

## **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.

Wisata luar menganggap Indonesia adalah paru-paru dunia bahkan ada yang menyebutnya sebagai surga dunia dikarenakan Indonesia memiliki lahan, hamparan sawah yang luas, hutan yang hijau, perkebunan, serta laut yang luas. Masyarakat Indonesia memanfaatkan lahan tersebut untuk bercocok tanam, serta menjadikannya berbagai objek wisata guna untuk terciptanya kepuasan bagi wisatawan yang ingin berkunjung.

Potensi kepariwisataan di Provinsi Sumatera Barat sangat banyak dan beragam. Sumatera Barat memiliki berbagai macam destinasi wisata yang tersebar di masing-masing kabupaten, diantaranya: wisata bahari, wisata sejarah, wisata alam, wisata olahraga/minat khusus, dan wisata kuliner. Keberadaan destinasi wisata tersebut berdampak pada tingkat kunjungan wisatawan domestik yang meningkat setiap tahunnya. Wisata alam menjadi jenis wisata yang paling banyak diminati (Priyanto et al., 2018).

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 Puncak Mandeh.

Puncak Mandeh adalah nama yang diberikan untuk sebuah tempat yang berada di bukit yang bisa langsung melihat pemandangan kearah laut. Tempat wisata yang menyerupai Raja Ampat ini terletak di Kabupaten Pesisir Selatan dan

berbatasan langsung dengan Kota Padang, sehingga mampu menciptakan kepuasan tersendiri bagi wisatawan ketika berkunjung. Puncak Mandeh terletak kurang lebih 56 km dari Kota Padang dan dapat ditempuh menggunakan mobil selama 1 jam perjalanan. Kawasan wisata Mandeh sendiri mempunyai area seluas 18.000 Ha dan meliputi 7 desa dari 3 nagari yang penduduknya bekerja sebagai nelayan, beternak dan bertani.

Kawasan Mandeh merupakan perpaduan perbukitan yang alami dengan keindahan teluk yang dihiasi dengan gugusan pulau-pulau kecil yang berada di bagian tengah Teluk Carocok Tarusan. Tidak heran Kawasan Mandeh ini terkenal di Indonesia maupun di tingkat Internasional. Dari Puncak Mandeh, kita bisa melihat gugusan Pulau Traju, Pulau Setan Kecil, Sironjong besar dan kecil serta Pulau Cubadak dan gradasi warna air lautnya yang menambah keindahan Kawasan Mandeh ini. Selain keindahan panorama alamnya, Puncak Mandeh ini juga menawarkan tempat spot foto untuk mengabadikan setiap moment dan hal-hal lain yang wisatawan dapatkan ketika berkunjung yaitu pesona matahari terbenam yang tak kalah keren dari pulau lainnya, surga buat wisatawan yang menyukai diving, tempat yang penuh dengan memori karena pesona alamnya, punya banyak pulau-pulau kecil yang masih jarang untuk dikunjungi.

Sebelum melakukan perjalanan wisata, seseorang pengunjung terlebih dahulu melakukan sebuah proses sampai pada keputusan, menyangkut kapan akan melakukan perjalanan, berapa lama, kemana, dengan cara bagaimana untuk sampai pada objek wisata yang ingin di kunjunginya. Dalam proses pengambilan keputusan ini akan sangat mempengaruhi pembangunan pariwisata, dan hal-hal yang berkaitan dengan berbagai fakta-fakta yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam mengunjungi objek wisata tersebut.

Menurut (Wahab, 2017) kepuasan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pengunjung pada Puncak Mandeh di tentukan oleh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi yang dilakukan oleh pengelola Puncak Mandeh kepada pengunjung maupun calon pengunjung.

Kepuasan pengunjung akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut (Sugita, 2017) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan secara spesifik harus memperlihatkan kebutuhan dan keinginan konsumen karena jasa yang disarankan langsung oleh konsumen akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan harapan dan penilaian konsumen.

Selain itu kepuasan pengunjung terhadap Puncak Mandeh tentunya akan dipengaruhi oleh promosi. Tanpa adanya promosi, pengunjung tidak akan pernah tau destinasi wisata ini. Menurut (Handoko, 2017) promosi adalah komunikasi dari para pemasar yang menginformasikan, membujuk dan mengingatkan para calon pembeli suatu produk dalam rangka mempengaruhi pendapat mereka atau memperoleh suatu respon. Pengelola Puncak Mandeh harus mengatur strategi promosi yang tepat agar destinasi wisata ini bisa dikenal oleh wisatawan. Dengan promosi yang tepat dengan informasi yang terkandung dalam promosi tersebut, maka wisatawan akan tertarik untuk berkunjung, serta mengetahui keindahan apa saja yang akan didapat ketika berkunjung ke sana.

Lokasi tentunya juga akan mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat. Menurut (R. H. dan A. B. Susanto, 2018) lokasi adalah sebuah tempat yang letaknya sangat strategis untuk mendirikan sebuah bisnis usaha, dengan letak yang terjangkau mudah oleh konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu, lokasi yang strategis dan terjangkau akan membantu wisatawan dalam mengunjungi destinasi wisata ini sehingga tercipta kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata Puncak Mandeh.

Dari pendapat para ahli tersebut sampai kepada pemahaman penulis bahwa dalam memberikan atau menawarkan kualitas pelayanan sangatlah penting

disetiap usaha yang akan dijalankan, di Puncak Mandeh kualitas pelayanan yang telah disediakan yaitu terdapat area khusus untuk bersantai dengan udara yang sejuk untuk melihat langsung pemandangan beberapa pulau dalam kawasan wisata Mandeh. Selain itu, Puncak Mandeh sudah dilengkapi dengan fasilitas toilet dan warung yang juga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan pengunjung juga dapat memesan minuman sejuk maupun hangat.

Adapun bentuk pelayanan berupa fasilitas yang telah disediakan Puncak Mandeh ini diharapkan para pengunjung dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puncak Mandeh. Fenomena yang terjadi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan, maka para pengunjung akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat para pengunjung untuk berkunjung. Ketidakpuasan juga akan mengakibatkan penurunan minat kunjungan wisatawan kembali (Kumbara et al., 2020). Namun kenyataannya pelayanan berupa fasilitas yang telah disediakan Puncak Mandeh ini belum maksimal seperti, belum tersedianya area parkir untuk wisatawan yang ingin menikmati pemandangan, dan ditepi jurang Puncak Mandeh belum ada pembatas/pagar besi untuk keamanan wisatawan. Sehingga nantinya akan mengakibatkan menurunnya jumlah wisatawan yang ingin berkunjung ke Puncak Mandeh.

Selain itu, promosi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung yang ingin berkunjung pada destinasi wisata ini. Pada Puncak Mandeh dapat dikatakan bahwa promosi yang dilakukan belum maksimal, sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui apa saja yang ditawarkan, serta fasilitas apa saja yang disediakan di Puncak Mandeh.

Lokasi tentunya juga akan mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap Puncak Mandeh, dimana lokasinya cukup terjangkau oleh wisatawan yang hendak ingin berkunjung dan akses jalan di kawasan ini cukup baik. Namun, ada

kekurangannya seperti lampu penerangan jalan yang minim, rambu-rambu dan marka jalan belum lengkap, dan pos keamanan belum ada.

Berdasarkan data yang diperoleh dari jumlah kunjungan objek wisata Kabupaten Pesisir Selatan sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Kunjungan Objek Wisata Kabupaten Pesisir Selatan**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Pengunjung
2015	2.000.000
2016	1.980.000
2017	2.350.000
2018	2.479.841
2019	2.065.862
Jumlah	10.875.703

*Sumber: Disparpora Kabupaten Pesisir Selatan*

Dari tabel 1.1 diatas dapat di lihat bahwa jumlah kunjungan wisata Kabupaten 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 kenaikan menjadi 2.479.841 pengunjung, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 2.065.862 pengunjung, dan dapat di analisis bahwa kunjungan wisatawan ke Kabupaten Pesisir Selatan mengalami fluktuatif yaitu naik turun

dapat di sebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang di terapkan di wisata Kabupaten Pesisir Selatan salah satunya Puncak Mandeh, promosi pada wisata Puncak Mandeh belum maksimal, sehingga masyarakat belum mengetahui keindahan Puncak Mandeh dan lokasi pada Puncak Mandeh belum memiliki fasilitas umum seperti lampu penerangan jalan yang minim, rambu-rambu dan marka jalan belum lengkap, dan pos keamanan belum ada. Dan dalam kondisi seperti ini Puncak Mandeh bisa mengalami penurunan wisatawan dan wisatawan bisa berpindah ke tempat destinasi wisata lain.

Penelitian ini pernah di teliti oleh (Sugita, 2017) dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya juga dilakukan penelitian oleh (Handoko, 2017) dan menyatakan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya juga dilakukan penelitian oleh (R. H. dan A. B. Susanto, 2018) dan menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dari uraian di atas penulis mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang kurang baik membuat kepuasan pengunjung berkurang.
2. Promosi yang kurang maksimal menyebabkan persaingan menjadi tinggi.
3. Lokasi yang kekurangan fasilitas umum menyebabkan kurangnya minat pengunjung.
4. Buruknya persepsi pengunjung menyebabkan pengunjung berpindah lokasi ke wisata lain.

5. Kurangnya kepuasan pengunjung menyebabkan pengunjung tidak berkunjung lagi.
6. Kurangnya petunjuk jalan sehingga pengunjung susah mencapai lokasi

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti membatasi penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat”.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan batasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan?

### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung pada wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat.

### **1.5.2 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 perusahaan  
Di harapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang untuk berwisata.



3. Bagi akademik

- a. Bagi pembaca penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung.
- b. Bagi peneliti lain, peneliti ini bermanfaat untuk lebih lanjut dengan variabel yang berbeda.