

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Puncak Gundaling



Gambar 1. 1 Pemandangan Gunung Sibayak dari Puncak Gundaling

Sumber : pariwisata.karokab.go.id (2019)

Puncak Gundaling merupakan salah satu destinasi wisata terkenal di provinsi Sumatera utara , puncak Gundaling dikenal sebagai destinasi wisata wajib dikunjungi dan tak pernah sepi pengunjung . Puncak Gundaling berlokasi di Jl. Letjen Jamin Ginting, Kecamatan Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara, sekitar 3 Km dari kota Berastagi. Puncak Gundaling sudah dikenal luas masyarakat Sumatera utara sejak tahun 60-an , asal nama Gundaling sendiri mempunyai banyak versi salah satu versi yang banyak diyakini oleh masyarakat lokal adalah pada era penjajahan inggris seorang misionaris inggris yang datang ke tanah karo menyukai seorang gadis lokal , setelah cukup lama menjalin hubungan sang misionaris harus Kembali ke negara asal dan meninggalkan sang kekasih , pada saat sebelum keberangkatan mereka bertemu untuk terakhir kali di sebuah bukit dan sang misionaris mengucapkan good bye darling , tapi dikarenakan pengucapan yang cukup sulit sang gadis dan warga mengeja dengan kata Gundaling dan hingga sekarang nama Gundaling pun diberikan untuk menamai bukit tersebut .

Puncak Gundaling sendiri saat ini dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Karo , dari atas Puncak Gundaling pengunjung dapat menikmati panorama keindahan kota Berastagi serta pemandangan Gunung Sinabung dan Gunung Sibayak dengan suhu yang dingin yang menjadikannya berbeda dengan tempat lainya di Sumatera utara , mayoritas wisatawan yang datang adalah wisatawan lokal dan kita juga dapat menjumpai wisatawan mancanegara yang datang . Mayoritas pengunjung Gundaling

adalah keluarga yang menghabiskan waktu luang mereka bersama – sama juga pemuda/I yang menikmati kebersamaan mereka di kafe sekitar Gundaling , Gundaling menjadi tujuan wisata masyarakat lokal karena fasilitas penunjang sudah sangat baik serta dekat dengan tempat wisata lainya ditambah jarak yang tidak terlalu jauh dari kota besar.

Daya tarik utama dari Puncak Gundaling adalah panorama alamnya yang indah tetapi banyak juga wisata penunjang lainnya seperti penjual aksesoris dan tanaman di sepanjang jalan utama , kafe , restoran , Resort , delman dan pasar buah . Saat ini Puncak Gundaling menjadi wisata prioritas pemerintah kabupaten karo.

1.1.2 Fasilitas dan Wahana

Melakukan Perjalanan atau berwisata menjadi salah satu kebutuhan rekreasi (berlibur), sehingga waktu yang senggang dapat dimanfaatkan secara berguna baik bagi kesehatan mental dan juga pembelajaran baru , maka daripada itu sering kali hiburan dan keunikan suatu tempat sering kali menjadi daya Tarik tempat wisata sehingga menghasilkan nilai jual . Tanpa daya Tarik ini tentu sebuah objek wisata tidak dapat berkembang dan menghasilkan profit . Puncak Gundaling salah satu tempat wisata yang memiliki daya Tarik yang kuat sehingga tidak lekang oleh waktu , berikut ini daya Tarik puncak Gundaling dalam bentuk fasilitas dan wahana :

a) Fasilitas Umum

Salah satu penunjang utama objek wisata adalah adanya ketersediaan fasilitas umum . Di Puncak Gundaling sendiri fasilitas umunya susah sangat lengkap yang terdiri dari area parkir , toilet umum , tempat ibadah , gazebo yang tersedia di beberapa titik , tempat duduk di area Puncak Gundaling , tempat makan dan minum , serta transportasi umum yang tersedia dengan titi awal kota Berastagi

b) Delman

Dengan area yang cukup luas dan medan jalan yang cukup naik Pengelola Gundaling juga menyediakan delman yang sering warga sekitar sebut sebagai *sado* , pengunjung juga dapat memilih paket hanya menunggang kuda saja tanpa menggunakan kereta

c) Puncak Gundaling

Ini merupakan pusat rekreasi dari puncak Gundaling di titik paling puncak kita disuguhkan dengan latar belakang kota Berastagi beserta 2 gunung berapi yang aktif di kabupaten karo yaitu Gunung Sinabung dan Gunung Sibayak , di area ini kita disuguhkan dengan banyak tempat untuk berfoto . di Puncak Gundaling Ini kita dapat menikmati tenggelamnya matahari di sore hari .

d) Toko Tanaman

Salah satu yang menjadi daya Tarik yang berbeda di antara tempat wisata yang lain adalah di sepanjang jalanan utama Gundaling wisatawan akan disuguhkan oleh penjual tanaman hias yang menawarkan berbagai jenis tanaman kembang yang hanya ada di kabupaten karo karena hal ini juga sering kali banyak ibu-ibu yang menjadikan Gundaling sebagai tempat yang ingin mereka kunjungi untuk membeli tanaman yang unik .

e) Hotel dan Penginapan

Banyak wisatawan yang ingin lebih lama menikmati pesona Puncak Gundaling ini sehingga di area ini banyak sekali penginapan dan hotel yang disediakan dan memiliki keunikan masing-masing , saat menginap di area puncak Gundaling ini wisatawan akan merasakan bagaimana suhu yang sangat dingin dan dapat menghirup udara segar . Pengunjung langsung dapat memilih penginapan mana yang akan mereka pilih

f) Spot Foto



Gambar 1. 2 Salah satu area foto di area Gundaling

Sumber : Dokumentasi Penulis (2020)

Di sepanjang area Gundaling sudah banyak dibuat patung , taman dan bangunan yang unik dan menarik yang dijadikan oleh wisatawan untuk mengabadikan momen-momen mereka saat berlibur ke Gundaling .

1.1.3 Operasional wisata Puncak Gundaling

Area Puncak Gundaling ini dapat dikunjungi setiap hari sepanjang waktu cukup dengan membeli tiket masuk sebesar Rp.10.000,00 .

1.2 Latar Belakang

“ Dalam beberapa dekade terakhir, sebagian besar organisasi internasional berpendapat bahwa pariwisata dapat dipahami sebagai alat untuk pembangunan ekonomi di banyak wilayah di dunia “ (Rivero , Pulido-Fernández , Cárdenas-Garcí 2015:206) , faktor inilah yang menjadikan industri pariwisata menjadi salah satu pilar penyangga perekonomian banyak negara . Meskipun pada saat pandemi yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir ini direktur World Travel and Tourism Council Julia Simpson mengatakan perkembangan sektor pariwisata berpotensi menyalip pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) dunia di tahun 2023 (www.reuters.com , 2022) , tetapi tidak bisa dipungkiri sektor pariwisata tetap menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar negara-negara di dunia , hal ini menyebabkan semua negara berlomba-lomba mengembangkan sektor pariwisata mereka .

Indonesia sebagai salah satu negara maritim terbesar di dunia dengan kekayaan alam yang melimpah sehingga sektor pariwisata kita menjadi berkembang pesat dan menjadi salah satu sektor yang banyak memberikan pertumbuhan ekonomi saat ini . Pemerintah juga menyadari hal ini sehingga di tahun 2019 Presiden Joko Widodo menugaskan kemenparekraf mengembangkan destinasi super prioritas , hingga saat ini kemenparekraf terus melakukan upaya sosialisasi dan pengembangan destinasi super prioritas Indonesia . Meskipun pemerintah sudah memulai beberapa program untuk mendongkrak sektor pariwisata Indonesia yang saat ini jika kita bandingkan dengan negara – negara tetangga lainnya seperti Singapura , Malaysia , dan Thailand kunjungan wisatawan ke negara kita masih rendah , apabila kita bandingkan dengan kekayaan alam , kebudayaan , dan letak geografis negara kita jauh unggul daripada negara – negara asia tenggara lainnya , ini terjadi karena pengembangan sektor pariwisata di negara kita belum maksimal , ini juga dapat kita lihat dengan objek wisata yang dikunjungi adalah objek wisata yang sudah terkenal sedangkan masih banyak objek wisata di daerah-daerah yang belum dikenal khalayak luas karena kurangnya promosi dan pengembangan fasilitas .

Sumatera utara merupakan salah satu provinsi yang memiliki banyak objek wisata dengan kunjungan wisatawan yang cukup tinggi pertahunnya , di Sumatera utara sendiri banyak destinasi wisata yang belum ter promosikan dengan baik . Kabupaten karo merupakan salah satu kabupaten dengan wisatawan terbanyak di Sumut .

Kabupaten karo secara geografis memiliki luas 2.127,25 km² dengan data jumlah penduduk pada tahun 2020 sebanyak 404.998 jiwa, serta kepadatan 190 jiwa/km², ada di dataran tinggi membuat kabupaten karo memiliki iklim yang sejuk dan dingin , sehingga banyak wisatawan yang datang hanya untuk merasakan sejuknya kabupaten karo.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Kabupaten Karo

Tahun	Total Kunjungan Wisatawan
2014	326.621
2015	371.164
2016	436.024
2017	558.317
2018	530.252

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo (2018)

Pada Tabel 1.1 dapat di jelaskan tahun 2014 Total kunjungan wisatawan 326,621 Jiwa, tahun 2015 371,164 jiwa ,tahun 2016 436,024 Jiwa selanjutnya di tahun 2017 mengalami kenaikan yang sebesar 558,317 kunjungan wisatawan. Kenaikan ini memberikan nilai positif dari tahun 2014 sampai 2017, namun pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah pengunjung sebesar 530,252 yang memberikan nilai negatif bagi pariwisata kabupaten Karo.

Salah satu destinasi Kabupaten Karo yang banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah Puncak Gundaling . Puncak Gundaling merupakan salah satu destinasi wisata yang sudah terkenal sejak tahun 60-an hingga saat ini objek wisata ini masih menjadi primadona wisatawan domestik , Puncak Gundaling sendiri berada sekitar 3 Km dari kota Berastagi dan terletak di 1.575 meter dari permukaan laut. Wisatawan yang datang akan dimanjakan dengan keindahan kota Berastagi , Gunung Sinabung , dan Gunung Sibayak dari Puncak Gundaling , terkadang pada saat erupsi wisatawan dapat melihat lahar panas Gunung Sinabung dari sini . Jarak yang dekat dengan pusat kota merupakan salah satu faktor yang membuat Puncak Gundaling menjadi salah satu destinasi yang banyak dikunjungi oleh masyarakat lokal . Puncak Gundaling sering

menjadi pilihan utama wisatawan dikarenakan harga yang terjangkau dan banyak fasilitas pendukung yang membuat berwisata ke Puncak Gundaling tidak terasa membosankan , mulai dari perjalanan wisatawan akan dimanjakan dengan pohon pinus di sepanjang jalan menuju puncak dengan udara yang sejuk dan menyegarkan , wisatawan juga dapat berfoto dengan patung – patung yang menceritakan beberapa cerita rakyat kabupaten karo di area puncak , dan wisatawan dapat menyewa tikar untuk duduk di puncak sambil menikmati panorama alam yang indah .

Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Puncak Gundaling

Tahun	Jumlah Kunjungan
2017	141.107
2018	138.116
2019	133.021
2020	86.056
2021	85.282

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo (2022)

Tabel di atas merupakan data jumlah kunjungan wisatawan ke wisata Puncak Gundaling. pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisatawan sebanyak 141.107 orang selanjutnya pada tahun 2018 terjadi penurunan pengunjung sebesar 2,1% kemudian Pada tahun 2019 kembali terjadi penurunan kembali sebesar 3,8% dari tahun sebelumnya, dilanjutkan pada tahun 2020 masih terjadi penurunan yang signifikan sebesar 54,5% , dan pada tahun 2021 penurunan terus terjadi menjadi sebesar 9% . dapat kita lihat penurunan wisatawan sudah terjadi sejak 2018 dan penurunan signifikan terjadi di 2020 hal ini disebabkan oleh bencana Pandemi Covid-19.

Dari tabel di atas dapat kita ambil sebuah kesimpulan sebelum dan sesudah adanya pandemi covid-19 setiap tahunnya terjadi penurunan jumlah wisatawan ke Puncak Gundaling . Hal ini membuat saya tertarik untuk lebih dalam meneliti alasan terjadinya penurunan jumlah wisatawan di puncak Gundaling yang potensi dan keindahan alamnya yang luar biasa dari beberapa faktor yang penulis temukan salah satunya yang dapat mengakibatkan penurunan jumlah wisatawan ini salah satunya karena buruknya pengelolaan dan retribusi yang membuat masyarakat malas untuk berwisata ke puncak Gundaling .



Gambar 1. 3 Review Wisatawan

Sumber : *tripadvisor.co.id* (2022)

Promosi juga memungkinkan menjadi salah satu faktor menurunnya jumlah wisatawan “Menurut Ginting & Suryawan, (2018 : 4) pemerintah daerah sudah mempromosikan puncak Gundaling di media sosial tapi tidak diperbarui “ sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Purba Elisa (2018:74) dalam keterangan yang diberikan oleh narasumber dinas terkait tidak mempromosikan Gundaling dan para pelaku usaha di daerah bukit Gundaling juga kurang merasa puas akan Acara pesta bunga dan buah, dikarenakan mereka tidak secara khusus dipromosikan, karena acara tahunan tersebut lebih berpusat di pasar buah, bukan di area puncak Gundaling

Winardi (2014:426) menyebutkan bahwa “Promosi merupakan sebuah aktivitas komunikasi, yang bertujuan untuk memperlancar arus produk, servis atau ide tertentu pada sebuah saluran distribusi” .Menurut Payangan (2014:30) bauran pemasaran pariwisata adalah suatu sistem dan koordinasi yang dilaksanakan sebagai suatu kebijakan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang kepariwisataan, baik milik swasta maupun pemerintah, dalam ruang lingkup lokal, regional, nasional dan internasional untuk dapat mencapai kepuasan wisatawan dengan memperoleh keuntungan yang wajar. Menurut Prayogi (2019:53) Bauran Pemasaran Pariwisata terdiri dari baruan produk wisata , bauran harga , bauran distribusi , bauran proses , bauran promosi , bauran sumber daya manusia , dan bauran fisik.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo salah satu pihak yang berwenang dalam hal mempromosikan objek wisata Puncak Gundaling. Menurut Laksana (2019:129) “promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat yang bertujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut”. Bentuk promosi pun dilakukan oleh

dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten karo dengan berbagai cara yang berbeda-beda, seperti menggunakan media elektronik seperti radio , media iklan seperti brosur , pamflet , media daring seperti media sosial , situs daring , dan kegiatan festival atau pameran, tujuannya untuk informasi kepada publik.



Gambar 1. 4 Promosi Gundaling melalui media sosial

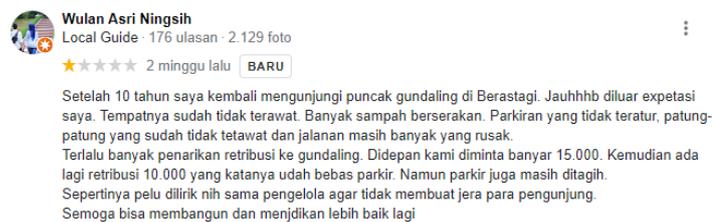
Sumber : Instagram Disparbud kab. Karo (2021)

Gambar 1.4 merupakan salah satu promosi yang dilakukan oleh dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten karo melalui media sosial untuk menarik wisatawan . Dengan menggunakan blog , situs web dan media sosial merupakan Langkah yang bagus untuk berpromosi di luar daerah, tetapi perlu pembaruan terus-menerus agar calon wisatawan dapat mengetahui dengan pasti mengetahui informasi terbaru Puncak Gundaling .

Sebagai mana kita tau jika kegiatan promosi terus-menerus dilakukan , maka wisatawan akan semakin tertarik dan terpengaruh sehingga wisatawan akan mengunjungi objek wisata. Keberhasilan dan pelaksanaan program promosi yang tepat akan berdampak positif pada perkembangan pariwisata di Puncak Gundaling. Kegiatan promosi ini harus diperhatikan dengan serius dan dilakukan oleh pengelola objek wisata , sehingga pengelola dapat memberikan perhatian lebih terhadap promosi objek wisata . Pengelola objek wisata juga wajib memberikan informasi yang benar

dan sesuai dengan fakta sehingga kepuasan wisatawan dapat tercapai atas harapan yang diberikan melalui kegiatan promosi.

Selain turunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Puncak Gundaling. Permasalahan lainnya yang juga turut mempengaruhi turunnya jumlah wisatawan yaitu kurangnya pengelolaan daya Tarik wisata sehingga faktor kepuasan masyarakat menurun . Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. dari sini dapat kita tarik sebuah kesimpulan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan setelah menerima dan merasakan layanan apakah sesuai harapan , terlampaui , atau tidak sesuai harapan . karena kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja. Menurut Lovelock dan Wright (2007:102) wisatawan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut .



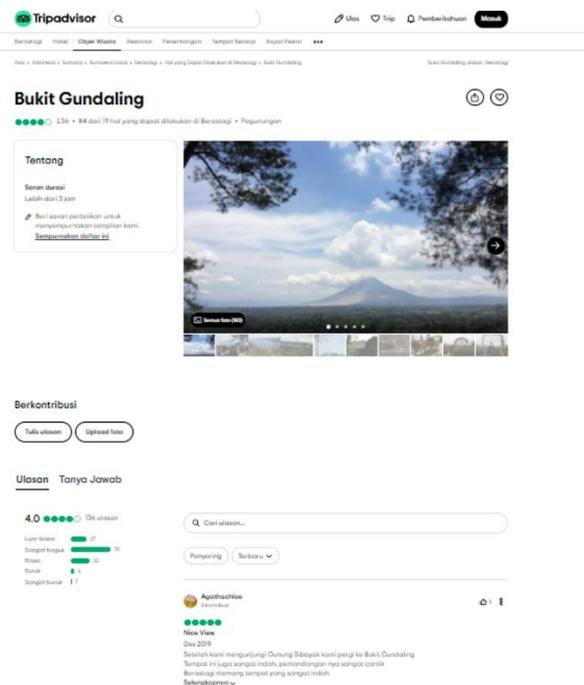
Gambar 1. 5 Keluhan Wisatawan Puncak Gundaling

Sumber : Google Maps Review Location (2022)

Dapat dilihat dari Gambar 1.5 di atas terdapat penilaian salah satu wisatawan yang pernah berkunjung ke Puncak Gundaling, objek wisata Puncak Gundaling masih memiliki kekurangan dalam hal fasilitas yang kurang terawat seperti kebersihan , parkir yang tidak teratur , patung – patung yang tidak terawat , jalanan yang rusak , dan sistem retribusi yang belum tertata dengan baik , sehingga Puncak Gundaling belum dapat optimal memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan .

Menurut Lewis & Booms,dkk dalam Atmaja (2018:50) mengemukakan bahwa, “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Menurut Parasuraman dalam Vellas dan Bacheral (2008:230) kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima harus dapat dibuat sekecil mungkin, karena pengalaman seperti ini

menimbulkan kekecewaan, promosi dari mulut ke mulut yang negatif, dan kemungkinan kehilangan kepercayaan dan rasa tidak suka menggunakan usaha jasa tersebut. Kunci agar kesenjangan ini dapat dipertahankan dengan sekecil mungkin adalah dengan memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen karena itu akan mengakibatkan kepuasan konsumen, promosi dari mulut ke mulut yang positif dan kemungkinan untuk menambah kepercayaan dan minat untuk menggunakan pemasok jasa tersebut dimasa depan. Kepuasan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata merupakan hal yang tidak boleh dianggap enteng karena merupakan respons dari harapan yang telah dibangun sebelum melakukan kegiatan wisata. Kepuasan ini berdampak pada nilai benda hidup, semakin besar kepuasan yang dirasakan wisatawan maka semakin besar kemungkinan menerima pelayanan yang baik dan sebaliknya.



Gambar 1. 6 Penilaian Puncak Gundaling

Sumber : tripadvisor.co.id (2022)

Kepuasan ini berdampak terhadap nilai dari suatu objek yang dijalani, semakin besar kepuasan yang dirasakan wisatawan maka akan semakin besar kemungkinan baiknya pelayanan yang diterima dan begitu juga sebaliknya. Sehingga kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan.

Dalam Penelitian Terdahulu yang di lakukan oleh Teuku Azliansyah , Rita.M , dan Dearlina.S (2020) faktor promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah dengan judul skripsi “**Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Puncak Gundaling Di Kabupaten Karo**”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling ?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling ?
- c. Bagaimana pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling?
- d. Bagaimana strategi promosi dan peningkatan kualitas pelayanan di objek wisata Puncak Gundaling untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling.
- c. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puncak Gundaling.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi pengembangan dan menambah keilmuan dalam bidang Ilmu pengetahuan terutama bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan promosi dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan bagi objek penelitian di bidang pariwisata. Selain itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan beberapa masukan dan saran dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten karo dalam hal memahami permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan wisata dan promosi, kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan objek wisata Puncak Gundaling

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah bagian yang menjelaskan gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini adalah bagian yang mengemukakan landasan teori yang relevan dan mendukung topik pembahasan, rangkuman penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini adalah bagian yang menjelaskan mengenai pendekatan, metode dan teknik yang digunakan oleh peneliti dengan tujuan mengumpulkan dan menganalisis data yang akan memberikan jawaban atas masalah penelitian dan pengujian hipotesis pada penelitian ini

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah bagian yang akan memaparkan mengenai analisis dan pengolahan data yang telah didapatkan untuk mendapatkan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini peneliti akan menguraikan hal mengenai kesimpulan dari hasil peneliti peroleh serta sara yang diberikan guna perbaikan bagi penulis dan penelitian selanjutnya, begitu juga dengan pihak lain yang berkait