

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Danau Toba menjadi salah satu destinasi wisata favorit di Indonesia. Bukan hal yang mengejutkan karena daya tarik danau yang berada di provinsi Sumatera Utara tersebut memang luar biasa. Destinasi wisata di Danau Toba pun cukup beragam karena lanskap dan kreativitas warganya, yang menjadikan danau terbesar di Indonesia dan Asia Tenggara tersebut sebagai salah satu must visit tourism spot di Sumatera Utara. Akan tetapi, tidak sedikit yang hanya setengah-setengah mengeksplorasi keindahan Danau Toba. Padahal, banyak tempat wisata baru di Danau Toba yang tidak kalah menarik dan juga mengundang decak kagum bagi siapa pun yang datang ke sana salah satunya adalah desa batak kuno yang berada di desa Ambarita Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir.

Dalam menjalankan bisnis objek wisata hal yang perlu dipertimbangkan agar bisnis tersebut dapat berjalan dengan baik harus mementingkan kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2007:72) yaitu “terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan konsumen dan pembelian ulang, melihat dari sisi perusahaan selaku penyedia produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, dalam rangka memperoleh kemajuan dalam usaha dan mempertahankan kelangsungan bisnis maka perlu bagi perusahaan untuk menjaga agar konsumen yang memanfaatkan produk atau jasanya

memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi”.

Mowen dan Minor (dalam Swastha, 2010:21) mengatakan kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata.

Kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti sarana. Sarana prasarana wisata akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung suatu tempat pariwisata. Karena jika suatu tempat wisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memenuhi standart, maka dapat menurunkan kepuasan pengunjung yang berwisata ditempat tersebut.

Menurut Suwanto (2004:22) “Sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya seperti : hotel, biro perjalanan, alat transportasi, restoran dan rumah makan”. Objek wisata tidak hanya tergantung pada keindahan alamiah, namun juga dipengaruhi oleh perusahaan yang menyediakan jasa yang dibutuhkan wisatawan selama berkunjung. Pemerintah sebagai pengelola dalam hal ini dituntut untuk bersikap lebih tanggap dalam memenuhi dan menciptakan kepuasan bagi wisatawan. 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. Menurut Suwanto (2004 ; 21) dalam (Marianti 2019), prasarana wisata adalah :“Prasarana (*infrastructure*) adalah semua fasilitas yang dapat memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sedemikian rupa, sehingga dapat memudahkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, terminal, jembatan, dan lain sebagainya.”

Selain Sarana dan Prasarana yang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pengunjung Kualitas Pelayanan dengan Jaminan (*assurance*) juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pengunjung. Jaminan (*asurance*) yang diberikan oleh pihak wisatawan kepada para pengunjung diyakini mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung. Menurut Parasuraman (dalam Diana 2015:2) bahwa jaminan (*Assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk cara tepat, kualitas keramahan, 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.

Objek wisata Batu Kursi Siallagan merupakan objek wisata sejarah dan budaya yang menawarkan sejarah mengenai masa pemerintahan Raja Laga Siallagan pada masa lampau. Terletak di Desa Ambarita Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara. Sebuah desa kuno yang sangat memancarkan budaya unik dari kelompok etnis batak. Disebut dengan Batu

Kursi Persidangan karena konon tempat ini menjadi tempat untuk menyidang orang-orang yang melakukan tindak kejahatan dan akan dihukum sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Aura destinasi wisatanya nan unik dan sangat bersejarah kepada para orang-orang batak. Tak lengkap rasanya kalau belum ke Huta Siallagan untuk melihat keunikan tersendiri yang sangat memesona dunia hingga turis-turis mancanegara datang untuk melihat dan merasakan alamnya serta menelusuri situs-situs sejarah marga Siallagan.

Di area batu kursi persidangan yang pertama, pengunjung dapat masuk ke museum Huta Siallagan, melihat adat suku Batak Toba, melihat makam raja dan mendengarkan cerita rakyat seputar batu kursi dan bisa manortor (menari) bersama dengan patung sigale-gale.

Di objek wisata ini juga menyediakan oleh-oleh sebagai buah tangan seperti gorga, pustaha laklak, ulos dan baju bertulisan mengenai keindahan budaya Samosir. Dan pengunjung juga bisa berfoto di lokasi pintu masuknya. Di bagian atas pintu masuk terdapat tulisan Huta Siallagan yang dicat dengan warna merah.

Untuk mencapai desa wisata budaya ini, dapat ditempuh melalui perjalanan dari kota Parapat tepatnya pelabuhan Ajibata. Selanjutnya dilanjutkan dengan menggunakan kapal penyebrangan atau kapal biasa menuju Tomok dan durasi waktu tempuh untuk mencapai objek wisata ini sekitar 30 menit.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Huta
Siallagan Di Kabupaten Samosir Pada Tahun 2016-2019 (Jiwa)

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2016	3211 Orang
2	2017	9507 Orang
3	2018	7287 Orang
4	2019	4259 Orang

Sumber Data : Dinas Pariwisata, Seni dan Budaya Kabupaten Samosir

Dari data tersebut dapat kita ketahui jika jumlah pengunjung yang datang mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2016 dan tahun 2017 jumlah wisatawan mengalami peningkatan yang dimana pada tahun 2016 jumlah pengunjung ada sebanyak 3211 dan pada tahun 2017 menjadi 9507. Sedangkan pada tahun 2018 sampai 2019 jumlah pengunjung mengalami penurunan. Yang dimana pada tahun 2018 jumlah wisatawan menjadi 7287 dan pada tahun 2019 makin menurun menjadi 4259.

Dengan adanya sarana, prasarana dan kualitas pelayanan dengan jaminan (*assurance*) yang ada di wisata Huta Siallagan sudah mewujudkan kepuasan konsumen yang datang dan wisata huta siallagan juga sudah menerapkan strategi yaitu dengan mengutamakan pelayanan terhadap pengunjung dan kesiapan tour guide dalam menyambut para pengunjung yang datang.

Namun berbagai strategi yang diterapkan oleh pihak Huta Siallagan dan dengan adanya sarana, prasarana dan kualitas pelayanan dengan jaminan (*assurance*) nyatanya belum mampu membangun kepuasan konsumennya secara maksimal, dan dapat dilihat dari fluktuasi jumlah pengunjung yang terjadi setiap tahunnya. Jika kepuasan belum maksimal maka akan menurunkan minat pengunjung untuk mengunjungi wisata Huta Siallagan.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan pada bulan Desember 2020 dan hasil pengalaman pribadi Masalah yang penulis temukan mengenai sarana pariwisata berupa belum adanya transportasi umum menuju objek wisata yang ada hanya mobil pribadi dan motor sehingga sulit dijangkau masyarakat apalagi wisatawan mancanegara dan kurangnya warung kuliner bagi pengunjung di area objek wisata.

Mengenai prasarana masalah yang ditemukan penulis yaitu prasarana perhubungan belum bagus dan masih terdapat kerusakan serta harus melewati jalan setapak karena lokasi wisata sangat jauh dari persimpangan sehingga membuat pengunjung harus berhati-hati dalam perjalanan menuju kesana, agar yang tidak diinginkan ketika melewati akses tersebut tidak terjadi. Masalah lain yang penulis temukan yaitu berupa kurang tersedianya tempat ibadah disekitar objek wisata.

Dalam hal memberikan jaminan (*assurance*), yang ditonjolkan oleh objek wisata huta sillagan ini tour guide lokal menyambut baik para pengunjung dan menceritakan sejarah batu kursi siallagan secara detail dan juga pengunjung akan dibawa manortor (menari) bersama patung sigale-gale dan

bagi yang suka foto bisa berfoto langsung dengan menggunakan ulos yang sudah disediakan diwisata tersebut.

Nilai kesopanan dan kurang ramahnya masyarakat yang tinggal didaerah tersebut bisa dikatakan belum maksimal sehingga masih banyak pegunjung yang mengeluh akan kurang ramahnya sikap masyarakat kepegunjung selain itu, masyarakat yang tinggal didaerah objek itu kurang menguasai sejarah objek wisata sehingga pegunjung yang datang sering tidak mengetahui sejarah dari wisata karena pemandu wisata ini hanya ada satu orang. Dan hal ini akan menyebabkan nilai yang negatif terhadap ferforma jasa yang diberikan oleh pihak objek wisata huta siallagan. Jika Jaminan bersifat negatif maka akan berpengaruh pada kepuasan pegunjung.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance Terhadap Terhadap Kepuasan Pegunjung Pada Wisata Huta Sillagan Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang menjadi dasar peneitian ini adalah mengukur sejauh mana kepuasan pegunjung melalui Sarana, Prasarana dan Assurance yang diberikan wisata huta Siallgan Kecamatan Simanindo. Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sarana yang disediakan Objek Wisata Huta Siallagan masih kurang seperti terbatasnya transportasi umum dan kurangnya warung kuliner bagi pegunjung

diarea objek wisata

- 1 Prasarana yang disediakan Objek wisata Huta Sialagan masih kurang seperti masih terdapat kerusakan jalan raya dan kurang tersedianya tempat ibadah disekitar objek wisata
- 2 Rendahnya layanan terhadap pegunjung seperti sikap ramah yang dimiliki masyarakat masih kurang
- 3 Banyaknya alternatif objek wisata di Danau Toba selain ke Objek wisata Huta Sialagan

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 di objek wisata huta sialagan Kecamatan Simanindo Kabupaten 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 sarana terhadap kepuasan pengunjung

pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir?

2. Apakah terdapat pengaruh dari prasarana terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir?
3. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir?
4. Apakah terdapat pengaruh sarana, prasarana dan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari sarana terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir
2. Untuk mengetahui pengaruh prasarana terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir
4. Untuk mengetahui pengaruh sarana, prasarana dan *assurance* terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Huta Sillagan kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir.

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 , prasana 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