

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kawasan Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan iklim tropis yang kaya dengan sumber daya alam dan budaya yang beraneka ragam. Kondisi alam dan budaya Indonesia yang beragam, membuat Indonesia menjadi tujuan wisata mancanegara . Bangsa Indonesia merupakan bangsa yang memiliki banyak keragaman baik dari segi adat,budaya,suku,agama dan bahasa sehingga Negara Indonesia adalah Negara yang kaya akan sumber daya alamnya . sumber daya alam tersebut jika dikelola dengan baik dapat dijadikan sebagai potensi untuk memakmurkan rakyat dan memajukan bangsa indonesia. Salah satu yang dapat dikembangkan adalah dalam bidang pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu pemasukan perekonomian Negara terbesar ketiga di Indonesia, yaitu setelah minyak migas dan gas bumi serta minyak kelapa sawit supaya perekonomian Negara terus meningkat, pariwisata perlu untuk dilestarikan, dikembangkan serta untuk dijaga keberadaannya karena pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia.

Menurut kamus besar Indonesia (KBBI) wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dan kegiatan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk tujuan menikmati objek wisata dan daya tarik dari wisata tersebut. Sebelum

mengambil keputusan untuk mengunjungi suatu objek, calon wisatawan akan dipengaruhi oleh daya tarik yang ada pada objek wisata tersebut. Hal ini tergantung dari jenis objek wisata yang akan dikunjungi oleh calon wisata tersebut. Sedangkan wisatawan menurut kamus besar Indonesia (KBBI) merupakan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata atau orang yang berwisata. Tidak semua pengunjung suatu objek wisata termasuk ke dalam kategori wisatawan, tergantung dari maksud dan tujuan dari orang tersebut, kalau tujuan untuk bisnis atau kerja maka ia bukan tergolong sebagai wisatawan.

Menurut wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah biasanya ingin menghabiskan waktunya untuk bersantai, menyegarkan pikiran dan benar-benar ingin melepaskan dari rutinitas kehidupan sehari-hari. Jadi bisa juga dikatakan bahwa wisatawan merupakan seseorang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat lain yang jauh maupun dekat dari rumahnya, bukan untuk kepentingan kantor (Sagala,2017;3). Sumatera barat sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia memiliki kawasan geografis serta alam yang sangat indah dengan objek wisatanya antara lain objek wisata alam seperti : danau singkarak, danau diatas,danau dibawah, panorama tabek patah, bukit shaduali. selain keindahan geografisnya sumatera barat juga memiliki tempat - tempat wisata sejarah seperti : istana basa pagaruyung, batu batikam, tugu ratapan ibu, benteng fort de kock.

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 Subadiyo dan juga dihadiri oleh sultan Hemengkubuwono IX pada

tahun 1986.

Objek wisata di Batusangkar :

| NO | OBJEK WISATA |
|----|------------------------|
| 1. | ISTANA BASA PAGARUYUNG |
| 2. | PANORAMA TABEK PATAH |
| 3. | PUNCAK PATO |
| 4. | BATU ANGKEK-ANGKEK |
| 5. | RUMAH INDAK BAPAKU |

Istana basa pagaruyung merupakan salah satu objek wisata budaya dan sejarah yang ada di tanah datar, provinsi Sumatera barat kawasan istana basa pagaruyung merupakan open space museum yang memiliki tema wisata budaya dan sejarah. Hal ini tercantum dalam peraturan daerah kabupaten tanah datar nomor 2 tahun 2012 tentang rencana tata ruang wilayah kabupaten Tanah datar dijelaskan bahwa kawasan Istana basa pagaruyung merupakan salah satu objek wisata budaya dan sejarah yang merupakan bangunan rumah gadang yang dilengkapi dengan peralatan dan benda- benda koleksinya, yang mana pada saat itu rumah gadang tersebut sebagai tempat tinggal kerajaan Adityawarman pada masyarakat atau zaman dahulu.

Menurut Sjarifoerdin (dalam Partiwirahmadani, 2013;2) istana basa pagaruyung merupakan bangunan bersejarah yang didirikan oleh raja yang bernama Adityawarman , istana basa pagaruyung merupakan sebutan istana bagi suku minangkabau, istana yang

berarti rumah gadang,"basa berarti besar, pagaruyung berasal dari 2 kata yaitu " paga" (pagar) dan "ruyung" (ruyung) yang memiliki makna yaitu rumah gadang besar sebagai daerah kekuasaan Adityawarman yang dipagari ruyung atau pohon kuamang di wilayah kabupaten tanah datar. Sebagai peninggalan bersejarah istana basa pagaruyung menjadi tempat wisata sejarah yang populer di kabupaten tanah datar bahkan di Sumatera barat wisata sejarah disini ialah wisata yang mengandung makna-makna perjalanan sejarah minangkabau dan dalam perkembangannya ada campur tangan budaya sekitar (buatan manusia)

Istana basa pagaruyung merupakan ikon utama wisata budaya dan sejarah yang terkenal se-kabupaten Tanah datar .hal ini dibuktikan dengan data kunjungan wisatawan yang datang ke kabupaten Tanah datar yang mana wisata Istana basa pagaruyung menjadi paling banyak dikunjungi oleh wisatawan dibandingkan objek wisata lainnya yang terdapat di kabupaten tanah datar khususnya batusangkar

Data kunjungan wisatawan ke istana basa pagaruyung tahun 2018-2020

| | | Mancanegara | Nusantara | |
|-------------|------|-------------|-----------|---------|
| 31/desember | 2018 | 18.962 | 226.654 | 245.616 |
| 31/desember | 2019 | 22.481 | 354.653 | 377.134 |
| 31/desember | 2020 | 4.248 | 98.745 | 102.993 |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke istana basa pagaruyung masih didominasi wisatawan nusantara atau wisatawan nusantara lebih banyak berkunjung ke wilayah budaya dan sejarah istana basa pagaruyung secara keseluruhan jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke istana basa pagaruyung dari tahun 2018 hingga tahun 2020 tidak stabil. hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor tersebut dalam bentuk pelayanan,fasilitas, bahkan mungkin promosi yang belum dilakukan secara lebih luas (kamal,2018;2). Walaupun jumlah kunjungan tersebut tidak stabil, wisata istana basa pagaruyung tetap menjadi tempat yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan yang datang ke kabupaten tanah datar, hal ini dilihat dari tabel sebelumnya.

Aktivitas di kawasan wisata budaya dan sejarah istana basa pagaruyung masih memiliki peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Pengembangan sector pariwisata, khususnya untuk meningkatkan frekuensi kunjungan dan menambah lama waktu kunjungan wisata di kawasan ini. Yaitu dengan mengetahui informasi yang berkaitan dengan hal tersebut. Sehingga dengan banyaknya informasi yang tersedia diharapkan dapat menarik perhatian wisatawan yang lebih banyak dan wisatawan mendapatkan pengetahuan dari tempat wisata tersebut. .

Menurut christe (2000), yang mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan datang ke objek wisata, karena atraksi dan daya tarik disamping itu juga dipengaruhi oleh pelayanan dan keramahan dari penjual makanan di lokasi objek wisata tersebut dan sikap masyarakat setempat. Disamping itu juga tingkat kemudahan pencapaian ke objek wisata. Selain itu kondisi dan fasilitas dari objek

pariwisata itu sendiri merupakan hal yang sangat penting bagi wisatawan. Karena wisatawan memiliki tujuan untuk mendapatkan kondisi yang bagus dan menarik dalam perjalanan melakukan wisata. Keberadaan potensi pariwisata kabupaten tanah datar secara historis sangat strategis yakni merupakan pusat kebudayaan orang minangkabau dengan peninggalan sejarah kerajaan minangkabau, di sisi lain kabupaten Tanah datar juga kaya dengan benda-benda sejarah budaya yang berumur ratusan tahun yang sampai saat ini terpelihara dengan baik. Ada suatu keyakinan bahwa kabupaten tanah datar sebagai tempat asal mula suku minangkabau memiliki banyak tempat sejarah di kabupaten tanah datar saat ini masih banyak terdapat peninggalan sejarah adat minangkabau tersebut, masyarakatnya dikenal kuat memegang sejarah ajaran adat minangkabau dan agama islam. Mereka menyebutnya dengan "adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah".

Dalam upaya mewujudkan kabupaten tanah datar sebagai destinasi pariwisata perlu dilakukan upaya-upaya pemberdayaan seluruh potensi yang ada. Ini merupakan tanggung jawab pemuda tanah datar khususnya, serta masyarakat di sekitar umumnya. Upaya ini dimaksudkan agar dapat memperkaya khasanah daya tarik wisata . Keanekaragaman daya tarik akan sangat penting artinya bagi pengembangan industri pariwisata di kabupaten tanah datar karena semakin banyak jenis pariwisata yang ditawarkan maka semakin banyak pula peluang yang dapat diambil. Dalam rangka mencapai suatu tujuan maka dalam hal ini penyusunan kebijakan dan strategi harus mampu memberikan arahan dan motivasi baik secara manajerial, kinerja maupun perilaku sehingga setiap aparatur dapat melaksanakan tugas dengan baik, sesuai dengan yang diharapkan. Adanya koordinasi yang baik antar aparatur dapat mengatasi

persoalan yang ada dalam usaha pengembangan pariwisata. Dalam menghadapi berbagai kelemahan dan ancaman yang ada, dinas kebudayaan pariwisata pemuda dan olahraga kabupaten tanah datar telah memiliki beberapa strategi dalam pengembangan pariwisata yang ada yaitu :

1.Peningkatan sarana dan prasarana dalam hal ini pemerintah berupaya melakukan perencanaan mengenai gambaran terhadap objek wisata yaitu program pembangunan fisik atau sarana dan prasarana pokok wisata, kemudian pemerintah juga membuat perencanaan mengenai sarana dan prasarana perlengkapan penunjang dengan cara bekerja sama dengan masyarakat.

2.Peningkatan promosi / pemasaran dan sadar wisata promosi dilakukan secara langsung dan tidak langsung, secara langsung yaitu dipromosikan langsung kepada wisatawan , sedangkan secara tidak langsung yaitu promosi yang dilakukan melalui berbagai media seperti:televiisi, radio,majalah,brosur,telepon, dan internet.

3.Bekerjasama dengan pengusaha atau investor. Mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya kegiatan pariwisata atau industri pariwisata agar masyarakat ikut serta dalam kegiatan kepariwisataan . strategi tersebut apabila dilaksanakan dengan baik diharapkan dapat lebih meningkatkan dampak terhadap masyarakat sebagaimana multiplier effect dari istana basa pagaruyung .secara umum permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan wisata istana basa pagaruyung ialah masih belum mewujudkannya multiplier effect dari istana basa pagaruyung.

Saat ini objek wisata istana basa pagaruyung merupakan objek wisata unggulan yang paling banyak diminati dan dikunjungi wisatawan yang berkunjung ke kabupaten tanah datar dan

merupakan icon kabupaten tanah datar. Selain objek wisata pagaruyung pemerintah daerah juga berupaya untuk mengembangkan objek wisata lainnya sebagai objek wisata pendukung bagi wisatawan yang berkunjung ke tanah datar. Berdasarkan paparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH STRATEGI PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA OBJEK WISATA ISTANA BASA PAGARUYUNG BATUSANGKAR”**

1.2 Identifikasi Masalah

faktor- faktor yang diduga mempengaruhi jumlah minat kunjung wisatawan istana basa pagaruyung adalah :

1. strategi promosi yang masih rendah sehingga menyebabkan rendahnya kunjungan ke istana basa pagaruyung Batusangkar
2. fasilitas yang belum memadai menyebabkan rendahnya kunjungan ke istana basa pagaruyung Batusangkar
3. kualitas pelayanan yang masih belum optimal diberikan menyebabkan rendahnya kunjungan ke istana basa pagaruyung Batusangkar
4. semakin banyaknya pesaing objek wisata istana basa pagaruyung sehingga menyebabkan rendahnya minat pengunjung mengunjungi istana basa pagaruyung Batusangkar
5. tingkat minat pengunjung yang belum optimal sehingga menyebabkan rendahnya kunjungan ke istana basa pagaruyung Batusangkar
6. tingkat kepuasan yang kurang optimal sehingga

menyebabkan rendahnya kunjungan ke istana basa pagaruyung Batusangkar

7. kurangnya pemanfaatan media social dalam periklanan sehingga media promosi pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar
8. saluran distribusi yang belum optimal sehingga menyebabkan rendahnya keputusan mengunjungi istana basa pagaruyung Batusangkar
9. target kepuasan pengunjung yang belum tercapai pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar

1.3 Batasan Masalah

berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi permasalahan penelitian hanya pada strategi promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar (studi kasus pada istana basa pagaruyung Batusangkar)

1.4 Perumusan Masalah

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

1. apakah strategi promosi berpengaruh terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar ?
2. apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar ?
3. apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar ?
4. apakah strategi promosi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjung pada istana basa

pagaruyung di kota Batusangkar ?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

berdasarkan judul penelitian tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk mengetahui bagaimana pengaruh strategi promosi terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar
2. untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung Batusangkar
3. untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar
4. untuk mengetahui bagaimana pengaruh strategi promosi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pada istana basa pagaruyung di kota Batusangkar.

1.5.2 Manfaat Penelitian

dengan adanya penelitian ini, maka yang nanti diharapkan adalah :

1. bagi peneliti
sebagai tugas akhir serta pembuktian akan implementasi ilmu yang telah dipelajari selama proses studi manajemen S1 dan juga memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran yang sudah ada.
2. Bagi akademisi
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian

berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Sebagai referensi dan petunjuk dalam melakukan penelitian tentang subjek penelitian sejenis ataupun menjadi perbandingan dalam penerapan ilmu manajemen SI.