

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya alam yang terdapat di Indonesia sangatlah kaya dan melimpah, didukung oleh lautan dan dikelilingi oleh ribuan pulau serta berbagai kekayaan sumber daya alam menjadi potensi tersendiri bagi Indonesia untuk mengembangkan pariwisata khususnya di bidang alam. Pariwisata merupakan sektor yang menyumbangkan penghasil devisa terbesar suatu negara serta dapat menciptakan lapangan pekerjaan, maka dari itu diperlukan upaya penggalian dan pengembangan potensi wisata lebih dalam (Jordan, 2017).

Pariwisata merupakan adalah salah satu sektor industri andalan Indonesia. Sektor kepariwisataan memegang peranan penting dalam menumbuhkan perekonomian daerah, oleh karenanya mayoritas daerah di Indonesia bersaing dalam memperkenalkan potensi kepariwisataannya untuk menarik minat wisatawan berkunjung (Maya, 2017).

Kepuasan Wisatawan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Menurut (Sariah, 2017) Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

(Indrayanto & Nugroho, 2016) mendefinisikan fasilitas sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian jasa. Fasilitas yang disediakan tempat wisata, baik fasilitas pelayanan medis maupun non medis juga

mempengaruhi pemasaran. Semakin lengkap fasilitas yang dimiliki maka akan semakin menarik pengunjung.

Menurut (Harumni, 2016), Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan. Interaksi pribadi dengan karyawan perusahaan, pendapat tentang perusahaan secara keseluruhan, dan persepsi kepercayaan akan berubah sesuai pengalaman.

Menurut (Sopyan, 2017), Untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan. Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata 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.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh (Handayani, 2019) yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Menurut (Clarissa Yohana Natalia, NMO.Karini, 2020) yang berjudul Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel's Billabong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Menurut (Abdul & Parangu, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengemasan Daya Tarik Wisata Terhadap Wisatawan Di Ngebel Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Nagari Jawi Jawi merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi seni, budaya dan sastra yang sangat kaya. Hal ini dibuktikan dengan geliat aktivitas sanggar sanggar seni budaya yang dilaksanakan hampir setiap bulannya. Adapun beberapa seni budaya yang sampai saat ini masih dilestarikan di nagari ini seperti, Randai, Tari Tradisi Minangkabau, Pasambahan Minangkabau, Silat Minangkabau dan lainnya.

Kampung Wisata Budaya ini adalah konsep pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat di nagari. Konsep kampung budaya ini dititik beratkan kepada pengembangan mental budaya masyarakat setempat dan pengelolaanya kita serahkan langsung ke masyarakat nagari setempat,” jelas Yandra Prasat.

Sementara Wali Nagari Jawi-Jawi Guguak, Laswir Malin Putihah menyebutkan dengan dicanangkannya Nagari Jawi-Jawi ini sebagai kampung wisata budaya, diharapkan nagari ini bisa dikenal lebih jauh dan ekonomi masyarakatnya akan meningkat dan hal itu juga butuh dukungan pemerintah, agar kita bisa kembali melestarikan nilai-nilai budaya asli nagari yang sudah banyak terkontaminasi oleh budaya dan arus modernisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pengunjung Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata Tahun 2016-2020 :

Tabel 1.1
Berikut Jumlah Pengunjung Pada Objek Nagari Jawi-Jawi Guguk Menuju
Desa Wisata Tahun 2016 - 2020

Keterangan	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Pengunjung	68.000 Orang	67.342 Orang	64.218 Orang	61.000 Orang	18.000 Orang

Sumber: Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan berdasarkan data kunjungan pengunjung di Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata dari tahun 2016-2020 berfluktuasi, dimana pada Tahun 2016 ada 68.000 pengunjung, kemudian Tahun 2017 ada 67.342, lalu Tahun 2018 ada 64.218 pengunjung, pada Tahun 2019 ada 61.000 pengunjung, dan pada Tahun 2020 ada 18.000 pengunjung. Dari tabel di atas terlihat adanya naik turun jumlah pengunjung Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata setiap tahunnya.

Naik turun jumlah pengunjung Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata ini karena rendahnya kepuasan wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata. Dan ini bertolak belakang dengan tujuan dari Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata yang mana adalah untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang datang.

Yang manan lal ini mengindikasikan terjadi karena Fasilitas Wisata yang tidak sesuai, Kepercayaan yang masih kurang, dan penurunan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata dengan memberi judul: **“Pengaruh Fasilitas Wisata, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Nagari Jawi-Jawi Guguk Menuju Desa Wisata”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Fasilitas Wisata di Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata yang tidak sesuai.
2. Minimnya Kepercayaan pada petugas Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
3. Belum optimalnya Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata yang yang diberikan Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
4. Tanggung jawab petugas Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata yang rendah.
5. Lingkungan Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata yang kurang nyaman.
6. Kurangnya promosi yang dilakukan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
7. Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk ikut mengembangkan Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.

8. Kurangnya peran serta masyarakat sekitar dalam menjaga kebersihan Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan Kepuasan Wisatawan. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu Fasilitas Wisata, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata dan sebagai variabel terikat yaitu Kepuasan Wisatawan.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata?
4. Apakah Fasilitas Wisata, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.
4. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Wisata, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata.

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 Fasilitas Wisata, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Nagari Jawi-Jawi Guguk Menuju Desa Wisata.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Objek Nagari Jawi-jawi Guguk Menuju Desa Wisata yang berkaitan dengan Fasilitas Wisata, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata agar dapat meningkatkan Kepuasan Wisatawan.