

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki beragam tempat wisata alam maupun wisata budaya. Sebagai negara dengan garis pantai terpanjang di dunia, dengan gugusan pulau-pulaunya, tentunya pantai di Indonesia sudah tidak diragukan lagi keindahannya. Salah satunya dalam sektor pariwisata, pariwisata merupakan salah satu sektor bisnis yang memberikan keuntungan besar untuk devisa negara dan menumbuhkan ekonomi kreatif di sekitar daerah wisata, pariwisata juga memberikan sumbangan dalam menjaga dan melestarikan budaya. Salah satu tujuan wisata di Indonesia adalah Sumatera Barat, yang memiliki banyak sekali wisata pulau dengan pemandangan alam dan bawah lautnya yang eksotis.

Dari banyaknya objek wisata yang ada di Kota Pariaman, Salah satunya adalah Pantai Gandoriah dan Pulau Angso Duo. Sebuah pantai nan indah yang memiliki daya tarik bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Pulau Angso Duo ini memiliki keindahan bawah laut yang sangat mempesona dengan keanekaragaman terumbu karang, ikannya yang bervariasi dan air lautnya yang jernih. Ini yang menjadikan wisatawan domestik dan mancanegara banyak berlibur ke Pulau Angso Duo. Masyarakat sudah ada yang tinggal di Pulau Angso Duo ini, dan membuka warung makan, Pulau Angso Duo ini sangat bersih dari sampah, karena sudah ada fasilitas berupa tempat sampah hampir di setiap posisi sudut pulau ini. (Minangtourism.com, 2018)

Pariaman mempunyai banyak objek wisata bahari karena secara astronomis Kota Pariaman terletak diantara 00° 33'00"-00°40'43" Lintang selatan dan 100°04' 46"-100°10'55" bujur timur. Tercatat memiliki wilayah 73,36 km, dengan panjang garis pantai 12,00km. Pulau Angso duo mempunyai daya tarik yang sangat besar, dan menjadi prioritas wisata di Kota Pariaman.

Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara di Kota Pariaman pada tahun 2013-2017 :

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kota Pariaman Dari tahun 2013-2017

NO	Tahun	Orang/ Wisatawan Domestik	Orang/ Wisatawan Mancanegara	Domestik %	Mancanegara %
1	2013	791.624	34	-	-
2	2014	1.233.668	73	55,6	114,7
3	2015	2.674.523	1146	116,7	1470
4	2016	2.907.194	628	8,7	-82
5	2017	3.099.310	690	6,6	9,8

Sumber : Badan Pusat Statistik Pariaman (2018)

Dari tabel diatas, maka dapat dilihat pertumbuhan kunjungan wisatawan yang datang ke Pantai Gandoriah Kota Pariaman, data kunjungan domestik tahun 2014 mengalami pertumbuhan sebesar 55,6% dari tahun 2013, selanjutnya pada tahun 2015 sebesar 116,7%, pada tahun 2016 sebesar 8,7%, dan pada tahun 2017 sebesar 6,6%.

Sedangkan untuk kunjungan mancanegara pada tahun 2014 mengalami pertumbuhan sebesar 114,7% dari tahun 2013, selanjutnya pada tahun 2015 sebesar 1470%, pada tahun 2016 sebesar (-82%) dapat dikatakan terjadinya penurunan, dan pada tahun 2017 sebesar 9,8%.

Selayaknya peningkatan wisatawan domestik berbanding lurus dengan peningkatan mancanegara, namun yang terjadi penurunan wisatawan mancanegara yang sangat drastis pada tahun 2015.

Berikut ini adalah hasil survey awal yang dilakukan pada 20 orang wisatawan asing yang berkunjung di Pantai Gandorih

Tabel 1.2

**Data Survei Awal Pada Pengunjung
Pantai Gandorih Kota Pariaman**

No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	R	S	SS
1	Fasilitas yang tersedia cukup lengkap, bersih dan rapi (<i>The facilities available are quite complete, clean and neat</i>)	1	4	5	10	0
2	Fasilitas di Pantai Gandorih yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan (<i>Facilities at Gandorih Beach that function well and are not damaged</i>)	0	6	3	8	3
3	Fasilitas yang mudah digunakan dan familiar bagi pengunjung objek wisata di Pantai Gandorih (<i>Facilitiec that areceasy to use and familiar to visitors to tourist attractions on the Gandorih Beach</i>)	0	0	6	6	8
4	Pantai pasir putih yang menarik minat / memotivasi wisatawan berkunjung ke Pantai GAndorih (<i>white sand beach that attracts tourists to visit the Gandorih Beach</i>)	14	2	4	0	0
5	Adanya (persepsi) keinginan berkunjung dikarenakan melihat di media sosial atau media lainnya (<i>there is a desire to visit because you see it on social media or other media</i>)	0	0	3	16	1
6	Mendapatkan informasi objek wisata dari pengalaman pribadi maupun sumber lainnya dan memunculkan niat berkunjung ke Pantai Gandorih (<i>Get information about tourist objects from personal experience and other sources and raises the intention of visiting the Gandorih Beach</i>)	0	0	0	18	2

Sumber : Pantai Gandorih Kota Pariaman, 2019

Dari hasil survei awal yang dilakukan didapatkan informasi bahwa sebanyak 10 responden menyatakan setuju bahwa Fasilitas yang tersedia tergolong lengkap, bersih dan rapi. Tinggi nya responden memilih setuju untuk ketersediaan fasilitas di Pantai Gandorih yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan mendapatkan hasil sebanyak 8 responden. Selain itu faktor lain dari pendukung tinggi nya minat pengunjung yang setuju adalah fasilitas yang mudah digunakan dan familiar bagi pengunjung objek wisata di Pulau Angso Duo sebanyak 8 responden menyatakan sangat setuju, faktor bahwa pantai pasir putih menjadi salah satu motivasi wisatawan untuk berkunjung sebanyak 14 responden menyatakan sangat tidak setuju, faktor lain adalah memiliki keinginan berkunjung di karenakan melihat media sosial dan lainnya sebanyak 16 responden setuju,

Faktor terakhir adalah mendapatkan niat berkunjung dari informasi dan pengalaman pribadi dari objek wisata sebanyak 18 responden mengatakan setuju, Dilihat dari data tersebut, bahwa banyaknya pengunjung yang setuju dengan beberapa pernyataan di objek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri di kota Pariaman saat ini.

Keputusan berkunjung wisatawan merujuk pada konsep keputusan pembelian konsumen yang diadaptasi menjadi keputusan berkunjung wisatawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Jalilvand dan Samiei (dalam Fitri, dkk 2015: 3) yang menyamakan teori keputusan berkunjung wisatawan sama dengan keputusan pembelian konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (dalam Helena,2017) keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan

mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian.

Menurut Purwanto (dalam Ramadhan 2016:44), kualitas pelayanan pariwisata adalah daya tarik mencakup keunikan tata ruang (*landscape*) dan keindahan. Untuk memperoleh kesenangan dan pengalaman dalam melakukan wisata, kualitas atraksi menjadi faktor pendorong utama sekalipun pemahaman kualitas produk wisata tidak hanya pada atraksi semata, tetapi keragaman atraksi dan fasilitas. Kualitas layanan atau Kualitas adalah karakteristik dan karakteristik keseluruhan dari suatu produk atau layanan dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau laten . Layanan adalah segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, (Yuliviona, dkk, 2018:476).

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Maduretno sudarwanti, Agus budi purwanto, 2014) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian dengan visual merchandising sebagai variabel moderating, hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Lokasi yang strategis sangat menentukan kelangsungan dari suatu usaha. Lokasi merupakan tempat dimana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi Lupiyadi, (dalam Lempoy, dkk, 2015:1073). Dengan lokasi yang strategis dan memiliki daya tempuh yang dekat membuat konsumen tertarik melakukan keputusan berkunjung apalagi dilengkapi dengan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang berkualitas. Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau

tempat perukaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya Tjiptono (dalam Lempoy dkk, 2015:1075). Lokasi yang strategis menjadi pertimbangan pertama bagi calon pengunjung contohnya dekat dengan jalan raya, dekat dengan pusat kota.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Sudarwati, 2017) mengenai Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Di Taman Satwa Taru Jurug Solo. menyimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan berkunjung.

Fasilitas menurut Moekijat (dalam Sudarwati, 2017:239) menjelaskan bahwa secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan. Fasilitas merupakan aspek penting bagi perusahaan jasa, yang biasanya peralatan yang digunakan. Sulastyono (dalam meimah, dkk, 2015:1265) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Alfatory Rheza syahrul, 2015) mengenai pengaruh daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas terhadap keputusan wisatawan asing berkunjung kembali ke aloita resort di kab. kep. Mentawai, menyimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan berkunjung.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas maka judul dari penelitian ini adalah: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan penelitian yang dikemukakan tersebut maka tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisa kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman.
2. Menganalisa pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman.
3. Menganalisa pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung Wisatawan Mancanegara di Pantai Gandoriah Kota Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang didapatkan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis mengenai nilai kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas.
2. Bagi instansi pemerintah, bermanfaat sebagai masukan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dan sebagai masukan untuk menganalisa pengaruh nilai kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung ke Pulau Angso Duo, dan bagi stakeholder yang terkait dengan pariwisata.