

# **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 terbarnya 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 Pesisir Selatan 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.

Menurut (Hermawan 2016) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (Undang-Undang Kepariwisata No.10 tahun 2009). Jika dipandang dari dimensi akademis pariwisata didefinisikan sebagai studi yang mempelajari perjalanan manusia keluar dari lingkungannya, termasuk industry yang merespon kebutuhan manusia yang melakukan perjalanan. Lebih jauh lagi pariwisata mempelajari dampak yang ditimbulkan oleh pelaku perjalanan maupun industry terhadap lingkungan sosial budaya, ekonomi, maupun lingkungan fisik setempat.

Jadi intinya pariwisata adalah suatu kegiatan yang melakukan perjalanan, kunjungan, dan tempat bermain dalam rangka liburan. Dan juga dalam hal ini fasilitas, layanan, sosial media, dan daya tarik konsumen. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dapat membuat perkembangan tempat wisata semakin terkenal.

Mandeh adalah sebuah desa yang terletak di kec. XI koto tarusan kab. Pesisir selatan Prov. Sumatera Barat sebelum dikenal seperti saat sekarang ini daerah mandeh sungguh sangat sulit diakses bisa dikatakan sebelum tahun 2015, untuk bisa sampai di daerah mande harus melalui telaga terlebih dahulu dengan menggunakan perahu dayung atau mesin, masyarakat mande untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka harus mendayung perahu dahulu melewati telaga agar sampai di pasar selasa tarusan. Dengan perkembangan dan kemajuan teknologi seperti yang dijelaskan penulis sebelumnya, telah banyak membawa perubahan seperti saat sekarang ini. Banyak wisatawan yang berbondong-bondong untuk pergi berlibur di kawasan mandeh dan menjadikan sebagai eksplorasi mereka kemudian dijadikan postingan di jejaringan media social mereka seperti facebook, instagram, twiter, dan you tube.

Kawasan Mandeh merupakan perpaduan perbukitan yang alami dengan keindahan teluk yang dihiasi dengan gugusan pulau-pulau kecil yang berada di bagian tengah Teluk Carocok Tarusan. Tidak heran apabila Kawasan Mandeh ini terkenal di Indonesia maupun di tingkat internasional. Dari Puncak Mandeh anda bisa melihat gugusan Pulau Traju, Pulau Setan Kecil, Sironjong besar dan kecil,

serta Pulau Cubadak dan gradasi air lautnya yang menambah keindahan Kawasan Mandeh.

Di bagian selatan Kawasan Mandeh tepatnya di Kampung Carocok ada sebuah tanjung meliuk bagaikan sungai, sehingga teluk terlihat bagaikan sebuah danau yang menakjubkan dengan riak-riak kecil. Sedangkan di kawasan utara Mandeh terdapat beberapa pulau yang melingkar, yaitu Pulau Bintangor, Pulau Pagang, Pulau Ular, dan Pulau Marak yang berdampingan dengan Pulau Sikuai.

Pariwisata pada Kabupaten Pesisir selatan dapat di lihat dalam data pariwisata. Data pariwisata merupakan gambaran wisatawan yang datang ke wisata Kabupen Pesisir selatan selama 3 tahun terakhir dari Tahun 2017, Tahun 2018 dan Tahun 2019.

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Wisatawan Domestik Tujuan Wisata Kabupaten Pesisir Selatan**  
**Provinsi Sumatera Barat**

No	Desa/ Kecamatan	Wisata	2017	2018	2019
1	Koto XI Tarusan	Kawasan Mandeh	439.372	365.776	445.994
2	Bayang	Jembatan Akar	337.482	186.631	187.635
3	Bayang	Bayang Sani	211.146	211.160	242.792
			988.000	763.567	876.421

Sumber : Hasil Survey data Penjualan Tiket Dari tahun 2017- 2019

Pada tahun 2019, kunjungan wisatawan domestic tertinggi berada pada Kawasan Mandeh Koto XI Tarusan. Daya tarik Mandeh mampu menyedot wisatawan datang. Bahkan setiap tahunnya bergerak naik, tercatat jumlah kunjungan terus meningkat tahun 2017 berjumlah 439.372 orang dan tahun 2018 melebihi 365.776. Tahun 2019 ditargetkan mengalami kenaikan 20 persen, setelah infrastruktur akses jalan semakin bagus.

Tercatat selama libur Lebaran 2019 di Mandeh mencapai angka 445.994 wisatawan. Angka ini terus naik dari tahun ke tahun. Hal ini sekaligus menempatkan Pesisir Selatan pada posisi pertama dari 19 kabupaten dan kota yang melampaui jumlah kunjungan di Kota Padang, Kota Pariaman, dan bahkan pariwisata di Kota Bukittinggi.

Meskipun kawasan mandeh cukup banyak diminita oleh wisatawan untuk berlibur, namun ada beberapa kendala yang membuat wisatawan kesulitan berada di wisata kawasan mandeh tersebut, hal tersebut di sebabkan infrastruktur yang belum lengkap. Hal tersebut dapat di lihat pada table berikut:

**Tabel 1.2**  
**Tabel Infrastruktur Dan Layanan Di Tempat Pariwisata Mandeh**  
**Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat**

No	Layanan dan infrastruktur	Jumlah unit	Persentase(%)
1.	Kondisi jalan	43 km	98%
2.	Tower pemancar jaringan seluler dan internet	4 buah	46%
3.	Kafe atau restoran di tempat wisata	34 buah	76%
4.	Ketersediaan tempat penginapan/ home stay	7 buah	45%
5.	Kamar mandi di tempat wisata	15 buah	76%
5.	Wc umum di tempat wisata	12 buah	70%

Sumber : *hasil survey data di lapangan wisata mandeh 2021*

Berdasarkan data yang ada di table 1.2 tersebut menunjukkan bahwa pariwisata Mandeh Pesisir selatan ini mengalami perubahan dan peningkatan dari segi infrastruktur dan layanan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun, dapat dilihat dari persentase kenaikannya meskipun masih ada beberapa sebagian layanan yang belum ada dan yang belum memadai seperti, jaringan internet yang kurang bagus, transportasi umum yang belum ada, laundry, fotografer dll.

(Triputranto 2020) mendefinisikan Keputusan Kunjungan Wisatawan sama halnya dengan keputusan pembelian adalah kegiatan dimana yang dilakukan oleh konsumen untuk membeli, memilih dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Media Sosial kini telah menjadi trend dalam komunikasi pemasaran. Menurut (Purwidiatoro et al., 2016) media sosial adalah sekelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun berdasarkan kerangka pikiran ideologi dan teknologi dari Web 2.0, dan memungkinkan terbentuknya kreasi pertukaran isi informasi dari pengguna internet. Web 2.0 adalah dasar terbentuknya sosial media (Carlsson, 2010). Contoh Media Sosial yang berkembang saat ini adalah : twitter, facebook, myspace,youtube, instagram, path, whatsapp, line, dll. Mengingat pentingnya informasi tentang bagaimana penggunaan media sosial bagi UKM dan manfaatnya, maka perlu dilakukan suatu penelitian observasional.

Menurut (Kurniawati & Prasodjo, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Daya tarik wisata menurut (Apriliyanti et al., 2020) adalah segala sesuatu

yang mendorong orang untuk berkunjung dan singgah di daerah tujuan wisata yang bersangkutan. (Apriliyanti et al., 2020) juga menyatakan bahwa wisatawan hanya akan berkunjung ke tempat tertentu kalau di tempat itu terdapat kondisi yang sesuai dengan motif wisatawan. Kondisi yang sesuai dengan motif wisatawan akan merupakan daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi tempat tersebut. Pentingnya keaslian dalam menentukan kualitas daya tarik wisata, baik dari segi originalitas, maupun otentitasnya (Hermawan, 2017).

Dengan bermacamnya wisata yang ada di mande kec. Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan, mulai dari hamparan Pulau- Pulau kecil, Pegunungan, dan Batu- batuan yang indah di hamparan pantai. sehingga mamacu adrenalin wisatawan untuk berkunjung di kawasan mandeh, dan kemudian mengabadikan momen- momen keindahan tersebut dengan mengunggah ke jejaringan media social seperti Facebook, Instagram, Twiter, Youtube, dan Media Social lainnya.

Dengan begitu banyak Wisata yang ada di Pesisir Selatan dan bervariasinya bentuk Wisata. mulai dari Wisata pantai, kunjungan Pulau- pulau, dan juga menyediakan fasilitas home stay dengan layanan yang sangat baik, sehingga membuat daya tarik wisatawan untuk berlibur di kawasan Mandeh.

Meskipun kawasan Mandeh baru mulai di kenal oleh kalangan masyarakat tetapi tidak menutup kemungkinan kawasan wisata Mandeh untuk menjadi mendunia dan makin terkenal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul tentang **“Pengaruh Sosial Media, Kualitas Pelayanan, Dan Daya Tarik Wisatawan Terhadap**

## **Keputusan Kunjungan Wisatawan Di Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kawasan Mandeh belum mempunyai Media Sosial dan Website sendiri.
2. Pelayanan yang kurang memuaskan di berikan kepada konsumen.
3. Daya Tarik Wisatawan yang belum yang belum optimal dilakukan pihak Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan.
4. Tarif wisatawan yang tidak beraturan.
5. Akses jalan berbelok-belok dan turun naik sehingga membuat kesulitan bagi pengunjung.
6. Fasilitas yang di tawarkan tidak sesuai kenyataan
7. Kebersihan yang kurang di sepanjang jalan.
8. Tidak adanya toserba untuk berbelanja.
9. Tidak adanya Pom Bensin.
10. Sering terjadi kehilangan koneksi jaringan handphone sehingga membuat susah nya berkomunikasi dengan teman atau orang lain.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar terarahnya penelitian ini maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu Sosial Media, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisatawan dan variabel terikat yaitu Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan.



#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Sosial Media berpengaruh terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan?
3. Apakah Daya Tarik Wisatawan berpengaruh terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan?
4. Apakah Sosial Media, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisatawan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh Sosial Media terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan
3. Pengaruh Daya Tarik Wisatawan terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan

4. Pengaruh Media, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisatawan secara simultan terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh Sosial Media, Kualitas Pelayanan, dan Daya Tarik Wisatawan terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan yang berkaitan dengan Sosial Media, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisatawan bagi pihak manajemen agar mereka dapat meningkatkan Keputusan Kunjungan Wisatawan pada Kawasan Mande Kab. Pesisir Selatan.