

BAB I

PENDAHULUAN

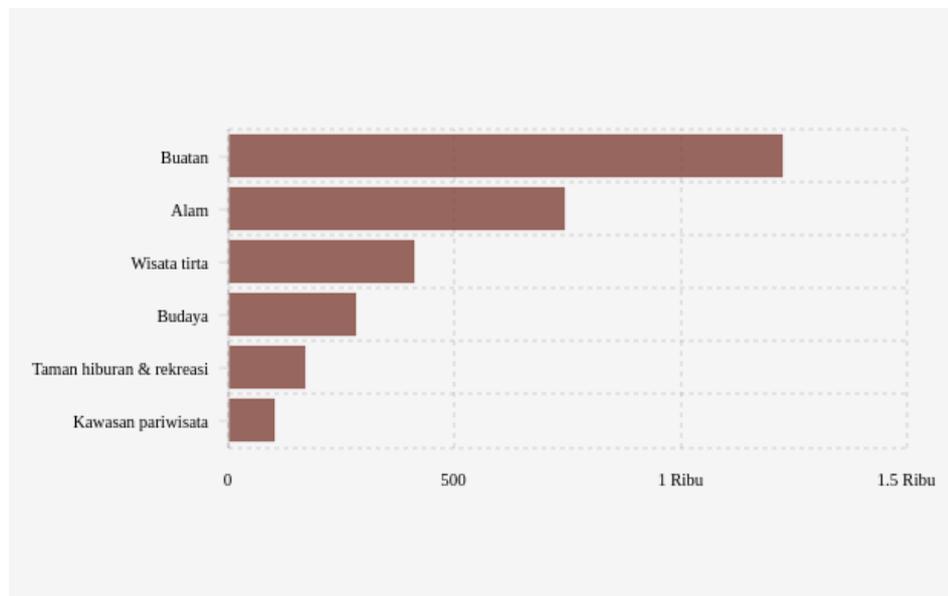
1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang berperan besar dalam pendapatan di Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan sumber daya alam dan budaya yang besar dan memberikan modal yang cukup besar untuk sektor pariwisata. Dengan potensi alam dan budaya yang cukup besar, sektor pariwisata diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Karena banyak orang yang berfikir bahwa berwisata merupakan salah satu kebutuhan yang cukup penting untuk beristirahat dari rutinitas, sehingga dapat menyebabkan perekonomian suatu negara meningkat dengan adanya wisata (Poli et al., 2023).

Wisata adalah perjalanan yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk mengunjungi suatu tempat yang bertujuan untuk berekreasi, pengembangan pribadi, dan mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dengan jangka waktu sementara (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, 2009). Terdapat tiga kategori jenis wisata dalam industri pariwisata yaitu wisata alam, wisata budaya, dan wisata sejarah (Wiyono et al., 2017). Wisata alam memberikan keindahan dan kekayaan alam, wisata budaya memberikan ketradisional, dan wisata sejarah memberikan nilai-nilai sejarah masa lalu. Wisata yang cukup populer yaitu wisata air, seperti olahraga air, waterpark, wisata pantai, dan destinasi wisata yang mengandalkan kekayaan bawah laut. Salah satu bentuk

wisata air yang semakin berkembang pesat yaitu waterpark atau taman rekreasi air. Adapun data yang menunjukkan jumlah kunjungan wisata di Indonesia tahun 2022 yaitu:

Gambar I- 1
Jumlah Pengunjung Wisata di Indonesia



Sumber : Databoks Katadata 2022

Berdasarkan gambar 1-1, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung wisata yang banyak dikunjungi di Indonesia tahun 2022 yaitu wisata buatan. Selanjutnya wisata alam menduduki posisi kedua dengan jumlah pengunjung yang signifikan. Setelah itu wisata tirta yang juga mendapatkan angka kunjungan yang cukup tinggi. Kemudian wisata budaya yang menunjukkan dengan jumlah pengunjung yang relatif rendah. Sementara itu taman rekreasi dan kawasan pariwisata menunjukkan angka yang kunjungan yang paling sedikit dibandingkan dengan wisata lainnya.

Waterpark adalah taman hiburan yang menggambarkan *waterplay*, seperti slide air, bantal splash, *spraygrounds* atau bermain air, sungai malas,

atau rekreasi lain, berenang, dan lingkungan *barefooting* (Winasidi et al., 2014). Waterpark sudah menjadi pilihan utama wisatawan untuk mencari pengalaman liburan yang seru, menyenangkan dan menyegarkan. Selain itu waterpark juga sangat cocok untuk liburan bersama keluarga, teman dan orang terdekat. Persaingan pada sektor pariwisata semakin ketat khususnya pada wisata air di Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah karena adanya beberapa wisata air yang populer dan menjadi pilihan wisatawan untuk dikunjungi seperti Waterpark Gading Splash Water, Pemandian Air Panas Krakal dan Songging Waterpark. Ketiga objek wisata ini saling bersaing untuk menarik pengunjung yang berasal dari dalam daerah maupun luar daerah. Songging waterpark ini memiliki konsep yang lebih terintegrasi dengan tema hiburan air yang memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan beragam, jika dibandingkan dengan Gading Splash Water yang lebih fokus pada wahana permainan dasar, serta Pemandian Air Panas Krakal yang lebih mengutamakan wisata relaksasi dengan air panas alami. Berikut ini data jumlah wisatawan Songging Waterpark dan Gading Splash Water Tahun 2022 sampai 2023 yaitu:

Tabel I- 1
Data Jumlah Pengunjung
Songging Waterpark dan Gading Splash Water

Objek Wisata	Tahun 2022	Tahun 2023	Presentase
Songging Waterpark	43.080	59.328	37.75%
Gading Splash Water	54.000	63.000	16.67%

Sumber : Data primer Songging waterpark dan Gading Splash Water 2024

Berdasarkan Tabel 1-1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada dua objek wisata, yaitu Songging Waterpark dan Gading Splash Water dua tahun terakhir, dapat dilihat perbandingan yang menggambarkan jumlah pengunjung pada kedua objek wisata tersebut. Data jumlah pengunjung untuk Gading Splash Water menunjukkan angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan Songging Waterpark. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung Gading Splash Water 54.000 pengunjung, sementara Songging Waterpark 43.080 pengunjung. Pada tahun 2023 Gading Splash Water menunjukkan pertumbuhan dengan jumlah pengunjung mencapai 63.000 pengunjung, sedangkan Songging Waterpark dengan 59.328 pengunjung. Presentase pertumbuhan pada Songging waterpark sebesar 37.75%. Sedangkan presentase pada Gading Splash Water lebih sedikit, yaitu sebesar 16.67%. Dari data tersebut menunjukkan, meskipun Gading Splas Water memiliki jumlah pengunjung yang lebih tinggi dibandingkan Songging Waterpark dari tahun ke tahun, Songging waterpark menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Meskipun Gading Splash Water tetap mendominasi jumlah pengunjung dalam dua tahun terakhir, tetapi Songging Waterpark

menunjukkan pertumbuhan yang lebih pesat, yang menunjukkan potensi besar dalam menarik wisatawan.

Songging waterpark terletak di Desa Candiwulan Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen. Objek wisata Songging waterpark ini didirikan pada tahun 2019. Songging waterpark adalah taman rekreasi air yang menawarkan berbagai wahana air menarik seperti, ember tumpah dan prosotan. Selain itu pengunjung juga dapat menikmati spot foto yang unik seperti, mural candi Borobudur, dinosaurus, lumba-lumba, dan ayunan. Pengunjung yang datang dari berbagai usia, mulai dari anak-anak (usia 2-12 tahun), remaja (usia 13-17 tahun), dan dewasa (usia 18-59 tahun). Anak-anak biasanya datang bersama keluarga, sedangkan remaja dan dewasa biasanya datang bersama teman atau saudara. Songging waterpark dapat dikunjungi setiap hari Senin hingga Minggu, kecuali pada hari Jumat tutup. Untuk jam operasionalnya adalah jam 08.00 sampai 17.00 WIB. Dalam beberapa tahun terakhir jumlah kunjungan di Songging Waterpark selalu meningkat dari tahun ke tahun.

Keputusan berkunjung merupakan salah satu bentuk dari keputusan pembelian suatu produk wisata (Vilda et al., 2020). Keputusan berkunjung adalah perilaku pembelian seseorang untuk menentukan suatu tempat wisata untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen yang meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan tindakan yang diambil setelah pembelian (Ramadhani et al., 2021). Proses pengambilan keputusan dalam perjalanan wisata sangat penting karena dengan melakukan pertimbangan sebelum

seorang pengunjung memutuskan untuk berkunjung ke suatu tempat wisata. Sebelum melakukan perjalanan wisata, seorang wisatawan akan terlebih dahulu mempersiapkan berbagai aspek seperti penyiapan mental untuk memastikan kesiapan dirinya untuk menikmati perjalanan dan tantangan yang ada dalam perjalanan (Utami, 2023). Adapun hasil observasi penyebab keputusan berkunjung pada objek wisata songging waterpark yaitu:

Tabel I- 2
Alasan yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung
Songging Waterpark

No.	Alasan	Jumlah Responden
1.	Tempatnya luas dan nyaman	19
2.	Banyak wahana, spot foto yang unik dan menarik	5
3.	Kebersihan	3
4.	Dekat	3
Total		30

Sumber: Observasi pada pengunjung objek wisata Songging Waterpark

Berdasarkan tabel 1-2 observasi yang dilakukan oleh penulis pada 30 responden yang berkunjung ke objek wisata songging waterpark yang menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi mereka memutuskan keputusan untuk berkunjung. Dari 30 responden, 19 responden menyatakan alasan utama mereka berkunjung ke songging waterpark yaitu karena tempatnya luas dan nyaman, yang termasuk dalam kategori amenities. Sebanyak 5 responden lainnya menyatakan jika mereka berkunjung ke songging waterpark untuk menikmati banyak wahana, dan menikmati spot foto yang unik dan menarik, yang merupakan bagian dari daya tarik wisata. Sebanyak 3 responden lainnya juga menyatakan jika alasan mereka berkunjung karena lokasi yang dituju untuk tujuan wisata cukup dekat dengan tempat tinggal mereka, yang dapat

dikategorikan ke dalam aksesibilitas. Sebanyak 3 responden lagi menyatakan jika kebersihan tempat menjadi faktor utama mereka dalam memutuskan untuk berkunjung ke songging waterpark, yang dapat dikategorikan sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa amenities, daya tarik wisata, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan menjadi tolok ukur dalam keputusan berkunjung di Songging Waterpark.

Menurut (Susianto et al., 2022) Amenitas adalah berbagai fasilitas yang disediakan suatu tempat wisata yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang sedang berkunjung di suatu tempat. Keberadaan amenities yang baik dan memadai sangat berpengaruh pada kenyamanan pengunjung. Karena mereka cenderung mencari tempat yang memberikan kenyamanan dan kebutuhan mereka saat sedang berlibur. Sehingga ketiadaan atau kurang baiknya kondisi amenities yang ada di lokasi wisata akan menurunkan niat memutuskan keputusan wisatawan untuk berkunjung ke suatu tempat. Oleh karena itu, ketersediaan dan kualitas amenities pada suatu tempat sangatlah penting untuk diperhatikan keberadaannya. Semakin baik amenities yang ada pada sebuah tempat wisata atau tempat penelitian, maka akan semakin meningkat juga keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata (Susianto et al., 2022). Adapun amenities yang ada di Songging waterpark, yaitu gazebo atau tempat istirahat, tempat penyewaan pelampung dan alat lain yang mendukung kegiatan pengunjung, serta kantin atau restoran yang menyediakan makanan dan minuman.

Selain itu, daya tarik wisata juga menjadi salah satu faktor penting dalam keputusan berkunjung. Daya Tarik Wisata adalah suatu objek wisata yang memiliki keunikan, kemudahan dan nilai yang menggambarkan keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Daya tarik merupakan salah satu faktor utama yang memotivasi pengunjung untuk melakukan keputusan berkunjung ke suatu tempat (Utami, 2023). Jika suatu tempat wisata menawarkan daya tarik wisata yang unik, menarik, dan beragam maka memungkinkan wisatawan untuk memilih dan memutuskan berkunjung akan semakin besar (Vilda et al., 2016). Daya tarik utama dari Songging waterpark terletak pada spot foto unik yang dirancang khusus untuk menarik minat pengunjung, terutama untuk mereka yang memiliki hobi berfoto. Spot foto yang ada berupa lukisan mural yang mengelilingi kolam renang dan area sekitarnya, yang membuat suasana berbeda dan menarik bagi pengunjung yang ingin mengabadikan momen mereka. Beberapa mural yang ada di Songging Waterpark yaitu mural candi borobudur yang monumental, dinosaurus yang penuh imajinasi, gambar lumba-lumba.

Faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan berkunjung adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu karakteristik, pelayanan atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan terhadap kepuasan konsumen (Zaelani, 2021). Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen atau pengunjung. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pengunjung akan tertarik untuk

berkunjung ke suatu tempat akan semakin besar, tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka tingkat keputusan pengunjung untuk mengunjungi akan semakin kecil (Asikin et al., 2019). Kualitas pelayanannya yang diberikan di Songging waterpark yaitu pelayanan dari petugas songging waterpark yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung yang datang seperti sikap yang sopan santun dan siap membantu sehingga pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu kecepatan layanan yang diberikan ketika proses pembelian tiket, penyewaan peralatan yang efisien sehingga dapat menjaga kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Selain dari amenitas, daya tarik wisata dan kualitas pelayanan faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung yaitu aksesibilitas suatu tempat wisata. Aksesibilitas merupakan cara untuk memudahkan wisatawan mengunjungi suatu tempat tujuan wisata, baik melalui kemudahan transportasi, informasi maupun jalan menuju tempat tujuan wisata. Akses wisata yang mendukung, seperti adanya petunjuk arah yang jelas akan membuat wisatawan mudah untuk sampai ke tujuan wisata (Nurchomariyah & Liliyan, 2023). Semakin mudah akses untuk sampai ke lokasi maka jumlah keputusan berkunjung akan semakin besar (Faradila et al., 2024). Akses yang dilalui untuk ke Songging waterpark sudah cukup baik seperti tersedianya petunjuk arah yang jelas mulai dari jalan utama menuju lokasi hingga area parkir.

Dapat disimpulkan bahwa pengunjung Songging Waterpark yang semakin meningkat, belum ada penelitian yang meneliti secara spesifik yang mempengaruhi keputusan berkunjung ke Songging Waterpark. Amenitas yang

ada, daya tarik wisata yang ada, kualitas pelayanan yang diberikan, serta aksesibilitas untuk ke tempat wisata yang merupakan faktor yang dapat menentukan keputusan wisatawan untuk berkunjung. Tetapi belum ada penelitian yang mengkaji pengaruh dari gabungan keempat faktor tersebut pada keputusan berkunjung di Songging Waterpark. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana amenities, daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas dapat berkontribusi terhadap keputusan berkunjung ke Songging Waterpark. Dengan memahami faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung, diharapkan pengelola dapat membuat strategi pemasaran dan pengembangan yang lebih efektif untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dan keberlanjutan operasional Songging Waterpark.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Susianto et al., 2022) menunjukkan bahwa daya tarik wisata dan amenities berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Objek wisata memiliki daya tarik dengan adanya fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap. Semakin lengkap fasilitasnya maka keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan juga akan meningkat. Hasil penelitian dari (Faradila et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan semakin tinggi keputusan wisatawan untuk berkunjung. Hasil penelitian dari (Nurchomariyah & Liliyan, 2023) menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh besar terhadap pemilihan wisata dalam berkunjung ke suatu objek wisata. Akses wisata yang

mendukung dan mudah dapat membuat kenaikan pada keputusan wisatawan untuk memutuskan berkunjung ke suatu tempat atau objek wisata.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat kebumen cukup memilih keputusan berkunjung pada songging waterpark. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul judul **“Pengaruh Amenitas, Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang ada beberapa hal yang menarik untuk diteliti lebih dalam yaitu hal-hal yang membuat pengunjung memutuskan untuk berkunjung ke Songging Waterpark. Peneliti akan melakukan penelitian variabel amenities dan daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung dengan persepsi keamanan. Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Amenitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen?
2. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen?
3. Apakah Aksesibilitas berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen?

5. Apakah Amenitas, Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis, maka penulis akan menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini adalah pengunjung Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
2. Untuk usia responden dalam penelitian ini dibatasi yaitu minimal usia 17 tahun dengan asumsi bahwa usia tersebut sudah dianggap dapat memberikan pendapat yang objektif.
3. Permasalahan pada penelitian ini yaitu pengaruh amenities, daya tarik wisata, aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
4. Untuk menghindari meluasnya pembahasan pada penelitian ini, maka penulis membatasi sebagai berikut:
 - a. Keputusan Berkunjung

Keputusan berkunjung adalah tindakan yang menggambarkan tentang tindakan konsumen untuk mengambil suatu keputusan, dari mulai pengenalan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengunjung wisata, mendapatkan informasi, menilai serta membandingkan berbagai macam alternatif (Vilda et al., 2020).

Menurut (Vilda et al., 2016) keputusan berkunjung memiliki lima indikator yaitu:

1. Keputusan berkunjung merupakan pilihan yang tepat
2. Ketertarikan kuat untuk berkunjung
3. Bersedia menyisihkan dana untuk berkunjung
4. Memiliki perasaan senang untuk berkunjung
5. Memilih berkunjung

b. Amenitas

Amenitas merupakan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan wisatawan di destinasi wisata. Amenitas berkaitan dengan kebutuhan lain yang mungkin diperlukan oleh wisatawan, seperti toilet, tempat parkir, klinik, dan tempat ibadah (Simanjuntak, 2021). Menurut (Rossadi & Widayati, 2024) indikator amenities ada empat yaitu:

1. Toilet Umum
2. Tempat Parkir
3. Tempat Ibadah
4. Tersedianya tempat sampah

c. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan sesuatu yang ditawarkan penjual untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dikonsumsi sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar (Poli et al., 2023).

Menurut (Sugianto & Marpaung, 2020) daya tarik wisata memiliki empat indikator yaitu:

- a. Kondisi objek wisata
 - b. Aksesibilitas atau kemudahan di dalam wisata
 - c. Manfaat objek wisata
 - d. Biaya yang sangat terjangkau
- d. Aksesibilitas

Aksesibilitas menurut (Pratama, 2020) aksesibilitas adalah cara untuk penyediaan sarana transportasi public untuk wisatawan yang berpengaruh terhadap waktu, biaya dan jarak tempuh serta kenyamanan saat berwisata.

Menurut (Ramadhani et al., 2021) indikator aksesibilitas ada empat yaitu:

1. Kondisi jalan menuju lokasi
 2. Akses angkutan umum atau kendaraan pribadi
 3. Akses informasi menuju lokasi
 4. Kemudahan dalam menjangkau lokasi atau destinasi
- e. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut (Tjiptono, 2014) adalah usaha pengguna untuk memenuhi kebutuhan secara bersamaan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pengguna secara tepat dan akurat.

Menurut (Faradila et al., 2024) indikator kualitas pelayanan ada enam yaitu:

1. Keselamatan dan keamanan
2. Kebersihan
3. Informasi
4. Transparansi
5. Harmony
6. Keramahan

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Amenitas Terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Amenitas, Daya tarik wisata, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung pada Objek Wisata Songging Waterpark di Adimulyo Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai variabel Amenitas, Daya Tarik Wisata, , Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Berkunjung.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan bahan masukan bagi manajemen songging waterpark mengenai Amenitas, Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung agar dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

