BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia. Mereka menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan. Dan juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan berbeda lainnya. Banyak negara bergantung banyak dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. (Pariwisata - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas).

Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi. 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 wisatawannya. Menciptakan kepuasan wisatawan merupakan suatu pekerjaan yang cukup sulit apabila tidak memperhatikan faktor - faktor yang mempengaruhinya.

Sawahlunto adalah salah satu kota yang berada di provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Kota yang terletak 95 km sebelah timur laut kota Padang ini, dikelilingi

oleh tiga kabupaten di Sumatra Barat, yaitu kabupaten Tanah Datar, kabupaten Solok, dan kabupaten Sijunjung. Kota Sawahlunto memiliki luas 273,45 km² yang terdiri dari empat kecamatan dengan jumlah penduduk lebih dari 66.962 jiwa (2021). Pada masa pemerintah Hindia Belanda, kota Sawalunto dikenal sebagai kota tambang batu bara. Kota ini sempat mati, setelah penambangan batu bara dihentikan. Saat ini Kota Sawahlunto berkembang menjadi kota wisata tua yang multi etnik, sehingga menjadi salah satu kota tua terbaik di Indonesia. Di kota yang didirikan pada tahun 1888 ini, banyak berdiri bangunan-bangunan tua peninggalan Belanda. Sebagian telah ditetapkan sebagai cagar budaya oleh pemerintah setempat dalam rangka mendorong pariwisata Sawahlunto menjadi "Kota Wisata Tambang yang Berbudaya" (Kota Sawahlunto - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas).

Namun, karena kerja keras beserta ide cemerlang dari pemerintah kota Sawahlunto, maka akhirnya terbentuklah sebuah objek wisata menarik yang dinamakan Waterboom Muaro Kalaban ini. Tempat ini menjadi sebuah tempat berlibur favorit bagi masyarakat Sumatera Barat. Objek wisata Water Boom Muaro Kalaban ini diresmikan pada tanggal 1 Januari 2007 silam. Waterboom ini memiliki 4 buah kolam renang yang dibuat dengan bentuk seperti kuali besar karena terdapat cekungan di bukitnya sehingga Waterboom Muaro Kalaban ini bentuknya menjadi seperti lembah. Kolamnya pun sangat beragam, ada yang diperuntukkan bagi anak-anak dan remaja, serta ada juga yang khusus bagi orang dewasa karena airnya lebih dalam, serta juga untuk balita (Objek Wisata Waterboom Muaro Kalaban Kota Sawahlunto Sumatera Barat (Sumbar) - Promo-Jitu.Com).

Berikut ini ditampilkan data pengunjung Waterboom Muaro Kalaban pada periode tahun 2020 - 2021 :

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban Tahun 2020 – 2021

No	BULAN	TAHUN 2020	TAHUN 2021
1	Januari	5.665	2.374
2	Februari	3.140	2.199
3	Maret	1.838	2.321
4	April	-	2.442
5	Mei	-	5.593
6	Juni	-	3.736
7	Juli	1.075	2.184
8	Agustus	2.229	1.539
9	September	772	-
10	Oktober	1.878	-
11	November	2.223	-
12	Desember	4.194	-
Jumlah		**23.014**	**22.388**

Sumber : PT. Wahana Wisata Sawahlunto (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisata ke Waterboom Muaro Kalaban mengalami fluktuasi dari tahun 2020 sampai 2021. Mulai dari Januari sampai Desember adanya fluktuasi jumlah kunjungan yang terjadi, hal ini perlu diperhatikan oleh pengelola Objek Wisata Waterboom Muaro Kalaban. Padahal, pengunjung yang datang ke Waterboom Muaro Kalaban masih berasal dari kalangan pelajar-pelajar yang memanfaatkan masa liburannya ke Waterboom 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 destinasinya.

Untuk mengungkapkan fenomena yang terdapat pada Wisata Waterboom Muaro Kalaban, maka dilakukan survey awal mengenai Kepuasana Pengunjung kepada 20 orang wisatawan yang berkunjung pada Wisata Waterboom Muaro Kalaban, dimana hasilnya dapat di lihat pada tabel sebgai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Hasil Survey awal

No	Pernyataan	Persentase %			
		Puas		Tidak Puas	
		Jumlah (Orang)	%	Jumlah (Orang)	%
1	Saya puas dengan harga tiket masuk yang di tawarkan Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto	8	40	12	60
2	Saya puas dengan lokasi Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto	9	45	11	55
3	Saya puas terhadap fasilitas yang di sediakan di Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto	7	35	13	65
4	Saya puas terhadap promosi yang dilakukan Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto	5	25	15	75
5	Saya puas dengan layanan yang di berikan di Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto	8	40	12	60
Rata – rata %			37		63

Sumber : Surrvei Awal, Maret (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat di lihat pada pernyataan pertama bahwa kebanyakan jawaban responden berada pada kategori tidak puas sebesar 60%, Pada pernyataan ke dua jawaban responden berada pada kategori tidak puas sebesar 55%, Pada pernyataan ke tiga jawaban responden berada pada kategori tidak puas sebesar 65%, Pada pernyataan ke empat jawaban responden berada pada kategori tidak puas

sebesar 75%, Dan Pada pernyataan ke lima jawaban responden berada pada kategori tidak puas sebesar 60%.

Dapat di simpulkan bahwa pada item pernyataan Kepuasan Pengunjung berada pada kategori tidak setuju atau rata - rata jawaban responden dengan kategori tidak puas sebesar 63%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa Kepuasan Pengunjnung di Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto masih rendah. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti Kepuasan Pengunjung sebagai fokus penelitian.

Menurut Kotler (2009), mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Sedangkan Amir (2005), kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan *(perceived)* sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Yoeti (2003), fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

Usmara (2003), bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Sedangkan Tjiptono (2008), Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Konsumen. Harga diterjemahkan sebagai biaya yang dibebankan dari produsen kepada konsumen (Nirwana, 2012). Sedangkan

Morissan (2010), yaitu mengacu pada apa yang harus diberikan konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa yang biasanya menggunakan nilai uang.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengidentifikasikan adanya pengaruh dari Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Harga yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut**:**

1. Apakah Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban ?
3. Apakah Kualitas Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban.
3. Pengaruh Kualitas Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Waterboom Muaro Kalaban.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis yaitu Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan pengaruh Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan kualitas Harga terhadap kepuasan pengunjung wisata.
2. Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Objek Wisata Waterboom Muaro Kalaban, di Kota Sawahlunto dalam upaya meningkatkan Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Harga pada objek wisata Waterboom Muaro Kalaban.