

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara bahari dan kepulauan terbesar di dunia, di karuniai berbagai macam ekosistem pesisir dan karang laut yang indah. Hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk menarik perhatian wisatawan mancanegara. Pembangunan kepariwisataan memiliki manfaat dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan berusaha, mendorong pemerataan pembangunan nasional, dan memberikan kontribusi dalam penerimaan devisa negara yang dihasilkan dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara. Dengan adanya pariwisata ini, maka suatu negara atau lebih khusus lagi pemerintah daerah tempat obyek wisata itu berada, akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap obyek wisata.

Berdasarkan undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatahan bahwa pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di pulau Sumatera yang mempunyai banyak objek wisata, baik wisata alam, wisata buatan yang tersebar di 19 Kabupaten/Kota. Objek wisata yang ada di provinsi ini menggambarkan kekhasan masing-masing diantaranya adalah pulau Angso Duo yang berada di Kota Pariaman.

Sebuah pulau kecil yang memiliki daya tarik bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Seperti dijelaskan dalam website resmi Pemerintah Kota Pariaman, pulau Angso Duo yang terletak 2 mil dilepas pantai merupakan resor wisata histori-religius yang akan dikembangkan. Dipulau ini terdapat kuburan panjang (lebih kurang 4,5 meter). Objek wisata pulau Angso juga dapat dijadikan sebagai objek wisata *trekking*, memancing, berenang, *snorkeling*, permainan air, mengelilingi pulau, menginap, dan berkemah. Pulau Angso Duo ini memiliki keindahan bawah laut yang sangat mempesona dengan keanekaragaman terumbu karang, ikannya yang bervariasi dan air lautnya yang jernih.

Namun masih banyaknya permasalahan yang dihadapi sektor kepariwisataan salah satunya bahwa setiap daerah saling berkompetisi meningkatkan daya tarik destinasi, sehingga nilai atau daya tarik wisata akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Pulau Angso Duo merupakan salah satu kawasan wisata berpotensi dalam pariwisata alam, pariwisata budaya dan edukatif. Pada kondisi saat ini, kurang terpeliharanya obyek wisata, terlihat kumuh, tampilan yang monoton, fasilitas pendukung tidak terawat, sampah yang berserakan di mana-mana, citra destinasi yang buruk. Kondisi ini menyebabkan kenyamanan pengunjung terganggu dan merasa enggan untuk datang lagi. Hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan para pengunjung.

Kepuasan wisatawan merupakan tujuan utama dari setiap pengembangan obyek wisata daerah. Kepuasan wisatawan sangat besar pengaruhnya terhadap jumlah wisatawan dan akan berdampak pada pendapatan daerah secara langsung dan

peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar lingkungan obyek wisata secara tak langsung karena perekonomian di daerah obyek wisata akan bergulir sendirinya.

Berikut jumlah wisatawan yang mengunjungi kawasan wisata Angso Duo pada tahun 2018 :

Table 1.1
Jumlah Pengunjung Pulau Angso Duo 2018

Bulan	Jumlah (orang)
Januari	6.321
Februari	1.776
Maret	1.592
April	990
Mei	779
Juni	13.800
Juli	3.143
Agustus	1.007
September	894
Oktober	801
November	562
Desember	978

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata(Disbudpar)Kota Pariaman

Pada table 1.1 dapat dilihat prospek kunjungan wisata di pulau Angso Duo dalam rentan waktu Januari hingga Desember 2018 yang mana cukup menjanjikan. Keadaan tersebut terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang cenderung meningkat pada hari-hari libur. Menurut Zuhrizul (2013) mengungkapkan bahwa jumlah wisatawan terbanyak biasanya terjadi satu momen yang dianggap sakral seperti saat lebaran, tahun baru, natal hingga libur sekolah.

Namun jika dilihat prospek kunjungan Angso Duo selain dihari libur terjadinya penurunan kunjungan. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah kunjungan saat liburan lebaran bulan Juni dimana terdapat jumlah kunjungan yang meningkat

pesat yaitu sebanyak 13.800 orang dibanding dengan hari-hari biasa sebelumnya. Dan jika dilihat juga pada bulan atau hari biasa berikutnya kembali terjadi penurunan jumlah kunjungan seperti bulan Juli sebanyak 3.143 orang, bulan Semptember sebanyak 894 orang, hingga November hanya 562 orang.

Selanjutnya pada bulan Desember yang juga termasuk hari libur namun tidak menunjukkan peningkatan kunjungan dibanding hari libur sebelumnya. Jumlah kunjungannya hanya mengalami sedikit peningkatan dari hari-hari biasa yaitu sebanyak 978 orang. Hal ini berarti masih adanya kondisi yang membuat pengunjung merasa tidak puas terhadap kunjungan sebelumnya pada objek wisata angso duo.

Untuk membuktikan bahwa pengunjung merasa tidak puas terhadap objek wisata Angso Duo, maka selanjutnya dilakukan survey awal yang peneliti lakukan terhadap 30 responden wisatawan pulau Angso Duo, dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini :

Tabel 1.2
Data Survey Awal Kepuasan Pengunjung
Studi pada Pulau Angso Duo di Kota Pariaman

No	Pernyataan	Setuju	Persen (%)	Tidak setuju	Persen (%)
1	Saya puas terhadap kebersihan dan kerapian lingkungan serta fasilitas fisik yang ada di pulau Angso Duo	14	46.6 %	16	53.3 %
2.	Saya puas dengan ketersediaan fasilitas yang lengkap dan bersih seperti mushola, toilet, penginapan, tong sampah,	12	40 %	18	60 %

	permainan air pada objek wisata Angso Duo				
3.	Saya puas terhadap bantuan pengelola wisata Angso Duo yang bersedia membantu ketika ada masalah	11	36.6 %	19	63.4 %
4.	Saya merasa puas terhadap promosi dan informasi yang disampaikan karena sesuai dengan keadaan yang sebenarnya	13	43.3 %	17	56.6 %
5.	Merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata Angso Duo	12	40 %	18	60 %

Sumber : survey awal (2019)

Dari hasil table 1.2 dapat dijelaskan berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap 30 responden yang berkunjung ke pulau Angso Duo terdapat beberapa alasan yang menyangkut kepuasan pengunjung terhadap wisata pulau Angso Duo. Permasalahan pertama yaitu hanya 14 responden mengatakan setuju terhadap kebersihan dan kerapian lingkungan serta fasilitas fisik yang ada dipulau Angso Duo, dan sebanyak 16 responden sisanya menjawab tidak setuju.

Kemudian dari pernyataan yang kedua mengenai kepuasan responden terhadap ketersediaan fasilitas yang lengkap dan bersih seperti mushola, toilet, penginapan, tong sampah, permainan air objek wisata Angso Duo sebanyak 12 orang menjawab setuju dan 18 sisanya menjawab tidak setuju. Dari pernyataan selanjutnya tentang kepuasan responden terhadap bantuan pengelola wisata Angso Duo saat pengunjung menghadapi masalah sebanyak 11 orang menjawab setuju dan sisanya 19 orang menjawab tidak setuju.

Pernyataan selanjutnya tentang kepuasan terhadap promosi dan informasi yang disampaikan karena sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sebanyak 13 orang

menjawab setuju dan sisanya 17 orang menjawab tidak setuju. Kemudian dari pernyataan terakhir merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata Angso Duo sebanyak 12 orang menyatakan setuju dan 18 orang sisanya menyatakan tidak setuju

Dapat disimpulkan dari survey awal yang dilakukan ditemukan bahwa memang banyak persentase tidak setuju dibanding persentase yang setuju, hal ini dapat disimpulkan bahwa para wisatawan yang berkunjung masih merasa kurang puas terhadap ketersediaan sarana prasarana yang ada, citra destinasi Angso duo dan promosi yang dilakukan. Karena menjual harapan berupa layanan maka kualitas sarana prasarana terhadap wisatawan dari suatu objek wisata sangat penting dalam rangka kepuasan wisatawan. Kurangnya promosi dan buruknya citra objek wisata tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Ketersediaan sarana wisata sebenarnya tidak langsung terkait dengan pariwisata, tetapi sering menjadi bagian dari kebutuhan wisatawan. Sarana wisata fungsinya adalah memenuhi kebutuhan wisatawan selama tinggal untuk sementara waktu di daerah wisata yang dikunjungi. Sarana Wisata merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata. Pemerintah kota Pariaman, menyebutkan telah membangun delapan sarana dan prasarana pokok penunjang di Pulau Angso Duo sejak 2012 hingga 2016 untuk mendukung pembangunan sektor pariwisata. Seperti yang dijelaskan website resmi pemerintah Kota Pariaman, mengatakan delapan sarana penunjang tersebut diantaranya pos jaga, tempat Mandi Cuci Kakus (MCK), pembangunan rute jalan beton, rumah singgah, dermaga apung, keramba jaring apung, ikon pulau Angso Duo, pondok wisata atau gazebo. Pada hubungan sarana wisata dengan kepuasan pengunjung, peneliti

mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Soebiyantoro, 2009), yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Citra destinasi merupakan keyakinan/pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama berwisata. Penilaian tersebut berkaitan dengan kualitas hasil dari destinasi pariwisata yang diperoleh oleh wisatawan. Pengembangan destinasi pariwisata yang baik, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan kemudian dapat membuat wisatawan berencana untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi pariwisata terkait ke orang lain. Kepuasan wisatawan dapat diciptakan apabila citra objek wisata pulau Angso Duo memang baik adanya. Citra objek wisata pulau Angso Duo yang mengedepankan konsep laut dan history-religiusnya harus didukung dengan pengembangan prasarana yang berkualitas, sehingga pengunjung benar-benar merasakan kepuasan dan berniat untuk berkunjung lagi. Pengelolaan pulau Angso Duo dalam mengoptimalkan kepuasan wisatawan perlu adanya untuk pembentukan citra destinasi yang positif.

Pada hubungan citra destinasi dengan kepuasan pengunjung, peneliti mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Coban, 2012) membuktikan dalam penelitiannya bahwa citra destinasi yang positif akan membuat wisatawan merasa semakin puas. Coban (2012) juga menerangkan bahwa wisatawan yang menilai positif terhadap citra suatu destinasi kemungkinan bersedia berkunjung kembali dan merekomendasikan destinasi terkait ke orang lain.

Promosi merupakan bentuk komunikasi yang dirancang untuk memberi informasi mengenai produk atau jasa, sehingga di dalam perusahaan produk atau jasa sangatlah penting dalam menggunakan strategi promosi. Promosi menjadi salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan kontinuitas serta meningkatkan kualitas penjualan. Promosi tempat wisata yang dirancang dengan baik akan memberikan tambahan penerimaan asli daerah, dan mendorong proses multiplier perkembangan ekonomi lokalitas di sekitar daerah tujuan wisata. Dalam hal promosi wisata pulau Angso Duo masih terus melakukan pembenahan. Dengan terus meningkatkan kuantitas penayangan iklan di media promosi seperti spanduk, radio, tv, dan selebaran serta promosi melalui online instagram. Dalam hal jangkauan promosi pun terus berupaya mencangkup secara nasional. Dan untuk kualitas penyampaian pesan agar efektif dan mudah dipahami sehingga menarik hati konsumen.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan bahwa promosi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung Wana wisata Tanjung Papuma Jember. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa promosi yang dilakukan oleh suatu produsen akan berdampak terhadap kepuasan seseorang (Hasanuddin, 2017)

Penelitian ini meninjau kembali penelitian terdahulu (Soebiyantoro, 2009) yang meneliti tentang “ Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi terhadap Kepuasan Wisatawan” perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu yaitu Objek yang diteliti berbeda, tahun penelitian berbeda, metode analisis pada penelitian ini juga berbeda. Serta dalam penelitian ini juga menambahkan variabel lain yaitu Citra destinasi dan Promosi. Berdasarkan

penjelasan fenomena di atas menunjukkan bahwa masih terdapat rendahnya tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata pulau Angso Duo terutama pada ketersediaan sarana, citra destinasi, dan masih kurangnya promosi yang dilakukan, maka dalam penyusunan proposal ini penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketersediaan Sarana Wisata, Citra Destinasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Pulau Angso Duo di Kota Pariaman)”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh ketersediaan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman ?
2. Bagaimanakah pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman ?
3. Bagaimanakah pengaruh promosi terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh ketersediaan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman
2. Untuk menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman
3. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan wisatawan pulau Angso Duo di Kota Pariaman

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat. Adapun penjabaran dari manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pemerintah Kota Pariaman

Menjadikan suatu masukan atau bahan pertimbangan evaluasi untuk memperbaiki tempat wisata agar mampu berkembang dan menarik lebih banyak wisatawan untuk berkunjung

2. Manfaat Akademis/Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen