

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 keinginantahuan wisatawan. Keragaman budaya, jenis pariwisata dan tersebarnya obyek daya tarik wisata dan di Provinsi Sumatera Barat terutama di Kabupaten Tanah Datar khususnya membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap kualitas pelayanan, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari berbagai latar belakang social budaya dan ekonomi untuk melakukan sebuah kegiatan wisata.

Dampaknya industry pariwisata khususnya di Kabupaten Tanah Datar 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, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan/wisatawan.

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.

Sumatera Barat sendiri terbagi dari 19 Kabupaten/Kota, dan dimana salah satunya adalah Kabupaten Tanah Datar. Kabupaten Tanah Datar dikenal juga dengan sebutan Luhak Nan Tuo, maksudnya adalah daerah yang tertua dalam tatanan sejarah, adat dan budaya minangkabau. Di kabupaten ini terletak Nagari Tuo Pariangan yang diyakini sebagai tempat asal usul adat, budaya serta etnis etnis suku minangkabau tersebut. Di samping sebagai Luhak Nan Tuo, Kota Batusangkar juga dikenal sebagai Kota Budaya yang telah dicanangkan oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof.DR.Haryati Subadio dan juga dihadiri oleh Hamengkubowno IX pada tahun 1966 yang lalu. Keberadaan Batusangkar sebagai Kota Budaya ini

tidak terlepas dari potensi situs, cagar budaya dan sejarah kebudayaan yang bernilai tinggi.

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.

Salah satu kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar adalah mengelola objek wisata Istana Basa Pagaruyung, yang tujuannya adalah menjadikan objek wisata Istana Basa Pagaruyung ini sebagai ikon pariwisata Kabupaten Tanah Datar maupun Provinsi Sumatera Barat supaya dikenal oleh masyarakat luas. Pemerintah daerah diberikan wewenang untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri sebagai mana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adapun permasalahannya adalah Bagaimana Pengelolaan Objek Wisata Istana Basa Pagaruyung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar, dan Apa

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pengelolaan Objek Wisata Istan Basa Pagaruyung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Metode yang digunakan adalah empiris. Teknik pengumpulan data yaitu studi dokumen dan wawancara. Dari proses penelitian diketahui bahwa pengelolaan objek wisata Istan Basa Pagaruyung yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar sudah berjalan dengan baik, mulai dari tahap perencanaan pengelolaan objek wisata Istan Basa Pagaruyung yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tanah Datar, kemudian tahap pelaksanaan terhadap perencanaan pengelolaan objek wisata Istan Basa Pagaruyung yang dilaksanakan oleh Unit Pengelola Teknis (UPT) Istan Basa Pagaruyung, dan tahap pengawasan terhadap pelaksanaan dari perencanaan pengelolaan objek wisata Istan Basa Pagaruyung yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga dari dalam, Inspektorat Kabupaten Tanah Datar dan Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dari luar, namun masih ada kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah daerah baik yuridis maupun teknis.

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.

Oleh karena itu, sektor pariwisata Indonesia harus didorong sebagai sektor unggulan dengan menyelesaikan berbagai kendala seperti rendahnya promosi, masih minimnya infrastruktur, kualitas dan layanan SDM rendah dan masih rendahnya political will pemerintah daerah. Maka dari itu pantas pariwisata dijadikan sektor unggulan yang menjanjikan untuk pengembangan perekonomian dalam menunjang pembangunan Indonesia. Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia memiliki kawasan geografis serta alam yang sangat indah dengan obyek wisatanya antara lain obyek wisata Istana Basa Pagaruyung. Pariwisata Sumatera Barat sudah mulai dikelola secara profesional, cuma belum maksimal. Memasuki era globalisasi, untuk dapat bersaing di bidang pariwisata sangat ditentukan oleh sumber daya manusia, promosi, dan perhatian akan layanan transportasi dan infrastruktur penunjang kepariwisataan. Kabupaten Tanah Datar dikenal juga dengan sebutan Luhak Nan Tuo, maksudnya adalah daerah yang tertua dalam tatanan sejarah, adat dan budaya minangkabau. Di kabupaten ini terletak Nagari Tuo Pariangan yang diyakini sebagai tempat asal usul adat, budaya serta etnis etnis suku minangkabau tersebut.

Di samping sebagai Luhak Nan Tuo, Kota Batusangkar juga dikenal sebagai Kota Budaya yang telah dicanangkan oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof.DR.Haryati Subadio dan juga dihadiri oleh Hamengkubowno IX pada tahun 1966 yang lalu.

Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat dengan Ibukota Batusangkar. Batusangkar dikenal sebagai Kota Budaya yang telah dicanangkan oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI, Haryati Subadio dan juga dihadiri oleh Sultan Hamengkubuwono IX pada tahun 1986. Obyek wisata Istana Basa Pagaruyung terletak di kota Batusangkar, Kecamatan Tanjung Emas. Bangunan itu terdiri dari 11 gonjong, 72 tonggak, dan 3 lantai.

Obyek wisata ini dilengkapi dengan surau, tabuah rangkiang patah sambilan serta fisik bangunan Istana Basa Pagaruyung dilengkapi dengan beragam ukiran yang tiap-tiap bentuk dan warna ukiran mempunyai falsafah, sejarah dan budaya Minangkabau. Pengelolaan obyek wisata Istana Basa Pagaruyung dikelola oleh Badan Pengelolaan Istana Basa Pagaruyung .

Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat dengan Ibukota Batusangkar. Kabupaten Tanah Datar mempunyai banyak peninggalan sejarah, salah satunya peninggalan sejarah Kerajaan Minangkabau yang berpusat di Pagaruyung yaitu Istana Basa Pagaruyung. Istana ini merupakan ikon Sumatera Barat yang sangat terkenal, bahkan sudah menjadi salah satu aset Sumatera Barat. Istana Basa Pagaruyung merupakan bangunan bersejarah yang didirikan oleh raja yang bernama Adityawarman.

(Widayatma & Lestari, 2018) Loyalitas konsumen adalah pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh konsumen. Loyalitas konsumen bisa muncul karena adanya kepuasan konsumen sebagai akibat dari layanan yang berkualitas yang memenuhi harapan pelanggan sehingga tidak beralih ke produk lain.

Menurut (Sopyan, 2015), Untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan. Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya. Selanjutnya, kualitas ini mempengaruhi kesan konsumen terhadap suatu produk dan kesan ini akan berdampak pada proses dari kualitas yang diharapkan terhadap kualitas yang dirasakan.

Nyoman S. Pendit dalam bukunya “*Ilmu Pariwisata*” tahun 1994 mendefinisikan daya tarik wisata sebagai segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat (SUNNY, 2016).

Menurut (Hermawan, 2017) Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Istano Basa Pagaruyung merupakan sebutan istano bagi suku Minangkabau. Istano Basa Pagaruyung merupakan objek wisata Primadona Kabupaten Tanah Datar. Dalam pengelolaan objek wisata Istano Basa Pagaruyung di Batusangkar melibatkan beberapa pihak yang terkait, diantaranya Dinas Parpora Kota Batusangkar, UPT Istano Basa Pagaruyung Batusangkar, pihak pengelola Istano Basa Pagaruyung serta melibatkan masyarakat atau komunitas- komunitas yang ada disekitar objek wisata Istano Basa Pagaruyung.

Demi berlangsungnya pengelolaan yang baik diperlukan manajemen dalam Istano Basa Pagaruyung. Selain itu pengelolaan yang baik tentunya memerlukan manajemen yang baik dan terarah. tersebarnya obyek daya tarik

wisata dan di Provinsi Sumatera Barat terutama di Kabupaten Tanah Datar khususnya membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap kualitas pelayanan, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari berbagai latar belakang social budaya dan ekonomi untuk melakukan sebuah kegiatan wisata. Dampaknya industry pariwisata khususnya di Kabupaten Tanah Datar 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 (Oktaviarni, F. 2018). 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, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan/wisatawan.

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 Istanu Basa Pagaruyung, 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 Kabupaten Tanah Datar melalui wisatawan yang pernah

berkunjung di Istano Basa Pagaruyung karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Kabupaten Tanah Datar terutama setelah berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung.

Untuk melihat banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung, pada table 1.1 berikut ini dapat dilihat perkembangan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun yang terus meningkat.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Istano Basa Pagaruyung Tahun 2017 s/d 2019

Terhitung	Tahun	Jumlah Kunjungan		Total
		Mancanegara	Nusantara	
31/Desember	2017	23.410	361.243	384.653
31/Desember	2018	18.962	226.654	245.616
31/Desember	2019	15.856	185.326	201.182

Sumber :Unit Pengelola Teknik (UPT) Istano Basa Pagaruyung 2017 / 2019.

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Istano Basa Pagaruyung dari tahun 2017 hingga tahun 2019 tidak stabil. Hal ini mungkin terjadi akibat beberapa factor yang menyebabkan hingga terjadinya fluktuasi terhadap jumlah kunjungan ke Istano Basa Pagaruyung, beberapa factor tersebut seperti dalam bentuk pelayanan, fasilitas, bahkan mungkin promosi yang belum dilakukan secara lebih luas. Dan pada tahun 2019 jumlah kunjungan turun secara drastis, ini akibat dampak dari adanya pandemi covid-19. 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 Istano Basa Pagaruyung, 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 Kabupaten Tanah Datar melalui wisatawan yang pernah berkunjung di Istana Basa Pagaruyung karena mendapatkan hal positif selama berkunjung ke Kabupaten Tanah Datar terutama setelah berkunjung ke Istana Basa Pagaruyung. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan minat wisatawan semakin berkembang ialah dengan memanfaatkan fungsi kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul, **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening pada Istana Pagaruyung Batu Sangkar ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Masyarakat tidak menjadikan Istana Basa Pagaruyung sebagai tujuan wisata utama melainkan hanya sebagai wisata alternatif.
2. Minimnya fasilitas yang ditawarkan oleh pihak pengelola Istana Basa Pagaruyung seperti pemandu wisata, petunjuk arah, kebersihan Istana Basa Pagaruyung dan lain sebagainya.
3. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batusangkar tentang wisata Istana Basa Pagaruyung.

4. Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk ikut mengembangkan Istano Basa Pagaruyung.
5. Proses interaksi masyarakat sekitar setelah keberadaan Taman Wisata Istano Basa Pagaruyung mengalami perubahan dikarenakan banyak wisatawan domestik maupun manca Negara yang datang.
6. Terdapat dampak sosial ekonomi bagi masyarakat Batusangkar dengan adanya tempat wisata tersebut, yaitu baik dampak yang bersifat positif maupun negatif.
7. Informasi peta objek wisata belum menunjukkan titik dari setiap lokasi wisata, hanya saja menyajikan informasi berupa teks.
8. Kurangnya peran serta masyarakat sekitar dalam menjaga kebersihan Istano Basa Pagaruyung.
9. 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 Kualitas Layanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Wisatawan dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening pada Istano Basa Pagaruyung Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Istano Basa Pagaruyung ?
2. Bagaimana pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Istano Basa Pagaruyung ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Istano Basa Pagaruyung ?
4. Bagaimana pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan Istano Basa Pagaruyung ?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan Istano Basa Pagaruyung ?
6. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Istano Basa Pagaruyung ?
7. Bagaimana Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Istano Basa Pagaruyung?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Istano Basa Pagaruyung ?
2. Untuk mengetahui bagaimana Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Istano Basa Pagaruyung ?
3. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan Istano Basa Pagaruyung ?
4. Untuk mengetahui bagaimana Daya Tarik Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan Istano Basa Pagaruyung ?
5. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan Istano Basa Pagaruyung ?
6. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Istano Basa Pagaruyung?
7. Untuk mengetahui bagaimana Daya Tarik Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Kepuasan Wisatawan sebagai variabel *intervening* pada Istano Basa Pagaruyung?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Bagi Penulis

- a) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan.

- c) Sebagai penerapan ilmu yang telah didapatkan dalam masa perkuliahan dan mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.

2. Bagi Akademis

- a) Sebagai bahan bacaan bagi peneliti yang akan datang .
- b) Sebagai informasi bagi peneliti-peneliti yang membahas dan mengkaji permasalahan yang sama.

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.