

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebagai salah satu negara yang memiliki daya tarik wisata baik alam, budaya, maupun minat khusus. Negara Indonesia yang wilayahnya luas, mempunyai kandungan sumber daya alam cukup banyak, panorama alam yang indah baik daratan maupun lautan. Sumber daya alam yang melimpah dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi ketika sumber daya alam dapat dikelola dengan baik sesuai dengan apa yang paling diminati oleh masyarakat yang disebut pariwisata.

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri dalam ekonomi yang cukup potensial untuk dikembangkan. Orang yang melakukan kunjungan wisata merupakan konsumen yang menggunakan produk jasa dari industri tersebut. Saat ini, sektor pariwisata Indonesia berkontribusi untuk kira-kira 4% dari total perekonomian. Pada tahun 2019, Pemerintah Indonesia ingin meningkatkan angka ini dua kali lipat menjadi 8% dari PDB, sebuah target yang ambisius (mungkin terlalu ambisius) yang mengimplikasikan bahwa dalam waktu 4 tahun mendatang, jumlah pengunjung perlu ditingkatkan dua kali lipat menjadi kira-kira 20 juta. Dalam rangka mencapai target ini, Pemerintah akan berfokus pada memperbaiki infrastruktur Indonesia (termasuk infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi), akses, kesehatan & kebersihan dan juga meningkatkan kampanye promosi online (marketing) di luar negeri (Sumber: <https://www.indonesia-investments.com>, diakses tanggal 8 Februari 2021).

Aceh merupakan salah satu Provinsi dengan perkembangan objek wisata yang pesat ditandai dengan munculnya objek wisata dengan daya tarik dan keunikan tersendiri. Saat ini industri pariwisata di Aceh sangat berkembang pesat berkembangnya, ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya objek wisata yang bermunculan diberbagai daerah dengan daya tarik dengan keunikan tersendiri salah satunya adalah objek wisata Bur Lancuk Laweng yang terletak di desa Asir Asir Kecamatan Lut Tawar, Kabupaten Aceh Tengah.



Gambar 1. 1 Wisata Bur Lancuk Laweng

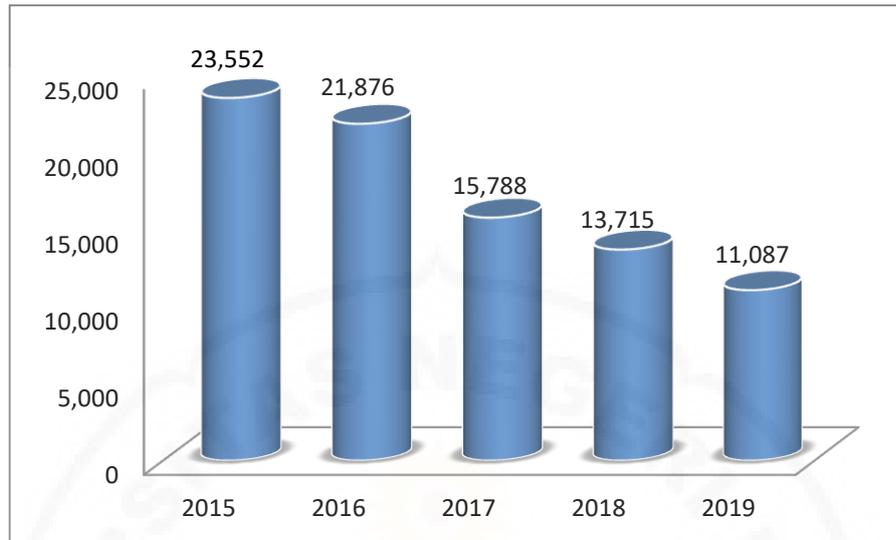
Sumber: <https://www.busy.org>, diakses tanggal 7 Februari 2021

Bur Lancuk Laweng merupakan salah satu tempat wisata yang menjadi objek wisata yang dikunjungi oleh wisatawan. Bur Lancuk Laweng yang berada di desa Asir-Asir kabupaten Aceh Tengah dengan ketinggian 1.600 mdpl (meter dari permukaan laut) adalah salah satu objek wisata yang menarik untuk dikunjungi.

Bur Lancuk Laweng ini memiliki keindahan tersendiri yaitu dapat melihat kota takengon dan indahnya danau Lut Tawar dengan udara yang segar. Namun saat ini Bur Lancuk Laweng harus mampu bersaing dengan objek wisata baru

yang berada di Kabupaten Aceh Tengah sehingga pengelola berperan penting dalam mengembangkan objek wisata untuk menarik perhatian wisatawan dengan harapan agar konsumen datang berkunjung ke Objek Wisata Bur Lancuk Laweng. Selain itu dari sekian banyak destinasi wisata di Kabupaten Aceh Tengah, ada beberapa dari objek wisata tersebut yang masih baru dan belum banyak dikembangkan namun sudah mulai banyak dilirik oleh wisatawan. Ada juga destinasi wisata yang sebelumnya tidak lagi menarik karena tidak terawat namun setelah diperbaiki menjadi daya tarik sendiri bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan terhadap destinasi wisata tersebut.

Hal ini dilatar belakangi oleh fakta merosotnya pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Bur Lancuk Laweng selama 5 tahun terakhir. Keadaan demikian menimbulkan dugaan apakah upaya yang dilaksanakan oleh Pemerintah daerah dalam meningkatkan kunjungan wisatawan tidak berjalan atau belum optimal. Dengan kata lain persepsi wisatawan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan domestik yang ditinjau dari perspektif daya tarik destinasi wisata Bur Lancuk Laweng pada prinsipnya bertujuan agar dapat digunakan oleh pemerintah untuk menyusun strategi pemasaran pariwisata dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Bur Lancuk Laweng. Berikut ini disajikan data jumlah pengunjung wisatawan Objek Wisata Bur Lancuk Laweng periode tahun 2015- 2019 :



Gambar 1. 2 Data Jumlah Pengunjung Objek Wisata Bur Lancuk Laweng Kabupaten Aceh Tengah 2015-2019

Sumber: Pengelola Wisata Bur lancuk Laweng Takengon Kabupaten Aceh Tengah, 2021

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Bur Puncak Laweng dalam 5 tahun terakhir terus mengalami penurunan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2015, jumlah wisatawan mencapai 23.552 orang. Pada tahun 2016 mengalami penurunan 1.676 wisata menjadi sekitar 21.876. Pada tahun 2017 kembali mengalami penurunan drastis yaitu sekitar 6.088 orang menjadi sebanyak 15.788 wisatawan dan pada tahun 2018 terus mengalami penurunan sebanyak 2.073 orang menjadi sekitar 13.715 dan di tahun 2019 terus mengalami penurunan sebanyak 2.628 menjadi 11.087.

Hal ini tentunya menjadi hal yang mengkhawatirkan mengindikasikan bahwa keputusan wisatawan berkunjung ke destinasi wisata Bur Puncak Laweng cenderung lebih rendah sehingga jumlah wisatawan yang datang terus mengalami penurunan drastis. Menurunnya jumlah wisatawan menandakan terdapatnya ketidakpuasan konsumen terhadap objek wisata Bur Luncak Laweng yang

dirasakan sangat perlu dicari jalan pemecahannya sehingga harus menjadi perhatian penting bagi pihak pengelola demi kemajuan dimasa yang akan datang.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan, peneliti melakukan survey yang dilaksanakan pada bulan April 2020 terhadap 30 orang wisatawan yang pernah berkunjung ke destinasi wisata Bur Puncak Laweng, mereka mengutarakan penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata Bur Puncak Laweng, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Prasurvei Terhadap 30 Wisatawan Mengenai Kepuasan Terhadap Destinasi Wisata Bur Lancuk Laweng

No	Faktor-Faktor	Setuju	Tidak Setuju
1	Pemandangan yang alami dan indah untuk mengabadikan momen wisata	30	-
2	Biaya yang dikeluarkan menuju lokasi terjangkau	27	3
3	Akses menuju tempat wisata mudah	2	28
4	Adanya pemandu menuju tempat wisata	-	30
5	Direkomendasikan oleh teman	28	2
6	Tersedianya fasilitas umum yang memadai	2	28

Sumber: Prasurvei, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan wisatawan untuk berkunjung ke destinasi wisata Bur Puncak Laweng. Dimana wisatawan lebih mempertimbangkan datang menuju wisata Bur Puncak Laweng karena pemandangan alam yang masih alami dan indah untuk berwisata dilihat bahwa 30 orang responden memilih setuju. Kemudian Sebanyak 27 orang menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan juga murah di mana wisatawan hanya mengeluarkan biaya parkir kendaraan. Sebanyak 28 orang wisatawan menyatakan bahwa mengetahui destinasi wisata Bur Puncak Laweng karena rekomendasi dari teman-teman.

Hal ini mengindikasikan meski terdapat berbagai macam faktor penarik wisatawan berkunjung ke destinasi Bur Puncak Laweng, namun ternyata tidak semua faktor tersebut mampu mendapatkan penilaian yang cukup baik bagi para wisatawan tersebut. Untuk lebih lanjut peneliti merangkum yang menjadi keluhan para wisatawan terhadap destinasi wisata Bur Puncak Lawang dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 daftar Keluhan Wisatawan Destinasi Wisata Bur lancuk Laweng

No	Faktor-Faktor	Jumlah
1	Akses Menuju Lokasi yang sulit dan jauh	30
2	Minimnya fasilitas umum seperti toilet, pondok, dan tempat sampah	28

Sumber: Prasurvei, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan terhadap destinasi wisata bur puncak laweng yaitu mengenai lokasi dan fasilitas fisik yang ada di puncak laweng. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2018: 43), tempat atau lokasi ialah kunci utama untuk melihat dan mengetahui keberhasilan sebuah usaha karena lokasi yang strategis dan mudah dijangkau pasti akan memudahkan konsumen untuk mengetahui dan melakukan pembelian. Jika akses transportasi untuk keluar masuk ke dalam lokasi objek wisata dapat dilalui dengan mudah dan nyaman pasti wisatawan atau konsumen sangat ingin pergi berbelanja jasa atau produk yang akan dijual, artinya mudah dijangkau. Menurut wisatawan menuju akses lokasi masih susah karena lokasi yang jauh dan hanya bisa di akses dengan berjalan kaki karena akses menuju puncak masih berbatu, licin dan dibiarkan begitu saja.



Gambar 1. 3 Jalan Menuju Wisata Bur Lancuk Laweng

Sumber: <http://www.toskomi.com>, diakses tanggal 8 Februari 2021

Dari gambar di atas dapat kita lihat bahwa kondisi jalan menuju akses Bur Puncak Laweng yang jelek yang menyebabkan wisatawan yang menuju lokasi menjadi susah. Wisatawan mengeluhkan jalan yang dilalui cukup sulit. Jika membawa kendaraan bermotor, jarak yang di tempuh hanya setengah perjalanan menggunakan kendaraan bermotor. Padahal Bur Lancuk merupakan tempat yang banyak di minati oleh wisatawan lokal dan luar daerah. Banyak wisatawan mengeluh ketika menaiki bukit Bur Lancuk Leweng terlebih trek nya sangat terjal, bila di lalui dengan jalan kali bisa mencapai kurang lebih 2 jam untuk sampai ke puncak.

Selain akses lokasi, fasilitas juga merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas ialah segala hal yang berbentuk, dapat digunakan manfaatnya yang disediakan oleh penjual atau perusahaan untuk pembeli (Kotler dan Armstrong, 2018: 58). Kurangnya fasilitas umum seperti warung-warung, toilet, pondok-pondok untuk bersantai bahkan tempat sampah juga belum tersedia menyebabkan wisatawan yang ingin menuju lokasi merasa susah. Wisatawan harus membawa bekal sendiri dan karena

tidak adanya tempat sampah, maka banyak wisatawan yang akhirnya suka membuang sampah sembarangan karena tidak tersedianya sehingga menyebabkan sampah berserakan dan mengganggu kenyamanan pengunjung, kurang tersediannya warung-warung disekitar objek wisata sehingga pengunjung sulit mendapatkan makanan. Sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fasilitas fisik yang ada di puncak laweng.

Untuk menetapkan sasaran pariwisata dan daya tarik wisata perlu mempersiapkan aksesibilitas fasilitas dan daya tarik pariwisata sedemikian rupa sehingga bila wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata tersebut merasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya karena kurangnya infrastruktur atau aksesibilitas pada suatu destinasi pariwisata menjadi kendala dan citra yang kurang baik terhadap suatu wisata. Terbatasnya transportasi juga menjadi kendala bagi wisatawan dan informasi yang negatif bagi calon wisatawan terhadap suatu destinasi pariwisata Menurut Gunn dan Yoeti dalam (Negara, *et al*, 2019: 126).

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk dapat mengukur tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Bur lancuk Laweng yaitu melalui lokasi dan fasilitas. Kedua faktor ini yang harus diperhatikan dalam menghitung seberapa puas wisatawan dan dapat menjadi masukan untuk keberlanjutan wisatawan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Firdiyansyah (2017) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Lokasi tempat wisata yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan akses terhadap tempat wisata tersebut. Kedekatan tempat wisata akan mempermudah masyarakat

untuk menjangkaunya. Penelitian Rezki, Djahur dan Devi (2015), juga menyatakan fasilitas merupakan salah satu hal penting yang menentukan kepuasan wisatawan. Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti memperoleh berbagai permasalahan mengenai lokasi dan fasilitas sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh lokasi dan fasilitas fisik terhadap kepuasan wisatawan, sehingga peneliti membuat judul penelitian **“Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Bur Lancuk Laweng Kabupaten Aceh Tengah”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Menurunnya jumlah wisatawan dalam 5 tahun berturut-turut
2. Akses menuju lokasi yang sulit dan jauh yang hanya bisa dilalui dengan berjalan kaki karena akses menuju puncak masih berbatu, licin dan dibiarkan begitu saja.

3. Minimnya fasilitas fisik umum seperti toilet, warung, pondok dan tempat sampah yang menyebabkan ketidak puasan wisatawan saat berwisata menuju Bur Puncak Laweng.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah agar tidak meluas dan pemahasannya lebih fokus dan terarah sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian penulis membatasi masalah hanya pada variabel lokasi dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pengunjung objek wisata bur lancuk laweng.

1.4 Perumusan Masalah

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

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng ?
2. Apakah fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng ?
3. Apakah lokasi dan fasilitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari lokasi terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng,
2. Untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas fisik terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari lokasi dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Bur Lancuk Laweng.

1.6 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Bermanfaat sebagai tempat dalam meningkatkan kemampuan menulis dan pengembangan wawasan keilmuan serta sarana penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan khususnya yang berkaitan bauran pemasaran jasa yang terdiri dari lokasi dan fasilitas fisik dan kepuasan pengunjung.

2. Bagi Perusahaan

Bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak wisata Bur Lancuk Laweng dalam hal lokasi dan fasilitas fisik dalam meningkatkan kepuasan pengunjung wisatawan yang akan membantu meningkatkan kunjungan wisata.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Bermanfaat sebagai literatur perpustakaan dibidang penelitian mengenai pengaruh lokasi dan fasilitas fisik terhadap kepuasan wisatawan Bur Lancuk Laweng.

4. Bagi Pihak Lain

Bermanfaat sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama dimasa yang akan mendatang.

