

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 latarBelakang

Rutinitas kehidupan modern yang ditandai dengan aktivitas kehidupan yang sangat sibuk dan monoton telah memunculkan kebutuhan baru bagi sebagian orang. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan rekreasi dan wisata. Dengan berekreasi atau melakukan perjalanan wisata maka kondisi fisik dan mental yang penat dan jenuh akan kembali bergairah untuk melaksanakan pekerjaan-pekerjaan rutin yang telah menanti seseorang untuk beberapa hari ke depan. (Isa, 2020)

Frekuensi kegiatan rekreasi atau berwisata bagi setiap orang berbeda-beda. Ada yang melakukan kegiatan rekreasi atau berwisata sebagai agenda mingguan, bulanan, bahkan tahunan. Namun ada juga yang melaksanakannya secara insidental saja tanpa ada perencanaan. Jadi pada dasarnya hampir setiap orang membutuhkan kegiatan rekreasi atau berwisata walaupun frekuensinya bisa berbeda-beda pada setiap orang tergantung kepada kemampuan, kesempatan, maupun volume pekerjaannya sehari-hari. Lokasi yang dipilih dalam kegiatan rekreasi dan wisata ini pun bermacam-macam, mulai dari obyek wisata alam, obyek wisata sejarah, obyek wisata religi, pusat perbelanjaan, kuliner, maupun olahraga. Dewasa ini kegiatan rekreasi atau wisata bukan hanya dianggap kegiatan melepaskan kejenuhan dan kepenatan seseorang atau sekelompok orang dengan menikmati keindahan alam, napak tilas sejarah, kuliner maupun bentuk wisata lainnya. Namun aktivitas rekreasi

dan wisata ini juga telah memunculkan sektor perekonomian yang potensial bagi masyarakat. Di daerah di mana terdapat obyek wisata biasanya akan menjadi pusat aktivitas perekonomian masyarakat. Banyak daerah yang dapat disebutkan sebagai contohnya antara lain: Kota Parapat dengan obyek wisata Danau Toba, Brastagi dengan obyek wisata Gundaling, Bukit Tinggi dengan obyek wisata Jam Gadang, Takengon dengan obyek wisata Danau Laut Tawar, Bali, Lombok, Raja Ampat, Bromo, dan sebagainya. Sektor pariwisata merupakan sektor perekonomian yang potensial dikembangkan di Indonesia. Bentang alam Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang sangat indah berupa danau, sungai, pantai, pegunungan, sumber air panas, dan pemandangan alam lainnya. Di samping itu di Indonesia banyak juga terdapat obyek wisata sejarah antara lain Candi Borobudur dan candi-candi lainnya, situs-situs peninggalan zaman megalitikum, bangunan masjid bersejarah, dan sebagainya. Indonesia juga kaya akan seni budaya yang unik, kuliner yang lezat, dan masyarakat yang ramahtamah. (Isa, 2020)

Pariwisata di Indonesia saat ini telah tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu. Hal ini berkaitan dengan kehidupan manusia yang serba ingin tahu mengenai segala sesuatu. Baik itu berupa peristiwa ataupun situasi yang terjadi dalam berbagai bidang dengan aspek kehidupan dan lingkungannya. Rasa ingin tahu tersebut dapat menambah informasi dan pengetahuan yang luas. Ini merupakan salah satu faktor penunjang dalam pembangunan kegiatan pariwisata untuk dijadikan industri yang penting serta berusaha mempersiapkan berbagai fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan

dari rasa ingin tahu manusia akan informasi dan pengetahuan. Berbagai upaya yang dapat dilaksanakan untuk menumbuh kembangkan industri pariwisata diantaranya pengadaan sarana akomodasi yang memadai, promosi, kemudahan perjalanan, penambahan dan pengembangan kawasan pariwisata serta mengupayakan produk-produk baru. **(Rosida, 2018)**

Usaha menumbuh kembangkan industri pariwisata di Indonesia didukung dengan UU No.9 Tahun 1990 yang menyebutkan bahwa “Keberadaan objek wisata pada suatu daerah akan sangat menguntungkan, antara lain meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD), meningkatnya taraf hidup masyarakat, memperluas kesempatan kerja, meningkatkan rasa cinta lingkungan, serta melestarikan alam dan budaya setempat”. Perkembangan suatu daerah pada dasarnya selaras dengan tingkat perkembangan penduduk dan kegiatannya yang merupakan elemen-elemen penunjang dalam perkembangannya.

Menurut Pitana dalam **(Hanum, 2016)** menyatakan bahwa definisi pariwisata yang dikemukakan mengandung beberapa unsur pokok, yaitu Adanya perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ketempat lain. Sedangkan Menurut **(Muljadi, 2016)** mengungkapkan bahwa pariwisata adalah gejala-gejala yang timbul dari adanya orang asing atau keseluruhan hubungan perjalanan itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah. Sehingga dalam melakukan perjalanannya tersebut hanya mencari hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Pengembangan Suatu tempat yang

dijadikan daerah pariwisata diharapkan menjadi sumber dan potensi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain sehingga lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara, serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pembangunan berbagai potensi kepariwisataan nasional, dengan tetap memelihara kepribadian bangsa dan kelestarian fungsi serta mutu lingkungan hidup. Citra yang terbentuk dari suatu obyek wisata merupakan suatu kombinasi dari faktor yang ada pada obyek wisata yang bersangkutan (cuaca, pemandangan alam, keamanan, kesehatan, dan sanitasi, yang keramahamtaman, dan sebagainya), di satu pihak dan informasi yang diterima untuk wisatawan dari berbagai sumber dari pihak lain atau dari fantasinya sendiri.

Seiring dengan program Pemerintah Daerah Solok dalam mengembangkan sektor pariwisatanya, beragam daya tarik wisata sangat potensial dikembangkan kembali di daerah tujuan wisata di wilayah Kabupaten Solok. Terdapat beberapa daerah tujuan wisata yang banyak disinggahi wisatawan terutama wisata pemandian natural yang eksis dari masa ke masa. Banyak orang menyebut, daerah ini adalah surganya pemandian alam. Dari air yang paling panas dan bernuansa belerang, air suam-suam kuku, air yang ekstra dingin, air pegunungan, dan yang paling eksklusif air soda yang terdapat. Semuanya ada di kawasan lembah ini. Sejak lama pemandian aneka ragam itu

juga sudah dieksploitasi untuk kepentingan umum. (**Sumber : BPS Kabupate Solok**)

Kabupaten Solok merupakan wilayah pemerintahan di Propinsi Sumatera Barat yang memiliki banyak potensi wisata, disamping punya banyak sungai juga memiliki banyak danau yang terkenal dengan pesona keindahan alamnya. Sektor pariwisata di Kabupaten Solok mengalami perkembangan yang lambat, walaupun perkembangan kunjungan wisatawan mancanegara maupun nusantara meningkat namun tidak memberikan dampak yang berarti bagi pertumbuhan ekonomi Kabupaten Solok, hal ini disebabkan karena wisatawan yang datang hanya sekedar berkunjung dan tidak menginap. Lambatnya perkembangan sektor pariwisata di Kabupaten Solok tentunya tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana di sektor pariwisata seperti restoran, hotel, penginapan yang masih sangat sedikit. Pemandian air panas Bukit Kili yang menjadi salah satu Objek Wisata favorit di Kabupaten Solok juga mengalami hal yang sama dimana wisatawan hanya berkunjung dan tidak menginap. Hal ini disebabkan karena kurangnya fasilitas seperti penginapan dan restoran, serta fasilitas tambahan diantaranya Kantor pengelola, Warung/kios, Pos penjaga/loket, Gazebo, dan gapura. Maka, diperlukannya pengembangan Objek Wisata yang dapat membuat wisatawan datang berkunjung dan menginap.

Menurut(**Simajuntak, 2019**)mengemukakan bahwa perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di

dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatankegiatan tersebut Di tabel dibawah ini dapat menerangkan jumlah pengunjung tamu domestik dan mancanegara di Kota Solok pada tahun 2017 – 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara pada
Pemandian air panas bukit kili di kabupaten solok, 2017- 2020

Tahun	Tamu Domestik	Tamu Mancanegara
2017	178.797	252
2018	305.478	467
2019	371.410	299
2020	118.442	43

Sumber : BPS Kota Solok

Berdasarkan tabel yang disajikan tersebut dapat diketahui bahwa kunjungan wisata ke obyek wisata Di kota Solok pada tahun 2017 untk tamu domestik sebesar 178.797 dan Tamu Mancanegara sebesar 252 pengunjung. Tahun 2018 Tamu Domestik Mengalami peningkatan sebesar 305.478 dan Tamu Mancangeara juga Meningkat menjadi sebesar 467. Akan tetapi pada tahun 2019 tamu domestik kembali meningkat menjadi 371.410 dan tamu mancangeara menurun menjadi sebesar 299. Sedangkan pada tahun 2020 menjadi berkurang bdrastis menjadi 118.442 untuk penduduk lokal dan hanya 43 untuk tamu mancanegara. Menurut beberapa penelitian terdahulu Penurunan tersebut disebabkan ada beberapa faktor yang memengaruhi keputusan Konsumen untuk berkunjung yang diantaranya adalah adanya faktor Lokasi, Fasilitas, Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Sistem Distribusi.

Kualitas Pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (**Zakaria, 2017**)

Fasilitas penting diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka

peroleh setelah menggunakan jasa. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknyakualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut. **(Marsyid, 2018)**

Menentukan lokasi yang tepat adalah keputusan penting apabila bisnis tersebut harus membujuk konsumen untuk mendatangi tempat usaha dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan menentukan lokasi usaha yang tepat adalah agar perusahaan dapat beroperasi lebih efisien dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bisnis kuliner terutama rumah makan yang berlokasi di tempat yang strategis, mudah dijangkau, dan berada di pusat keramaian akan lebih mudah dalam mendapatkan konsumen. Selain itu, lokasi yang ditunjang dengan dekorasi yang cantik, lingkungan yang aman, tempat duduk yang nyaman, dan fasilitas lainnya dapat menjadi alasan yang kuat bagi konsumen untuk memilih rumah makan tersebut.**(Utami, 2018)** menjelaskan bahwa di dalam pemilihan lokasi diperlukan pertimbangan-pertimbangan yang cermat meliputi kemudahan (akses) atau kemudahan untuk dijangkau dengan sarana transportasi umum, (visibilitas) yang baik yaitu keberadaan lokasi yang dapat dilihat dengan jelas, lokasi berada pada lalu lintas (traffic) atau berada pada daerah yang banyak orang orang berlalu lalang yang dapat memberikan

peluang terjadinya impulse buying, lingkungan sekitar mendukung barang dan jasa yang ditawarkan kadang jauh dari lokasi pesaing

Untuk Variabel Kualitas Pelayanan telah banyak dilakukan berbagai macam penelitian dan telah banyak terjadi kesenjangan hasil penelitian dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan (**Akbar, 2020**) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (**Simajuntak, 2019**) yang Berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di Pemandian Air Panas Menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen

Untuk Variabel Fasilitas telah banyak dilakukan berbagai macam penelitian dan telah banyak terjadi kesenjangan hasil penelitian dari variabel Fasilitas terhadap Keputusan Konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan (**Isa, 2020**) menjelaskan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (**Rosida, 2018**) yang Berjudul Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kunjungan Wisata Di Pantai Air Bangis Kabupaten Pasaman Barat Menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen

Untuk Variabel Lokasi telah banyak dilakukan berbagai macam penelitian dan telah banyak terjadi kesenjangan hasil penelitian dari variabel Lokasi terhadap Keputusan Konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan (**Kiyatno, 2019**) menjelaskan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (**Simajuntak, 2019**) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Berkunjung Di Pemandian Air Panas Menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti masih adanya kesenjangan atau ketidakkonsistenan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan hasil antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas bukik kili di Kabupaten Solok”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan tamu domestik dan tamu mancanegara pada pemandian air panas di Kabupaten solok
2. Penurunan Jumlah Kunjungan Disinyalir disebabkan oleh kualitas pelayanan yang masih belum optimal pada pemandian air panas Bukik Kili DI Kabupaten Solok
3. Fasilitas Dirasakan Oleh Pengunjung Masih Kurang Memadai Pada pemandian Air panas Bukik Kili DI Kabupaten Solok

4. Lokasi Wisata yang berdekatan dengan rumah penduduk setempat menyulitkan akses menuju lokasi wisata pada pemandian air panas Bukik Kili DI Kabupaten Solok
5. Warga sekitar pemandian air panas bukik kili masih menggunakan pemandian tersebut untuk kegiatan mencuci pakaian pada pemandian panas Bukik Kili Di Kabupaten Solok
6. Promosi yang kurang gencar dilakukan sehingga berkurangnya minat berkunjung pada pemandian air panas Bukik Kili DI Kabupaten Solok
7. Kebersihan disekitar lokasi pemandian msih belum mendapatkan perhatian khusus oleh pihak pengelola pada pemandian air panas Bukik Kili DI Kabupaten Solok

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian. Batasan masalah bertujuan untuk mendapatkan temuan yang lebih fokus dan menghindari adanya penyimpangan hasil karena permasalahan yang melebar. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung memilih Berpariwisata Pemandian Air Panas di Bukik Kili Kabupaten Solok.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok ?
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok ?
3. Bagaimana Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok ?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung memilih pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung pada Pemandian Air Panas di Bukik Kili di Kabupaten Solok.
2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada konsentrasi Manajemen Pemasaran dapat mengetahui mengenai Keputusan pembelian dan faktor lainnya yang mempengaruhinya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan