

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk mengunjungi sebuah objek wisata. Dalam UU No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Salah satu negara yang memiliki kekayaan alam melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor adalah Indonesia. Oleh karena itu banyak wisatawan asing yang mengunjungi Indonesia yang memiliki keindahan alam dan budaya yang menarik. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2017) jumlah kunjungan wisatawan mancanegara atau wisman ke Indonesia pada November 2017 mencapai 1,06 juta kunjungan, mengalami kenaikan sebesar 5,86% dibanding jumlah kunjungan wisman November 2016, yaitu sebanyak 1,0 juta kunjungan. Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi Indonesia saat ini, yaitu meningkatkan taraf perekonomian masyarakat tempat tujuan wisata, meningkatkan lapangan kerja sehingga pengangguran berkurang, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan yang nantinya akan tumbuh usaha kecil menengah sebagai wujud nyata kontribusi sektor pariwisata dalam membangun masyarakat yang sejahtera. Dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Pemerintah Daerah maupun Swasta diharapkan dapat

meningkatkan kualitas untuk program-program wisata Indonesia pada tahun 2019 sehingga dapat meningkatkan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia memiliki keindahan alam yang indah dan budaya yang masih kental. Provinsi Sumatera Barat yang terletak pada bagian pesisir barat tengah Pulau Sumatera memiliki 19 Kabupaten dan Kota (12 Kabupaten, 7 Kota, 147 Kecamatan, 877 Kelurahan dan Desa). Hal ini menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu tujuan bagi wisatawan baik itu dari lokal, nasional bahkan mancanegara.

Badan Pusat Statistik (2017) mencatat kunjungan wisatawan asing maupun wisatawan domestik ke provinsi Sumatera Barat tiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 7% yang merupakan wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara mengalami kenaikan sebanyak 5%. Wisatawan-wisatawan asing yang berkunjung banyak dari Malaysia, selain Malaysia ada juga wisatawan yang berasal Amerika Serikat, Australia, Inggris, Jepang, China, Jerman dan Korea Selatan. Dengan adanya peningkatan wisatawan seperti ini kabupaten/kota harus fokus mengembangkan destinasi-destinasi wisata dengan layanan maupun fasilitas yang memadai yang akan membuat nyaman wisatawan yang berkunjung di kabupaten/kota tersebut.

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota di Sumatera Barat. Kota Bukittinggi memiliki wisata yang terkenal dengan wisata belanja, selain itu wisata alam dan wisata sejarah yang kuat. Berikut adalah tempat pariwisata yang ada di Kota Bukittinggi :

Tabel 1.1
Potensi Objek Wisata di Kota Bukittinggi

No	Objek wisata	Lokasi
1	Jam Gadang	Pusat Kota Bukittinggi
2	Lobang Jepang	Jl. Panorama, Bukit Canggih Kayu Ramang
3	Bukit Ngarai Takuruang	Ngarai Sianok
4	Lembah Ngarai Sianok	Jl. Panorama, Bukit Canggih Kayu Ramang
5	Jenjang 1000	Bukit Apit Puhun, Guguk Panjang
6	Benteng Fort de Kock	Jl. Yos Sudarso, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang
7	Jembatan Limpapeh	Jl. Ahmad Yani, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang
8	Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta	Jl. Soekarno Hatta No.37, Campago Ipuh, Mandiingin Koto Selayan
9	Museum Tri Daya Eka Dharma	Jl. Panorama No.22, Bukit Canggih Kayu Ramang, Guguk Panjang
10	Balai Kota Bukittinggi	Jl. Kesuma Bhakti No.1, Bukit Gulai Bancah, Mandiingin Koto Selayan
11	Istana Bung Hatta	Bukit Canggih Kayu Ramang, Guguk Panjang
12	Taman Monumen Bung Hatta	Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang
13	Taman Panorama	Jl. Panorama, Guguk Panjang
14	Taman Ngarai Maaram	Jl. Setia Budi, Kayu Kubu, Guguk Panjang
15	Taman margasatwa dan Rumah Gadang Taman Kinantan Zoo	Jl. Cindua Mato, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi 2018

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa Kota Bukittinggi memiliki potensi pariwisata yang merupakan aktivitas ekonomi, sosial, budaya serta pelestarian lingkungan. Beragam potensi tersebut dijadikan sebagai tujuan pembangunan berkelanjutan yang diharapkan oleh Pemerintah Daerah dengan pengelolaan pariwisata yang baik dan cermat. Dengan banyaknya pariwisata di Kota Bukittinggi sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dari mancanegara maupun wisatawan lokal. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan lokal :

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisata ke Kota Bukittinggi
Berdasarkan Wisatawan yang Menginap

No	Tahun	Data Kunjungan		Total	Persentase (%)
		Lokal	Mancanegara		
1	2013	404.145	32.068	436.312	12,72
2	2014	400.537	32.501	433.038	-0,73
3	2015	434.935	25.970	460.905	6,44
4	2016	443.244	27.516	470.760	2,14
5	2017	448.427	30.412	478.839	2

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi 2018

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi berdasarkan wisatawan yang menginap, mengalami kenaikan dan penurunan (fluktuasi). Kenaikan kunjungan wisatawan terjadi pada tahun 2012 ke 2013 mengalami kenaikan sebesar 12,72%, dan mengalami penurunan pada tahun 2013 ke 2014 sebesar -0,73%. Pada tahun selanjutnya kunjungan wisatawan ke Kota bukittinggi mengalami kenaikan yaitu sebesar 6,44% dari tahun 2014 ke 2015, kenaikan sebesar 2,14% pada tahun 2015 ke 2016, dan kenaikan sebesar 2% dari tahun 2016 ke 2017.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan yang mengalami naik turun (fluktuasi), maka dapat dilihat kepuasan wisatawan yang mengunjungi wisata di Kota Bukittinggi. Kepuasan wisatawan merupakan faktor penting dalam perkembangan wisata. Apabila wisatawan puas akan wisata yang ada maka akan berdampak baik bagi wisata tersebut. Hal ini karena dampaknya pada loyalitas wisatawan, termasuk mereka merekomendasikan lewat mulut ke mulut (WOM) dan niat untuk kembali. Dengan kata lain, wisatawan akan puas cenderung untuk

berkomunikasi pengalaman positif mereka kepada orang lain (WOM) dan cenderung untuk mengulangi kunjungan (Zabkar *et al.*, 2010).

Dalam mengukur kepuasan wisatawan melalui kualitas persepsi wisatawan dapat dilihat beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain adalah Atraksi, Akomodasi dan Layanan Makanan, Toko Retail dan Suvenir, Transportasi dan Masyarakat Lokal (Chi *et al.*, 2017). Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu Citra Destinasi (Yudi *et al.*, 2014).

Atraksi-atraksi yang ada di Kota Bukittinggi banyak menyita perhatian wisatawan diantaranya adalah tari-tarian khas minangkabau seperti randai, acara pacu kuda, dan masih belum banyak. Akan tetapi, atraksi yang ditampilkan masih kurang memikat banyak wisatawan. Dari sisi akomodasi dan layanan makanan, terkemahnya akomodasi yang bagus dan nyaman akan membuat wisatawan senang berkunjung ke destinasi yang diberikan begitupun makanan lokal ataupun minuman yang disajikan dalam sebuah perjalanan merupakan faktor penting untuk mengetahui kepuasan wisatawan. Jika wisatawan yang merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa berupa hotel dan penginapan (akomodasi) tentu saja akan membuat wisatawan melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan wisata tersebut kepada orang lain. Dilihat dari toko retail dan toko souvenir di pariwisata Kota Bukittinggi bisa dikatakan kurang tertata dengan baik oleh pemerintah.

Dari segi transportasi pariwisata Kota Bukittinggi memiliki akses transportasi yang bagus dan dari akses transportasi wisatawan dapat menikmati keindahan yang disajikan di pariwisata Kota Bukittinggi. Selanjutnya, pengaruh

dari masyarakat lokal merupakan salah satu faktor penting, karena dari masyarakat lokal dapat menambah kepuasan wisatawan melalui sikap, perilaku seperti ramah tamah yang diperlihatkan kepada wisatawan, sehingga wisatawan dapat merasakann bahwa masyarakat lokal dapat menerima mereka. Selain itu citra destinasi memberikan dampak yang kurang baik dalam memberikan kepuasan wisatawan disebabkan karena adanya kurang inovasi yang dilakukan pihak pengelola dalam mengembangkan wisata, sehingga bisa kalah dengan wisata-wisata yang sedang banyak diminati sekarang ini.

Adapun terkemasnya pariwisata dengan baik tentunya akan menimbulkan citra yang baik terhadap pariwisata yang ada di Sumatera Barat. Tidak hanya pemerintah, masyarakat setempat juga memiliki andil yang sangat tinggi terhadap keberhasilan pariwisata di Sumatera Barat. Dengan demikian, upaya mengenali dan menarik pengunjung penting untuk menjamin keberlanjutan pariwisata. Dengan sepenuhnya memahami hubungan antara niat perilaku masa depan dan pengunjung saat mempertimbangkan faktor-faktor penentu kepuasan wisatawan berkunjung, pemerintah daerah dan yang memiliki kepentingan lainnya akan lebih tahu bagaimana hal yang menarik yang akan meningkatkan dan mengembangkan wisata di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan Penelitian Tentang **“Analisis Faktor-Faktor Kualitas Persepsi Wisatawan Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi ?
2. Bagaimana pengaruh akomodasi dan layanan makanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi?
3. Bagaimana pengaruh retail dan souvenir terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi?
4. Bagaimanapengaruh transportasi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi?
5. Bagaimana pengaruh masyarakat lokal terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi?
6. Bagaimana pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui pengaruh akomodasi dan layanan makanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.

3. Untuk mengetahui pengaruh retail dan souvenir terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui pengaruh transportasi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.
5. Untuk mengetahui pengaruh masyarakat lokal terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.
6. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : menyumbang pemikiran dalam mengetahui kepuasan wisatawan dan akan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis : hasil dari penelitian ini sekiranya dapat menjadi rekomendasi bagi para pengembang wisata baik itu pemerintah maupun masyarakat untuk kemajuan objek wisata di Kota Bukittinggi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini tentang kepuasan wisatawan pada objek wisata di Kota Bukittinggi melalui kualitas persepsi wisatawan.