

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kawasan Wisata Mandeh merupakan salah satu destinasi wisata yang menarik di Provinsi Sumatera Barat. Kawasan ini terletak di Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan yang berbatasan langsung dengan Kota Padang. Kawasan ini hanya berjarak 56 Km dari Padang dengan Luas \pm 18.000 Ha dan waktu tempuh sekitar 56 menit. Kawasan Wisata Mandeh melingkupi 7 kampung di 3 nagari yang dihuni oleh 9.931 jiwa penduduk dengan mata pencaharian bertani, berternak dan nelayan. Dengan gugusan pulau-pulau kecil yang kaya akan biota bawah laut dan terumbu karang, taman mangrove yang mempesona, resort wisata, dan lokasi *high cliff jumping* atau terjun bebas dari tebing tinggi menjadikan Kawasan Wisata Mandeh telah dikenal baik di tingkat nasional maupun Internasional.

Dari penjelasan di atas, penulis berasumsi bahwa kawasan wisata mandeh yang berada di Pesisir Selatan yang kental akan *Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah*. Dimana pemerintah setempat telah mewujudkan suatu kawasan wisata yang menyediakan tempat wisata yang berstandar wisata halal (halal tourism).

Dari karakteristik pariwisata syariah terdapat empat aspek penting yang harus diperhatikan untuk menunjang suatu pariwisata syariah, diantaranya : Lokasi: Penerapan sistem Islami di area pariwisata. Lokasi pariwisata yang dipilih

merupakan yang diperbolehkan kaidah Islam dan dapat meningkatkan nilai-nilai spiritual wisatawan. Transportasi: Penerapan sistem, seperti pemisahan tempat duduk antara laki-laki dan wanita yang bukan mahram sehingga tetap berjalannya syariat Islam dan terjaganya kenyamanan wisatawan. Konsumsi: dalam hal konsumsi syariat islam sangat memperhatikan segi kehalalan konsumsi, sebagaimana firman Alah dalam al-Quran surat Al-Baqarah Ayat 168.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُواتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya : Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan karena syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.

Segi kehalalan disini baik dari sifatnya, perolehannya maupun pengolahannya. Selain itu, suatu penelitian menunjukkan bahwa minat wisatawan dalam makanan memainkan peran sentral dalam memilih tujuan wisata. Hotel: seluruh proses kerja dan fasilitas yang disediakan berjalan sesuai dengan prinsip syariah pelayanan disini tidak sebatas dalam lingkup makanan maupun minuman, tetapi juga dalam fasilitas yang diberikan seperti kolam renang, ruang tamu dan fungsional untuk laki-laki dan perempuan sebaiknya terpisah.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat kunjungan wisatawan asing ke Kabupaten Pesisir Selatan mengalami kenaikan setiap tahun sesuai dengan tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Arus Wisatawan Asing dan Wisatawan Domestik yang Berkunjung
Di Kabupaten Pesisir Selatan
Periode 2010-2015

Tahun	Wisatawan Asing	Wisatawan Domestik	Jumlah
2010	357	110.906	111.263
2011	431	116.127	116.558
2012	476	306.670	307.146
2013	578	587.056	587.634
2014	1.551	1.544.684	1.546.235
2015	1.600	2.000.000	2.001.600

Sumber : Kabupaten Pesisir Selatan Dalam Angka, 2016

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa perkembangan Peningkatan jumlah wisatawan asing yang paling tinggi terjadi pada Tahun 2015 sebesar 1.600 pengunjung. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan asing yang berwisata dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adanya motivasi untuk melakukan perjalanan wisata seperti rekreasi, pendidikan, kesenangan, dan keluarga.¹

Peneliti melakukan observasi pada wisatawan asing di kawasan wisata mandeh sebagai kajian awal tentang permasalahan yang akan diteliti. Dengan melakukan pengamatan berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan asing. Berdasarkan observasi tersebut ditemukan bahwa masih ada wisatawan asing yang diduga kuat tidak merasa puas terhadap objek wisata mandeh. Beberapa wisatawan asing masih ada yang mengunjungi objek wisata mandeh hanya

¹ BPS Pesisir Selatan dalam Angka 2015.

sekedar untuk *selfi* saja tanpa menikmati dan merasakan keindahan alam yang ada pada objek wisata mandeh, ataupun perilaku dari wisatawan asing yang menggambarkan seolah-olah apa yang terdengar berbeda dengan apa yang terlihat. Hal ini tentu saja akan memberikan pengaruh yang besar atas produk jasa yang telah penerima pesan dengarkan.²

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan karena konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.³

Salah satu faktor yang diidentifikasi sebagai kualitas tempat tujuan wisata adalah kualitas daya tarik wisata alam (*natural attraction*). sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dilakukan dengan meminta tanggapan langsung secara menyeluruh yaitu total perasaan seberapa puas dan tidak puas terhadap total produk pariwisata (*overall tourism product*) yang dirasakan selama berkunjung di kawasan wisata. Wisatawan yang merasa tidak puas akan

² Observasi di Kawasan Wisata Mandeh, pada tanggal 24 Januari 2018.

³ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua belas, Jilid 1*" (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), h. 16

menyebabkan *customer exit* dan dalam jangka panjang menjadi sesuatu yang sangat potensial dapat menurunkan jumlah kunjungan wisatawan ketempat tujuan wisata. Sebaliknya, wisatawan yang merasa puas selama dan sesudah melakukan perjalanan wisata akan menciptakan *image* yang positif terhadap jasa pariwisata dan mendorong penciptaan loyalitas bagi wisatawan dimasa yang akan datang, sehingga pada akhirnya akan mempunyai kontribusi sangat signifikan terhadap keberhasilan pengembangan sektor kepariwisataan.⁴

Beberapa teori juga menyebutkan bahwa Pengembangan pariwisata memerlukan teknik perencanaan yang baik dan tepat. Teknik perencanaan itu harus menggabungkan beberapa aspek penunjang kesuksesan pariwisata. Aspek-aspek tersebut adalah aspek aksesibilitas (transportasi dan saluran pemasaran), karakteristik infrastruktur pariwisata, tingkat interaksi sosial, keterkaitan/kompatibilitas dengan sektor lain, daya tahan akan dampak pariwisata, tingkat resistensi komunitas lokal, dan seterusnya. Hal tersebut dibenarkan oleh Carter dan Fabricus dalam Sunaryo, berbagai elemen dasar yang harus diperhatikan dalam perencanaan pengembangan pariwisata paling tidak mencakup beberapa aspek. Terkait dengan hal tersebut maka aspek-aspek dalam pengembangan pariwisata dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata sebagai berikut: (1) Pengembangan atraksi dan daya tarik wisata,

⁴Fatmawati Kalebos, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan*”, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.3, Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan , 2016, h. 490

(2) Pengembangan amenitas dan akomodasi wisata, (3) Pengembangan aksesibilitas, dan (4) Pengembangan *image* (citra wisata).⁵

Berangkat dari fenomena tersebut penulis ingin lebih lanjut meneliti tentang **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing Di Kawasan Wisata Mandeh”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang diajukan adalah:

Faktor-faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan asing dalam kunjungannya ke kawasan wisata mandeh?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus pada masalah yang sedang diteliti, maka penulis membatasi penelitian ini, diantaranya:

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan asing diukur berdasarkan aspek-aspek dalam pengembangan pariwisata, diantaranya; Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accesibility*), dan Fasilitas (*Amenity*)

Observasi dan penelitian dilakukan pada Wisatawan Asing Di Kawasan Wisata Mandeh pada tahun 2018.

⁵Sigit Putranta Ginting, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi*”, Skripsi, Universitas Sumatera Utara: 2007, h. 26

D. Tujuan Penelitian

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa tingkat kepuasan wisatawan asing dipengaruhi oleh beberapa aspek dalam pengembangan pariwisata. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

Menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan asing di kawasan wisata mandeh.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kepada Pemerintah

Memberikan sumbangsih tentang aspek pengembangan pariwisata dalam mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke kawasan wisata.

2. Kepada Pengelola Wisata

Memberikan sumbangsih dalam pengelolaan pariwisata untuk meningkatkan daya tarik wisatawan di kawasan wisata.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan : Bab ini penulis membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, Kegunaan Penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori : Bab ini penulis membahas tentang konsep pariwisata, konsep kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian : Bab ini penulis membahas tentang tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, defenisi operasional variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian : Bab ini penulis akan menjelaskan tentang hasil pengumpulan data dan analisis interpretasi data, dan keterbatasan penulis.

BAB V Penutup : Bab ini berisikan kesimpulan, implikasi dan saran.

UIN IMAM BONJOL
PADANG