

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata tidak saja ditentukan oleh sarana akomodasi, transportasi, dan infrastruktur yang baik, tetapi juga oleh jasa pelayanan yang mumpuni dalam meningkatkan rasa kepuasan maupun keingintahuan wisatawan. Keragaman budaya, jenis pariwisata dan tersebarnya obyek Fasilitas dan di Provinsi Sumatera Barat khususnya membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap Daya Tarik Wisata, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari berbagai latar belakang social budaya dan ekonomi untuk melakukan sebuah kegiatan wisata (Amelia, 2022).

Dampaknya industri pariwisata dihadapkan pada keragaman permintaan terhadap produk dan layanan yang beragam dari wisatawan setiap tahunnya. Seperti yang tercantum di dalam undang-undang No.10 Tahun 2009, dimana yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh Masyarakat, Pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Oleh sebab itu pelayanan yang berkualitas merupakan peranan yang cukup penting, karena pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan. Apabila wisatawan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, Daya Tarik Wisata sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan/wisatawan (Amelia, 2022).

Sumatera Barat adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera. Sesuai dengan namanya, daerah ini menempati sepanjang pesisir barat Sumatera bagian tengah dan sejumlah pulau dilepas pantai seperti kepulauan Mentawai. Karakter alamnya yang berbukit-bukit, bergunung-gunung, dan pesisir pantai yang indah serta memiliki iklim yang sejuk didukung dengan keunikan budaya lokal menjadikan Sumatera Barat sebagai daerah banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik domestic maupun mancanegara. Sebagai salah satu daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia, kondisi jalan di Sumatera Barat dalam kondisi baik, dimana 80% jalan telah diaspal, menjangkau hampir seluruh wilayah di Kabupaten/Kota sampai ke kecamatan, begitu juga akses jalan menuju kawasan pariwisata lancar dan baik (Rozana, 2021).

Kota merupakan suatu daerah yang didalamnya terdapat fungsi-fungsi yang dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat. Sebuah kota dapat dilihat perkembangannya dari adanya sejumlah sarana dan prasarana yang lengkap dan didukung oleh teknologi yang canggih dan mudah diakses oleh masyarakat. Dan sebuah kota yang berkembang dengan baik juga dapat dilihat dari majunya sector pariwisata ditempat tersebut baik itu pariwisata alami maupun pariwisata buatan (Rozana, 2021).

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan penunjang perekonomian nasional, Pemerintah Daerah mengatur dan mengelola urusan kepariwisataan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta

layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi, proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan (Rozana, 2021).

Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi daerah. Pariwisata suatu daerah dapat menunjang bagi perolehan pendapatan suatu daerah. Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting sebagai sumber ekonomi Negara dan masyarakat, pengembangan sosial budaya dan mempromosikan citra bangsa di luar negeri. Pada era otonomi daerah sekarang ini pembangunan sektor pariwisata menjadi lebih penting lagi bagi pengembangan suatu daerah, karena setiap daerah dituntut untuk dapat menggali sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah dan peningkatan ekonomi lokal. Pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang tidak begitu terpengaruh terhadap ketidakpastian dan kelesuan perekonomian dunia (Rozana, 2021).

Kota Padang adalah salah satu kota terbesar yang ada di Sumatera. Padang adalah Ibukota Propinsi Sumatera Barat yang terkenal dengan Kuliner, budaya, wisata dan religinya. Padang adalah kota Pelabuhan dengan pemandangan lautnya, namun juga bukan tempat yang panas karena alam perbukitan serta gunung yang masih alami. Wisata di Kota Padang yang didominasi oleh wisata pantai. Dimana objek wisata Pantai Padang, Pantai Pasar

Jambak, Wisata Jembatan Siti Nurbaya,dll. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang telah membuat strategi promosi seperti meningkatkan kegiatan expo dan melakukan publikasi pariwisata. Keindahan Nuansa Alam di bumi Minang seakan tidak ada habisnya. Termasuk termasuk keindahan Pantai dan Lautnya, sangat menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung ke Sumatera Barat. Salah satu Pulau rekomedasi berlibur di kota Padang adalah Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung. Paket wisata Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung sangat banyak peminatnya (Rahmayani, 2022).

Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung Padang termasuk wilayah kota Padang, Kecamatan Bungus, Jarak tempuh hari Kota Padang sekitar 1 jam perjalanan dengan mobil pribadi, melewati Jalur baru jalan menuju kawasan wisata mandeh, yang berjarak sekitar 25 menit dari dermaga Sungai Pisang atau dermaga Bungus Padang dengan menggunakan *Speed Boat*, wisatawan akan dimanjakan dengan keindahan pulau kecil nan eksotik ini, di tunjang dengan wisata bawah air atau Underwater. bagi pecinta Wisata Bahari (Rahmayani, 2022).

Sejak mulai dibukanya Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung untuk umum dimulai tahun 2017, jadi banyak turis, lebih dari 3.000 wisatawan yang datang berkunjung baik wisatawan lokal maupun dari Mancanegara setiap minggunya. Harga tiket masuk pulau ke sirandah juga terjangkau, seharga Rp.30,000 per orang untuk tiket masuknya saja (Rahmayani, 2022).

Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung mengandalkan kejernihan air laut serta indahnya hamparan pasir putih disepanjang bibir pantai. Sebuah pulau kecil

serupa penyu menambah daya tarik Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung, karena menyerupai penyu dinamakan Pulau Penyu. Alam Bawah laut Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung sangat cocok untuk melakukan kegiatan wisata laut, seperti *Snorkeling*, Menyelam, dan *Selvie Under Water* yang memberikan Jaminan bagi para penikmat liburan alam tidak Akan Menyesal (Rahmayani, 2022).

Untuk menikmati seluruh pantai Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung, pengunjung juga bisa berjalan kaki mengitari pulau kurang dari 1 jam perjalanan. Pengunjung juga bisa menggunakan Paket Wisata Pulau yang di sediakan oleh operator-operator wisata yang ada di Sumatera Barat dan sekitarnya. Saat ini fasilitas ATV bisa digunakan untuk berkeliling Pantai Sirindah, dengan Biaya sewa ATV sebenar Rp.50,000 per 30 Menit. Memasuki malam hari pengunjung juga dapat menikmati suasana camping dengan dipayungi langit malam bertaburan bintang. Pengunjung juga bisa menyaksikan kelap-kelip cahaya lampu Teluk Bayur Padang dan lampu kapal nelayan yang lalu lalang bagaikan kunang-kunang Laut (Rahmayani, 2022).

Tabel 1.1
Jenis Fasilitas Di Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung

No	Fasilitas Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung	Tipe	Jumlah
1	3 Jenis Tipe <i>Cottage</i>	<i>Cottage</i> Warna	9 Unit (6 unit AC, 3 unit Non ac)
		<i>Cottage</i> Kayu	9 Unit (6 unit AC, 3 unit Non ac)
		Kamar <i>Backpaker</i>	2 Unit
2	Tempaat Tidur	-	10 Unit
3	<i>Camping</i>	-	-

Sumber : Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung

Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ini adalah salah satu pulau yang berlokasi di daerah Sumatera Barat dan diklaim memiliki pantai dan pemandangan laut yang mengagumkan, yang disebut-sebut setara dengan Maladewa. Dengan semakin banyaknya turis yang datang ke sini, di Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung juga telah berdiri penginapan berupa cottage di pinggir pantai. Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung merupakan sebuah pulau kecil yang berada di dekat sekali dengan Pulau Sikuai. Pulau ini berjarak sekitar 60 km dari Bandara Internasional Minangkabau, Merupakan salah satu wisata baru di Padang, pulau dengan luas sekitar 10 hektar ini diproyeksikan menjadi salah satu destinasi unggulan bagi traveler dalam dan luar negeri. Maka dari itu pihak Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung akan menjaga jumlah kunjungan agar tetap stabil bahkan meningkat (Rahmayani, 2022).

Dimana menurut (Rokhayah & Ana Noor Andriana, 2021) kunjungan wisatawan merupakan dorongan untuk memotivasi seseorang melakukan tindakan. Sedangkan menurut (Dewi et al., 2020) kunjungan wisatawan adalah rasa ingin seseorang untuk berkunjung ke suatu objek wisata.

Untuk melihat banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung, pada tabel 1.2 berikut ini dapat dilihat perkembangan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun yang terus meningkat.

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung
Tahun 2019 s/d 2021

Terhitung	Tahun	Jumlah Kunjungan		Total
		Mancanegara	Nusantara	
31/Desember	2019	23.410	361.243	384.653
31/Desember	2020	18.962	226.654	245.616
31/Desember	2021	15.856	185.326	201.182

Sumber : Unit Pengelola Teknik (UPT) Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung 2019 - 2021

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung dari tahun 2019 hingga tahun 2021 menurun. Hal ini mungkin terjadi akibat beberapa factor yang menyebabkan hingga terjadinya fluktuasi terhadap jumlah kunjungan ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung, beberapa faktor tersebut seperti dalam bentuk pelayanan, fasilitas, bahkan mungkin promosi yang belum dilakukan secara lebih luas.

Untuk menarik minat wisatawan semakin berkembang diperlukan sebuah bentuk pelayanan yang mengesankan agar wisatawan merasa senang dan merasa terpuaskan baik dari segi aktivitas wisata serta pelayanan yang didapatkan selama berwisata ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung, sehingga para wisatawan merasa terpuaskan dalam melakukan kunjungan wisatanya dan tentunya itu merupakan sesuatu yang sangat bagus untuk pemerintah terkait dalam memperkenalkan wisata yang ada di Kota Padang melalui wisatawan yang pernah berkunjung di Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung. Salah satu

langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan minat wisatawan semakin berkembang ialah dengan memanfaatkan fungsi Daya Tarik Wisata.

Penelitian (Listyawati, 2019) dengan judul Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan Terhadap Jumlah Kunjungan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Jumlah Kunjungan.

Penelitian (Noviana Putra et al., 2018) dengan judul Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kepuasan Terhadap Jumlah Kunjungan Mancanegara Ke Fasilitas Alas Pala Sangeh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata Dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Jumlah Kunjungan.

Penelitian (Saputra & Ambiyar, 2019) dengan judul Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Pengemasan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Serta Dampaknya Pada Kepuasan Wisatawan Di Museum Negeri Sonobudoyo Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata Dan Pengemasan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Serta Dampaknya Pada Kepuasan Wisatawan.

Penelitian (Akbar, 2019) dengan judul Pengaruh Pelayanan, Obyek Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan (Study Kasus Pengunjung Pasar Yosomulyo Pelangi (Payungi) Di Kota Metro). Penelitian ini menggunakan

metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan, Obyek Dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul, **“Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan jumlah wisatawan yang datang ke Pulau Sirandah
2. Turunnya jumlah kunjungan yang disebabkan oleh daya tarik wisata
3. Turunnya jumlah kunjungan yang disebabkan oleh fasilitas yang masih belum memuaskan
4. Turunnya jumlah kunjungan yang disebabkan oleh kepuasan wisatawan yang masih rendah
5. Masyarakat tidak menjadikan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung sebagai tujuan wisata utama melainkan hanya sebagai wisata alternatif.
6. Minimnya fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengelola Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung seperti pemandu wisata, petunjuk arah, kebersihan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung dan lain sebagainya.
7. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Kota Padang tentang wisata Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung.

8. Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk ikut mengembangkan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung.
9. Proses interaksi masyarakat sekitar setelah keberadaan Taman Wisata Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung mengalami perubahan dikarenakan banyak wisatawan domestik maupun manca Negara yang datang.
10. Terdapat dampak sosial ekonomi bagi masyarakat Kota Padang dengan adanya tempat wisata tersebut, yaitu baik dampak yang bersifat positif maupun negatif.
11. Informasi peta objek wisata belum menunjukkan titik dari setiap lokasi wisata, hanya saja menyajikan informasi berupa teks.
12. Kurangnya peran serta masyarakat sekitar dalam menjaga kebersihan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung.
13. Akomodasi yang belum memadai yaitu tidak adanya lokasi perbelanjaan/toko souvenir untuk wisatawan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan mengarahkan penelitian agar fokus hanya untuk membahas mengenai Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
2. Bagaimana Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
3. Bagaimana Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
4. Bagaimana Fasilitas berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
5. Bagaimana Kepuasan Wisatawan berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
6. Bagaimana Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
7. Bagaimana Fasilitas berpengaruh terhadap Jumlah Kunjungan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Jumlah Kunjungan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Jumlah Kunjungan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Jumlah Kunjungan Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung ?
6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Jumlah Kunjungan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung?
7. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Jumlah Kunjungan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Pulau Sirandah Bungus Teluk Kabung?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pulau Sirindah Bungus Teluk Kabung

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta reservasi bagi peneliti lain yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian dan dapat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan bisa menjadi acuan bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan tentang sejarah.