

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena pembangunan dalam sektor pariwisata serta pendayagunaan sumber potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan negara, memperluas lapangan pekerjaan, kesempatan berusaha bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan negara.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi kepariwisataan adalah Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakan daerah yang memiliki potensi besar di bidang pariwisata. Potensi tersebut sangat beragam dan tidak kalah dengan daerah lain. Salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki potensi wisata adalah Kabupaten Solok.

Kabupaten Solok memiliki pesona alam yang tidak dimiliki daerah lain seperti pesona Gunung Talang yang masih aktif, hamparan hijau kebun teh, hasil pertanian Bawah Solok, Danau Talang, Danau Singkarak, Danau Diatas, Danau Dibawah, akomodasi, serta banyak lainnya. Bidang akomodasi juga membuka peluang bisnis yang besar bagi para pengusaha dan masyarakat Kabupaten Solok pada umumnya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen merupakan tujuan dari berdirinya suatu usaha. Ini berarti kepuasan adalah tujuan utama suatu usaha karena apabila wisatawan puas maka usaha tersebut akan mendatangkan laba atau pendapatan bagi perusahaan.(Ayu Trisna Dewi et al., 2018)

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Jumlah Kunjungan Villa Danau Atas.**

No	Wisatawan	Tahun		
		2019	2020	2021
1.	Lokal	11.786	10.401	9.923
2.	Nusantara	7.986	7.030	6.490
3.	Mancanegara	19	0	0
Jumlah		19.791	17.431	16.413

*Sumber: Penjaga Loker Tiket Danau Atas Kab.Solok*

Dari data diatas diperoleh gambaran bahwa tingkat kunjungan wisatawan di Villa Danau Atas yang mana pada tahun 2019 jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 19.791 pengunjung. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan berkurang menjadi 17.431 pengunjung. Kemudian pada tahun 2021 terdapat 16.413 pengunjung, disini dapat dilihat bahwa wisatawan yang berkunjung ke Villa Danau Atas semakin tahun semakin menurun.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan , salah satunya adalah harga. Harga adalah salah satu elemen yang paling fleksibel dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, dengan semua elemen lainnya

hanya mewakili harga, seperti sifat produk dan komitmen jalur distribusi. Harga juga dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih penginapan, jika harga sesuai dengan fasilitas dan kualitas pelayanan di tempat tersebut maka wisatawan akan memilih menginap pada tempat tersebut. (Nugraha, 2020)

Selanjutnya fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, Untuk memenuhi kebutuhan perjalanan, perlu disediakan berbagai macam fasilitas, mulai dari pemenuhan kebutuhan sejak berangkat dari tempat tinggal wisatawan, selama berada di destinasi pariwisata sampai kembali ke tempat semula. Fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan perjalanan wisatawan tersebut muncul dalam satu kesatuan yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain, sehingga dalam suatu perjalanan wisata, seluruh komponen yang digunakan tidak dapat dipisahkan, tergantung pada karakteristik dan bentuk perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan. (Handayani et al., 2019)

Selain harga dan fasilitas, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Mega Puriani et al., 2017)

Solok adalah kabupaten yang kaya dengan danau di Sumatera Barat. Bahkan, tiga dananya, yaitu Danau Diatas, Danau Dibawah, dan Danau Talang terletak di sebuah kawasan yang disebut Kawasan Danau Kembar. Disebut Kawasan Danau Kembar, karena dua danau, yaitu Danau Diatas dan Danau Dibawah terletak berdampingan yang jaraknya hanya sekitar 300 meter. Kawasan

ini lebih dulu dikenal sebagai objek wisata karena terletak di pinggir jalan raya Padang-Muara labuh-Kerinci.

Danau Diatas dengan luas 17,20 meter persegi, panjang 6,25 km dan lebar 2,75 km, permukaan airnya berada pada ketinggian 1.600 meter di atas permukaan laut (m dpl). Danau ini cukup dangkal, dengan bagian terdalam hanya 44 meter. Sedangkan permukaan air Danau Dibawah berada pada ketinggian 1.566 mdpl. Artinya, permukaan airnya sama tinggi dengan dasar air Danau Diatas. Namun, danau yang memiliki luas 16.90 meter persegi, panjang 5,62 km dan lebar 3,00 km ini sangat dalam, yaitu 886 meter.(Patricia, 2021)

Alahan Panjang Resort atau dulu disebut Convention Hall Alahan Panjang, kawasan wisata seluas 30 hektar ini dilengkapi dengan berbagai wahana permainan seperti sepeda gantung, flying fox, ATV dan lainnya. Di kawasan ini juga tersedia sebanyak 14 villa dengan kapasitas 36 kamar yang dilengkapi tempat tidur, lemari, meja, kursi serta kamar mandi. Selain itu, ada aula berkapasitas 400 kursi yang dimanfaatkan untuk acara-acara pertemuan, rapat-rapat dan serimonial lainnya. Serta terdapat mushalla, dua kafe dan dua toilet umum serta dermaga kapal penyebrangan.

Untuk variabel Harga sudah banyak dilakukan penelitian dan telah banyak terjadi kesenjangan hasil penelitian dari variabel Harga terhadap Kepuasan Wisatawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Patricia, 2021) menjelaskan berdasarkan Hasil analisis secara simultan memperlihatkan bahwa harga tiket dan pesona wisata berdampak terhadap kepuasan pengunjung. Uji t memperlihatkan

bahwa terdapat dampak parsial antara harga tiket dan pesona wisata guna kepuasan pengunjung. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (AMELIA, 2021) menunjukkan bahwa: Harga berada pada kategori baik (52,04%), Kepuasan Wisatawan berada kategori baik (60,20%), Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana didapat hasil koefisien regresi sebesar 0,843 dengan sig.  $0,000 < 0,05$ , artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan harga akan meningkatkan 1 satuan kepuasan wisatawan. Kemudian nilai R Square sebesar 0,203. Artinya harga mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 20,3%, sedangkan 79,7% di pengaruhi oleh faktor lain.

Untuk variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan juga sudah banyak dilakukan penelitian salah satunya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Clarosa yohana natalia, NMO Karini, 2020) menunjukkan secara parsial menunjukkan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan thitung sebesar 3,795 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan, disimpulkan bahwa aksesibilitas dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang besar pengaruhnya sebesar 0,290 atau 29%, sedangkan 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam kerangka konsep penelitian ini.

Untuk variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan sudah banyak dilakukan penelitian, salah satunya oleh (Hermawan, 2018) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Ciater Spa Resort tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel eksogen membutuhkan peran intervening (variabel kepuasan).

Melihat dan mengamati fenomena yang ada diatas serta Villa Danau Atas ini menarik dan layak untuk dikaji. Peluang dan untuk mengkaji permasalahan ini masih terbuka, memungkinkan untuk diteliti, mengingat belum ada yang meneliti tentang harga,fasilitas dan kualitas pelayanan pada Villa Danau Atas yang ada di Kabupaten Solok. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI VILLA DANAU ATAS ALAHAN PANJANG KABUPATEN SOLOK.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan di Villa Danau Atas yang masih belum maksimal.
2. Kurangnya promosi untuk memperkenalkan wisata Danau Atas sehingga kurang dikenal orang.
3. Kurangnya Inovasi baru dan kreatifitas dalam memperkenalkan Villa Danau Atas di Kabupaten Solok.
4. Pengelolaan Villa Danau Atas yang belum maksimal
5. Fasilitas yang diberikan belum mencerminkan sepenuhnya terhadap kepuasan wisatawan.
6. Kurangnya Upaya untuk pengembangan Villa Danau Atas untuk masa yang akan datang.
7. Semakin banyaknya pesaing Villa Danau Atas dari tahun ke tahun.
8. Kurang banyaknya destinasi yang ditawarkan jika menginap di Villa Danau Atas Alahan Panjang.

9. Kebersihan Villa Danau Atas yang masih belum maksimal terjaga.
10. Kurang tertatanya parkir meskipun sudah disediakan di sekitar Villa Danau Atas.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan harga, fasilitas dan kualitas layanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat pada Villa Danau Atas, Kabupaten Solok.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok?
4. Bagaimana pengaruh harga, fasilitas dan kualitas layanan terhadap Kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan**

1. Untuk Mengetahui dan mengestimasi pengaruh harga terhadap kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok
2. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok.
3. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan wisatawan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok.
4. Untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh harga, fasilitas dan kualitas layanan di Villa Danau Atas, Kabupaten Solok.

### **1.5.2 Manfaat**

#### **A. Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk menambah wawasan teori tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Selain itu, sebagai acuan bagi penelitian di masa yang akan datang.

#### **B. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Objek**

Bagi objek penelitian ini dapat bermanfaat sebagai media agar villa danau atas, alahan panjang dapat dikenal lebih banyak orang sehingga akan memberikan dampak yang positif karna meningkatnya jumlah pengunjung yang akan berkunjung.

##### **2. Bagi Sektor Wisata**



Bagi sektor wisata villa danau atas alahan Panjang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memaksimalkan pengelolaan objek wisata agar dapat bertahan dalam jangka panjang untuk pengelola selanjutnya.

### **3. Bagi Masyarakat**

Bagi masyarakat umum diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi masyarakat untuk menjaga kelestarian alam dari wisata agar menjadi nilai, karena nilai-nilai tersebut menjadi modal yang bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat sekitar.