

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, telah merambah ke seluruh 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 pada bidang jasa sudah menajdi salah satu sektor industri bisnis yang memiliki persaingan di era modern. Sektor industri usaha di zaman serba canggih seperti ini dihadapkan pada atmosfer persaingan yang kompetitif. Tidak terkecuali bisnis yang berkiprah pada sektor pariwisata juga merasakan atmosfer tersebut. Menurut Yoeti (2006) dibandingkan dengan sektor- sektor ekonomi yang lain pariwisata menunjukkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahun nya.

Sektor pariwisata merupakan aset yang paling penting untuk meningkatkan pembangunan suatu negara. Melalui pariwisata, terjadi peningkatan pembangunan suatu negara serta menyerap tenaga kerja sehingga pembangunan terlaksana. Sektor pariwisata dipilih sebagai salah satu prioritas pembangunan wilayah (Provinsi dan Kabupaten), instansi-instansi dibawah mentri pariwisata, pos, dan telekomunikasi lazimnya mempunyai akses yang lebih kuat ke pada pemerintah pusat atau badan-badan internasional dan dapat berfungsi sebagai a vocal organization untuk mendukung pariwisata tersebut (Usman, 2010). Menurut undang-undang No 10/2009 tentang kepariwisataan, yang di maksud dengan wisata serta pariwisata yaitu:

1. Wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Sumatera Barat adalah salah satu Provinsi di Indonesia yang banyak memiliki potensi wisata yang indah. Sumatera Barat memiliki keindahan pada wisata alam, wisata budaya, dan wisata kuliner. Salah satu Kabupaten di Sumatera Barat yang banyak memiliki potensi pariwisata yaitu Kabupaten Sijunjung. Kabupaten Sijunjung saat ini memiliki luas wilayah 3.230,80 km². Kabupaten Sijunjung adalah salah satu daerah tujuan wisata yang mempunyai keindahan, kesejukan, dan kenyamanan sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan. Beberapa Objek wisata yang terdapat di daerah Sijunjung yaitu Danau Hijau Bukit Bual yang terletak di Kecamatan Koto VII, Ngalau Talago yang berada di Nagari Silokek Kecamatan Sijunjung, Pulau Andam Dewidi Kawasan Musi juga Silokek, Kerajaan Jambu Lipo di Jambu lipo, Arum Jeram Batam Kuantan yang berada di Silokek, Ngalau Cigak dan Air Terjun Batang Taye berada di Silokek, Simpang Tugu yang berada di Muaro Sijunjung, Pasir putih dan Objek Wisata Telabang Sakti, serta Desa Wisata Perkampungan Adat Nagari Sijunjung (Sijunjung.go.id).

Silokek atau sekarang yang lebih di kenal dengan Geopark Silokek di resmikan pada tanggal 8 Februari 2018. merupakan salah satu Nagari yang ada di

di Kec. Sijunjung dan Kec. Sumpu Kudus Kab. Sijunjung dengan jumlah penduduk 68.000 jiwa. Lokasi kawasan wisata ini berjarak sekitar 145 kilometer atau empat jam perjalanan darat dari kota Padang. 20 km atau 45 menit dari pusat Kota Muaro Sijunjung. Di sepanjang kawasan ini wisatawan dapat menikmati keindahan alam seperti; suasana pantai pasir putih yang memukau, keindahan panorama ngarai batu berjajar yang menawan, wisata gua (ngalau), taman anggrek yang mempesona, panjat tebing, arung jeram, air terjun pelukahan, pemandian air panas dan wisata budaya lokomotif uap peninggalan Jepang. Karakter geologi yang menonjol di Silokek adalah adanya batuan tua berumur 359 juta tahun. Terdiri dari kelompok Karst, Batuan Sedimen, Batuan Metamorf dan intrusi Granit. Goa-goa yang terbentuk akibat intrusi air tanah pada karst.

Walaupun Geopark Silokek baru di resmikan dan baru berjalan beberapa tahun belakangan ini tapi pengunjung di wisata Geopark Silokek sudah banyak, karena kemajuan teknologi informasi jadi orang-orang mudah untuk mengetahuinya. Tapi, Geopark Silokek Sijunjung juga masih banyak kekurangan. Saat ini Geopark Silokek Sijunjung masih minimnya fasilitas-fasilitas umum seperti askes jalan yang kurang bagus sehingga kendaraan-kendaraan besar seperti bus tidak bisa masuk kesana serta jalan kesana yang sering putus akibat longsor saat hujan turun, kurangnya tempat-tempat duduk di tempat wisata dan lokasi wisata yang masih kotor. Selain itu juga belum adanya aturan yang mengatur bagaimana pengelolaan di Geopark Silokek seperti aturan tentang yang mengelola tempat wisata tersebut. sampai sekarang tempat wisata tersebut kebanyakan masih di kelola oleh warga sekitar. aturan tentang biaya masuk kawasan pariwisata, aturan tentang

kawasan parkir dan aturan-aturan lainnya. Oleh sebab itu, diperlukan aturan yang jelas dari pihak terkait tentang pariwisata di Geopark Silokek Nagari Sijunjung oleh pemerintah daerah dan masyarakat di kawasan pariwisata tersebut.(Survey Lapangan 2021)

Kotler P, (2009) menyatakan kepuasan pelanggan ialah taraf perasaan seseorang sesudah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibanding dengan harapan. Kepuasan pelanggan adalah suatu indikator ke depan akan keberhasilan usaha perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan menurut (Assauri, 2012) dalam Bailia, et al.(2014). Kepuasan atau ke tidak puasan wisatawan merupakan respon terhadap penilaian ke tidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, kepuasan pelanggan ialah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2002).

Untuk lebih mengungkap fenomena peneliti melakukan survey awal tentang kepuasan pengunjung di Geopark Silokek,berikut merupakan survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang wisatawan yang mengunjungi Geopark Silokek Sijunjung:

Tabel 1.1
Daftar Hasil Survey Di Wisata Geopark Silokek Sijunjung

No	Pernyataan	Persentase %			
		Puas		Tidak Puas	
		Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
1	Saya puas dengan harga paket wisata yang di tawarkan Geopark Silokek	10	50	10	50
2	Saya puas dengan ke indahan pemandangan di lokasi Geopark Silokek	16	80	4	20
3	Saya puas terhadap fasilitas yang di sediakan di Geopark Silokek	5	25	15	75
4	Saya puas terhadap promosi yang dilakukan Geopark Silokek	6	30	14	70
5	Saya puas dengan layanan yang di berikan di Geopark Silokek	9	45	11	55
	Rata – rata		46%		54%

Sumber : Survey awal Maret 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat salah satu item pernyataan yaitu “saya puas terhadap fasilitas yang di sediakan di Geopark Silokek” kebanyakan responden menjawab tidak puas yaitu sebesar 75% dan yang menjawab puas hanya sebanyak 25%. Jadi dilihat dari rata-rata jawaban responden pada item pernyataan kepuasan berada pada kategori tidak puas atau rata-rata jawaban responden dengan kategori tidak puas sebesar 54%. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa kepuasan pengunjung di objek wisata Geopark Silokek masih rendah. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan sebagai fokus penelitian.

Kepuasan Pengunjung didefinisikan sebagai respon Pengunjung terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya serta kinerja aktual yang dirasakannya sesudah pemakaian, (Rangkuti, 2002).Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan Pengunjung ialah persepsi Pengunjung tentang kualitas pelayanan. Dan kepuasan Pengunjung selain dipengaruhi oleh fasilitas juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa, nilai, harga dan faktor-faktor lain yang

bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, (Swastha & Irawan, 2013).

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengidentifikasi adanya pengaruh dari *lokasi, fasilitas wisata dan promosi terhadap kepuasan pengunjung wisata di geopark siloek*. Oleh karena itu agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Lokasi, Fasilitas Wisata Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Geopark Siloek”**.

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka yang menjadi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Geopark Siloek Sijunjung?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Geopark Siloek Sijunjung?
3. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Geopark Siloek Sijunjung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pengunjung Geopark Siloek Sijunjung
2. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Geopark Siloek Sijunjung
3. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Promosi terhadap kepuasan

pengunjung Geopark Silokek Sijunjung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bidang akademis yaitu bagi penulis dengan melakukan penelitian ini dapat menambah bekal wawasan baik teoritis maupun penerapan teori yang diperoleh.
2. Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Objek Wisata Geopark Silokek, di Kabupaten Sijunjung dalam upaya meningkatkan Lokasi, Fasilitas serta Promosi objek wisata Geopark Silokek.