak, alangkah lebih baiknya apabila tempat wisata itu memiliki fasilitas yang

memberikan kenyamanan kepada wisatawan seperti kelengkapan fasilitas sarana prasana umum dan fasilitas pengunjang lainnya.

Tabel 1.3

Harga Buah Jeruk Di Sekitar Wisata Kebun Jeruk Perik Sendiri *Uncle Jim;s Farms*

Nama Wisata (kebun jeruk)	Jenis Jeruk	Harga / Kg
1. Putri Tarigan Kebun Jeruk	Jeruk Madu	Rp. 18.000
	Jeruk Manis	Rp. 11.000
2. Tarigan Juma Kenjulu Jeruk	Jeruk Madu	Rp. 23.000
	Jeruk Manis	Rp. 13.000
3. Bangun Kebun Petik Sendiri	Jeruk Madu	Rp. 21.000
	Jeruk Manis	Rp. 12.000

Dari hasil observasi awal dengan melakukan wawancara kepada pemilik kebun, kualitas produk yang ditawarkan dari kebun jeruknya memang dirasa kurang baik karena pemilik lebih memprioritaskan cita rasanya dibandingkan tampilan fisik dan ukuran buah. Sebab pemilik kebun jeruk tersebut lebih memfokuskan bagaimana buah jeruk yang ditanamnya dapat tumbuh dengan rasa yang manis, pemilik kebun tidak mempermasalahkan ukuran buahnya yang tergolong kecil dibandingkan dengan buah jeruk yang ada di kebun jeruk Desa Barusjulu tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang pengunjung memiliki respon yang berbeda beda, diketahui bahwa respon pengunjung yang ada di Kebun Jeruk Petik Sendiri di UNCLE sebagai berikut :

Tabel 1.4

Penilaian 30 orang pengunjung di Kebun Jeruk Petik Sendiri di UNCLE

No.	Penilaian Respon Pengunjung Melalui:	Keterangan
1.	Kualitas produk	Sekitar 60% dari pengunjung merasa jeruk yang ditawarkan memiliki cita rasa yang baik namun mereka merasa ukuran buah yang ada di kebun jeruk tersebut tidak memuaskan karena pengunjung tersebut mementingkan ukuran buah yang besar. Sedangkan Sekitar 40% dari pengunjung merasa cita rasa buah jeruk memiliki rasa manis dan ukuran buah memiliki ukuran yang cukup karena pengunjung tersebut tidak terlalu mementingkan ukuran buah
2.	Harga dan Fasilitas	Hampir 60% pengunjung merasa harga yang ditawarkan termasuk mahal sedangkan 40% lagi menganggap murah, sebab harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan buah jeruk tersebut sebab mereka merasa puas dengan rasa jeruk yang manis dan tidak ada biaya lain yang harus dibayar seperti tiket masuk, bayar parkir dan biaya pemakaian toilet. Dan dengan begitu mereka merasa tidak rugi karena sudah berkunjung ke kebun jeruk petik sendiri.

Sumber: Pemilik Kebun Jeruk UNCLE JIM'S FARM (2021)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pengunjung yang memperhatikan kualitas rasa dan ukuran buah yang besar lebih banyak yaitu 60% pengunjung sedangkan 40% pengunjung sudah pas dengan rasa jeruknya yang ada di kebun jeruk petik sendiri dan tidak memperhatikan ukuran yang besar hanya saja cita

rasanya yang lebih penting. Kemudian dari tabel diatas juga menjelaskan bahwa sekitar 60% pengunjung memperlmasalahkan harga yang mahal tetapi sekita 40% pengunjung tidak memperlmasalahkan harga yang mahal, karena mereka merasa harga setara dengan fasilitas yang di berikan oleh pemilik kebun jeruk petik sendiri tersebut.

Kebun jeruk UNCLE JIM'S FARM memiliki beberapa jenis buah jeruk petik sendiri yaitu jenis jeruk madu, jeruk mandarin, jeruk manis, jeruk pontianak/jeruk siam. Kemudahan penyajian sudah dirasa baik karena pemilik menawarkan kemudahan bagi pengunjung untuk memetik jeruk sendiri dengan membantu pengunjung dalam memilih jeruk yang baik. Dan diantaranya juga merasa kebun jeruk UNCLE JIM'S FARM memiliki daya tarik tersendiri dibanding kebun jeruk petik sendiri lainnya disekitar Desa Barusjulu.

Yang menjadi daya tarik pengunjung untuk datang ke kebun jeruk UNCLE JIM'S FARM tersebut yaitu fasilitas yang terdapat di kebun jeruk UNCLE JIM'S FARM termasuk lengkap karena fasilitas umum, pendukung dan penunjang sudah tersedia. Seperti fasilitas umum terdapat kamar mandi, mushola, pondok – pondok dan tempat duduk bagi pengunjung yang ingin menikmati buah jeruk yang baru dipetik. Selain itu juga terdapat fasilitas pendukung dan penunjang seperti lahan parkir yang luas, dan beberapa peralatan penunjang bagi pengunjung yang ingin berswafoto seperti keranjang, payung dan topi kebun serta taman yang bunga yang indah. Dan dengan fasilitas yang ada dikebun jeruk tersebut dapat membuat

pengunjung merasa puas dengan kebun jeruk UNCLE JIM'S FARM dibandingkan dengan kebun jeruk yang ada didesa Barusjulu.

Berkaitan dengan uraian diatas, maka hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung pada Kebun Jeruk Petik Sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah mengukur keputusan berkunjung melalui kualitas produk, harga, dan fasilitas yang diberikan wisata kebun jeruk petik sendiri. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Jumlah pengunjung dikebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM cenderung berfluktuasi pada bulan – bulan tertentu.
2. Banyaknya pesaing sesama pengusaha agrowisata kebun jeruk di lokasi tersebut.
3. Sebagian pengunjung merasa plang nama kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIMS FARM tidak terlihat jelas ketika pengunjung ingin ke kebun tersebut.
4. Sebagian pengunjung merasa kualitas produk yang ditawarkan kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM tidak sesuai dengan harapan.

5. Sebagian pengunjung merasa harga yang ditawarkan kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM lebih tinggi dibandingkan dengan kebun jeruk disekitarnya.
6. Kelengkapan fasilitas yang diberikan kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM sudah memadai namun, masih banyak keluhan dari pengunjung terkait fasilitas tersebut seperti kebersihan.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah diatas, untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian terarah, maka permasalahannya hanya dibatasi pada variabel yang diteliti saja yaitu : Kualitas Produk, Harga dan Fasilitas dalam mempengaruhi Keputusan Berkunjung pada Kebun Jeruk Petik Sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi?

3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi?
4. Apakah kualitas produk, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu Berastagi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada kebun jeruk petik sendiri UNCLE JIM'S FARM Desa Barusjulu 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 keputusan berkunjung yang berkaitan erat dengan kualitas produk, harga, dan fasilitas.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Menambah kepustakaan dibidang pemasaran agribisnis khususnya mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas produk, harga dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung.

4. Bagi Pelaku Usaha

Sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan guna memperbaiki kualitas produk, harga dan fasilitas sehingga dapat meningkatkan volume penjualan.