

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang sangat indah. Indonesia juga salah satu negara di dunia yang dikenal memiliki kekayaan alam dan beragam adat istiadat. Pariwisata di Indonesia sangatlah menarik dan beraneka ragam yang didukung oleh komponen keindahan alam dan kekayaan adat istiadat dari budaya setiap pulau. Setiap pulau memiliki keunikan dan ciri khasnya masing-masing. Oleh karena itu Indonesia mempunyai potensi besar untuk menjadi kawasan wisata dunia. Salah satunya adalah Provinsi Sumatera Utara yang menawarkan berbagai macam objek wisata baik objek wisata Alam maupun wisata budayanya.

Dalam Industri jasa pariwisata, lokasi menjadi satu hal yang paling penting bagi wisatawan sebab lokasi merupakan pertimbangan wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Selain itu lokasi juga dapat mengukur seberapa strategis objek wisata dan kemudahan dalam mengakses wisata tersebut. Loesh (dalam Lupiyoadi 2009 :19) berpendapat bahwa lokasi sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen maupun pembeli yang dapat digarapnya. Semakin jauh tempat penjualan, maka semakin enggan untuk membeli karena jarak dan biaya yang mahal. Lokasi wisata yang mudah dijangkau menjadi salah satu faktor bagi wisatawan untuk datang berkunjung kembali.

Selain produk wisata, wisatawan juga mempertimbangkan harga dari objek wisata yang akan dikunjungi. Jika pengelola wisata dapat melakukan penetapan harga

yang tepat dan sesuai dengan daya beli wisatawan maka hal tersebut akan menarik wisatawan untuk berkunjung karena wisatawan bersedia menerima harga yang telah ditetapkan oleh pengelola wisata tersebut. Menurut Kotler dan Amstrong (2010:314) yang dimaksud harga adalah “sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”. Apabila penetapan harga sesuai maka wisatawan tidak merasa dirugikan dan melakukan kunjungan ulang ke tempat wisata tersebut.

Wisatawan juga mempertimbangkan pelaku wisata (*people*) yang disediakan oleh tempat wisata tersebut. Menurut lupiyoadi (2009:37), pelaku wisata (*people*) merupakan unsur yang penting baik dalam produksi maupun penyampaian kebanyakan jasa karena kesuksesan pemasaran suatu jasa sangat tergantung pada seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen sumber daya manusia. pelaku wisata (*people*) juga secara bertahap menjadi bagian pembeda dimana perusahaan-perusahaan jasa mencoba menciptakan nilai tambah agar memperoleh keunggulan tersendiri dibanding perusahaan jasa lain. Keunggulan pelaku wisata (*people*) yang ada pada objek wisata menjadi salah satu acuan bagi wisatawan untuk menimbulkan keinginan atau minat untuk berkunjung kembali.

Pariwisata juga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan masyarakat disekitar wilayah wisata dengan bantuan modal dari pemerintah. Saat ini daerah yang mempunyai potensi wisata di Indonesia berusaha untuk terus mengembangkan pariwisata di wilayahnya masing-masing sesuai dengan peraturan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang

Kepariwisataan yang berisi : “Pemerintah dan Pemerintah Daerah mendorong penanaman modal dalam negeri dan penanaman modal asing di bidang kepariwisataan sesuai dengan rencana induk pembangunan kepariwisataan nasional, provinsi, dan kabupaten/kota”.

Saat ini banyak daerah-daerah berpotensi wisata yang menjadi sorotan pemerintah. Pemerintah berusaha memperbaiki segala sesuatu yang berhubungan dengan tempat wisata baik itu lokasi dari wisata itu sendiri, harga, pelaku wisata (*people*) dan hal yang penting demi kenyamanan wisatawan. Daerah-daerah yang menjadi tempat tujuan wisata unggulan di Indonesia yang berpotensi menarik wisatawan meliputi Bali, Lombok, Bandung, Padang dan masih banyak lagi kota atau daerah lainnya yang menjadi tujuan wisata dan salah satu daerah tujuan wisata yang menjadi andalan pariwisata Indonesia adalah Pulau Samosir.

Pulau Samosir memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat menarik untuk dikembangkan menjadi objek wisata. Pulau Samosir yang berada lumayan jauh dari hiruk - pikuk perkotaan menjadikan Pulau Samosir sebagai tujuan dari wisatawan untuk berkunjung. Samosir memiliki daerah-daerah potensi wisata yang berbasis pemandangan alam, wisata spiritual, wisata pertanian, wisata budaya dan perairan Danau Toba. Daerah-daerah rekreasi tersebut tersebar di berbagai wilayah Kecamatan seperti wisata spiritual Tugu-Tugu Marga, wisata budaya Tomok dan Siallagan serta wisata-wisata menarik lainnya. Banyaknya wisata di Samosir diharapkan mampu menarik wisatawan berkunjung keseluruhan tempat wisata yang ada. Kawasan di Pulau Samosir yang memiliki daya tarik wisata bahari yang sangat

mengandakan potensi alam yang besar salah satunya adalah Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir.

Potensi alam yang dimiliki obyek Wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir yang mengandakan Danau Toba dengan suasana sekitar yang nyaman, cocok dijadikan sebagai tempat wisatawan berlibur sendiri, bersama keluarga, sahabat bahkan rombongan. Panjang Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir 250 meter terletak di Desa Parbaba Kecamatan Pangururan sekitar 7 Km dari Ibu kota Pangururan. Ditempat ini pengunjung dapat menikmati pemandangan yang sangat indah dipinggiran Danau Toba ke arah Tongging, Pusuk Buhit dan Tigaras.

Apabila wisatawan ingin berkunjung ke Pantai Pasir Putih Parbaba dapat melalui dua jalur yaitu jalur darat dan jalur danau. Pantai Pasir Putih juga sangat dekat dengan jalan besar, hal ini menjadi kelebihan bagi wisatawan untuk menemukan objek wisata Pantai Pasir Putih apabila dengan jalur darat. Selain dari jalur darat, wisatawan juga dipermudah apabila ingin berkunjung kepantai melalui jalur danau karena saat ini sudah banyak sewa boat bahkan kapal umum langsung menuju Pantai Pasir Putih Parbaba.

Pantai Pasir Putih Samosir jauh dari kota-kota sekitarnya seperti Pangururan (10km), Balige (125km), Siantar (195km), dan Medan (215km) akan tetapi banyak wisatawan yang datang dari kota-kota besar mengunjungi Pantai Pasir Putih Samosir, menjadikan satu hal yang sangat menarik pada Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir. Selain itu petunjuk jalan, baliho dan spanduk yang dipasang untuk akses ke objek wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir sangat membantu wisatawan untuk petunjuk berkunjung.

Masyarakat sekitar Pantai Pasir Putih Samosir menyediakan tempat istirahat, ruang ganti pakaian, tempat berbelanja pakaian serta souvenir bagi wisatawan-wisatawan yang datang dan juga makanan-makanan khas daerah Samosir bagi wisatawan yang ingin mencicipinya. Selain itu pada Pantai Pasir Putih Samosir banyak disediakan olahraga air seperti banana boat, bebek air, sampan dayung, boat, donat-donat bahkan odong-odong air. Pantai Pasir Putih Samosir juga menyediakan olahraga seperti bola volly dan terkadang masyarakat setempat mengadakan lomba volly dengan wisatawan untuk bersenang-senang.

Kelengkapan produk mempengaruhi kenyamanan dari wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pasir Putih Samosir. Akan tetapi di Pantai Pasir Putih Samosir tidak memiliki area parkir yang nyaman bagi wisatawan yang berkunjung. Apabila puncak liburan datang area parkir bagi wisatawan tidak memadai bahkan menimbulkan kemacetan sehingga mengganggu pengguna jalan sekitar Pantai Pasir Putih Samosir. Dan selain itu wisatawan beragama muslim memberi keluhan bahwa kurang disediakan restoran bahkan tempat yang menjamin halal untuk dimakan di sekitaran Pantai Pasir Putih Samosir.

Dengan banyaknya variasi serta kelengkapan produk yang ada di Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir tentu akan berhubungan dengan harga dari produk wisata itu sendiri. Harga dari objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir terbilang murah dimana dewasa dan remaja dikenakan biaya masuk sebesar Rp 2000,-/orangnya sedangkan anak-anak serta masyarakat setempat sama sekali tidak dikenakan biaya masuk. Keunikan dari Pantai Pasir Putih itu sendiri masih menganut budaya kekeluargaan dimana apabila masyarakat setempat yang mengunjungi Pantai Pasir Putih Parbaba

tidak akan dikenakan biaya masuk. Hal itu juga berlaku bagi para wisatawan yang merantau dari kota manapun apabila kampung halaman sekitar Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir maka wisatawan tersebut tidak akan dikenakan biaya masuk.

Bisnis pariwisata tidak dapat berdiri tanpa pelayanan pelaku wisata yang diberikan kepada wisatawan. Pelayanan kepada wisatawan merupakan ujung tombak bagi pariwisata untuk mempertahankan objek wisata tersebut. Pelayanan dari pelaku wisata memiliki pengaruh besar bagi pariwisata untuk menambah wisatawannya atau malah menghilangkan wisatawan yang berkunjung. Sebagian pelaku wisata pada Pantai Pasir Putih Samosir merupakan warga sekitar yang bertempat tinggal disekitar lingkungan Pantai.

Warga sekitar Pantai Pasir Putih Samosir membuka usaha-usaha yang bertujuan saling menguntungkan dengan wisatawan. Pada Pantai Pasir Putih Samosir pelayanan dari pelaku usaha kepada wisatawan masih dikategorikan kurang maksimal karna beberapa warga sekitar terkadang belum menerapkan pelayanan yang ramah kepada setiap wisatawan yang berkunjung. Pelayanan yang ramah dalam arti tutur bahasa yang lembut dan pelayanan secara maksimal kepada wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir.

Peluang besar yang dimiliki Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir dari keindahan pantainya diharapkan mampu membawa banyak wisatawan untuk berkunjung. Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir memiliki perairandangkal, area bermain yang aman, dan juga batasan berenang bagi wisatawan yang berguna untuk keselamatan wisatawan. Lokasi, harga, dan pelaku wisataserta keunikan-keunikan yang ada pada Pantai diharapkan dapat menarik wisatawan untuk datang bahkan

berminat untuk berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali menurut Umar (2008:76) adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang.

Adanya masalah di Pantai Pasir Putih yang dilihat saat melakukan observasi ke Dinas Pariwisata Pulau Samosir dan berkunjung langsung ke Pantai Pasir Putih Parbaba, menjadi dasar masalah yang diangkat dalam penelitian untuk mencari penyebab dan solusi untuk masalah tersebut sehingga nantinya dapat bermanfaat untuk Pantai Pasir Putih Parbaba.

Berdasarkan fenomena tersebutlah penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi (*Place*), Harga (*Price*), dan Pelaku Wisata (*People*) Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Objek Wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir”**.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir?
3. Bagaimana pengaruh pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir?

4. Bagaimana pengaruh lokasi, harga, dan pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Parbaba Samosir?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar tidak terjadi kesimpangsiuran dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan, sehingga mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan masalah pada bauran pemasaran jasa yang terdiri dari lokasi, harga, dan pelaku wisataterhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dari lokasi terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir?
3. Apakah terdapat pengaruh pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir?
4. Apakah terdapat pengaruh lokasi, harga, dan pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari lokasi terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi, harga, dan pelaku wisata terhadap minat berkunjung kembali di objek wisata Pantai Pasir Putih Samosir.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Sebagai wadah penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu sebagai sarana dalam meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir ilmiah khususnya yang berkaitan bauran pemasaran jasa dan minat berkunjung kembali.

2. Bagi Perusahaan

Menjadi sumber informasi dalam membantu manajemen pengelola pariwisata dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Khususnya bermanfaat sebagai

informasi dalam memahami minat berkunjung kembali konsumen melalui bauran pemasaran jasa.

3. Bagi Lembaga Pendidikan Unimed

Menambah literature kepustakaan Universitas Negeri Medan di bidang pemasaran khususnya, tentang bauran pemasaran jasa terhadap minat berkunjung kembali.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

