

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini pemerintah gencar melakukan pembangunan di berbagai bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan warga. Salah satu bidang yang di perhatikan oleh pemerintah adalah bidang kepariwisataan. Pembangunan pariwisata terus dilakukan untuk memaksimalkan potensi pariwisata yang ada. Pembangunan pariwisata diharapkan dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat membantu ekonomi daerah, menciptakan lapangan kerja, terutama bagi masyarakat sekitar tempat wisata, juga sebagai sarana memperkenalkan alam, dan nilai budaya daerah. Pengembangan pariwisata merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan perekonomian suatu daerah.

Salah satu destinasi wisata yang terkenal di Indonesia adalah Wisata Mandeh. Selain memiliki daya tarik alam yang indah, Wisata Mandeh juga memiliki fasilitas wisata yang lengkap dan pelayanan yang berkualitas. Namun, terdapat beberapa pengunjung yang merasa kurang puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ada di Wisata Mandeh.

Hal ini dapat mempengaruhi minat pengunjung untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan Wisata Mandeh kepada orang lain. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung di Wisata Mandeh, serta pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat pengunjung. Dengan demikian, pengelola Wisata Mandeh dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengunjung, sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung untuk berkunjung yang akan berdampak pada keputusan berkunjung ke tempat wisata adalah pengaruh orang disekitarnya yang mengkomunikasikan kualitas tempat wisata tertentu.

Daya tarik wisata adalah segala hal yang memengaruhi daya tarik suatu tempat wisata bagi para wisatawan. Ini dapat meliputi faktor-faktor seperti keunikan tempat wisata, keindahan alam, sejarah, budaya, dan aktivitas yang dapat dilakukan di tempat tersebut. Daya tarik wisata juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti aksesibilitas, harga tiket masuk, dan fasilitas yang tersedia. Dengan memahami latar belakang daya tarik suatu tempat wisata, pengelola dapat meningkatkan daya tarik bagi wisatawan dan meningkatkan jumlah pengunjung.

Menurut **(Luis and Moncayo 2019)** daya tarik wisata merupakan produk wisata yang merupakan objek penawaran dalam pemasaran pariwisata. Daya tarik wisata, termasuk didalamnya, (1) pariwisata yang bersumber dari alam (natural and cultural based tourism), (2) Fasilitas yang dimiliki objek wisata meliputi akomodasi, industri makanan, parkir, area rekreasi, dan (3) Kemudahan dalam mencapai objek tujuan wisata tersebut.

Dilantik dari <https://www.pesisir.net/pulau-mandeh-pesisir-selatan> daya tarik yang dimiliki pulau mandeh diantaranya, pesona yang terlihat dari puncak mandeh, menyambangi raja empatnya sumatera, pulau setan, pulau sironjong. **(Nurbaeti et al. 2021)** daya tarik yang memberikan kepuasan bagi pengunjung, akan memberikan kesan tersendiri bagi mereka, sehingga menimbulkan keinginan untuk kembali berkunjung pada kesempatan lainnya. Sedangkan menurut **(Poppy Margaretith Nivranti et al. 2018)** daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan lihat.

Fasilitas wisata adalah segala hal yang memengaruhi fasilitas yang tersedia di suatu tempat wisata. Ini dapat meliputi faktor-faktor seperti kebutuhan wisatawan, tren terkini, ketersediaan sumber daya, dan kebijakan pemerintah. Fasilitas wisata juga dapat memengaruhi cara pengelolaan suatu tempat wisata, termasuk pemilihan fasilitas yang akan ditawarkan dan cara mengelola fasilitas tersebut agar dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para wisatawan.

Dengan memahami tentang fasilitas wisata, pengelola dapat menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan meningkatkan daya tarik tempat wisata tersebut. Menurut **(Sulastyono 2021)** mengemukakan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Dikutip dari <https://www.ngetrip.my.id/2021/09/kawasan-wisata-mandeh-sumbar.html> sebagai salah satu tempat wisata di Sumatera Barat yang diunggulkan, Kawasan Wisata Mandeh telah dilengkapi fasilitas yang memadai. Untuk konsumsi, tersedia warung-warung penjual makanan dan minuman yang bisa dengan mudah ditemukan di sepanjang jalan dan akses jalannya pun sangat bagus. Untuk akomodasi, mudah juga menemukan tempat menginap di kawasan Mandeh. Sebagian besar penginapan di Mandeh berupa homestay yang dikelola masyarakat setempat. Harga permalamnya sekitar seratus ribu rupiah. Hanya saja, umumnya homestay di sana hanya bisa dipesan secara offline. **(Marhanah and Wahadi 2018)** Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudahnya.

Sedangkan menurut **(Sirait and Puddin 2018)** Fasilitas objek wisata yang menarik dan sesuai dengan keinginan yang sedang diminati, akan menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung dan menikmati fasilitas tersebut, selain itu kebersihan, kelancaran dan jaminan keamanan dari fasilitas juga menjadi nilai tambah untuk menarik konsumen untuk berkunjung. Kualitas pelayanan adalah segala hal yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Ini dapat meliputi faktor-faktor seperti standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan, kebutuhan dan harapan pelanggan, serta kompetensi dan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Latar belakang kualitas pelayanan juga dapat memengaruhi cara perusahaan mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk melalui pelatihan karyawan, pengembangan sistem pelayanan, dan penerapan teknologi yang membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Menurut **(Gofur 2019)** kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dikutip dari <https://sumbar.suara.com/read/2022/12/06> Kamar berinterior simpel bertemakan Sumatera Barat “ Pantai Mandeh “, nyaman dan bersih sehingga menjadi keunggulan Hotel Balairung Jakarta. Hal ini ditambah dengan pemandangan Kota Jakarta, yang tentu membuat staycation Anda terasa lebih menyenangkan. Nuansa Indonesia, khususnya Sumatera Barat, kental lewat kehadiran elemen di setiap sudut ruangan. Hal ini tentunya akan menambah nilai plus akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kawasan wisata Mandeh.

Menurut (**Munir 2018**) Pelanggan akan merasa puas setelah membeli atau menggunakan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan dengan kualitas yang baik. Sedangkan menurut (**Nurbaeti et al. 2021**) Kualitas objek daya tarik wisata di suatu destinasi sangat mempengaruhi kepuasan dan minat kunjungan. Kualitas objek dan daya tarik suatu destinasi harus ditunjang dalam beberapa faktor yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas, ansilari dan hospitality.

Kepuasan pengunjung adalah segala hal yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung terhadap suatu tempat wisata atau organisasi. Ini dapat meliputi faktor-faktor seperti kualitas pelayanan yang diberikan, fasilitas yang tersedia, dan daya tarik tempat wisata. Latar belakang kepuasan pengunjung juga dapat memengaruhi harapan dan ekspektasi pengunjung terhadap suatu tempat wisata, serta cara pengelola tempat wisata mengelola dan meningkatkan kepuasan pengunjung. (**Arlinda and Sulistyowati 2021**) kepuasan pengunjung merupakan kesesuaian harapan pengunjung dengan realita yang diberikan oleh pengelola pariwisata. Apabila kinerja melebihi harapan pengunjung maka akan menghasilkan kepuasan, dalam hal ini kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi pilihan destinasi, konsumsi barang dan jasa serta kuantitas kunjungan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang kepuasan pengunjung di Kawasan Wisata Mandeh.

Tabel 1.1
Survei Awal Pada Wisatawan Domestik yang Berkunjung di Kawasan Wisata Mandeh 2019

No	ITEM	KODE	RATA-RATA	TCR (%)	Keterangan
1.	Saya puas dengan harga tiket masuk yang ditawarkan Kawasan Wisata Mandeh	Kep1	3,16	63,20	Tidak Puas
2.	Saya puas dengan lokasi taman wisata laut dan atraksi permainan Kawasan Wisata Mandeh	Kep2	3,33	66,60	Cukup Puas
3.	Saya puas terhadap fasilitas yang disediakan kawasan mandeh	Kep3	3,30	66,00	Cukup Puas
4.	Saya puas terhadap ekspektasi yang dilakukan kawasan wisata mandeh	Kep4	2,96	59,20	Tidak Puas
5.	Saya puas dengan layanan yang di berikan kawasan wisata mandeh	Kep5	3,30	66,00	Tidak Puas
	RATA-RATA		3,21	64,20	Tidak Puas

Sumber : penelitian terdahulu (Royan 2020)

Berikut merupakan data survei awal yang dilakukan terhadap 30 orang wisatawan yang mengunjungi Kawasan Wisata Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan tabel 1.3 dari survei awal terlihat item pernyataan nomor 1 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,16% dan TCR sebesar 63,20% dengan keterangan tidak puas, sedangkan pernyataan nomor 2 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,33% dan TCR 66,60% dengan keterangan cukup puas, begitu juga pernyataan nomor 3 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,30% dan TCR sebesar 66,60% dengan keterangan cukup puas.

Pernyataan nomor 4 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 2,96% dan TCR sebesar 59,20% dengan keterangan tidak puas, dan pernyataan nomor 3 memiliki persentase kepuasan wisatawan yaitu 3,30% dan TCR sebesar 66,60% dengan keterangan cukup puas. Kemudian Rata-rata keseluruhan kepuasan wisatawan yaitu 3,21% dan TCR sebesar 64,20% dengan keterangan tidak puas. **(Poppy Margaretith Nivranti et al. 2018)** Objek wisata alam seperti pemandangan alam laut, dataran dan pegunungan, selain dapat memberikan kepuasan kepada para wisatawan yang menikmatinya juga menyentuh sektor pendidikan yang mengarah pada pembelajaran komunitas tentang pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dengan harapan komunitas lokal akan berpartisipasi dalam kepariwisataan saat ini hingga masa yang akan datang. Sedangkan menurut **(Michael et al. 2018)** kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas fasilitas yang diberikan pengelola untuk membuat pengunjung merasa nyaman.

Tabel 1.2
DATA KUNJUNGAN WISATAWAN
KE KAWASAN MANDEH

TAHUN	WISATA		KETERANGAN
	NUSANTARA	MANCANEGARA	
2017	375.460	1.190	
2018	418.454	1.200	
2019	329.214	2.555	
JUMLAH	1.123.128	4.945	

Sumber : (Wati 2019)

Dari fenomena di atas menunjukkan data kunjungan periode 2017-2019. Kunjungan terbanyak terjadi pada tahun 2018 dimana kunjungan untuk Nusantara sebanyak 418.454 kali dan Mancanegara sebanyak 1.200 kali. Namun, pada tahun berikutnya cenderung menurun. Hal ini tentunya menjadi masalah dan perlu mendapat perhatian serta akan menjadi sesuatu yang menarik untuk diteliti.

Dalam fenomena diatas, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan daya tarik wisata, fasilitas wisata, kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung dengan kepuasan pengunjung, maka dapat di ajukan sebuah penelitian dengan judul yaitu, “Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervenning (WISATA MANDEH)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, untuk mempermudah dalam mengenali masalah, maka peneliti hanya mencakup pengunjung Wisata Mandeh. Adapun identifikasi masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian yaitu:

1. Kurangnya perhatian yang dilakukan pihak pengelola kawasan wisata mandeh dalam mencermati kepuasan pengunjung. Sehingga berdampak kepada kurangnya kepuasan pengunjung terhadap kawasan wisata mandeh.
2. Kurangnya fasilitas dan layanan yang diberikan oleh pengelola kawasan wisata mandeh. Disebabkan oleh kurangnya pantauan pemerintah serta warga sekitar untuk mengelola kawasan tersebut terhadap fasilitas dan layanan pada kawasan wisata mandeh. Sehingga berdampak kepada kurangnya fasilitas dan layanan yang dirasakan oleh pengunjung.
3. Kurangnya daya tarik yang dirasakan oleh pengunjung yang datang ke kawasan mandeh, disebabkan kurangnya pengetahuan pengunjung tentang kawasan mandeh tersebut.
4. Potensi pariwisata kawasan wisata mandeh yang sudah ada masih belum dikembangkan terutama dalam hal fasilitas yang kurang mendukung. Keadaan fasilitas yang kurang memadai, sehingga menghambat wisatawan untuk datang ke tempat wisata.

5. Tidak adanya intervensi yang efektif untuk meningkatkan minat pengunjung dan kepuasan pengunjung di Wisata Mandeh.
6. Masyarakat sekitar tidak menjadikan kawasan wisata mandeh sebagai tujuan wisata utama melainkan hanya sebagai wisata alternatif.
7. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pengelola Wisata Mandeh menyebabkan kurangnya informasi tentang Wisata Mandeh.
8. Kurangnya kepedulian masyarakat dan pengunjung yang datang terhadap sampah-sampah sekitar kawasan wisata mandeh.
9. Kurangnya pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas wisata di Wisata Mandeh menyebabkan kualitas fasilitas yang rendah
10. Kurangnya sarana transportasi yang memadai untuk menjangkau wisata Mandeh, sehingga menurunkan minat pengunjung untuk berkunjung.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan untuk meneliti minat pengunjung (Y), kepuasan pengunjung (Z), dan pengaruh daya tarik wisata (X1), fasilitas wisata (X2) dan Kualitas pelayanan variable intervening (X3). Penelitian ini dilakukan pada kawasan Wisata Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
4. Apakah terdapat pengaruh daya tarik wisata terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
5. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
7. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh ?
8. Apakah terdapat pengaruh daya tarik wisata terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh ?

9. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh ?
10. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh.

7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat pengunjung pada kawasan wisata mandeh.
8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh.
9. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh
10. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pengunjung melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening pada kawasan wisata mandeh.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain:

1. Bagi penulis

Setelah melakukan penelitian ini penulis berharap pengetahuan mengenai pertimbangan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dapat bertambah dan dapat berguna jika diterapkan dalam dunia kerja kelak.

2. Bagi pengelola

Skripsi ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan untuk perbaikan kualitas fasilitas dan pelayanan yang berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung akibat meningkatnya kepuasan pengunjung.

3. Bagi peneliti

Dapat menjadi sumber referensi dan dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.