

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi faktor pemasukan pendapatan daerah maupun devisa Negara, bahkan pada Negara-negara maju sekalipun menjadikan sektor pariwisata sebagai faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu Negara jika dikembangkan secara baik dan berkelanjutan. Indonesia merupakan Negara dengan beragam objek wisata mulai dari wisata alam, wisata budaya dan wisata buatan, terutama Sumatera Barat yang memiliki keindahan alam sebagai potensi objek wisata, daya tarik wisata di Provinsi Sumatera Barat dari wisata alamnya. Potensi wisata alam ini jika dikelola dengan baik dapat menjadi sumber pendapatan daerah. Pariwisata menjadi salah satu potensi yang dapat memajukan Indonesia.

Kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkuat jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dan strategis bernilai ekonomis tinggi yang menjadi andalan di setiap negara / daerah sebagai sumber devisa (Yoeti, 1997:1). Dalam kegiatan pariwisata melibatkan banyak unsur baik atraksi, akomodasi, dan aksesibilitas. Ketiga unsur tersebut berpengaruh untuk memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap wisatawan.

Puncak Lawang merupakan nama suatu puncak dataran tinggi di Kabupaten Agam Sumatera Barat. Dari tempat ini, kita bisa melihat birunya Danau Maninjau.

Puncak Lawang terletak di Kecamatan Matur, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Ini daerah puncak menuju Danau Maninjau. Dari sini kita dapat melihat pemandangan Danau Maninjau secara utuh. Puncak Lawang berada di 1.210 mdpl. Di zaman penjajahan, tempat ini digunakan sebagai tempat peristirahatan bangsawan Belanda. Puncak Lawang sering digunakan untuk kejuaraan olahraga paralayang kelas internasional karena merupakan salah satu spot terbaik di Asia Tenggara.

Kegiatan pariwisata terbentuk dari komponen penawaran dan komponen permintaan, komponen penawaran juga disebut sebagai komponen sediaan. Komponen sediaan merupakan produk wisata yang dapat ditawarkan baik berupa objek dan daya tarik wisata, sarana dan prasarana wisata, jasa wisata, dan lingkungan. Komponen sediaan objek wisata, merupakan hal penting untuk sebuah objek wisata, maka perlu adanya penilaian terhadap komponen sediaan objek wisata.

Objek wisata Puncak Lawang menjadi salah satu objek wisata yang termasuk dalam pengembangan kepariwisataan Kabupaten Agam. Keindahan alam Puncak Lawang sudah menjadi daya tarik bagi objek wisata ini. Pada tahun 2017 objek wisata Puncak Lawang mengalami pergantian pengelola, organisasi yang mengelola objek wisata Puncak Lawang mulai tahun 2017 adalah Soul Puncak Lawang, karena adanya pergantian pengelola, objek wisata Puncak Lawang sudah banyak dibangun wahana-wahana baru dan fasilitas wisata di objek wisata Puncak Lawang membuat wisatawan semakin banyak yang datang berkunjung. Untuk itu perlu adanya penilaian dari pengunjung akan komponen sediaan objek wisata ini, agar pengelola objek wisata Puncak Lawang dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung (pelanggan) terhadap komponen sediaan yang ada di objek wisata Puncak Lawang.

Dari hal ini maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan di objek wisata Puncak Lawang yang mana penulisan ini untuk melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengunjung terhadap komponen sediaan di objek wisata Puncak Lawang. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui **“Kajian Kepuasan**

Pengunjung Terhadap Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang Kabupaten Agam”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Ketersediaan komponen sediaan sangat penting dalam kegiatan pariwisata, pergantiaan organisasi pengelola objek wisata membuat atraksi wisata yang baru, sehingga menarik wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Puncak Lawang. Hal inilah yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian, apakah komponen sediaan yang telah disediakan oleh pengelola objek wisata sudah bisa memberikan kepuasan kepada pengunjung dan apakah pengunjung merasa puas dengan apa yang didapatkan dari pengeluarannya selama berada di objek wisata Puncak Lawang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini berfokus pada masalah kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata Puncak Lawang di Kabupaten Agam.

1.4 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengunjung terhadap atribut komponen sediaan objek wisata. Selain itu, penelitian ini juga untuk memberikan saran atau rekomendasi kepada pengelola objek wisata agar memperbaiki atau meningkatkan kualitas komponen sediaan yang ada.

Dari tujuan diatas, sasaran yang ingin dicapai yaitu:

1. Menganalisis karakteristik pengunjung objek wisata Puncak Lawang dan membandingkan pengeluaran pengunjung dengan yang didapatkan oleh pengunjung selama berada di objek wisata Puncak Lawang
2. Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja komponen sediaan di objek wisata Puncak Lawang
3. Mengidentifikasi komponen sediaan yang perlu peningkatan di objek wisata Puncak Lawang

4. Menganalisis kepuasan pengunjung secara keseluruhan pada objek wisata Puncak Lawang

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu memberi gambaran atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005: 21). Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian pendekatan kuantitatif dalam bentuk data dan kemudian dijabarkan dalam bentuk kualitatif. Kualitatif adalah mendeskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000:29).

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari dua yaitu survei primer dan survei sekunder Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengumpulan Data Primer

Survey yang dilakukan langsung dilapangan atau wilayah studi dengan melakukan wawancara dengan stakeholder, observasi, dan pengambilan foto dokumentasi. Pengumpulan data primer dengan menggunakan Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* dimana peneliti tidak memberikan kesempatan yang sama pada anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel (Sugiyono, 2005). Menurut sugiyono (2005:85), teknik *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud yaitu wisatawan yang berkunjung ke kawasan studi dengan tanpa memperhatikan jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan dan lain-lain.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Tinjauan pustaka untuk mendapatkan literatur yang berkaitan dengan studi, data sekunder lainnya yang dibutuhkan adalah data BPS Kabupaten Agam, Dinas Pariwisata Kabupaten Agam, Kantor Camat Kecamatan Matur dan beberapa buku serta jurnal ilmiah yang terkait dengan latar belakang studi terkait kepuasan pengunjung dan komponen sediaan objek wisata.

3. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel pengunjung yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik yang merupakan penentuan berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Jumlah kunjungan dari bulan Januari sampai Desember 2019, diketahui total pengunjung tahun 2019 sebanyak 209.987 pengunjung dibagi 12 bulan didapat hasil rata-rata jumlah pengunjung 17.499. Untuk menentukan besaran sampel pengunjung dilakukan pengukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2005) yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Rumus slovin : } n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \frac{17.499}{1+17.499(0,10)^2} \\ n &= \frac{17.499}{175,99} \\ n &= 99,4 \approx 100 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Dimana :

n : ukuran sampel

N: ukuran populasi

e : taraf kesalahan (error) sebesar 10% (0.10)

Jumlah sampel pengunjung yaitu 100 responden yang diambil sampelnya hari kerja dan pada hari libur agar mengetahui sebaran persepsi responden. Teknik *accidental sampling* ini dilakukan dengan penentuan responden yang dipandang cocok sebagai sumber data maka diberikan kuisisioner, dimana pandangan yang cocok atau tidaknya adalah berdasarkan syarat sebagai berikut :

1. Pengunjung yang sedang berada di objek wisata Puncak Lawang
2. Pengunjung yang usianya dimulai dari 15 tahun – 50 tahun atau pengunjung dengan usia produktif

3. Pengunjung objek wisata Puncak Lawang yang sudah berada dilokasi selama 30 menit lebih.

1.5.2 Metode Analisis

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif dan kualitatif, Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi maya. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survey dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisioner dan pengisian kuisioner secara online.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisis Karakteristik Wisatawan

Analisis ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menganalisis data berdasarkan hasil observasi kondisi karakteristik wisatawan, hasil wawancara dengan wisatawan atau hasil dari rekapitulasi dan olahan kuisioner. Dalam melakukan analisis karakteristik wisatawan ini dinilai berdasarkan karakteristik sosio ekonomi yaitu sebagai berikut :

- Asal wisatawan
- Pekerjaan wisatawan
- Pendidikan wisatawan
- Pendapatan/bulan wisatawan
- Partner berpergian wisatawan
- Lama kunjungan wisatawan
- Motif kunjungan wisatawan
- Frekuensi kunjungan wisatawan
- Moda transportasi yang digunakan wisatawan

b. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan pada Komponen Sediaan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan wisatawan terhadap komponen sediaan objek wisata Puncak Lawang. Analisis ini dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis*, metode ini merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan.

c. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Puncak Lawang

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui secara keseluruhan penilaian pengunjung terhadap objek wisata Puncak Lawang. Pada analisis ini metode yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index*, metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan.

Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengunjung di objek wisata Puncak Lawang. Responden diminta untuk menilai indikator setiap variabel komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila tingkat kinerja dan kepentingan yang ada tidak memenuhi kriteria yang ditentukan, sampai 3 bila dianggap tingkat kinerja dan kepentingan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung.

1.6 Ruang Lingkup

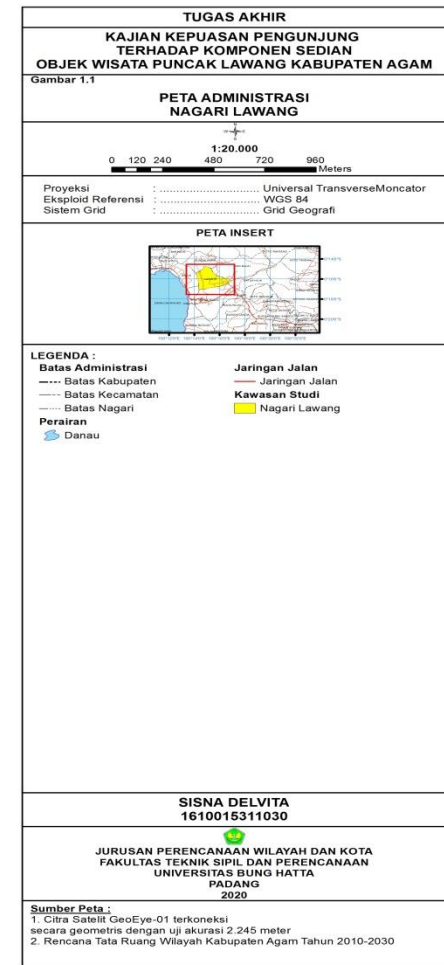
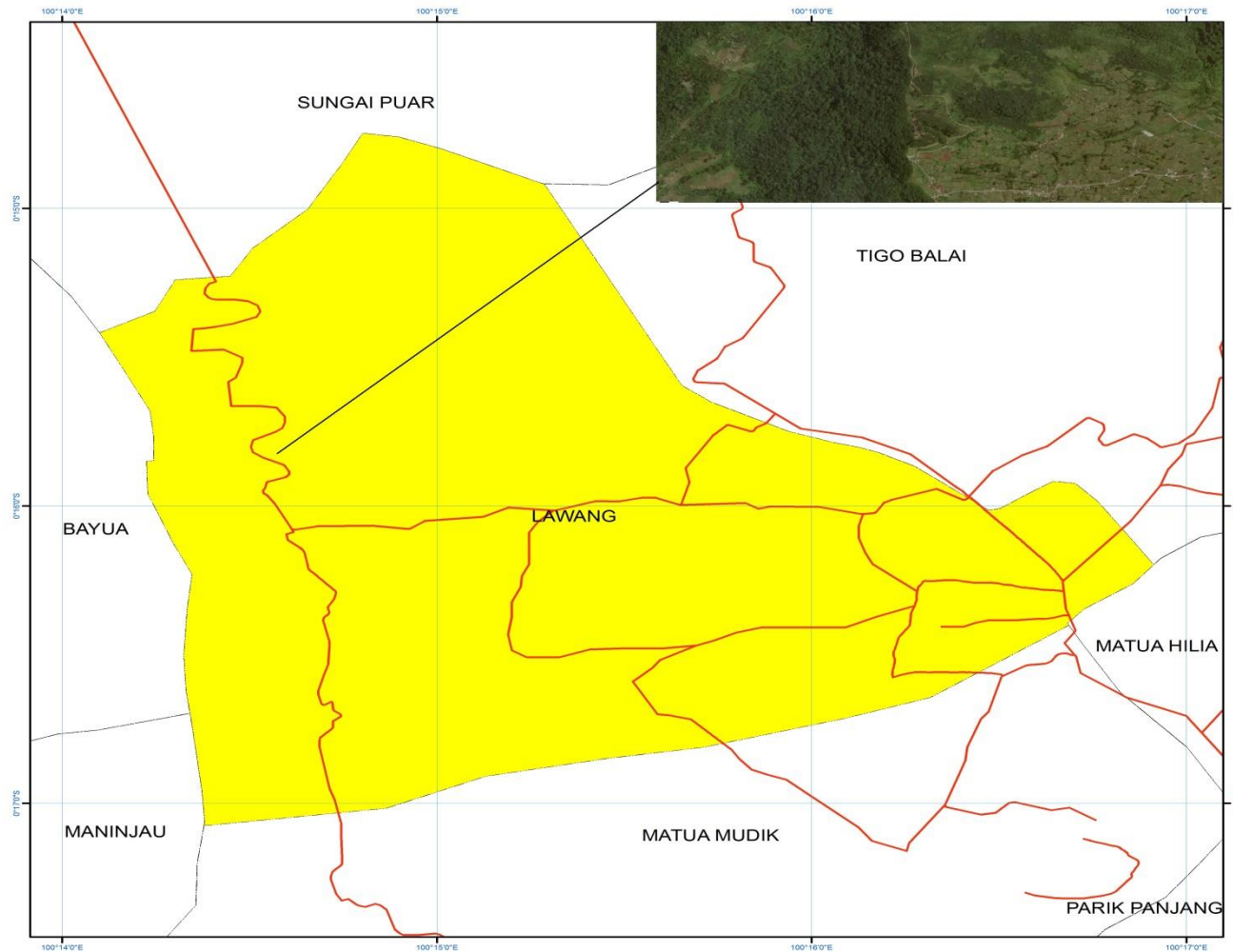
1.6.1 Ruang Lingkup Wilayah

Berdasarkan geografis Nagari Lawang dengan luas lebih kurang 1.669 hektar yang berada di Kecamatan Matur Kabupaten Agam. Pada Nagari Lawang terdapat salah satu objek wisata yaitu objek wisata Puncak Lawang, objek wisata ini memiliki ketinggian 1.210 m dari permukaan laut, objek wisata ini terkenal akan keindahan alamnya, lokasinya yang berada diketinggian memiliki daya tarik bagi pengunjung yang ingin berwisata dan menikmati keindahan alam Puncak Lawang dan dari atas Puncak Lawang juga dapat melihat Danau Maninjau.

Untuk menempuh objek wisata Puncak Lawang, dalam perjalanan lebih kurang 25 Kilometer dari Kota Bukittinggi. Adapun berikut ini Nagari Lawang dengan perbatasan wilayahnya :

- Sebelah Barat Berbatasan dengan Nagari Matur Hilir
- Sebelah Timur dengan Maninjau, Kecamatan Tanjung Raya
- Sebelah Utara dengan Nagari Matur Mudik dan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Nagari Tigo Balai

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1 Peta Administrasi Nagari Lawang berikut ini :



1.6.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi dari penelitian ini berisi mengenai materi atau metode yang digunakan, adapun teori atau materi yang akan digunakan di penelitian ini yaitu teori komponen sediaan pariwisata 4A. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan 2A yang disesuaikan dengan kondisi eksisting lokasi studi penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan di objek wisata Puncak Lawang. Dalam penelitian ini lingkup materi yang akan dibahas adalah berupa kajian mengenai analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata yang berdasarkan penilaian pengunjung di Objek Wisata Puncak Lawang.

Metode yang di gunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis*, metode ini merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan dan metode *Customer Satisfaction Index*, metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan.

1.7 Keluaran

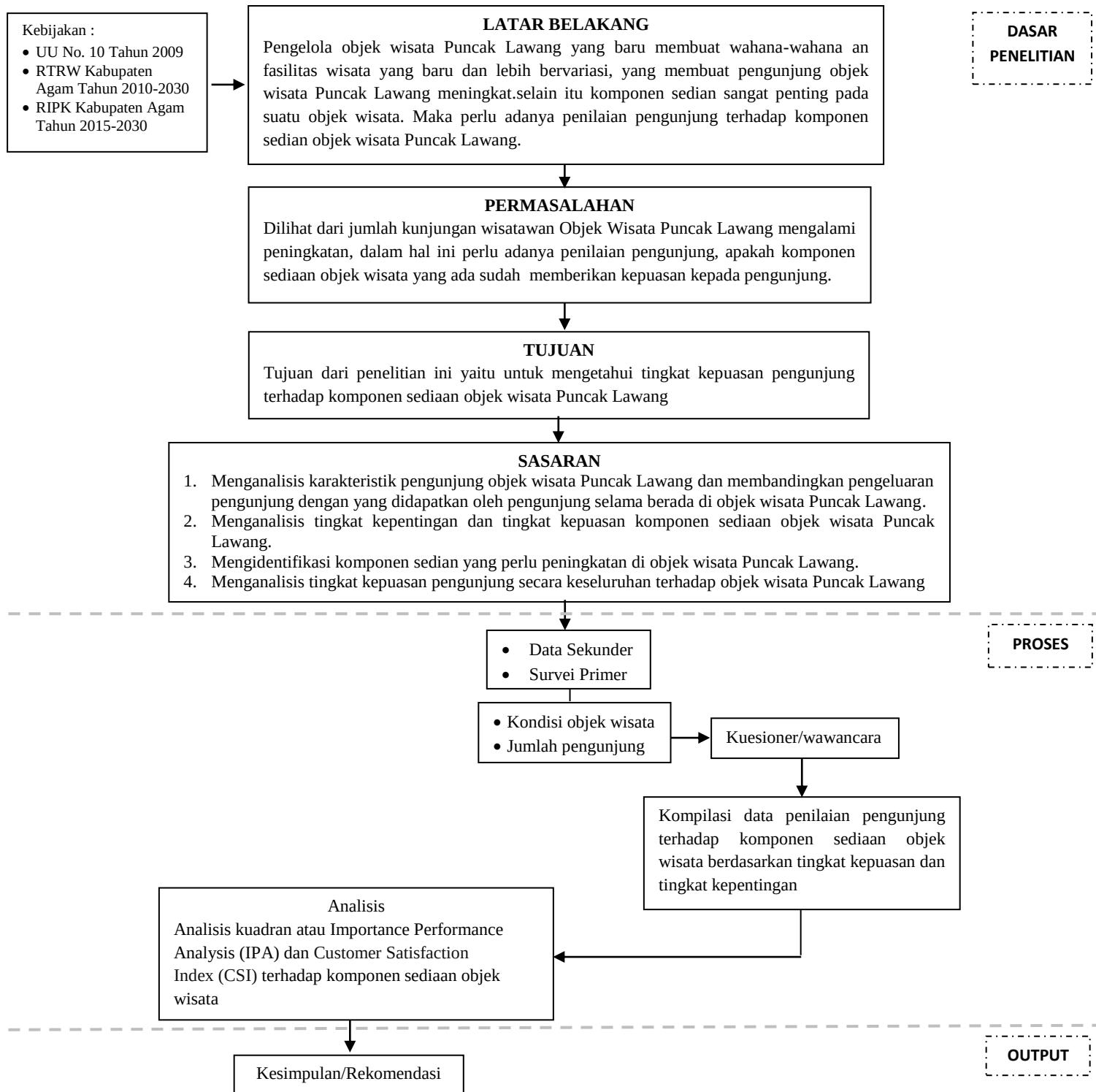
Keluaran atau hasil yang didapat dari Kajian Kepuasan Pengunjung Terhadap Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang Kabupaten Agam adalah mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata yang ada di objek wisata Puncak Lawang Kabupaten Agam.

1.8 Kerangka Berfikir

Menurut Uma Sekaran (1992) dalam Sugiyono Kerangka berfikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerangka berpikir ialah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berfikir ini diperlukan dalam penelitian ini sebagai pola berpikir

dan proses dalam penelitian. Untuk lebih jelasnya berikut diagram kerangka berpikir penelitian ini :

Gambar 1.2
Kerangka Berfikir



1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian Kajian Kepuasan Pengunjung Terhadap Komponen Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang Kabupaten Agam ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang studi, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, metodologi yang terdiri dari metode pengumpulan data, metode survei dan metode analisis, keluaran, kerangka berfikir serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan studi literatur yang meliputi pedoman-pedoman, standar, teori maupun pendapat para ahli yang peneliti gunakan dalam mendukung kajian dalam penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan gambaran umum kawasan studi meliputi kondisi kawasan studi, sarana prasarana wisata di kawasan studi . Adapun maksud dari bab ini adalah memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi terkini di lokasi penelitian sampai kepada bagian detail yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan berupa analisis persepsi wisatawan untuk melihat penilaian terhadap komponen wisata di objek wisata Puncak Lawang yang meliputi daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan aksesibilitas dengan dilakukan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting apa yang harus ditunjukkan oleh pihak pengelola dalam memenuhi kepuasan wisatawan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan keluaran dan kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis yang dilakukan dalam mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata Puncak Lawang.