

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata memiliki artian dalam makna yang umum yaitu kegiatan perjalanan dari tempat yang satu ke yang lainnya dalam waktu yang singkat, baik itu sendiri, ataupun bersama keluarga dan teman. Bertujuan untuk menyeimbangkan dan menserasikan kehidupan social, dengan lingkungan hidup, serta untuk mengenal budaya baru dan mendapatkan ilmu baru. Sedangkan wisatawan, ada banyak mengenai arti dari “wisatawan”. Dalam instruksi Presiden No. 9/1999 dinyatakan bahwa wisatawan adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ketempat lain dengan tujuan untuk menikmati perjalanan tersebut Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan industri teknologi dan informasi, industri pariwisata diperkirakan menjadi *prime mover* perekonomian abad 21, Pariwisata sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengunjungi berbagai tempat dengan tujuan rekreasi untuk menikmati kekayaan alam yang ada. Menurut Undang- undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Sumatera Barat dikenal sebagai daerah yang memiliki berbagai tempat wisata yang indah. Hampir disetiap daerah di Sumatera Barat, memiliki tempat wisata alam

yang sangat diminati oleh para wisatawan. tidak terkecuali ibukota Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang, yang memiliki Pantai Padang sebagai tempat wisata yang sangat diminati, baik dari warga lokal sendiri, atau oleh para wisatawan yang datang dari luar kota Padang.

Pantai padang merupakan salah satu destinasi wisata favorit di kota Padang.terlebih setelah pemerintah kota padang memoles dengan berbagai peningkatan dari segala sisi. Mulai dari kebersihan,kerapian, kenyamanan hingga melengkapi sarana dan prasana fasilitas umum. Saat ini pantai Padang memang semakin mempesona, bersih dan tertata rapi. Para pedagang disediakan lokasi berjualan disejumlah titik.

Sepanjang bahu jalan trotoar diperlebar sehingga cukup memanjakan pejalan kaki ataupun anak-anak yang bermain. Parkir kendaraan juga sudah disediakan area khusus. Dikawasan pantai Padang juga sudah muncul beberapa objek wisata baru, seperti Monumen IORA yang sering dimanfaatkan untuk spot foto, kemudian ada Monumen Merpati Perdamaian yang berada di tengah-tengah kerumunan cafe payung dibibir pantai tempat menikmati berbagai kuliner yang lezat. Tepat disekitar Monumen tersedia area bermain anak-anak lengkap dengan berbagai jenis jasa permainan dengan harga terjangkau. Dan yang terbaru di sekitar pantai padang ada masjid yang bergaya seperti Taj Mahal baru berdiri yang pada akhir tahun 2020 yaitu Masjid Al Hakim yang terletak pada tepi pantai Padang.

Kota Padang merupakan salah satu kabupaten di profinsi Sumatera Barat yang sebagian besar wilayahnya didominasi oleh lautan.Oleh sebab itu Kota Padang memiliki wilayah pantai yang luas yang sebagian besar terbentuk secara alami.Sektor

pariwisata merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli terbesar di Kota Padang. Objek wisata Pantai secara umum di Kota Padang relatif diminati masyarakat, terutama hari libur atau akhir pekan. Destinasi pariwisata di suatu daerah dapat memberikan peluang kepada daerah tersebut untuk menjadi media pemenuhan psikis dan fisik yang dibutuhkan setiap manusia. Selain mempunyai banyak manfaat yang bisa dirasakan oleh daerah yang menjadi destinasi pariwisata, seperti terbukanya lowongan pekerjaan, yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar destinasi pariwisata sebagai upaya pengentasan kemiskinan.

Lokasi dan fasilitas menjadi peran penting bagi objek wisata untuk menarik para pengunjung. Lokasi merupakan salah satu bagian mendasar bagi konsumen dalam pemutusan berkunjung, apabila lokasi wisata mudah dijangkau dan mudah diakses oleh transportasi maka objek wisata tersebut mempunyai nilai tambah tersendiri. Begitu juga dengan fasilitas, fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah pengunjung untuk melakukan suatu aktivitas. Pengunjung juga akan mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk, lokasi dan fasilitas juga termasuk pertimbangan pengunjung dalam keputusan berkunjung. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan, maka akan semakin puas pengunjung dan mereka akan terus memilih objek wisata tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang mereka peroleh terhadap yang tersedia. Objek wisata Pantai Padang ini selain dapat memberikan hiburan dan kepuasan bagi pengunjungnya juga dapat meningkatkan pendapatan daerah dari retribusi objek wisatanya. Oleh karenanya Pantai Padang merupakan sebuah aset yang bisa meningkatkan pendapatan daerah Kota Padang dan menjadi daya tarik tersendiri

bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Melakukan kunjungan sama dengan melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa. **Menurut Amstrong dalam** (Kiswanto, 2011) mengatakan keputusan pembelian adalah tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk.

Menurut (schiffman & kanuk, 2008) Pengambilan keputusan dipengaruhi faktor eksternal dan internal. Oleh sebab itu, suatu daerah tujuan wisata harus memiliki daya tarik yang dapat membuat pengunjung atau wisatawan berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata.

Melalui bertindak dan proses pembelajaran, seseorang mendapatkan keyakinan dan sikap. Kedua kemudian mempengaruhi perilaku pembelian konsumen. Keyakinan dapat diartikan sebagai gambaran pemikiran seseorang tentang sesuatu. Keyakinan orang tentang produk atau merek akan mempengaruhi keputusan pembelian. Selain keyakinan, sikap merupakan hal yang tidak kalah pentingnya. Sikap adalah evaluasi, perasaan emosi dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan dan bertahan lama pada seseorang terhadap suatu objek.

Menurut Lupiyoadi dalam (Haroamain, 2016) place dan service merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dengan ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

Menurut Fitzsimmons dalam (Kiswanto, 2011) menjelaskan bahwa lokasi adalah pemilihan suatu tempat yang menentukan suatu usaha produksi atau penyedia jasa berdasarkan pertimbangan tertentu dan sering kali menentukan kesuksesan suatu

usaha, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu usaha.

Menurut Tjiptono (Faradisa, Budi, & Minarsih, 2016) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Menurut Sumayang dalam (Isnana, Iranita, & Sofia, 2019) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Menurut Kotler dalam (Japianus, 2017) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di pantai Padang terlihat bahwa fasilitas yang diberikan kepada pengunjung sudah cukup baik sehingga menciptakan kenyamanan. Fasilitas yang sudah memadai seperti masjid, wc umum, tempat parkir. Namun fasilitas yang sudah diberikan tidak dijaga dengan baik oleh pengunjung maupun pedagang di sekitar pantai padang, karena kurangnya kesadaran dalam menjaga kebersihan disekitar pantai. Dengan observasi yang saya kunjungi masih banyak sampah yang berserakan di sekitar jalan dan bibir pantai.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara salah satu pengunjung pantai padang bahwa pantai padang telah melakukan perubahan yang sangat pesat mulai dari fasilitas sampai nyaman yang diberikan namun perubahan tersebut belum diiringi dengan pengunjung maupun pedagang disekitar pantai padang, karna kurang

kesadaran untuk menjaga lingkungan dan memberikan rasa aman sehingga kenyamanan yang diciptakan dari fasilitas dapat terusik atau terganggu.

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan wisatawan pada
tahun 2017 – 2019

No	Daerah	2017	2018	2019
1.	Pantai Padang	1.275.000	1.887.312	843.296
2.	Pesisir Selatan	1.288.000	779.533	971.989
3.	Panati Pariaman	9.600	30.933	450.640
	Jumlah	2.572.600	2.697.778	2.265.925

Sumber : dinas pariwisata sumatera barat

Dari data diatas diperoleh gambaran bahwa tingkat kunjungan wisatawan pada tahun 2017-2019, yang mana jumlah kunjungan wisatawan pada pantai padang pada tahun 2017 jumlah wisatawan yang mengunjungi pantai padang sebanyak 1.275.000 pengunjung dan meningkat pada tahun 2018 jumlah wisatawan yang mengunjungi pantai padang sebanyak 1.887.312 pengunjung dan mengalami penurunan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 843.296 pengunjung. Dan terdapat perbandingan pada daerah pesisir selatan meningkatnya kunjungan pada tahun 2017 dengan jumlah kunjungan 1.288.000 pengunjung dan pada tahun 2018 menurun dengan kunjungan 779.533 pengunjung tetapi pada 2019 kunjungan meningkat lagi 971.989 pengunjung. Pariaman dengan jumlah kunjungan pada tahun 2017 yaitu 9.600 pengunjung, tahun 2018 yaitu

30.933 pengunjung dan tahun 2019 dengan jumlah pengunjung 450.640. dan pada Bukittinggi pada tahun 2017 dengan jumlah 478.400 pengunjung, tahun 2018 yaitu 557.976 pengunjung dan 2019 meningkat dengan 933.609 pengunjung.

Dengan lokasi dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung, maka mereka akan merasa nyaman dalam berkunjung. Walaupun pada tahun 2019 jumlah kunjungan menurun, dibandingkan dengan kunjungan pada pantai lain tepatnya di daerah pesisir dan pariaman sangat berpengaruh pada kunjungan di pantai Padang.

Tabel 1.3 Tempat destinasi

NamaDaera	Tempat destinasi
Pesisir selatan	Wisata mandeh, pantai cerocok, pulau langkisau, pulau pemutusa taluak sikulo, dll
Pariaman	Pantai gondariah, pantai kata pariaman, green talao park, taman wisata hutan mangrove,pulau angsa dua, dll
Bukittinggi	Jam gadang, taman margasatwa dan budaya kinantan, panorama ngarai sianok, lubang jepang,rumah kelahiran bung hatta, dll

Dari tabel 1.3 dapat dilihat beberapa tempat di destinasi di beberapa daerah di Sumatera Barat yaitu di daerah Pesisir selatan terdapat banyak tempat yang bisa dikunjungi wisatawan saat berlibur yaitu wisata mandeh, pantai cerocok, pulau langkisau, pulau pemutusan dan taluak sikulo. Di Pariaman juga terdapat beberapa tempat destinasi yang bisa dikunjungi ada pantai gondariah, pantai kata green talao park, taman wisata hutan mangrove dan pulau angsa dua. Dan di Bukittinggi ada

beberapa tempat destinasi yang bisa dikunjungi oleh para pengunjung atau wisatawan seperti jam gadang, taman margasatwa dan budaya kinantan, panorama sianok, lubang jepang, dan rumah kelahiran bung hatta.

Penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan berkunjung pada Pantai Padang Melalui Kepuasan pengunjung Sebagai Variabel Intervening“**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari kajian – kajian teori manajemen pemasaran diatas terdapat faktor– faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung, diantaranya:

1. Faktor lingkungan (ekonomi dan budaya) belum dianalisis secara optimal.
2. Faktor psikologis, dalam hal ini adalah tingkat kepuasan terhadap fasilitas layanan.
3. Faktor pribadi dalam hal ini adalah tingkat kepuasan terhadap fasilitas sebagai keputusan berkunjung.
4. Kurang memperhatikan untuk mempengaruhi keputusan berkunjung.
5. Pengunjung yang semakin peka terhadap fasilitas.
6. Fasilitas yang belum beragam.
7. Kurangnya lokasi untuk parkir kendaraan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus maka dibatasi masalah ini dengan variasi lokasi (x1), fasilitas (x2) sebagai variabel bebas, keputusan berkunjung (y), sebagai variabel terikat

dan kepuasan pengunjung (z) sebagai variabel intervening.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada pantai Padang ?
2. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada pantai Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang ?
4. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang ?
6. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening ?
7. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening ?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Bertolak dari permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, ada beberapa tujuan yang hendak dicapai oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada pantai Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada pantai Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keputusan pengunjung pada Pantai Padang.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada Pantai Padang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Berguna untuk menambah dan memperdalam ilmu tentang pengaruh fasilitas dan kepuasan layanan terhadap kepuasan pengunjung melalui keputusan berkunjung

pada objek wisata pantai Padang Untuk membandingkan antara teori yang didapat dengan praktek yang ada di lapangan..

2. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya. dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.