

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang semakin berkembang pesat serta mempunyai peranan penting dalam meningkatkan usaha pendapatan ekonomi baik bagi masyarakat, pelaku usaha dan negara. Pariwisata juga menjadi aspek yang memberikan pengaruh terhadap kelangsungan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat memberikan kontribusi nyata dalam perolehan devisa negara dapat dilihat dari berkembangnya pariwisata di negara tersebut.

Berkembangnya suatu tempat wisata tak terlepas dari komponen 3A, yaitu atraksi (*attraction*), aksesibilitas (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*). Konsep 3A inilah yang sedang dikembangkan dan diterapkan oleh pemerintah supaya objek wisata di Indonesia menjadi tujuan utama wisatawan. Selain mendorong kegiatan pariwisata, pemerintah juga memasang target pada tahun 2019 sebanyak 20 juta wisatawan mancanegara dari yang sebelumnya target sebanyak 17 juta wisatawan mancanegara pada tahun 2018 (Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata RI No. 29 tahun 2015). Pemerintah pusat bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam membangun pariwisata Indonesia sesuai dengan pasal 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 untuk merealisasikan target 20 juta wisatawan mancanegara dan pemenuhan sarana dan prasarana di destinasi pariwisata.

Sumatera Selatan merupakan salah satu provinsi yang terdiri dari 17 Kabupaten dan Kota yang memiliki berbagai potensi dan daya tarik wisata yang sangat mengagumkan yang terdiri dari wisata alam seperti Gunung Dempo (Pagaralam), Air terjun Temam (Lubuk Linggau), Danau Ranau (OKU), Goa Putri (Baturaja) dan Curup Bedegung (Muara Enim). Wisata olahraga seperti Jakabaring Sport City (Palembang). Wisata budaya seperti Kampung Al Munawar (Palembang). Wisata religi seperti Al-Qur'an raksasa Al-Akbar dan Masjid Chengho (Palembang). Wisata kuliner yang terdapat di

Kota Palembang. Wisata sejarah seperti Museum Mahmud Badaruddin (Palembang) dan Kawasan Candi Bumi Ayu (PALI) dan masih banyak wisata yang lain.

Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) merupakan salah satu kabupaten baru di Sumatera Selatan yang terbentuk pada tahun 2013 yang memiliki banyak objek dan daya tarik wisata yang beragam, baik itu wisata buatan, wisata alam, maupun wisata sejarah yang pada tahun 2018 jumlahnya sebanyak 14 objek wisata berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) yang dapat dilihat dari tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) di PALI tahun 2018**

Nama Objek Wisata	Pengelola	Jenis ODTW
1. Candi Bumi Ayu	UPTD Bumi Ayu	Sejarah
2. Rumah Tua	PT. Pertamina	Sejarah
3. Goa Peninggalan Jepang	Warga	Sejarah
4. Danau Air Itam	Warga	Alam
5. Danau Batang Hari Siku	Warga	Alam
6. Danau Tangga Raja	Warga	Alam
7. Pantai Jodoh	Warga	Alam
8. Kalimancalak	Warga	Alam
9. Danau Periang Jaya	Warga	Alam
10. Danau Burung	Warga	Alam
11. Danau Guci	Warga	Alam
12. Family Park	Warga	Buatan
13. Lapangan Golf	Pertamina	Buatan
14. Waduk Bendungan	PT. Agro Langgeng	Buatan

*Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. PALI, 2018.*

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Kabupaten PALI memiliki objek dan daya tarik wisata yang cukup banyak. Salah satu objek wisata di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI) yang cukup menarik adalah

Candi Bumi Ayu. Nama Bumi Ayu diambil dari nama desa dimana candi ini terletak, yaitu Desa Bumiayu, Kecamatan Tanah Abang. Candi Bumi Ayu merupakan satu-satunya kompleks percandian di Sumatera Selatan yang sampai saat ini ada 9 buah bangunan yang telah ditemukan. Berikut merupakan data kunjungan Candi Bumi Ayu pada tahun 2018 yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Candi Bumi Ayu tahun 2018**

Bulan	Jumlah
Januari	2.034
Februari	200
Maret	1.100
April	1.930
Mei	530
Juni	3.050
Juli	540
Agustus	4.300
September	3.629
Oktober	188
November	3.058
Desember	1.875
<b>Total</b>	<b>22.434</b>

*Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. PALI tahun 2018*

Dapat dilihat pada tabel 1.2 diatas jumlah kunjungan di Kawasan Candi Bumi Ayu pada tahun 2018 dapat dikatakan fluktuatif dengan total kunjungan sebanyak 22.434 pengunjung. Peningkatan kunjungan pada bulan-bulan tertentu dikarenakan diselenggarakannya suatu *event* (acara) serta Hari libur nasional yang mempengaruhi peningkatan pengunjung di Candi Bumi Ayu.

Objek wisata yang baik dan berkualitas harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan

kemudahan dan pemenuhan kebutuhan mereka selama berkunjung. Spillane dalam Santania (2016:5) menyatakan Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Fasilitas pun dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang.

Ketika fasilitas wisata yang tersedia memadai, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan kemudian dapat membuat wisatawan cenderung berencana untuk berkunjung kembali ke objek wisata, menceritakan hal-hal yang positif ataupun bersedia merekomendasikan objek wisata terkait kepada orang lain. Perilaku wisatawan setelah berkunjung tersebut dapat disebut dengan loyalitas wisatawan. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rosita, dkk (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan penelitian yang dilakukan oleh Hanif, dkk (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas wisatawan.

Kawasan Candi Bumi Ayu menyediakan fasilitas seperti, Gedung koleksi atau museum, musholla, tempat parkir, tempat makan, dan toilet. Gedung koleksi di kawasan Candi bumi Ayu mulai dibuka pada bulan desember 2018 yang digunakan untuk menyimpan koleksi artefak (benda arkeologi) atau peninggalan benda-benda bersejarah terkait Candi Bumi Ayu. Selain itu, gedung koleksi ini juga dilengkapi dengan mini studio yang akan memutar film mengenai sejarah candi serta pendukung lainnya. Dengan disediakannya berbagai fasilitas diharapkan dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Candi Bumi Ayu. Jadi, semakin baik fasilitas wisata yang diberikan kepada pengunjung di Candi Bumi Ayu maka, akan semakin tinggi kepuasan pengunjung yang didapat serta semakin baik fasilitas yang diberikan, maka tingkat loyalitas pengunjung akan relatif tinggi juga.

Objek wisata yang bermutu bagi pengunjung apabila fasilitas tersebut dapat dipenuhi kebutuhannya, sehingga peneliti ingin mengetahui tingkat

kepuasan dan loyalitas dipengaruhi oleh fasilitas wisata. Karena fasilitas wisata disuatu kawasan merupakan hal yang cukup penting untuk menunjang atraksi dan semua kebutuhan wisatawan. Pengunjung yang merasa tidak puas mempunyai kemungkinan untuk merubah perilaku keputusan berkunjungnya, dalam hal ini pengunjung akan mencari alternatif kawasan lain untuk memenuhi kepuasannya

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI CANDI BUMI AYU KABUPATEN PALI”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka, masalah yang dihadapi adalah :

1. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Candi Bumi Ayu?
2. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Candi Bumi Ayu?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Candi Bumi Ayu?
4. Apakah fasilitas wisata berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan?

## **1.3. Ruang Lingkup Pembahasan**

Mengingat keterbatasan kemampuan penulis, maka dalam penelitian ini dibatasi ruang lingkup pembahasan agar tidak menyimpang, yaitu tentang pengaruh fasilitas wisata wisatawan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan di Candi Bumi Ayu Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI).

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pokok rumusan permasalahan, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Candi Bumiayu;
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan di Candi Bumi Ayu;
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas di Candi Bumi Ayu;
4. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan di Candi Bumi Ayu;

#### **1.5. Manfaat**

Adapun manfaat praktis dan akademis yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai ilmu pariwisata khususnya bidang ilmu pemasaran pariwisata yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
  - b. Bagi pihak pengelola dan pemerintah, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan berupa saran dan informasi kepada Dinas Pariwisata dan pihak wisata guna menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan Candi Bumi Ayu Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (PALI).
2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pariwisata, serta menjadi informasi bagi masyarakat mengenai destinasi pariwisata dan mampu menjadi

referensi tambahan terutama yang ingin meneliti di bidang pemasaran pariwisata.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk membantu memperjelas arah, pandangan dan tujuan penulisan penelitian ini, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Rumusan Masalah
- 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4. Tujuan Penelitian
- 1.5. Manfaat
- 1.6. Sistematika Penulisan

### **Bab II : Landasan Teori**

- 2.1. Pengertian Pariwisata
- 2.2. Fasilitas Wisata
- 2.3. Kepuasan Wisatawan
- 2.4. Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Wisatawan
- 2.5. Loyalitas Wisatawan
- 2.6. Objek dan Daya Tarik Wisata
- 2.7. Penelitian Terdahulu
- 2.8. Kerangka Berpikir
- 2.9. Model Hipotesis

### **Bab III : Metodologi Penelitian**

- 3.1. Pendekatan Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Populasi dan Sampel
- 3.4. Jenis dan Sumber Data
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data
- 3.6. Variabel Penelitian
- 3.7. Skala Pengukuran

3.8. Teknik Analisis Data

**Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

- 4.1. Gambaran Umum Objek Wisata
- 4.2. Karakteristik Responden
- 4.3. Rekapitulasi Jawaban Responden
- 4.4. Uji Instrumen Penelitian
- 4.5. Analisis Jalur
- 4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

**Bab V : Penutup**

- 5.1. Kesimpulan
- 5.2. Saran