

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula. Dengan adanya pariwisata, suatu negara atau lebih khususnya pemerintah daerah tempat objek wisata itu berada mendapat pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata. Pariwisata merupakan potensi wisata yang dimiliki setiap daerah, baik yang berupa wisata alam, wisata budaya maupun wisata buatan, dan sebagainya. Hal tersebut menyatakan bahwa setiap daerah mempunyai berbagai potensi wisata yang dapat digali, diolah, dikelola serta dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap sarana hiburan atau sarana rekreasi (Ryanda, R & Wulansari, N 2021).

Kabupaten Humbang Hasundutan merupakan salah satu tempat di Sumatera Utara yang menawarkan banyak pilihan objek wisata dengan berbagai karakteristiknya baik wisata alam maupun wisata buatan, salah satu potensi wisata yang ada di daerah ini adalah objek Wisata Alam Seribu Goa, yang berada di Desa Banuarea, Kecamatan Pakkat.

Wisata Alam Seribu Goa merupakan objek wisata yang sangat berbeda jika dibandingkan dengan objek wisata lain yang ada di Kabupaten Humbang Hasundutan, karena merupakan wisata yang berada dibawah tanah. Objek wisata ini pertama kali dibuka untuk umum pada tahun 2019, namun diresmikan pada 4 Desember 2020 (Siregar, D, dkk, 2022). Berdasarkan penuturan dari masyarakat alasan lokasi wisata ini disebut dengan seribu goa karena terdapat banyak goa dalam satu lokasi, akan tetapi belum semua goa tersebut dijamah oleh masyarakat, penamaan setiap goa diberi nama dengan kesan khas batak, sebutan-sebutan tersebut misalnya Goa Pinapan, Goa Rahar ni Api, Goa Liang Torus, Goa Liang Godang, Goa Saba Gotting, Goa Batu Marhutti, Goa Jabi-jabi dan masih banyak lagi. Berdasarkan wawancara dari salah satu pengelola objek wisata seribu goa jumlah goa yang sering dikunjungi oleh para wisatawan terdapat 5 goa yaitu Goa Pinapan, Goa Rahar ni Api, Goa Liang Godang, Goa Air Terjun si Joi, dan Goa Liang Torus. Adapun alasannya karena jarak dari kelima goa ini cukup berdekatan, setiap goa memiliki keunikan tersendiri dan legenda-legenda didalamnya. Seperti goa rahar ni api memiliki keunikan terdapat batuan yang dipercaya masyarakat sebagai perwujudan naga. Selanjutnya goa pinapan memiliki keunikan terdapat air terjun dan sungai didalam goa tersebut, serta terdapat batuan yang menyerupai ikan mas yang dipercaya masyarakat sebagai perwujudan fosil ikan penghuni goa pinapan tersebut. Sedangkan untuk goa air terjun si joi terdapat air terjun yang cukup tinggi dengan air yang jernih, serta atap goa yang terbuka yang menjadi penambah keindahan goa. Selanjutnya goa

liang godang memiliki keunikan terdapat banyak ruang yang disebut oleh masyarakat sebagai liang, didalam liang godang ini juga terdapat sungai dengan air yang jernih dan terdapat biota didalamnya. Kemudian keunikan dari goa liang torus ialah tepat di pintu masuk goa terdapat air terjun kecil dengan air yang jernih. Selain suguhan goa-goa dan segala hal yang berada didalamnya serta air terjun yang mengalir dengan jernih, disepanjang goa terdapat akar-akar kayu yang telah berusia ribuan tahun. Akar-akar kayu ini sekilas terlihat seperti layaknya ukiran sentuhan tangan manusia. Namun setelah dicermati dan berdasarkan informasi masyarakat setempat, bahwa hal itu terjadi adalah karena pengikisan-pengikisan yang terjadi secara alami dan menghasilkan bentuk yang unik serta beragam. Objek wisata ini berpotensi sebagai salah satu destinasi wisata alam karena memiliki daya tarik yang berasal dan bersentuhan langsung dengan alam.

Adapun sarana yang tersedia di Wisata Alam Seribu Goa yaitu: Aula, Satu Warung Makan, Pondok Penunjang/Gazebo, 2 Kamar Mandi, Kolam Renang, Tempat Parkir, Penampungan Sampah, Headlamp, Helm Pelindung dan lain-lain. Dengan adanya sarana yang telah disiapkan oleh pihak pengelola, maka akan membuat wisatawan merasa nyaman ketika berkunjung ke objek wisata alam seribu goa.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada bulan Desember 2022, masalah yang ditemukan yaitu berupa belum tersedianya tempat ibadah (seperti mushola) disekitar objek wisata dan kurangnya warung kuliner bagi

pengunjung di area objek wisata. Untuk mengembangkan sektor pariwisata agar berkembang secara maksimal diperlukan adanya sarana wisata yang baik agar tercipta kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung.

Selain sarana, prasarana juga merupakan faktor dalam kepuasan pengunjung. Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata. Wisata Alam Seribu Goa ditunjang dengan prasarana seperti jalan, listrik, air, jaringan telekomunikasi, jembatan, dan lain sebagainya.”

Mengenai prasarana, masalah yang ditemukan yaitu akses untuk datang ke lokasi ini belum memadai, hal ini dikarenakan prasarana perhubungannya masih banyak kerusakan pada serta harus melewati jalan setapak. Masalah lain dalam prasarana yaitu belum ada pencahayaan listrik yang disediakan dalam menyusuri goa, ketersediaan pencahayaan sangat berfungsi untuk wisatawan menikmati keindahan goa. Kurangnya sarana dan prasarana di suatu objek wisata membuat wisatawan yang datang berkunjung merasa tidak nyaman dan hal tersebut bisa berdampak terhadap menurunnya jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata seribu goa.

Selain Sarana dan Prasarana, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah *assurance*, kualitas pelayanan dengan jaminan (*assurance*) juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pengunjung. Jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh pihak wisatawan kepada para pengunjung diyakini

mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung. Menurut Parasuraman (dalam Umami, F.A, 2018) bahwa jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk cara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dalam hal memberikan jaminan (*assurance*), yang ditonjolkan oleh objek wisata alam Seribu Goa ini mengacu pada pengetahuan, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan informasi tentang objek wisata serta keamanan wisatawan, pemandu wisata menyambut baik para pengunjung untuk memberi kenyamanan dan kepercayaan wisatawan. Namun dalam hal pengetahuan tentang objek wisata, masih ada beberapa pemandu yang masih kurang dalam menjelaskan sejarah dan keunikan-keunikan yang ada dalam wisata tersebut, sehingga para pengunjung akan merasa kurang puas. Hal ini akan menyebabkan nilai yang negatif terhadap jasa yang diberikan oleh pihak wisata alam seribu goa. Jika jaminan (*assurance*) bersifat negatif maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kondisi seperti ini memang ironis mengingat potensi yang dimiliki oleh wisata Seribu Goa sangat menjanjikan, tetapi belum dikelola secara optimal dan profesional.

Pengelolaan yang baik merupakan salah satu strategi untuk menghasilkan kepuasan wisatawan yang akan berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata seribu goa.

Kepuasan wisatawan adalah salah satu faktornya, dimana jika kepuasan wisatawan meningkat maka otomatis akan mempengaruhi berkembang atau tidaknya sektor pariwisata tersebut. Wisatawan akan melirik objek wisata yang memiliki daya tarik untuk didatangi. Faktor lain agar pengembangan destinasi pariwisata sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah dengan cara memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan sebagai pembeli atau penikmat jasa dapat dipertimbangkan melalui penilaian keseluruhan wisatawan. Penilaian tersebut berkaitan dengan kualitas hasil dari destinasi pariwisata yang diperoleh oleh wisatawan. Pengembangan destinasi wisata Seribu Goa yang baik, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan kemudian dapat membuat wisatawan berencana untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi pariwisata terkait ke orang lain. Perilaku wisatawan setelah berkunjung tersebut dapat disebut dengan loyalitas wisatawan. Menganalisis kepuasan wisatawan sangat perlu dilakukan, karena kepuasan pengunjung atas suatu jasa tertentu akan berbeda pula, bisa jadi jasa yang ditawarkan dianggap memuaskan pada saat sekarang tetapi belum tentu memuaskan pada masa yang akan datang. Pihak pengelola objek wisata tersebut diharapkan akan lebih tanggap mendengar masukan wisatawan.

Menurut Ulhaq, dkk (2022). pengertian kepuasan adalah “keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan

menggunakannya”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata.

Menurut theory gap, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, yaitu Ekspektasi Pengunjung, saat terjadi peningkatan pengunjung wisata, ekspektasi pengunjung cenderung meningkat. Mereka mungkin mengharapkan pengalaman yang lebih baik, layanan yang memuaskan, dan fasilitas yang memadai. Dalam hal ini, penting untuk memperhatikan apakah destinasi wisata mampu memenuhi ekspektasi tersebut selama periode peningkatan pengunjung. Jika ekspektasi terpenuhi, maka pengunjung akan merasa puas dan akan cenderung merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Namun, jika terjadi penurunan pengunjung, bisa jadi ada ketegangan antara ekspektasi pengunjung dan pengalaman yang mereka dapatkan. Penurunan pengunjung bisa disebabkan oleh ketidakpuasan pengunjung yang berdampak pada reputasi destinasi wisata.

Kualitas Produk dan Layanan, Kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh destinasi wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Selama periode peningkatan pengunjung, penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan layanan agar tetap memenuhi harapan pengunjung. Ini meliputi aspek-aspek seperti pengalaman wisata, kebersihan, keramahan karyawan, kemudahan akses informasi, panduan wisata, dan aktivitas yang ditawarkan. Jika kualitas produk dan layanan tetap terjaga atau ditingkatkan selama peningkatan pengunjung, pengunjung akan merasa puas dan mungkin akan merekomendasikan referensi kepada orang lain.

Namun, jika kualitas produk dan layanan menurun, pengunjung dapat merasa kecewa dan mengurangi kunjungan mereka di masa mendatang.

Selain faktor ekspektasi pengunjung dan juga kualitas produk dan layanan, Fasilitas dan Infrastruktur juga termasuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, kondisi fasilitas dan infrastruktur destinasi wisata memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengunjung. Peningkatan pengunjung wisata dapat menempatkan tekanan pada fasilitas dan infrastruktur yang ada. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa fasilitas seperti penginapan, transportasi, toilet, tempat parkir, dan area umum lainnya mencukupi dan dapat memenuhi kebutuhan pengunjung yang meningkat. Jika fasilitas dan infrastruktur tidak dapat menangani layanan pengunjung, maka pengalaman pengunjung dapat terpengaruh secara negatif, menyebabkan ketidakpuasan dan potensi penurunan pengunjung di masa mendatang.

Berdasarkan observasi dan wawancara serta data yang diperoleh, ditemukan perbedaan antara jumlah pengunjung yang ditargetkan dengan jumlah pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Seribu Goa pada tahun 2022. Perbedaan ini merupakan kesenjangan dalam penelitian ini karena keadaan sebenarnya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 1.1
Target Jumlah Pengunjung
Wisata Seribu Goa 2022

Bulan	Target Pengunjung
Januari	300 orang
Februari	300 orang
Maret	300 orang
April	300 orang
Mei	300 orang
Juni	300 orang
Juli	300 orang
Agustus	300 orang
September	300 orang
Oktober	300 orang
November	300 orang
Desember	300 orang
Jumlah	3.600 orang

Tabel 1.2
Jumlah Pengunjung Wisata
Seribu Goa 2022

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	181 orang
Februari	124 orang
Maret	96 orang
April	83 orang
Mei	92 orang
Juni	128 orang
Juli	110 orang
Agustus	106 orang
September	97 orang
Oktober	139 orang
November	152 orang
Desember	275 orang
Jumlah	1.583 orang

(Sumber Data: Pengelola Wisata Seribu Goa, 2022)

Dari data tersebut kita dapat melihat bahwa jumlah pengunjung yang datang ke Objek Wisata Seribu Goa sangat jauh atau tidak memenuhi target yang akan dicapai. Hal ini bisa dilihat dari jumlah pengunjung setiap bulannya yang tidak memenuhi target, jika dirata-ratakan jumlah pengunjung per hari pada tahun 2022 hanya sekitar 4 orang/hari.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Seribu Goa Banuarea Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan”

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah mengukur sejauh mana kepuasan pengunjung melalui Sarana, Prasarana dan *Assurance* yang diberikan wisata alam Seribu Goa Kecamatan Pakkat. Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jumlah pengunjung yang tidak memenuhi target yang akan dicapai pada tahun 2022
2. Sarana yang disediakan masih kurang memadai, hal ini tentu dapat mempengaruhi kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung
3. Prasarana yang disediakan wisata alam Seribu Goa masih belum sesuai dengan yang diinginkan pengunjung, yang mana hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung
4. Kualitas layanan dalam hal memberi jaminan (*assurance*) masih belum sesuai dengan yang diharapkan pengunjung, hal ini akan menyebabkan nilai yang negatif. Jika jaminan (*assurance*) bersifat negatif maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

5. Banyaknya alternatif objek wisata selain ke wisata alam Seribu Goa

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam sehingga mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Seribu Goa Banuarea Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan”

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 sarana terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan?
2. Apakah terdapat pengaruh dari prasarana terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan?
3. Apakah terdapat pengaruh assurance terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan?
4. Apakah terdapat pengaruh sarana, prasarana dan assurance terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari sarana terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan
2. Untuk mengetahui pengaruh dari prasarana terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan
4. Untuk mengetahui pengaruh sarana, prasarana dan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa di Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Akademik

- a. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh disaat perkuliahan pada kondisi yang ada diperusahaan dan untuk menambah serta memperluas pandangan terutama menyangkut masalah sarana, Prasarana dan *assurance* yang berkaitan erat dengan pariwisata dan manajemen pemasaran.

- b. Bagi UNIMED

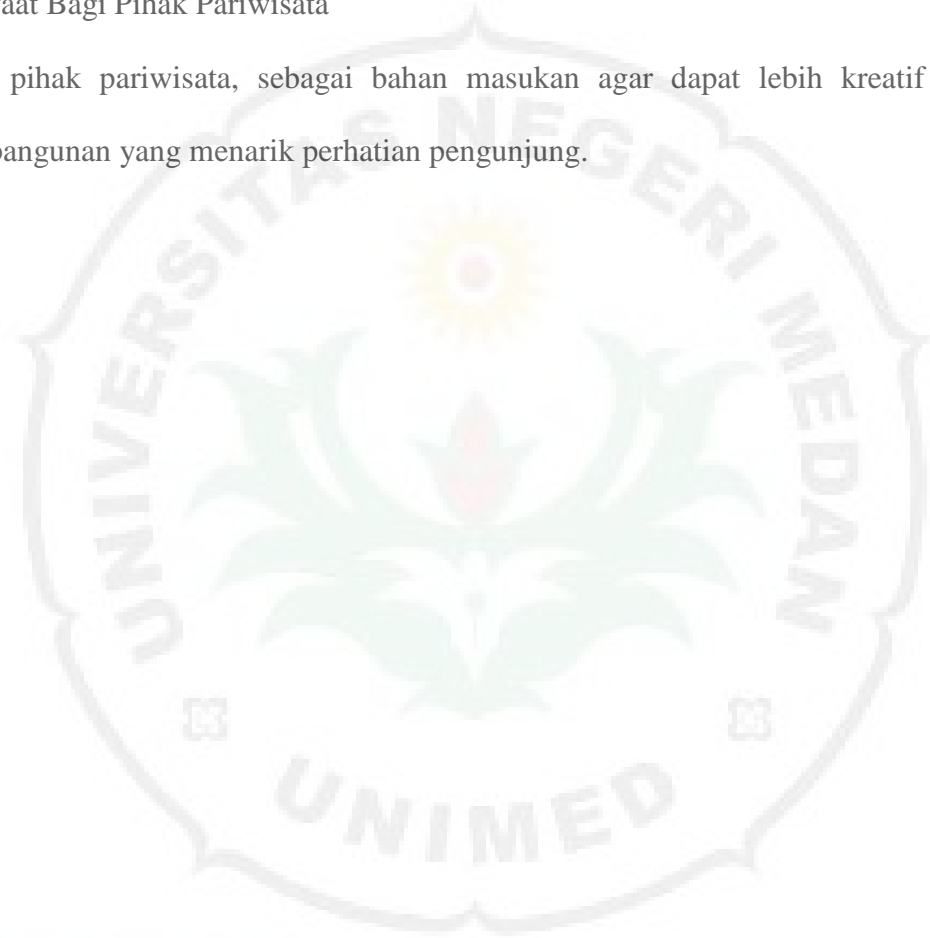
Menambah literatur kepustakaan dibidang pemasaran khususnya mengenai *assurance* terhadap kepuasan konsumen dan juga dibidang kepariwisataan mengenai sarana dan prasarana pariwisata.

- c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan sarana, prasarana dan assurance.

2. Manfaat Bagi Pihak Pariwisata

Bagi pihak pariwisata, sebagai bahan masukan agar dapat lebih kreatif melakukan pembangunan yang menarik perhatian pengunjung.



THE
Character Building
UNIVERSITY