

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang diarahkan untuk mengembangkan daerah dan menyerasikan laju pertumbuhan di Indonesia. Dalam pengembangan daerah dibutuhkan peningkatan pendayagunaan potensi daerah secara optimal, termasuk dalam bidang pariwisata. Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial dikembangkan sebagai sumber pendapatan daerah. Untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pendayagunaan sumber daya serta potensi pariwisata diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pembangunan ekonomi.

Pariwisata di Indonesia termasuk penghasil devisa yang ramah lingkungan juga yang diharapkan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan (MCIntosh dan Goeldner Subakti, 2008). Pariwisata menghasilkan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Negara yang dapat menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan dan tarafhidup masyarakat, serta meningkatkan produksi sector ekonomi lainnya.. (Rosen, 2002:35).

Binns et al. (2002:1) mengatakan bahwa promosi pariwisata di suatu daerah, dapat dijadikan sebagai strategi kunci dalam usaha meningkatkan perekonomian daerah. Selain itu, menurut He *et al.* (2011:4), sejarah perkembangan ekonomi di negara maju menunjukkan bahwa perkembangan pesat pariwisata yang menunjang informasi teknologi.

Sejalan dengan hal tersebut Cohen (2000) menglompokan dampak pariwisata sebagai berikut : (1) dampak terhadap penerimaan devisa, (2) dampak terhadap pendapatan masyarakat, (3) dampak terhadap kesempatan kerja, (4) dampak terhadap harga-harga, (5) dampak terhadap distribusi masyarakat atau keuntungan, (6) dampak terhadap kepemilikan dan control, (7) dampak terhadap pembangunan pada umumnya dan (8) dampak terhadap pendapatan pemerintah.

Kota Padang Panjang di Sumatera Barat, Indonesia memiliki julukan sebagai *Kota Serambi Mekkah*, dan dikenal sebagai *Mesir van Andalasyang* pernah menjadi pusat pemerintahan sementara Kota Padang. Kota Padang Panjang mempunyai posisi yang strategis pada lintasan regional antara Kota Padang dengan Kota Bukittinggi, Kabupaten Tanah Datar, dan Kabupaten Solok. Kota Padang Panjang memiliki posisi strategis sebagai kota persinggahan, pemerintah Kota Padang Panjang menitik beratkan sektor perdagangan dan jasa dalam meningkatkan pendapatan. Di Padang Panjang terdapat kawasan rekreasi keluarga yang di kenal dengan MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark*.

MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark* Padang Panjang sebagai Industri *waterpark* yang didirikan tanggal 1 Oktober 2008 menghasilkan *track record* yang cukup baik, Sebab dalam jangka waktu singkat MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark* Padang Panjang mampu memberikan kenyamanan berekreasi terhadap keluarga khususnya di Sumatera Barat. MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark* sebagai Taman Rekreasi Air dengan pesona alam yang asri dengan pemandangan alam yang indah, karena diapit 3 gunung besar, yakni Gunung Marapi, Singgalang dan Tandike. Di Mifan juga terdapat lembah dengan hutan alaminya, berbagai satwa seperti monyet,

kijang dan aneka burung. Berbagai aktivitas dan atraksi air yang menarik, unik dan menyenangkan, serta petualangan bagi anak-anak, remaja hingga dewasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang Staff HRD dan pengunjung MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark* didapatkan informasi bahwa pengunjung Mifan pada tahun 2011- 2015 mengalami penurunan yang disebabkan karena pihak pengelola MIFAN (Minang Fantasi) kurang memperhatikan daya tarik pengunjung seperti tidak adanya wahana baru, harga yang terlalu mahal bagi kalangan bawah, promosi yang kurang gencar sehingga banyak yang tidak mengetahui tempat wisata tersebut, tempat yang kurang strategis, pelayanan yang kurang nyaman, proses pemberian tiket yang lama. Pada tahun 2013 jumlah pengunjung MIFAN sebesar 179.806 orang, pada tahun 2014 sebesar 169.373 orang, dan pada tahun 2015 pengunjung MIFAN terus menurun menjadi 159.108 orang.

Dengan menurunnya jumlah wisatawan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui apa penyebab menurunnya jumlah kunjungan MIFAN. Apakah penurunan ini disebabkan munculnya kompetitor yang menyediakan jasa hiburan menyerupai MIFAN. Seperti tempat wisata yang berada disekitar Silaiang., wisata Mandeh, Pulau Pasumpahan yang menyediakan jasa seperti MIFAN dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan harga yang ditetapkan oleh MIFAN.

Perkembangan industri pariwisata mengarah pada persaingan melatar belakangi perlunya objek wisata MIFAN mempertahankan konsumen- konsumennya dengan memperbaiki kualitas untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan adanya persaingan bidang industri hiburan dan pariwisata.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada MIFAN (Minang Fantasi) *Waterpark* maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pariwisata MIFAN (Minang Fantasi).**

1.2 Rumusan Masalah

Sebuah objek wisata didirikan pada umumnya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pihak pengelolapun menginginkan supaya konsumen yang datang dan menggunakan MIFAN sebagai objek wisata tersebut dapat dipertahankan dalam jangka waktu yang cukup lama. Bukan tugas yang mudah, karena perubahan-perubahan yang dapat terjadi setiap saat baik perubahan pada diri konsumen seperti selera maupun aspek-aspek psikologis seiring dengan perubahan kondisi lingkungan yang mempengaruhi aspek-aspek psikologis, sosial dan kultural konsumen itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tempat atau lokasi MIFAN dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN?
2. Apakah harga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN?
3. Apakah fasilitas yang disediakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN?
4. Apakah minat pengunjung terhadap MIFAN dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung MIFAN?

1.3 Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

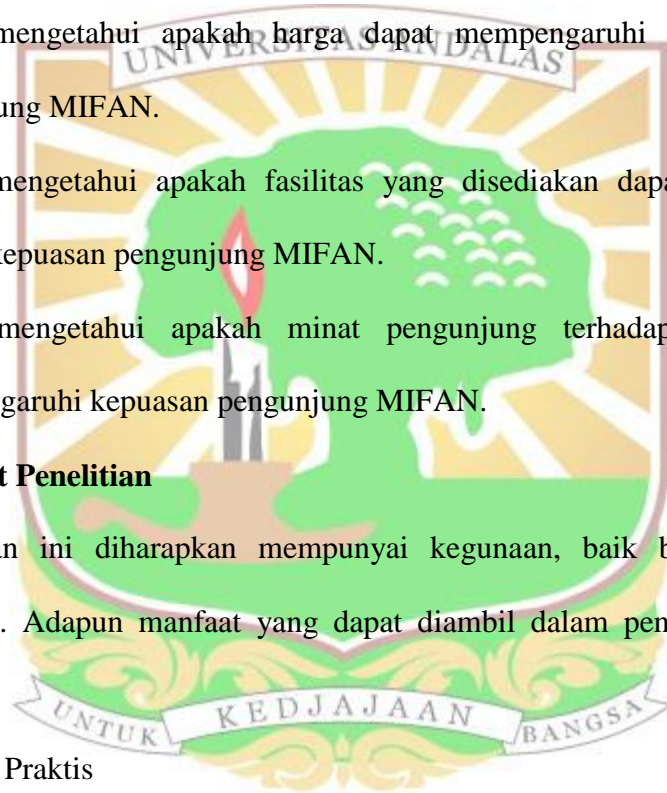
1. Untuk mengetahui apakah tempat atau lokasi MIFAN dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN.
2. Untuk mengetahui apakah harga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas yang disediakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung MIFAN.
4. Untuk mengetahui apakah minat pengunjung terhadap MIFAN dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung MIFAN.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan, baik bersifat akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi dan masukan bagi lembaga-lembaga yang terkait dalam pembuatan kebijakan yang berhubungan dengan pengembangan sektor wisata MIFAN.



2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti tentang pengetahuan pelaksanaan pembangunan pariwisata.
- b. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai salah satu acuan untuk melakukan penelitian berikutnya.
- c. Sebagai penerapan ilmu dan teori-teori yang didapatkan dalam bangku kuliah dan membandingkan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

