

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang cukup potensial untuk dikembangkan menjadi sumber pendapatan asli daerah (PAD). Industri pariwisata telah terbukti sebagai sebuah alternatif kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan hidup manusia, dengan melakukan pariwisata manusia mampu mengurangi rasa kejenuhan yang ada pada dirinya (Yoeti, 1996).

Berdasarkan undang - undang tentang kepariwisataan no 10 tahun 2009 menerangkan bahwa pendapatan nasional ditingkatkan atas aktifitas kepariwisataan dengan tujuan meningkatkan kemakmuran rakyat dan kesejahteraan, pemerataan dan memperluas lapangan kerja dan kesempatan untuk berusaha, meningkatkan pembangunan daerah, memanfaatkan dan memperkenalkan daya tarik dan objek wisata di Indonesia serta meningkatkan rasa bangga dan cinta akan tanah air Indonesia (Wisnu Setiawan, 2009).

Seiring dengan perkembangannya, Kabupaten Solok Selatan memanfaatkan sumber daya alam yang ada dengan mengadakan pembangunan di sektor pariwisata. Salah satu objek wisata yang fenomenal adalah *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan. *Hot Water Boom* Sapan Maluluang adalah tempat pemandian air panas yang terletak di kawasan Sapan, Jorong Pinang Awan di Kenagarian Alam Pauah Duo. *Hot Water Boom* sapan maluluang Solok Selatan

ini berdiri pada Tanggal 14 Juni 2014, di kelola oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Solok Selatan dengan jumlah 37 anggota.

Menurut Tjiptono & Chandra (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono & Chandra (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kemudian pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2009), mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Marhanah & Wahadi, 2016) dengan judul pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustine (2016) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu lokasi, menurut Tjiptono & Chandra (2012) yang menyatakan bahwa lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009) menyatakan bahwa lokasi adalah suatu tempat di mana perusahaan atau instansi tersebut melakukan kegiatan. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Afifudin (2016) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Anik & Sutopo (2014) diperoleh hasil bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Tjiptono (2006) mengatakan fasilitas merupakan bagian dari *physical evidence*, didalam buku ini dijelaskan secara garis besar, *physical evidence* meliputi fasilitas fisik organisasi (*service scape*) dan bentuk – bentuk komunikasi fisik lainnya. Lupiyoadi (2006) juga menyatakan fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga alat untuk membedakan program yang satu dari pesaing yang lainnya.

Sedangkan Yazid (2005) mengatakan fasilitas adalah bagian dari bukti fisik jasa. Disebutkan bawah bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the service scape* (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). *Service scape* berperan sebagai paket dari jasa yang ditawarkan dalam satu cara yang berbeda dengan cara menawarkan barang. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Ninik Sriyani (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandary & Aniek (2017) dengan judul pengaruh fasilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung wisatawan, diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Teguh (2015) dengan judul pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (studi pada Museum Satwa), diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Dalam tabel dibawah ini disajikan data pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan pada enam bulan terakhir di tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan
Dari Juli 2018 – Desember 2018

Bulan	Pengunjung (Orang)	Laju Pertumbuhan (%)
Juli	1.140	-
Agustus	1.380	21.05
September	1.170	-15.21
Oktober	1.072	-8.54
November	1.131	5.5
Desember	1.238	9.46

Sumber : Hot Water Boom Sapan Maluluang, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan mengalami kenaikan dan penurunan pengunjung dari bulan ke bulan selanjutnya atau yang biasa juga disebut (fluktuasi). Dimana pada bulan Agustus kenaikan pengunjung cukup bagus yaitu 21,05%, sedangkan pada bulan September dan Oktober terjadinya penurunan pengunjung sebesar -15,21% dan -8,54%, pada bulan November kenaikan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan kembali naik yaitu 5,5%, begitupun pada bulan Desember dengan kenaikan pengunjung mencapai 9,46%.

Selanjutnya untuk memperkuat data dan fenomena pada penelitian ini, peneliti melakukan survei awal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas dan kepuasan terhadap 30 orang wisatawan. Adapun hasil survei awal tersebut disajikan pada tabel 1.2 berikut ini

Tabel 1.2
Survey Awal Terhadap 30 Responden Pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Jawaban		Persentase (%)	
			Ya	Tidak		
1	Saya puas atas pelayanan yang saya dapatkan di <i>Hot Water Boom</i> Sapan Maluluang	30	14	16	46,66	53,33
2	Akses ke lokasi mudah dijangkau kendaraan umum maupun pribadi	30	16	14	53,33	46,66
3	Saya puas dengan fasilitas yang ada di <i>Hot Water Boom</i> Sapan Maluluang	30	13	17	43,33	56,66
4	Setelah saya berkunjung ke <i>Hot Water Boom</i> Sapan Maluluang, saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke <i>Hot Water Boom</i> Sapan Maluluang.	30	14	16	46,66	53,33

Sumber: Survei Awal (2018)

Berdasarkan dari tabel 1.2 dapat dilihat dari 4 item pernyataan yang dijawab oleh responden, semua item pertanyaan tersebut mengenai variabel yang akan diteliti oleh peneliti. Hanya item pernyataan nomor 2 yaitu mengenai lokasi yang mendapatkan jawaban “ya” tertinggi dengan persentase sebesar 53,33%, sedangkan item mengenai kualitas pelayanan hanya 46,66% dan item mengenai fasilitas 43,33. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak responden yang merasa kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan serta fasilitas.

Maka dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan belum dapat di katakan “baik” atau bisa juga dikatakan responden “belum puas”,

karena masih banyaknya responden yang menjawab “tidak” dari pada yang menjawab “ya”.

Berdasarkan uraian diatas, maka hal inilah yang membuat penulis untuk membahas lebih jauh dengan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya ada beberapa masalah yang akan diteliti, antara lain:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan?
- b. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan?
- c. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan *Hot Water Boom* Sapan Maluluang Solok Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya.
2. Bagi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Solok Selatan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi, terutama dalam meningkatkan kepuasan konsumen.