

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam era globalisasi seperti saat ini, sudah merambah ke semua sektor dalam kehidupan manusia. Tidak terkecuali dalam sektor ekonomi yang juga harus di tuntut untuk juga mengikuti perkembangan zaman, untuk mengikuti keinginan konsumen yang semakin lama semakin mengikuti perkembangan zaman, sektor industri khususnya di bidang jasa sudah menajdi salah satu sektor industri bisnis yang memiliki persaingan di era modern

Semua sektor industri bisnis pada zaman modern seperti yang di harapkan pada atmosfer. Persaingan yang kompetitif. Tidak terkecuali bisnis yang bergerak dibidang pariwisata yang juga merasakan atmosfer tersebut (Sulistiyana, 2014). Industri pariwisata menghasilkan produk dan jasa yang di tunjukan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Upaya dalam membuat standar kualitas produk atau jasa disesuaikan dengan standar yang di harapkan wisatawan agar dapat menciptakan kepuasan wisatawan.

Perkembangan pariwisata yang semakin pesat berpengaruh terhadap sektor jasa. Ini dapat dilihat dari beberapa sektor jasa yang sedang berkembang di indonesia khususnya Sumatra Barat, banyak pengelola bisnis di sektor jasa mengembangkan layanan yang sangat positif, khususnya di sektor wisata yang akan berdampak pada kepuasan wisatawanya. Menciptakan kepuasan wisatawan merupakan suatu pekerjaan yang cukup sulit apabila tidak memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Pemasaran adalah “Suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain”. Pemasaran adalah “Suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang, yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi pembeli (Kotler, 2011). Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasikan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna 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 2004 pemerintah Kota Sawahlunto mulai merencanakan pelestarian dibidang sejarah dan budaya yang lebih dikenal dengan Tangible (pusaka berwujud) dan Intangible Heritage (pusaka tidak berwujud). dalam berbagai bentuk penanganan, yang mana pada saat ini dalam kurun waktu 4 tahun kota Sawahlunto kota tambang batubara tertua di Indonesia sudah menampakkan hasil dari pelestarian yang dilakukan. Kota Sawahlunto mempunyai sumber daya alam yang berpotensi cukup besar untuk dikembangkan. Di samping itu, kota ini juga memiliki keunikan budaya dimana terdapat peninggalan-peninggalan sejarah

yang berpeluang besar bagi berkembangnya wisata budaya dan wisata sejarah di daerah ini. Oleh karenanya, Pemerintah Daerah Sawahlunto berusaha keras memfokuskan pembangunan pada sektor tersebut dengan membuat rencana dan berbagai kebijakan yang mendukung ke arah kemajuan pariwisatanya. Salah satu kebijakanyang dilakukan Pemda Sawahlunto adalah memelihara gedung-gedung tua sebagai peninggalan bersejarah, mengembangkan objek-objek wisata alam yang ada sebagai daya tarik utama bagi wisatawan, serta membangun objek wisata buatan.

Dari beberapa objek wisata buatan yang ada di Kota Sawahlunto, objek wisata Taman Satwa Kandi memiliki berbagai keistimewaan yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Taman Satwa Kandi ini terletak dikawasan Kecamatan Talawi dan tergabung didalam kawasan tempat wisata Resort Kandi. Luas wilayah Taman Satwa ini adalah 5 hektar. Di Taman Satwa ini terdapat banyak fasilitas yang tentunya bisa memberikan kenyamanan untuk kegiatan wisata, seperti berbagai gazebo yang dapat dijadikan sebagai tempat untuk bersantai pada saat berwisata.

Di lokasi Taman Satwa Kandi tersebut juga terdapat sebuah danau yang dikenal dengan nama Danau Tandikek. Danau ini dijadikan sebuah wahana wisata air yang tentunya menyediakan berbagai menarik lainnya serta bisa juga melakukan beberapa macam olahraga air, misalnya seperti mengendarai sepeda air, perahu karet, mendayung perahu, banana boat, jetski serta sarana hiburan lainnya yang berbaur adventure seperti outbound dan juga flying fox serta arena paint ball. Berikut ini ditampilkan data pengunjung Taman Satwa Kandi pada periode tahun 2012 – 2017 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengunjung Tahun 2012 – 2017**  
**Berdasarkan Wisatawan Nusantara**

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung Taman Satwa Kandi Kota Sawahlunto
1.	2012	191.571
2.	2013	167.961
3.	2014	132.636
4.	2015	115.854
5.	2016	102.929
6.	2017	100.027
	Jumlah	810.978

*Sumber : PT. Wahana Wisata Sawahlunto*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisata ke Taman Satwa Kandi menurun dari tahun ke tahun. Sementara mulai dari tahun 2013 sampai tahun 2017 mulai terjadi penurunan jumlah kunjungan wisata. Penurunan jumlah pengunjung yang terjadi pada tahun 2013 sampai tahun 2017 perlu diperhatikan oleh pengelola Objek Wisata Taman Satwa Kandi. Padahal, pengunjung datang ke Taman Satwa Kandi masih berasal dari kalangan pelajar-pelajar yang memanfaatkan masa liburannya ke Taman Satwa Kandi yang hanya terjadi pada masa libur-libur sekolah atau pada saat libur nasional lainnya. Karena pada saat ini kota Sawahlunto menjadikan sektor pariwisata menjadi sektor unggulan, dengan menjadikan beberapa peninggalan sejarah menjadi destinasi. Berikut data rincian APBD yang dikeluarkan untuk sektor pariwisata di kota Sawahlunto :

**Tabel 1.2**  
**Dana Progam Pengembangan Sektor Pariwisata**  
**Tahun 2016 sampai 2017**

<b>No.</b>	<b>URAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Pemeliharaan dan pengelolaan objek wisata	Rp. 503.700.000
2.	Monitoring dan evaluasi objek wisata	Rp. 7.498.000
3.	Penyusunan site plan destinasi wisata	Rp. 200.000.000
4.	Pengembangan kawasan puncak cemara	Rp. 250.000.000
5.	Pengembangan kawasan wisata kamping dan wisata kandi	Rp. 2.001.908.000
6.	Penataan kawasan geopark batu runcing	Rp. 147 500.000
7.	Fasilitas atraksi wisata di destinasi	Rp. 89.700.000
	<b>TOTAL</b>	<b>Rp. 3.200.306.000</b>

*Sumber : Pemerintah Kota Sawahlunto*

Dari data APBD di atas di lihat, bahwa total anggaran yang di berikan pemerintah kota Sawahlunto untuk sektor pariwisata sangatlah besar dengan anggaran sebesar Rp. 3.200.306.000. Dari Tabel 1.2 dapat dilihat anggaran untuk pengembangan kawasan wisata kamping dan wisata kandi paling besar dalam anggaran yaitu sebesar Rp. 2.001.908.000. Dari data Tabel 1.1 dan 1.2 kita bisa melihat bahwa jumlah dana yang di keluarkan pemerintah kota Sawahlunto untuk pembiayaan objek wisatanya sangat besar, terutama untuk Taman Satwa Kandi Sawahlunto sangat besar. Sementara jumlah pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto dari tahun ke tahun selalu menurun yang mengindikasikan adanya ketidak seimbangan antara dana yang di keluarkan dengan hasil yang didapatkan.

Kebijakan dana yang di keluarkan pihak pengelola objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto yang sudah sangat besar ini masih belum bisa menaikan jumlah pengunjung maka kemungkinan ada beberapa masalah yang terjadi. Sehingga dirasa ada masalah dalam tingkat kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto. Serta terjadi ketidak sesuaian antara kebijakan dana yang di keluarkan dengan Taman Satwa Kandi ke dalam skala yang lebih luas lagi.

Untuk lebih memperkuat fenomena dari data di atas peneliti juga melakukan survey awal tentang kepuasan pengunjung di Taman Satwa Kandi Sawahlunto, berikut merupakan survei awal yang dilakukan terhadap 30 orang wisatawan yang mengunjungi Taman Satwa Kandi Sawahlunto:

**Tabel 1.3**  
**Daftar Hasil Survey awal**

No	Pernyataan	Puas	%	Tidak Puas	%
1	Saya puas dengan harga tiket masuk yang di tawarkan taman satwa kandi sawahlunto	11	36,6	19	63,3
2	Saya puas dengan lokasi taman satwa kandi sawahlunto	20	66,6	10	33,3
3	Saya puas terhadap fasilitas yang di sediakan di taman satwa kandi sawahlunto	12	40	18	60
4	Saya puas terhadap promosi yang dilakukan taman satwa kandi sawahlunto	14	46,6	16	53,3
5	Saya puas dengan layanan yang di berikan di taman satwa kandi sawahlunto	17	56,6	13	43,3

*Sumber : Surrvei Awal*

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas merupakan survei awal kepada 30 orang kepada kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto, item pernyataan nomor 1 memiliki persentase kepuasan pengunjung yaitu 36,6%, selanjutnya item pernyataan 3 dan 4 yang masing masing memiliki persentase kepuasan pengunjung sebesar 40% dan 46,6% .Dari Tabel 1.1, Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 bahwa tingkat kepuasan pengunjung yang masih kurang walaupun kebijakan dana sudah optimal dilakukan. Oleh sebab itu perlu adanya upaya dari pengelola untuk menciptakan kepuasan wisatawan sehingga tingkat kunjungan wisatawan pun akan meningkat.

Destinasi wisata adalah suatu kesatuan produk tujuan wisata tetapi terdiri dari berbagai jenis organisasi dan operasi pariwisata di wilayah geografinya. 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 Hanif (2016) adalah kepercayaan yang dimiliki wisatawan terhadap produk atau pelayanan yang wisatawan beli atau yang akan di beli. Citra destinasi berdasarkan penilaian wisatawan dapat berbeda-beda antara satu orang dengan orang lainnya. Redita (2017) berpendapat bahwa citra destinasi merupakan kesan wisatawan secara umum terhadap suatu destinasi wisata.

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.

Menurut Levy dan Weitz (2007:213) lokasi merupakan perencanaan dan pelaksanaan program penyaluran produk atau jasa melalui tempat atau lokasi yang tepat, sedangkan menurut Lopiyoadi (2001:61) *place* dalam *service* merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis. lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi.

Fasilitas menurut Sriyani (2017) adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pengunjung dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahankemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjungi, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Sementara menurut Wulandari (2017) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untukmemberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas, sehingga kebutuhan-kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi selama melakukan aktivitas berwisata.

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 pengunjung*.

Oleh karena itu agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Citra Destinasi, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto”**



## **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 pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto?
2. Bagaimanakah pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto?
3. Bagaimanakah pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto?

## **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 Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
2. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto.
3. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Kandi Sawahlunto.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bidang akademis yaitu bagi penulis dengan melakukan penelitian ini dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang di peroleh.

2. Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Objek Wisata Taman Satwa Kandi, Kota Sawahlunto dalam upaya meningkatkan Citra destinasi, Lokasi serta Fasilitas objek wisata Taman Satwa Kandi Sawahlunto.