

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia terdiri dari 34 Provinsi yang sangat terkenal dengan berbagai pesona wisata alam serta memiliki beragam suku dan budaya yang mampu menarik minat wisatawan dalam melakukan kunjungan, baik domestik maupun internasional. Karena Indonesia adalah destinasi terbaik yang memiliki beraneka ragam tempat wisata yang wajib dikunjungi. Potensi kepariwisataan di Provinsi Sumatera Barat sangat banyak dan beragam. Sumatera Barat memiliki berbagai macam destinasi wisata yang tersebar di masing-masing kabupaten. Keberadaan destinasi wisata tersebut berdampak pada tingkat kunjungan wisatawan domestik yang meningkat setiap tahunnya. Wisata alam menjadi jenis wisata yang paling banyak diminati (**Brahmanto dkk,2017**).

Kabupaten Pesisir Selatan sebagai salah satu kabupaten di Sumatera Barat yang memiliki banyak destinasi wisata yang sangat terkenal dengan panorama keindahan alamnya, salah satunya adalah Carocok Painan. Setiap tempat wisata memiliki model dan ciri sendiri, demikian halnya dengan generasi yang ada juga memiliki model gaya hidup sendiri pula, ini sudah merupakan ciri khas alamiah. Carocok Painan adalah tempat wisata populer yang cukup banyak orang berkunjung kesana hal inilah yang menarik untuk diteliti selain dihubungkan dengan generasi yang ada saat ini yaitu generasi milenial. Hal lain yang diterapkan adalah diberlakukannya pelayanan kepada pengunjung, serta sistem informasi dalam

berwisata yang update dan berkualitas melalui media sosial. Kenyamanan pengunjung hendaknya juga menjadi prioritas disamping infrastruktur yang sudah memadai sehingga dapat memancing minat pengunjung untuk melihatnya dan pada akhirnya berkunjung ke Carocok Painan.

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan salah satu dari 19 kabupaten / kota di Propinsi Sumatra Barat, dengan luas wilayah 5.749,89 Km². Wilayah Kabupaten Pesisir Selatan terletak di bagian selatan Propinsi Sumatra Barat, memanjang dari utara ke selatan dengan Panjang garis pantai 234 Km. Kabupaten Pesisir Selatan, sebelah utara berbatasan dengan Kota Padang, sebelah timur dengan Kabupaten Solok dan Propinsi Jambi, sebetah selatan dengan Propinsi Bengkulu dan sebelah barat dengan Samudra Indonesia. Carocok painan berada di sebelah barat kota Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatra Barat. Pantai ini salah satu objek wisata andalan kabupaten pesisir selatan. Pantai carocok diminati oleh wisatawan asing maupun lokal karena keindahannya. Keindahan batu karang, biru nya warna laut, aneka jenis ikan serta pasir yang berwarna kecoklatan yang bisa dinikmati pengunjung di pantai carocok painan ini.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa ketika seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk (atau hasil) dengan harapannya (**Anggriana Dkk, 2017**). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil terhadap kinerja yang diharapkan (**Aliyyah, 2016**). Kepuasan juga memberikan pengaruh relavan akan timbulnya keinginan dalam berkunjung untuk menunjang perkembangan jumlah kunjung dari wisata yang mana hal ini memebrikan pengaruh baik akan *profitablity*

yang relevan akan keberlangsungan hidup pada objek wisata yang akan didatangi oleh pengunjung.

Dalam berwisata yang pastinya menginginkan hal yang membuat dirinya merasakan puas karena seseorang yang ingin berwisata pastinya ingin mewujudkan ekspektasinya terhadap suatu tempat sehingga kepuasan menjadi faktor yang sangat penting. Kepuasan pengunjung adalah situasi yang ditunjukkan oleh pengunjung ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut **Wirdayani Wahab (2016)** kepuasan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) dan harapan-harapannya.

Seperti yang kita ketahui pada zaman sekarang ini media sosial adalah hal yang paling penting dan menarik untuk untuk dikaji penggunaan sosial media masih terus berkembang pada saat sekarang ini. Menurut **Cahyono (2016)** Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Dampak positif dari media sosial memudahkan kita untuk berinteraksi dengan banyak orang, memperluas pergaulan, jarak dan waktu bukan lagi masalah, lebih mudah dalam mengekspresikan diri, penyebaran informasi dapat berlangsung secara cepat, biaya lebih murah. Sedangkan dampak negative dari media social adalah menjauhkan orang-orang yang sudah dekat dan sebaliknya, interaksi secara tatap muka

cenderung menurun, membuat orang-orang menjadi kecanduan terhadap internet, menimbulkan konflik, masalah privasi, rentan terhadap pengaruh buruk orang lain.

Adanya media sosial telah mempengaruhi kehidupan sosial dalam masyarakat. Perubahan-perubahan dalam hubungan sosial (*socialrelationships*) atau sebagai perubahan terhadap keseimbangan (*equilibrium*) hubungan sosial dan segala bentuk perubahan-perubahan pada lembaga-lembaga kemasyarakatan didalam suatu masyarakat, yang mempengaruhi sistem sosial, termasuk di dalamnya nilai-nilai, sikap dan pola perilaku diantara kelompok-kelompok dalam masyarakat. Perubahan sosial positif seperti kemudahan memperoleh dan menyampaikan informasi, memperoleh keuntungan secara sosial dan ekonomi. Sedangkan perubahan sosial yang cenderung negatif seperti munculnya kelompok-kelompok sosial yang mengatas namakan agama, suku dan pola perilaku tertentu yang terkadang menyimpang dari norma-norma yang ada.

Semakin baik penyebaran informasi suatu objek wisata maka akan semakin dikenal oleh wisatawan yg lain, apabila mendapatkan rekomendasi yang positif dan untuk mendapatkan eksistensi dari wisata Carocok Painan didukung dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, segala macam bentuk informasi dengan mudah didapat, serta berkembangnya media social sangat mudah bagi wisatawan untuk menentukan atau memilih suatu destinasi yang akan dituju.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung selain media sosial adalah infastruktur. Infrastruktur adalah berbagai fasilitas fisik yang dibutuhkan dan dikembagkan oleh agen-agen publik yang bertujuan untuk memenuhi tujuan

sosial dan ekonomi serta fungsi-fungsi pemerintahan dalam hal pembuangan limbah, listrik, penyediaan air, pembuangan limbah dan pelayanan-pelayanan lainnya yang serupa. Menurut **Alecsanderu & Raluca (2016)** Ketersediaan infrastruktur juga memiliki keterkaitan ke belakang yang lebih tinggi dari pada keterkaitan ke depannya yang berarti ketersediaan infrastruktur lebih mampu mendorong pertumbuhan sektor hulu dibandingkan dengan sektor hilir, sehingga infrastruktur mempunyai peranan penting dalam perkembangan ekonomi.

Adanya infrastruktur menjadi point lebih untuk memiliki keunggulan yang positif dalam menjalankan suatu persaingan dalam bisnis di dalam sektor pariwisata yang mana dengan adanya pembaharuan infrastruktur dapat menunjang minat berkunjung terhadap objek wisata untuk menarik hati pengunjung untuk dapat memanjakan dalam memenuhi keinginan untuk memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan yang relevan terhadap timbulnya rasa kepuasan dalam berkunjung ke objek wisata pantai carocok painan.

Infrastruktur berperan sangat penting dalam mendorong kualitas wisata itu sendiri, serta pada lingkungan sekitarnya (**Tjiptono, 2016**). Salah satu bentuk dukungan yaitu penyediaan infrastruktur yang masih perlu untuk dilakukan pengembangan maupun peningkatan dalam mencapai tujuan yaitu memberikan dukungan terhadap kegiatan wisata. Jadi insfrakstuktur memiliki peran yang mendukung keberhasilan suatu wisata, disisi lain insfrakstuktur juga sangat mendukung dalam menarik minat wisatawan.

Berdasarkan yang kita rasakan pada saat sekarang ini kenyamanan tentu sangat penting untuk kita dapatkan dimanapun dan kapanpun saja. Setiap manusia tentunya ingin berada dalam suasana yang nyaman. Menurut **(Tjiptono, 2016)** kenyamanan adalah adanya rasa nyaman dan aman berdasarkan dengan kondisi maupun pada lingkungan sekitar ketika seseorang berada disuatu tempat. menyenangkan, nyaman bagi para pengunjung. Kenyamanan akan semakin terasa baik dapat mengindikasikan adanya motivasi tinggi berkunjung ke objek wisata carocok painan. tempat wisata yang nyaman dapat menyebabkan pengguna merasa tidak tertekan, gelisah, dan merasa mendapatkan kebebasan dalam berwisata.

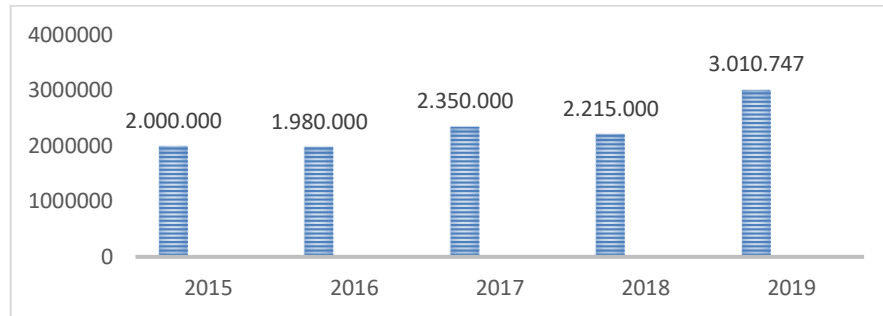
Kenyamanan adalah perasaan nyaman yang timbul karna adanya situasi positif seperti berkunjung ke objek wisata carocok painan yang telah pernah terjadi sebelumnya dalam kehidupan pengunjung yang telah memenuhi perspektif pengunjung yang mana hal ini menjadi point penting dalam mendapatkan kesan baik sehingga pengunjung terasa nyaman dalam berwisata ke carocok painan.

Dilain sisi kenyamanan memberikan dampak yang sangat besar akan kebetahan para pengunjung dalam berkunjung untuk berwisata yang mana kenyamanan ini pun juga memiliki peranan utama yang sangat penting akan keberlangsungan hidup tempat pariwisata dalam memeberikan perasaan nyaman serta ketentraman dalam berkunjung ke objek wisata pantai carocok painan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari destinasi wisata carocok painan sebagai berikut:

Data Jumlah Pengunjung Carocok Pianan

Tahun 2015-2019



Sumber: PPID Kabupaten Pesisir Selatan

Dari diagram diatas dapat di lihat bahwa jumlah pengunjung pada Carocok Painan Pesisir Selatan pada tahun 2015 sebesar 2.000.000 pengunjung, tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 1.980.000 pengunjung, tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 2.350.000 pengunjung, tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 2.215.000 pengunjung, dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan menjadi 3.010.747 pengunjung. Dan dapat di analisis bahwa jumlah pengunjung pada wisata Carocok Painan Pesisir Selatan mengalami naik turun dapat disebabkan kurang maksimalnya media sosial yang digunakan, insfrakstruktur yang kurang memadai pada objek wisata carocok painan dan kenyamanan yang diberikan masih kurang karna banyaknya pungli disekitar kawasan objek wisata carocok painan dimana hal tersebut menyebabkan ketidak nyamanan pengunjung sehingga pengunjung tidak puas dalam berwisata.

Untuk mendukung penelitian ini, maka adapun penelitian yang dilakukan oleh **Taringan dkk, (2017)** dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh **Andari, (2017)** melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa infrastruktur dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut **(Abdulrahman, 2018)** hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan berkunjung ke Sukabumi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Media Sosial, Infrastruktur dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dapat diidentifikasi masalah yang ada antara lain:

1. Kurang memaksimalkan media sosial.
2. Masih kurangnya kenyamanan yang diberikan.
3. Insfrakstruktur yang kurang memadai.
4. Kenyamanan dianggap sebagai faktor yang penting dalam mempertahankan loyalitas pengunjung.

5. Tidak efektifnya kinerja pengelola wisata dalam menjaga kenyamanan terhadap objek wisata carocok painan.
6. Sosial media dianggap sebagai media promosi yang efektif dan berbiaya rendah untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu permasalahan yang berkaitan dengan Media Sosial (X_1), Infrastruktur (X_2), Kenyamanan (X_3) dan Kepuasan Pengunjung (Y) pada Objek Wisata Carocok Painan di Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Media Sosial terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok painan?
2. Bagaimana pengaruh Insfrakstruktur terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok painan?
3. Bagaimana Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok paianan?

4. Bagaimana pengaruh Media Sosial, Insfrakstruktur dan Kenyamanan secara bersama-sama Terhadap Kepuasan pengunjung objek wisata carocok painan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pengaruh Media Sosial terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok painan?
2. Bagaimana pengaruh Insfrakstruktur terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok painan?
3. Bagaimana Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan pengunjung wisata carocok paianan?
4. Bagaimana pengaruh Media Sosial, Insfrakstruktur dan Kenyamanan secara bersama-sama Terhadap Kepuasan pengunjung objek wisata carocok painan?

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam kerja yang sesungguhnya dan mengembangkan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu

pengetahuan manajemen pemasaran terutama mengenai kepuasan pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan kesempatan untuk menerapkan teori pemasaran secara langsung ataupun di lapangan dan memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pengaruh Media sosial ,infrastruktur dan Kenyamanan terhadap Kepuasan pengunjung.

3. Bagi dinas terkait

Di harapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi dinas terkait dalam pengelolaan serta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek pada objek wisata secara lebih baik.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

Landasan teori adalah suatu pemaparan pengetahuan yang sistematis sebagai acuan ilmu yang berisikan variabel-variabel dalam penelitian. Landasan teori dijadikan sebagai referensi literatur ilmiah yang sesuai dengan topik penelitian dan berhubungan dengan pengetahuan yang lebih luas. Dari berbagai teori yang di pergunakan maka peneliti mengutarakan sejumlah teori yang dinilai memberikan manfaat yang baik disetiap pengembangan variabel-variabelnya. Sosial media (X_1), Infrastruktur (X_2), Kenyamanan (X_3) dan Kepuasan Pengunjung (Y).