

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara kaya akan pesona alam yang indah dan berkarakteristik dimana pesona alam tersebut ada yang tercipta dengan sendirinya dan adapula yang membutuhkan sumber daya manusia dalam pengelolaannya. Proses pengelolaan tersebut digolongkan dalam sebuah industri yang dikenal sebagai industri pariwisata.

Perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat berpengaruh terhadap peningkatan sektor jasa. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah sektor jasa yang sedang berkembang di Indonesia, seperti banyaknya bisnis hotel, restoran, dan perjalanan yang dapat digunakan oleh wisatawan. Menciptakan kepuasan wisatawan merupakan suatu pekerjaan yang cukup sulit apabila tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Kepuasan adalah perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi pembeli (Kotler, 2009). Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi jual beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2002).

Pada tahun 2015 pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan merencanakan pola pengembangan pariwisata secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh instansi yang ada di daerah setempat agar meningkatkan perkembangan pariwisata secara cepat dan meningkatkan jumlah wisatawan. Hal itu dapat dilihat pada tabel 1.1 dari jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Pesisir Selatan meningkat pada 3 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Arus Wisatawan yang Berkunjung di Kabupaten Pesisir Selatan, 2016-2019

Tahun	Wisatawan Asing (Orang)	Wisatawan Domestik (Orang)	Wisatawan Asing + Wisatawan Domestik (Orang)
2016	1.667	1.980.000	1.981.667
2017	1.700	2.350.000	2.351.700
2018	1.623	2.479.841	2.481.464
Jumlah	4.990	6.809.841	6.814.831

Sumber: Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan (2019)

Pada tabel 1.1 menunjukkan dari 3 tahun terakhir jumlah arus wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan meningkat tiap tahunnya. Namun jika dilihat dari asal wisatawan maka pada wisatawan asing mengalami fluktuasi jumlah wisatawannya dimana tahun 2016 sebanyak 1.667 wisatawan, dan meningkat sebanyak 1.700 wisatawan di tahun 2017, namun tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 1.623 wisatawan. Pada wisatawan domestik meningkat setiap tahunnya dimana tahun 2016 sebanyak 1.980.000 wisatawan, tahun 2017 sebanyak 2.350.000 wisatawan dan tahun 2018 sebanyak 2.479.841 wisatawan.

Pesisir Selatan merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat yang dikenal karena wisata baharinya yang indah seperti surga yang tersembunyi. Kabupaten Pesisir Selatan memang menjadi salah satu yang diminati pengunjung salah satu pendorongnya adalah Kawasan Wisata Mandeh. Tidak heran pengunjung menjadikan Kawasan Wisata Mandeh sebagai destinasi utama jika berkunjung ke Kabupaten Pesisir Selatan. Hal tersebut menjadikan jumlah wisatawan domestik maupun lokal yang berkunjung ke Kawasan Wisata Mandeh meningkat tiap tahunnya yang dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.2
Arus Wisatawan yang Berkunjung di Kawasan Wisata Mandeh
2016-2019

Tahun	Wisatawan Asing (Orang)	Wisatawan Domestik (Orang)	Wisatawan Asing + Wisatawan Domestik (Orang)
2016	1.096	609.948	611.044
2017	663	600.785	601.448
2018	984	821.826	822.810
Jumlah	2.743	2.032.559	2.035.302

Sumber: Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan (2019)

Pada tabel 1.2 menunjukkan jumlah arus wisatawan yang berkunjung di kawasan Wisata Mandeh mengalami kenaikan dan penurunan. Namun jika dilihat dari asal wisatawan maka pada wisatawan asing mengalami penurunan jumlah wisatawannya dari tahun 2016 sebanyak 1.096 wisatawan turun menjadi 663 wisatawan ditahun 2017, dan mengalami kenaikan ditahun 2018 sebanyak 984 wisatawan. Pada wisatawan domestik juga mengalami penurunan dari tahun 2016 sebanyak 609.948 wisatawan turun menjadi 600.785 wisatawan ditahun 2017, dan tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 821.826 wisatawan.

Jika memperhatikan jumlah pengunjung yang berkunjung ke Pesisir Selatan dengan Jumlah pengunjung yang berkunjung ke Kawasan Wisata Mandeh dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengah wisatawan baik itu domestik maupun asing tertarik mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh sedangkan di Pesisir Selatan terdapat banyaknya ragam wisata bahari yang tidak kalah indah nya dari Kawasan Wisata Mandeh.

Untuk lebih memperkuat fenomena, peneliti juga melakukan survei awal tentang kepuasan pengunjung di Kawasan Wisata Mandeh. Berikut merupakan data survei awal yang dilakukan terhadap 30 orang wisatawan yang mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan.:

Tabel 1.3
Survei Awal Pada Wisatawan Domestik yang Berkunjung
di Kawasan Wisata Mandeh 2019

No	ITEM	Kode	Rata-Rata	TCR (%)	Keterangan
1	Saya puas dengan harga tiket masuk yang di tawarkan Kawasan Wisata Mandeh	Kep1	3,16	63,20	Tidak Puas
2	Saya puas dengan lokasi taman wisata laut dan atraksi permainan Kawasan Wisata Mandeh	Kep2	3,33	66,60	Cukup Puas
3	Saya puas terhadap fasilitas yang di sediakan di Kawasan Wisata Mandeh	Kep3	3,30	66,00	Cukup Puas
4	Saya puas terhadap ekspektasi yang dilakukan Kawasan Wisata Mandeh	Kep4	2,96	59,20	Tidak Puas
5	Saya puas dengan layanan yang di berikan di Kawasan Wisata Mandeh	Kep5	3,30	66,00	Cukup Puas
Rata-rata			3,21	64,20	Tidak Puas

Sumber : Survei Awal (2019)

Berdasarkan tabel 1.3 dari survei awal terlihat item pernyataan nomor 1 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,16% dan TCR sebesar 63,20% dengan keterangan tidak puas, sedangkan pernyataan nomor 2 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,33% dan TCR 66,60% dengan keterangan cukup puas, begitu juga pernyataan nomor 3 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,30% dan TCR sebesar 66,60% dengan keterangan cukup puas. Pernyataan nomor 4 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 2,96% dan TCR sebesar 59,20% dengan keterangan tidak puas, dan pernyataan nomor 3 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,30% dan TCR sebesar 66,60% dengan keterangan cukup puas. Kemudian Rata-rata keseluruhan kepuasan wisatawan yaitu 3,21% dan TCR sebesar 64,20% dengan keterangan tidak puas.

Dari tabel 1.1 dan tabel 1.2 bahwa jumlah wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan meningkat dan setengah dari jumlah tersebut mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh namun wisatawan yang mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh masih mengalami kenaikan dan penurunan jumlah wisatanya. Kemudian pada hasil survei awal kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh pun masih tergolong tidak puas. Oleh sebab itu perlu adanya upaya dari pengelola untuk menciptakan kepuasan wisatawan sehingga tingkat kunjungan wisatawan meningkat baik itu wisata mengunjungi Pesisir Selatan, Kawasan Wisata Mandeh maupun wisata bahari yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan lainnya.

Destinasi wisata adalah suatu kesatuan produk tujuan wisata tetapi terdiri dari berbagai jenis organisasi dan operasi pariwisata di wilayah geografisnya. Destinasi pariwisata mencakup segala sesuatu yang ada di daerahnya baik masyarakatnya, lanskap, industri lain, dan hal lainnya yang dapat menjadi bagian

dari destinasi tersebut. Citra destinasi menurut Pitana (2009) adalah kepercayaan yang dimiliki wisatawan terhadap produk atau pelayanan yang wisatawan beli atau yang akan dibeli, dan citra destinasi berdasarkan penilaian wisatawan dapat berbeda-beda antara satu orang dengan orang lain. Positifnya suatu citra destinasi menyebabkan kepuasan yang tinggi dan citra yang negatif menyebabkan rasa tidak puas atau tidak senang. Teori ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Hanif (2016) dimana hasil penelitiannya membuktikan citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan bahwa *place* (tempat) atau lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis. Lokasi yang strategis diharapkan mampu meningkatkan kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Naingolan (2016) tentang pengaruh lokasi terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang positif dan membuktikan adanya pengaruh signifikan antara lokasi terhadap kepuasan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009). Teori ini dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Sriyani (2017) yang memperoleh hasil dimana fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengidentifikasi adanya pengaruh dari citra destinasi, lokasi dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Oleh karena itu agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Citra Destinasi, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan”**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan?
2. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan?
3. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoretis yaitu dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen pemasaran pada khususnya
2. Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan dalam upaya meningkatkan citra destinasi, lokasi serta fasilitas di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan