

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia saat ini berkembang semakin pesat. Perkembangan sektor pariwisata terbukti menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak baik masyarakat swasta maupun pemerintah pariwisata dianggap sebagai sektor yang menguntungkan sebagai sumber devisa, tercatat negara-negara di Asia seperti Thailand, Malaysia dan Singapura telah menunjukkan perkembangan pertumbuhan ekonominya dengan menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan, pariwisata tidak saja memberi manfaat di masa sekarang tapi juga di masa depan agar dapat berkelanjutan dan mengandung unsur pelestarian. (Sriwijaya, 2019)

Perkembangan Pariwisata saat ini sangat berpengaruh pada masyarakat lokal untuk mengembangkan pariwisata di daerahnya, dengan harapan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga kualitas hidup masyarakat yang lebih baik. Pengaruh pariwisata yang diharapkan adalah mampu mengembangkan investasi, menambah lapangan pekerjaan, serta mampu mengangkat citra daerah tujuan wisata. Perkembangan pariwisata saat ini mampu berkembang sampai ke pelosok-pelosok daerah yang berawal sebagai daerah pedesaan yang hanya mengandalkan hasil pertanian dan perkebunan, kehidupan sosial masyarakat, serta kearifan lokal yang telah ada sejak masa lampau. Pengembangan Desa Wisata sebagai objek dan daya tarik wisata akan berhubungan langsung dengan wisatawan yang tinggal di suatu desa

tradisional atau dekat dengan desa tradisional, atau hanya untuk kunjungan singgah dimana lokasi desa wisata ini biasanya terletak di daerah terpencil atau terisolir. Menurut Marpaung dalam Yunikson (2019), wisatawan tidak hanya menyaksikan kebudayaan tradisional, tetapi biasanya ikut langsung berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat setempat. Dengan demikian peranan sosial masyarakat sangat diharapkan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan desa wisata sehingga tidak terjadi kesenjangan antara masyarakat lokal terhadap wisatawan.

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Indonesia adalah negara yang kaya akan budaya dan keindahan alamnya. Geografis Kepulauan Indonesia terhampar di antara dua samudra yaitu Samudra Pasifik dan Samudra Hindia. Dari geografis Indonesia tersebut sangat berpengaruh ke berbagai aspek seperti perekonomian, politik, sosial serta kebudayaan. Bangsa Indonesia dengan garis khatulistiwa mulai dari garis 6 LU-11 LS dan 95 BT-141 BT Indonesia juga memiliki budaya yang beragam di setiap wilayah daerahnya serta beraneka ragam flora dan fauna di dalamnya, karena flora juga menyesuaikan diri dengan iklim tropis yang ada di Indonesia. Negara Indonesia memiliki banyak hal yang indah dan perlu dirawat serta dilestarikan keanekaragamannya dengan baik. **(Setiawan, 2019)**

Pada tahun terakhir, industri pariwisata Indonesia memiliki prospek yang menggiurkan. Hal ini didukung oleh potensi sumber daya wisata alamiah yang sangat heterogen baik yang terdapat di daratan maupun di lautan. Perkembangan pariwisata yang massive pada suatu daerah yang dikunjungi oleh wisatawan yang memiliki latar belakang memberikan dampak yang tidak bisa dihindari. Dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021) adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif). Dengan demikian, dampak pariwisata dapat didefinisikan sebagai pengaruh perkembangan pariwisata di suatu destinasi wisata baik bernilai positif maupun negatif bagi masyarakat lokal, wisatawan, dan pelaku industri pariwisata lainnya.

Solok, terutama kabupaten solok adalah tempat yang sangat kaya dengan potensi sumber daya alam yang dikenal oleh banyak orang. Khususnya sumber daya alam yang diolah menjadi objek wisata Elemen penting yang tercipta di Kabupaten Solok adalah hamparan potensi alam yang luar biasa mampu diolah, ditata, serta dikembangkan oleh pemerintah setempat tentunya dengan dukungan penuh dari masyarakatnya menjadi tujuan utama wisata menjadi maju, salah satu wisatanya yaitu kebun teh alahan panjang.

Kebun teh alahan panjang, adalah bagian dari potensi alam dan wisata yang ada di kabupaten Solok. Sebuah kebun teh yang sangat menarik dilihat oleh para wisatawan. Perlahan namun pasti menjadi sebuah destinasi wisata yang hits pada saat sekarang ini. Menjadi sebuah destinasi yang akan memikat mata para *traveler* tentu saja berpijak kepada beberapa alasan yang kuat, untuk di nikmati

pemandangannya,Diantaranya keberadaan kebun teh yang dekat dengan objek wisata yang sudah lebih dahulu menjadi trend di kalangan wisatawan,yang memukut pemandangan wisatawan,Sebut saja Danau Kembar, Kebun Teh Alahan Panjang, serta Gunung Talang.

Kebun Teh Alahan Panjang tidak hanya memukau secara visual, tetapi juga menawarkan wawasan mendalam mengenai proses produksi teh. disini, pengunjung dapat menyaksikan langsung proses pemetikan daun teh, pengeringan, dan pengolahan yang merupakan bagian integral dari pembuatan teh berkualitas tinggi. Anda juga dapat mengikuti tur edukatif yang mengajarkan tentang berbagai jenis teh, teknik pembuatan, dan peran penting teh dalam budaya lokal.

Berburu foto keren di jaman sekarang eksis di media sosial seolah-olah menjadi sebuah tuntutan wajib terutama bagi kaum millennial. Apa yang diposting serta kualitas postingan menentukan sikap orang lain dalam menilai sosok yang memposting tersebut.kebun teh alahan panjang adalah hamparan tempat selfie yang sangat layak sekali untuk diposting di media sosial para *traveler*. Pesona alamnya akan membuat takjub orang yang melihat. Lokasi Dan Alamat Kebun Teh Alahan Panjang Objek Wisata Kebun Teh Alahan Panjang Berada Di Kanagarian Alahan Panjang Air Batunbuak Kecamatan Gunung Talang, Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat.Rute Menuju Kebun Teh Alahan Panjang Jika Rute Pemberangkatan Pertama Dari Padang, Maka Lokasi Selanjutnya Yang Mesti Dituju Adalah Menuju Lokasi Rute Jalan Solok.Setelah Sampai Di Rute Jalan Solok, Lokasi Berikutnya Adalah Melewati

Alahan Panjang. Adapun Jarak Padang Menuju Danau Talang Sekitar 68,6 Kilometer. Tiket Objek Wisata Kebun Teh Alahan Panjang karena objek wisata ini masih dalam tahap pengembangan, maka tiket masuk Kebun Teh Alahan panjang Yaitu 5000 per orang pada hari libur, jika pada hari biasa gratis cuman di pungut biaya kebersihan se ikhlasnya pengunjung.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. **(Riyani et al., 2021)** Sedangkan menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan presepsi terhadap kinerja setelah pembelian. **(Riyani et al., 2021)**

Strategi yang di pakai untuk memperkenalkan kebun teh alahan panjang yaitu perbaiki akses, infrastruktur dan fasilitas kebun teh alahan panjang Tidak ada sektor pariwisata yang sukses tanpa ditunjang infrastruktur memadai. Infrastruktur bisa dibilang merupakan utama untuk mencapai tujuan pariwisata yang berkelanjutan. Artinya, dengan infrastruktur yang semakin baik, maka akan semakin membuat betah wisatawan. Apalagi kalau destinasi wisata memiliki akses yang mudah dijangkau serta menyediakan fasilitas memadai. Ketersediaan berbagai aspek tersebut tidak hanya bertujuan untuk membuat

pengunjung nyaman, namun juga akan menambah dan menghargai estetika objek pariwisata kebun teh alahan panjang.

Manfaatkan internet Saat ini, promosi konvensional tidak bisa terlalu diandalkan. Internet lah yang menjadi tulang punggung baru untuk promosi pariwisata daerah. Pengelola harus memiliki website yang representatif dan informatif. Masalahnya, hal ini sampai sekarang masih diabaikan. Banyak website tentang potensi di daerah-daerah yang hanya asal ada dan tidak diperbarui secara rutin. Padahal, website inilah yang menjadi salah satu rujukan utama wisatawan domestik dan mancanegara sebelum memilih destinasi wisata. Selain website, media sosial saat ini juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan promosi terhadap objek pariwisata kebun teh alahan panjang.

Pilih duta wisata Secara infrastruktur, pengelolaan serta aspek penting pendukung terjaminnya pariwisata daerah sudah berjalan baik, langkah selanjutnya adalah memiliki ujung tombak promosi. Maka, posisi duta wisata menjadi signifikan di sini. Duta wisata adalah wajah pariwisata daerah yang diwakilinya. Keberadaan duta wisata akan mempermudah penyebaran informasi tentang pariwisata daerah kepada masyarakat luas hingga ke daerah lain

Fasilitas Sianipar, Christina. I (2019) menerangkan bahwa dijadikannya sebuah kawasan sebagai tujuan wisata belanja dipengaruhi oleh faktor bersifat fisik dan non-fisik, yang membentuk tampilan pada fasilitas perdagangan/toko serta kawasan. Kondisi tersebut utamanya dipengaruhi oleh ketersediaan

layanan serta fasilitas yang ditujukan untuk memberi kemudahan bagi wisatawan saat berbelanja.**(Riyani et al., 2021)**

Fasilitas Menurut**(Tjipto, 2019)**, fasilitas merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh suatu objek wisata untuk menunjang atau mendukung aktivitas-aktivitas wisatawan yang berkunjung di suatu objek wisata. Apabila suatu objek wisata memiliki fasilitas yang memadai serta memenuhi standar pelayanan dan dapat memuaskan wisatawan maka dapat menarik wisatawan lebih banyak lagi melalui kesan-kesan yang baik dari wisatawan sebelumnya. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan wisatawan dalam memperoleh kepuasan.**(Riyani et al., 2021)**

Minat berkunjung ulang Pengalaman yang konsumen peroleh dari suatu produk dengan merek tertentu akan menimbulkan kesan positif terhadap produk tersebut dan konsumen akan melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Minat pembelian kembali merupakan bentuk perilaku positif pasca melakukan pembelian, dalam kondisi ini konsep minat berkunjung kembali disamakan dengan minat pembelian kembali. Minat berkunjung kembali adalah bentuk kepedulian wisatawan mengenai destinasi berdasarkan pengalaman sebelumnya yang pernah dialami oleh wisatawan, Minat berkunjung kembali adalah suatu niat yang mengacu pada kesediaan wisatawan untuk mengunjungi tujuan yang berpendapat bahwa minat konsumen untuk membeli ulang adalah salah satu ukuran dari keberhasilan dari suatu perusahaan, terutama perusahaan jasa.**(Riyani et al., 2021)**

Minat berkunjung ulang Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Minat merupakan suatu kecenderungan hati terhadap sesuatu, serta keinginan terhadap sesuatu. Oleh sebab itu, harus ada sesuatu yang ditimbulkan, baik dari dalam maupun dari luar untuk menyukai sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berkunjung dapat diartikan sebagai pergi dan datang untuk menengok, saling mengunjungi, berpergian dan melewati suatu tempat. Oleh sebab itu, disimpulkan bahwa minat berkunjung merupakan suatu kecenderungan atau keinginan yang timbul untuk mengunjungi suatu tempat.(Aulia & Yulianti, 2019)

Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa dan fasilitas). Kepuasan pengunjung ditandai ketika harapan melebihi. Kepuasan pengunjung juga bisadidefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi tempat wisata.

Adapun jumlah pengunjung wisata danau talang pada tahun 2021-2024 sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Kebun Teh Alahan Panjang 2021-2024

Bulan		Jumlah Pengunjung Tahun			
		2021	2022	2023	2024
1	Januari	850 Orang	998 Orang	685 Orang	2.843 Orang

2.	Februari	872 Orang	872 Orang	675 Orang	1.557 Orang
3.	Maret	891 Orang	935 Orang	679 Orang	1.767 Orang
4.	April	915 Orang	954 Orang	742 Orang	1.891 Orang
5.	Mai	975 Orang	967 Orang	765 Orang	1.875 Orang
6.	Juni	721 Orang	970 Orang	643 Orang	1.987 Orang
7.	Juli	952 Orang	952 Orang	798 Orang	-
8.	Agustus	964 Orang	755 Orang	831 Orang	-
9.	September	975 Orang	749 Orang	858 Orang	-
10.	Oktober	982 Orang	762 Orang	884 Orang	-
11.	November	983 Orang	732 Orang	954 Orang	-
12.	Desember	1.742 Orang	992 Orang	1.575 Orang	-
Jumlah		11.722 Orang	10.638 Orang	10.089 Orang	11.920 Orang

Sumber Data: Dinas Pariwisata Kabupaten Solok

Berdasarkan pada tabel pengunjung di atas pada tahun 2021 memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung kebun teh alahan panjang mengalami perkembangan yang fluktuasi setiap bulanya, di karenakan tingginya minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata kebun teh alahan panjang, pada tahun 2021 jumlah pengunjung keseluruhannya sebesar 11.722 orang. sedangkan pada tahun 2022 memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung kebun teh alahan panjang mengalami naik turun setiap bulanya, di karenakan kurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata kebun teh alahan panjang menurun, pada tahun 2022 jumlah pengunjung keseluruhannya sebesar 10.638 orang dan pada tahun 2023 memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung kebun teh alahan panjang mengalami turun naik setiap bulanya, di karenakan minat kunjung wisatawan berkurang. sehingga minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata kebun

teh alahan panjang meningkat, pada tahun 2023 jumlah pengunjung keseluruhannya sebesar 10.089 orang. pada tahun 2024 enam bulan terakhir memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung kebun teh alahan panjang mengalami perkembangan yang fluktuasi setiap bulanya, di karenakan tingginya minat wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata kebun teh alahan panjang, pada tahun 2023 jumlah pengunjung keseluruhannya sebesar 11.920 orang.

Dilihat dari tabel diatas kepuasan pengunjung kebun teh alahan panjang dari tahun 2022 sampai 2024, mengalami fluktuasi, disebabkan oleh kualitas pelayanan strategi promosi, fasilitas, minat mengunjungi dan keputusan berkunjung.

Hal ini juga sejalan dengan riset-riset terdahulu. Penelitian yang di lakukan oleh **(Firdaus et al., 2022)** yang berjudul pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui keputusan berkunjung sebagai variabel *intervening* (studi pada pengunjung taman nasional bromo tengger semeru), penelitian menunjukkan jika daya tarik wisata berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Penelitian yang di lakukan oleh **(Donargo, 2022)** yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan kunjungan wisata ke danau toba selama pandemi covid-19 Hasil pengujian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung ke destinasi wisata.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Zulva Pallefi, 2019)** yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, daya saing destinasi dan pengalaman sebelumnya terhadap keputusan berkunjung kembali dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, daya saing destinasi dan pengalaman sebelumnya berpengaruh secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung, dimana ketika bersama-sama pengalaman sebelumnya memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Minat Menguunjung Ulang Sebagai Variabel Intervening Pada Wisata Kebun Teh Alahan Panjang”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pengunjung kebun teh alahan panjang berkurang karena adanya oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
2. Promosi yang dilakukan masih belum maksimal sehingga tidak mendorong Pengunjung untuk ber wisata ke kebun teh alahan panjang
3. Terdapat mobilitas sosial masyarakat sekitar, dimana masyarakat kebun teh alahan panjang banyak yang bekerja atau berjualan di kawasan wisata kebun teh alahan panjang.

4. Terdapat dampak sosial ekonomi bagi masyarakat kebun teh alahan panjang Dengan adanya wisata tersebut, yaitu baik dampak yang bersifat positif maupun negatif.
5. Fasilitas yang masih belum cukup memadai bagi wisatawan kebun teh alahan panjang.
6. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung untuk datang kembali.
7. Proses interaksi masyarakat sekitar setelah keberadaan wisata kebun teh wisata kebun teh alahan panjang Kurangnya dokumentasi berbentuk digital dan video yang seharusnya di dipublikasikan lewat media sosial tentang keindahan yang ada di kebun teh alahan panjang
8. Minimnya informasi mengenai harga yang dipromosikan pada masing-masing tiket masuk kunjungan
9. Alahan panjang mengalami perubahan dikarenakan banyak wisatawan yang datang.
10. Masyarakat tidak menjadikan wisata kebun teh alahan panjang sebagai tujuan wisata utama melainkan hanya sebagai wisata alternatif.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas untuk menghindari meluasnya permasalahan dan dapat mencapai sasaran yang di harapkan maka penelitian ini memfokuskan pada masalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan berkunjung melalui minat mengunjungi ulang pada objek wisata kebun teh alahan panjang.

Penulis Menetapkan variabel Independen atau variabel bebasnya adalah Kualitas (X1), Fasilitas (X2), (Z) Minat Mengunjungi ulang (Y)Kepuasan Berkunjung. Objek Penelitian kebun teh alahan panjang, waktu Penelitian Selama Enam Bulan juni 2023 sampai desember 2023.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi ulang wisata kebun teh Alahan Panjang?
2. Bagai mana pengaruh fasilitas terhadap minat mengunjungi ulang wisata kebun teh Alahan Panjang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
5. Bagaimana pengaruh minat mengunjungi ulang terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
6. Apakah minat mengunjungi ulang mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
7. Apakah minat mengunjungi ulang mampu memediasi fasilitas terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?

1.5. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi ulang wisata kebun teh Alahan Panjang?
2. Untuk mengetahui Bagai mana pengaruh fasilitas terhadap minat mengunjungi ulang wisata kebun teh Alahan Panjang?
3. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
4. Untuk mengetahui Bagai mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
5. Untuk mengetahui Bagai mana pengaruh minat mengunjungi ulang terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
6. Untuk mengetahui apakah minat mengunjungi ulang mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasansan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?
7. Untuk mengetahui apakah minat mengunjungi ulang mampu memediasi fasilitas terhadap kepuasan berkunjung wisata kebun teh Alahan Panjang?

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya dibidang ekonomi dan pemasaran.

a. Bagi penulis

Sebagai implementasi ilmu manajemen pemasaran yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

c. Bagi kebun teh alahan panjang

Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola pariwisata dan bagi pemerintahan daerah setempat dalam hal melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pariwisata di Kabupaten Solok.

d. Bagi akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.