

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki kekayaan alam yang luar biasa, terutama di sector wisata pantai. Dengan gugusan pulau-pulaunya, Indonesia memiliki banyak pantai yang indah dan menakjubkan. Pantai-pantai ini menawarkan keindahan alam, keberagaman budaya, dan kegiatan wisata yang menarik. Pariwisata merupakan salah satu kegiatan pembangunan dengan prospek pertumbuhan yang baik. Pariwisata telah menjadi area prioritas bagi pembangunan ekonomi Indonesia. Pariwisata diharapkan menjadi mesin utama untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui penciptaan lapangan kerja dan peluang usaha, perolehan devisa serta pembangunan infrastruktur. Sebagai salah satu sektor yang memiliki potensi pertumbuhan ekonomi yang besar, sektor pariwisata berperan strategis dalam mendukung sektor-sektor seperti transportasi, perumahan, hiburan, jasa dan sektor pendukung lainnya **(Maula, Fadlurohman, Alvionita, Nurdyawan, & Sentramulia, 2023)**

Pemerintah daerah Kota Padang saat ini tengah berfokus pada sektor pariwisata. Buktinya terlihat dari upaya perbaikan sarana serta infrastruktur untuk destinasi wisata di kota tersebut. Semua ini bertujuan agar Kota Padang bisa menjadi tujuan wisata menarik bagi pengunjung. Dampak positif dari peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke objek wisata di Kota Padang akan dirasakan oleh masyarakat sekitarnya, terutama dalam aspek perekonomian. Kota Padang

menyediakan beragam lokasi wisata menarik bagi para pelancong. Salah satunya adalah Pantai Air Manis yang terletak di kecamatan Padang Selatan, bersebelahan dengan Gunung Padang. Berikut adalah informasi mengenai jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Padang (**Azarin et al., 2021**).

Keputusan berkunjung pada suatu destinasi wisata pada umumnya wisatawan merencanakan jauh hari sebelumnya karena produk wisata dapat dirasakan apabila wisatawan mengunjungi daerah tujuan wisata secara langsung karena produk wisata itu sendiri tidak dapat dicoba atau dicicipi terlebih dahulu bahkan perjalanan panjang pada saat meninggalkan tempat tinggalnya sampai pada daerah tujuan wisata dan kembali ketempat asalnya dimana ia berangkat semula dianggap sebagai produk wisata yang dibeli (**Safitri, Ramdan, & Sunarya, 2020**) .

Menurut (**Mulyani, 2018**) Jumlah kunjungan bagi wisatawan dalam pengambilan keputusan tentang seberapa sering produk yang akan dikunjungi, sehingga akan berdampak pada frekuensi tingkat kunjungan. Tentu saja keputusan berkunjung juga sangat berpengaruh pada perekonomian masyarakat kota Padang. Dari Sisi Daya Tarik Wisata Pantai Air Manis merupakan objek wisata yang terletak di Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat berjarak sekitar 10 km dari pusat Kota. Jalan baru menuju Pantai Air Manis bisa ditempuh dari arah Jembatan Siti Nurbaya terus ke Jalan Seberang Padang, ke Gerbang Gunung Padang, ke Jalan Lingkar Nipah dan tembus ke Pantai Air Manis. Jarak tempuh jalan baru ini sekitar 5 kilometer saja. Dibandingkan dengan sebelumnya, semula jalan ke Pantai Air Manis dari arah Mato Aie yang berliku-

liku melewati Koto Kaciak, melalui Padang Selatan. Selain jalan kecil jarak tempuh sekitar 6 kilometer dengan waktu tempuh jauh lebih lama Jalan yang kecil membuat tempat wisata ini sepi pengunjung kurang berkembang padahal disana tersimpan pesona alam yang indah ditambah lagi dengan lokasi cerita legenda Malin Kundang yang sangat terkenal.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh **(Kearifan, Di, Padang, & Pendekatan, 2024)** pada Pantai air manis memiliki berbagai atraksi atau daya tarik yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung, yang dapat diklasifikasikan menjadi *something to see*, *something to do*, dan *something to buy*, dimana atraksi-atraksi tersebut tidak kalah jika dibandingkan dengan wisata bahari lain. Dengan demikian pantai ini dapat menjadi alternatif wisata bahari di Padang. **(Rif'an, 2018)**. Pengembangan juga dibutuhkan untuk meningkatkan pengaruh daya Tarik wisata seperti atraksi budaya, promosi, keunikan, keramahtamahan, dan biaya untuk menciptakan objek wisata dipertimbangkan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan **(Biswas, Omar, & Rashid-Radha, 2020)**

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Padang
Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara (Orang)	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Orang)	Total Kunjungan Wisatawan ke Kota Padang
2020	2.562.966	21.660	2.584.626
2021	1.000.732	1.538	1.002.270
2022	2.832.140	22.995	2.855.135

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas bisa dilihat bahwa terjadi fluktuasi yang signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Padang selama tiga

tahun terakhir. Pada tahun 2020, tercatat jumlah kunjungan yang relatif tinggi, tetapi kemudian mengalami penurunan yang drastis pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022, terjadi lonjakan yang mencolok dalam jumlah kunjungan wisatawan. Lonjakan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2022 menunjukkan tanda-tanda pemulihan dalam sektor pariwisata setelah masa-masa sulit akibat pandemi. Peningkatan ini mungkin disebabkan oleh perbaikan situasi pandemi, langkah-langkah pembukaan perjalanan, serta upaya promosi dan peningkatan daya tarik Kota Padang.

Salah satu tempat tujuan wisata yang paling sering dikunjungi di Kota Padang adalah Pantai Air Manis. Keistimewaan Pantai Air Manis terletak pada gelombang lautnya yang tenang dan pemandangan alam yang menakjubkan. Lokasi ini juga terkenal sebagai tempat berlangsungnya Legenda Batu Malin Kundang yang memiliki daya tarik kuat bagi para wisatawan yang ingin mengunjungi Pantai Air Manis. Selama saat air laut surut, pengunjung diberi kesempatan untuk berjalan menuju Pulau Pisang yang terletak dekat dengan tepi Pantai Air Manis. Pasir Pantai Air Manis berwarna cokelat pucat yang membentang luas di sepanjang garis pantai. Berikut ini adalah informasi mengenai jumlah pengunjung yang datang ke objek wisata Pantai Air Manis di Kota Padang (Kusuma Astuti, 2023).

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Pantai Air Manis di Kota Padang
Tahun 2020 – 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung (Orang)
2021	376.534
2022	286.093
2023	1.199.833

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang (2023)

Dari tabel 1.2 terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengunjung dari tahun 2021 hingga 2023. Jumlah pengunjung naik turun dari 376.534 pada tahun 2021 turun menjadi 286.093 pada tahun 2022, dan kemudian meningkat menjadi 1.199.833 pada tahun 2023.

Pertumbuhan jumlah pengunjung yang konsisten selama periode tiga tahun ini menunjukkan bahwa Pantai Air Manis semakin populer atau menarik minat masyarakat. Kenaikan yang cukup besar antara tahun 2020 dan 2021 menunjukkan adanya perubahan atau faktor yang signifikan yang mungkin telah menyebabkan lonjakan kunjungan tersebut. Data ini menunjukkan tren positif yang baik dalam industri pariwisata atau tempat yang dianalisis, karena pertumbuhan jumlah pengunjung yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun, data diatas belum mencakup informasi lain yang mungkin relevan, seperti daya tarik atau perubahan dalam infrastruktur atau layanan yang dapat mempengaruhi jumlah pengunjung (**Aisyatur Amini & Suriadi, 2023**).

Dari Sisi Fasilitas Pantai air manis juga memberikan fasilitas seperti dari pemerintah yaitu infrastruktur dan sarana prasarana yang ada di dalam Pantai Air Manis seperti akses jalan, toilet, kamar bilas, lahan parkir, mushola, kantor, dan dari masyarakat setempat yaitu tempat makan, permainan ATV, pedagang souvenir, gazebo-gazebo dan penginapan. Dari pemerintahan ada anggaran tiap tahun yaitu dana destinasi pemeliharaan rutin dan berkala untuk memperbaiki sarana dan prasarana dan juga dari CSR seperti pembuatan taman di sepanjang pantai dan yang sudah terlihat pemerintahan mengelola dana dengan membuat jalan rute baru menuju Pantai Air Manis Kualitas pelayanan merupakan faktor

penting yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan minat berkunjung ulang pengunjung. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan minat berkunjung ulang pengunjung, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen

Kemudahan fasilitas yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keputusan dan kepuasan berkunjung. Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal (**IH Listyawati, 2020**). Fasilitas yang timbul karena adanya daya Tarik antara lain fasilitas pengunjung. Fasilitas pengunjung adalah bangunan diluar fasilitas utama yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada dilokasi wisata. Para wisatawan akan datang dan berkunjung lagi jika tersedia fasilitas yang dapat memenuhi semua kebutuhan mereka sambil menikmati objek wisata. Keberadaan fasilitas tersebut juga diharapkan dapat membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan tinggal lebih lama serta memberikan kesan yang baik terhadap objek wisata yang mereka kunjungi(**Simanihuruk, 2019**).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (**Kotler dan Keller, 2018**). Kepuasan

yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja. Menurut **(Sambodo Rio Sasongko, 2021)** mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode, yaitu: (1) Sistem keluhan dan saran, (2) Survei kepuasan pelanggan, (3) *Ghost shopping*, dan (4) *Lost customer analysis*.

Dalam dunia pariwisata, melakukan pembelian kembali berarti melakukan kunjungan kembali. Pengunjung tentunya melakukan kunjungan kembali setelah mereka merasa puas akan apa yang mereka dapatkan saat mengunjungi suatu tempat wisata pada kunjungan pertama. Kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan rencana perlu tidaknya melakukan kunjungan ulang atau kunjungan kembali terhadap suatu destinasi wisata yang mereka kunjungi. Kepuasan dari wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi merupakan syarat untuk menjaga keberlanjutan destinasi tersebut. Wisatawan yang merasa puas dengan pengalaman berwisatanya akan memiliki kecenderungan untuk kembali berkunjung (*revisit*) ke destinasi tersebut.

Minat berkunjung ulang mutlak ada ditangan konsumen. Konsumen melihat berbagai kriteria dalam melakukan kunjungan ulang dimana keinginannya sesuai dengan yang diharapkan pengunjung. Hal ini merupakan salah satu dari sekian banyak perilaku konsumen. Perilaku konsumen memberikan dasar, wawasan dan pengetahuan tentang apa yang dibutuhkan konsumen, alasan

konsumen melakukan kunjungan ulang, dimana konsumen berkunjung, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan kunjungan ulang pada suatu tempat wisata.

Dengan harapan ingin mendukung pembangunan pariwisata Kota Padang, serta menjaga dan melestarikan sumber daya alam yang tersedia maka, dipilihlah Pantai Air Manis menjadi objek penelitian. Demi mengetahui bagaimana pendapat wisatawan yang melakukan kunjungan tentang daya Tarik wisata dan fasilitas yang mereka dapatkan di Pantai Air Manis serta pengaruhnya terhadap keputusan dan kepuasan berkunjung.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian dari **(Rahmania & Abrian, 2023)**, dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi Dan Atribut Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan Ke Destinasi Wisata Alahan Panjang”. Data yang diraih melalui hasil survey yang mana melalui pembagian pada responden yang menjadi obyek penelitian. Rata-rata pada variabel citra destinasi wisata 4,112 dengan kriteria Baik. Variabel atribut destinasi wisata memiliki rata-rata 3,996 dengan kriteria Baik. Kemudian variabel atribut destinasi wisata memiliki rata-rata pada 4,016 dengan kriteria Baik. Maka dari itu adanya pengaruh positif dan signifikan dari citra destinasi wisata dengan minat berkunjung ulang wisatawan. Terdapat pengaruh juga antara atribut destinasi wisata dengan minat berkunjung ulang wisatawan. Variabel citra destinasi dan atribut destinasi wisata memberikan pengaruh pada variabel minat berkunjung ulang, maka H1, H2 dan H3 diterima.

Selanjutnya penelitian dari **(Rahmi & Ferdian, 2023)**, dengan judul

penelitian “Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Wisata Sajuta Janjang Kabupaten Agam”. Hasil R square memperlihatkan daya tarik wisata memberikan pengaruh yang besar terhadap minat melaksanakan kembali melalui nilai persentase 70,5% namun persentase sisanya 29,5% mendapat pengaruh dari faktor lainnya. Hasil pengujian hipotesis diperoleh t-statistic 48,1 > 1,96 dan p value 0.00 < 0.05, maka hasil dari penelitian ini memperlihatkan variabel daya tarik wisata menyumbangkan pengaruh yang signifikan pada minat melaksanakan kunjungan kembali. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak.

Selanjutnya penelitian dari (Wusko & Khoviyah, 2024), dengan judul penelitian “Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap *Memorable Tourism Experience* Dan *Revisit Intention* (Survey Pengunjung Wisata Hawaii Waterpark Malang). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Daya Tarik Wisata (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Memorable Tourism Experience* (Y1). Daya Tarik Wisata (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* (Y2). *Memorable Tourism Experience* (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* (Y2).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Pantai Air Manis Kota Padang Dengan Kepuasan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka penulis

mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Wisatawan Pantai Air Manis mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir, tetapi tingkat kepuasan masih belum maksimal.
2. Perkembangan pariwisata yang semakin pesat memicu persaingan yang semakin ketat pada objek wisata.
3. Kualitas pelayanan dari masyarakat setempat yang relative kurang baik terhadap pengunjung Pantai Air Manis.
4. Tidak adanya daya Tarik wisata yang baru atau inovasi pada objek wisata Pantai Air Manis.
5. Pemanfaatan dana pemerintah dan sumber daya alam yang masih belum maksimal
6. Kios-kios pedagang yang tidak tertata rapi pada objek wisata Pantai Air Manis.
7. Kebersihan lokasi objek wisata Pantai Air Manis yang tidak terjaga seperti banyaknya sampah di area sekitar pantai.
8. Pengelolaan dan Pemeliharaan fasilitas maupun sumber daya alam yang masih belum maksimal pada objek wisata Pantai Air Manis.
9. Kenyamanan wisatawan yang berada pada lingkup objek Pantai Air Manis.
10. Kurangnya petugas pantai yang berjaga pada objek Pantai Air Manis.

1.3 Batasan Masalah

Agar terarahnya penelitian ini, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka peneliti membatasi penelitian ini dengan menetapkan

objek penelitian pada Objek Wisata Pantai Air Manis Padang. Sebagai variabel independent atau variabel bebasnya adalah Daya Tarik Wisata (X1), Fasilitas (X2), variabel dependen atau variabel terikatnya adalah Keputusan Berkunjung (Y), dan variabel interveningnya adalah Kepuasan Berkunjung (Z).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
3. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan berkunjung terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
6. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung melalui kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?
7. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung melalui kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh:

1. Daya tarik wisata terhadap kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
2. Fasilitas terhadap kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
3. Daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
4. Fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
5. Kepuasan berkunjung terhadap keputusan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
6. Daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung melalui kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang
7. Fasilitas terhadap keputusan berkunjung melalui kepuasan berkunjung pada objek wisata Pantai Air Manis Padang

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan,

terutama ilmu pengetahuan tentang Manajemen Pemasaran sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti dimasa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

4. Bagi Pantai Air Manis Kota Padang

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak yang terlibat dalam pengurusan Pantai Air Manis Kota Padang dan dapat memberikan solusi alternative untuk perkembangan Pantai Air Manis kota Padang.