

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar. Hal ini dapat dilihat dari sektor pariwisata Indonesia yang terus maju dan berkembang sangat pesat. Bahkan, perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat ini semakin terlihat dari banyaknya pencapaian Indonesia yang telah diakui oleh dunia. Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.508 pulau atau disebut juga sebagai nusantara atau negara maritim, telah menyadari pentingnya sektor pariwisata terhadap perekonomian Indonesia dikarenakan pertumbuhan pariwisata Indonesia selalu di atas pertumbuhan ekonomi Indonesia (Soebagyo, 2012). Adapun kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia

Tahun	Total Kunjungan
2012	8.004.462
2013	8.802.129
2014	9.435.411
2015	10.230.775
2016	11.519.275
2017	14.039.799
2018	15.810.305
2019	16.106954
2020	4.052.923
2021	1.557.530
2022	5.889.031

Sumber: BPS Indonesia, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan sejak

tahun 2012 sampai dengan tahun 2019. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir kunjungan wisman sedang dalam masa pandemi COVID-19 dan masa pemulihan pasca pandemi. Hal ini menunjukkan bahwa pemulihan sektor pariwisata Indonesia masih berlanjut. Namun jumlah wisman saat ini masih berada dibawah angka sebelum pandemi COVID-19. Akan tetapi Indonesia berhasil mencatat pertumbuhan yang konsisten pada beberapa tahun terakhir dalam sektor pariwisata. Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisman ke Indonesia sudah mengalami peningkatan, yang mencerminkan potensi besar Indonesia sebagai destinasi wisata yang menarik perhatian global. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 5,88 juta kunjungan, meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang sebanyak 1,55 juta kunjungan. Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisman ke Indonesia telah meningkat selama beberapa tahun terakhir (BPS Indonesia, 2023).

Menurut Herman V. Schulalard, pariwisata adalah sejumlah kegiatan, terutama yang ada kaitannya dengan kegiatan perekonomian yang secara langsung berhubungan dengan datangnya, menetapnya, dan Bergeraknya wisatawan dalam suatu kota, daerah atau negara. Sedangkan menurut Prof. Hans Buchli, pariwisata adalah perpindahan tempat untuk sementara waktu dan mereka yang melakukan perjalanan tersebut memperoleh pelayanan dari perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam industri pariwisata (Wibowo, 2008).

Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 14 menyebutkan bahwa sektor pariwisata meliputi beberapa usaha pariwisata diantaranya adalah daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa (Andi Mattalatta, Kemenkeu 2009). Pariwisata juga menawarkan jenis produk dan wisata yang beragam mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata buatan, hingga beragam wisata

minat khusus, tergantung dari ketersediaan potensi wisata alam atau buatan di masing-masing wilayah tersebut.

Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi alam maupun buatan yang melimpah dan diminati para wisatawan, menjadi peluang besar bagi Jawa Barat untuk mengembangkan potensi-potensi yang ada untuk meningkatkan ekonomi nasional maupun daerah dan kesejahteraan masyarakat Jawa Barat (JabarProv, 2023). Salah satu upaya pengembangan pariwisata di Provinsi Jawa Barat adalah Kabupaten Kuningan. Kabupaten Kuningan memiliki keragaman daya tarik yang mengesankan bagi wisatawan, diantaranya pertanian, perkebunan, kawasan hutan, curug, situs sejarah, maupun wisata kuliner.

Melihat potensi yang dimiliki Kabupaten Kuningan, sesuai dengan arahan dari Pemerintah Provinsi, Kabupaten Kuningan diharapkan akan menjadi kabupaten agropolitan yang berbasis pada pengembangan pariwisata alam, sehingga ke depannya Kabupaten Kuningan bisa menjadi lokasi wisata terbaik di Jawa Barat. Kabupaten Kuningan merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Barat yang memiliki luas wilayah 1.194,05 km² yang terletak di kaki gunung Ciremai menjadikan Kabupaten Kuningan berada di kawasan Taman Nasional Gunung Ciremai (TNGC). Kabupaten Kuningan memiliki karakter wilayah yang unik. Sebagai wilayah yang berada di kawasan pegunungan dataran tinggi dan sebagian lainnya berada pada dataran rendah (Chania & Endah, 2017). Wisatawan luar kota dan luar provinsi, terutama selama perayaan Natal, tahun baru, dan hari libur lainnya, dapat menjadikan Kabupaten Kuningan sebagai tujuan utama. Keistimewaan pariwisata yang didapatkan yaitu posisi atau lokasi wisata pada kabupaten kuningan yang strategis dan dapat dijadikan sebagai awal perjalanan berwisata yang menarik.

Kabupaten kuningan mempunyai beberapa destinasi wisata yang menarik, mulai dari palutungan, wisata alam linggarjati, waduk darma, taman kota dan beberapa jenis telaga. Selain itu kabupaten kuningan juga mempunyai daya tarik wisata kuliner diantaranya terdapat wisata kuliner kedai hucap ma iroh, rumah makan kedai lali, resto grage lanai, rumah

makan cipondok, warung bang jack, rumah makan lksana dan masih banyak lainnya (Wulan, 2023).

Arunika Eatery Kuningan merupakan lokasi yang ideal untuk penelitian dengan topik yang relevan dengan tren kuliner kekinian, desain interior dan estetika, strategi pemasaran, dan dampak budaya. Aksesibilitas, kenyamanan, dukungan dari manajemen, potensi penelitian yang kaya, dan pengalaman yang bermanfaat bagi mahasiswa menjadikannya pilihan yang tepat untuk penelitian.

Arunika Eatery Kuningan berdiri sejak 9 Agustus 2022 merupakan salah satu wisata kuliner yang menyuguhkan pemandangan alam yang terletak di JL. Cigugur-Palutungan, Cisantana, Kec.Cigugur, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45552. Wisata ini menjual berbagai jenis makanan dan minuman. Harga yang ditawarkan oleh pihak wisata juga masih terjangkau oleh para konsumen. Menu makanan dan minuman juga beragam, mulai dari makanan tradisional Indonesia ataupun penggemar makanan yang bercita rasa Internasional. Selain menu makanan yang beragam, Arunika Eatery Kuningan juga memberikan kenyamanan kepada para pengunjung melalui berbagai fasilitas unggulan yang siap memanjakan setiap pengunjung yang datang.

Dari bulan ke bulan pertumbuhan pengunjung wisatawan Arunika Eatery Kuningan semakin bertambah. Supervisor Arunika Eatery Kuningan Ramadan Saputra hingga pemilik Arunika bapak H Rohmat Ardiyan mengungkapkan bahwa sudah sukses mendatangkan sekitar 1.000 – 5.000 pengunjung dari berbagai daerah seperti Ciayumajakuning hingga brebes dan jakarta untuk berwisata dan menyantap makanan di Arunika Eatery Kuningan atau hanya sekedar datang untuk berlibur (Pahlapi, 2023).

Arunika Eatery Kuningan memiliki sebuah fasilitas yang menjadikannya sebagai daya tarik wisatawan yaitu dengan bangunan ala jepang dengan beragam desain yang menarik dan unik.

Selain fasilitas, harga juga dapat berpengaruh terhadap suatu pilihan konsumen dan dapat menentukan kepuasan pengunjung. Harga

merupakan salah satu bahan yang menjadi pertimbangan penting bagi konsumen untuk memilih jasa pariwisata yang akan dipilih. Perihal tiket masuk wisata Arunika Eatery Kuningan menetapkan harga tiket berdasarkan kendaraan, bukan berdasarkan jumlah orang yang ada di dalam kendaraan tersebut. Kebijakan ini berbanding terbalik dengan kebijakan yang ditetapkan pada wisata Pondok Cai Pinus. Jika Arunika Eatery Kuningan penetapan harga tiket berdasarkan jenis kendaraan sedangkan di Pondok Cai Pinus tiket masuk dihitung secara perseorangan dengan harga tiket yang sebesar Rp25.000. Hal ini dapat dijadikan perbandingan oleh para pengunjung yang akan datang ke Arunika Eatery Kuningan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah cita rasa. Cita rasa adalah suatu cara untuk memilih makanan yang harus dibedakan dari makanan itu sendiri. Atribut dari rasa sendiri meliputi bau, rasa, tekstur dan suhu makanan. Cita rasa adalah interaksi dari panca indera manusia berupa indra penciuman, perasaan, perabaan, penglihatan dan pendengaran. Terkadang makanan tidak terlihat menarik akan tetapi memiliki nilai gizi dan cita rasa yang baik. Dalam hal ini kualitas cita rasa makanan sangat ditentukan oleh tingkat minat konsumen pada makanan tersebut. Pada dasarnya produsen akan membuat makanan yang berkualitas baik untuk konsumennya, oleh karena itu tingkat kepuasan dalam hal ini dapat menjadikan nilai tambah bagi produsen (Mutiara *at all*, 2021).

Hasil penelusuran di Google pada bulan November 2023, Arunika Eatery Kuningan terhitung memiliki ulasan terbanyak sebanyak 2.400 dibandingkan dengan wisata kuliner yang menyuguhkan pemandangan alam seperti Pondok Cai Pinus memiliki ulasan sebanyak 965 sedangkan Kopi Botanika memiliki ulasan sebanyak 565 dan Sagof Coffe Eatery memiliki ulasan sebanyak 576. Ulasan yang dimiliki Arunika Eatery Kuningan penilaian 4,7 bintang, sedangkan Pondok Cai Pinus memiliki penilaian sebanyak 4,3 bintang dan Sagof Coffe Eatery memiliki penilaian sebanyak 4,1 bintang dengan isian ulasan yang bervariasi yaitu berupa

adanya keritikan, saran dan pendapat. Hal ini dapat diartikan bahwasannya Arunika Eatery Kuningan merupakan salah satu tempat wisata yang eksis di pencarian internet. Pada hasil ulasan pencarian wisata Arunika Eatery Kuningan ini juga terdapat yang positif dan negative. Hal tersebut yang membuat peneliti untuk meneliti dengan objek penelitian pada wisata Arunika Eatery Kuningan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Arunika Eatery Kuningan”**.

B. Perumusan Masalah

Fasilitas yang menjadikan salah satu daya tarik utama yaitu bangunan dengan konsep ala jepang dengan bergam desain yang menarik dan unik. Akan tetapi untuk jumlah pengunjung tidak dibatasi, sehingga fasilitas yang disediakan berpotensi kurang serta minimnya toilet, sehingga pengunjung harus mengantri lama. Penetapan harga tiket masuk juga berdasarkan kendaraan dan bukan perorangan sehingga terkesan kurang adil.

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan uraian masalah yang ada, pembatasan masalah diperlukan untuk mencegah masalah berkembang lebih lanjut. Pemberian batasan masalah untuk membuat lebih jelas ruang lingkup masalah yang diteliti. Pengunjung di Arunika Eatery Kuningan, Jawa Barat, akan menjadi fokus penelitian ini.

Pada penelitian ini peneliti akan mengkaji suatu permasalahan yang ada pada Arunika Eatery Kuningan diantaranya mengenai pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung?
3. Bagaimana pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pengunjung?

4. Bagaimana pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa secara simultan terhadap kepuasan pengunjung?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Peneliitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diambil, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung?
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung?
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pengunjung?
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa secara simultan terhadap kepuasan pengunjung?

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, manfaat penelitian ini memiliki kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, verifikasi teori yang sudah ada dan memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan bagaimana fasilitas, harga, dan cita rasa mempengaruhi kepuasan pengunjung.
- b. Secara Praktis, manfaat penelitian ini dapat membantu peneliti dalam mengembangkan keterampilan, mengatasi masalah dan meningkatkan pemahaman tentang ilmu pengetahuan yang dipelajari. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:
 - 1) Bagi pengelola, hasil ini dapat dijadikan masukan untuk penetapan fasilitas, harga dan cita rasa.
 - 2) Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta mengamati secara langsung mengenai karakteristik Arunika Eatery Kuningan serta sebagai

wadah pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

- 3) Bagi Universitas, penelitian ini sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Ekonomi Syariah, serta sebagai sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kerja institusi dan dapat dijadikan acuan referensi bagi peneliti berikutnya terkait dengan tema yang sama

D. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini sistematika penulisan diperlukan agar pembaca lebih mudah memahami materi dan mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang temuan. Maka secara umum akan di paparkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, pendekatan penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum dari tempat penelitian, penyajian data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran.