

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia pariwisata belakangan ini menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi, sehingga tingkat persaingan untuk mendatangkan wisatawan semakin sulit. Sejalan dengan hal tersebut, akan menjadi tantangan bagi industri yang bergerak di bidang pariwisata untuk lebih memperhatikan kepuasan pengunjung karena dunia usaha pariwisata saat ini dihadapkan pada wisatawan yang semakin berpengetahuan dan menuntut pelayanan prima. Untuk menarik dan memberikan kepuasan kepada pengunjung, tentunya pengelola sebuah objek wisata harus mempunyai fasilitas yang memadai guna menunjang kebutuhan wisatawan saat berwisata (Anwani dan Kurniawan, 2016:1).

Apabila harapan wisatawan dapat terwujud sesuai dengan yang diinginkan, maka dapat memberikan efek positif bagi pihak pengelola objek wisata. Sebuah objek wisata akan ramai dikunjungi wisatawan apabila sarana dan prasarana menuju objek wisata sudah memadai, sehingga segala kebutuhan wisatawan saat berwisata dapat terpenuhi. Kemudian sebuah objek wisata tentunya harus mempunyai daya tarik wisata yang dapat dinikmati wisatawan. Hal ini akan membuat wisatawan merasa senang dan puas saat mengunjungi sebuah objek wisata.

Perkembangan pariwisata merupakan faktor utama dalam memenuhi kebutuhan seseorang, di mana suatu perjalanan wisata yang menyenangkan akan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi wisatawan, sehingga suatu rancangan atau penyajian produk wisata lebih ditingkatkan lagi untuk menarik minat wisatawan. Adapun gabungan komponen-komponen produk wisata antara lain: atraksi wisata, fasilitas wisata, aktifitas wisata, dan kepuasan wisata. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Damanik dan Weber bahwa

dalam menawarkan sebuah produk pariwisata terdapat tiga komponen yang perlu diperhatikan yakni atraksi, aksesibilitas, dan amenitas. Ketiga komponen produk wisata tersebut di dalam suatu destinasi untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan wisatawan (Aprilia, 2017:3).

Suatu objek wisata, fasilitas bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas wisatawan yang dilakukan untuk mendapatkan suatu kepuasan dan pengalaman di mana fasilitas yang penyajiannya disertai dengan keramahtamahan dapat memberikan suatu daya tarik wisata. Pengembangan fasilitas wisata di daerah tujuan wisata maupun objek wisata harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif menunjukkan pada jumlah fasilitas wisata yang harus disediakan, dan secara kualitatif menunjukkan pada mutu pelayanan yang di berikan dan tercermin pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan (Adjim, 2016:2).

Fasilitas merupakan bagian terpenting dalam keberlangsungan kawasan wisata, untuk mendukung pengembangan fasilitas yang memadai maka dalam menentukan pengembangan fasilitas perlu adanya standar fasilitas kawasan wisata yang dijadikan sebagai acuan pengembangan, agar pengembangan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pengunjung dan memenuhi standar fasilitas yang ada. Pada dasarnya, perkembangan pariwisata harus didukung dengan adanya fasilitas yang dapat memberikan pelayanan pada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka, sehingga para wisatawan bukan hanya fokus pada daya tarik wisata yang dimiliki oleh objek wisata tersebut tetapi juga bisa menikmati dan melakukan kegiatan wisata lainnya (Adjim, 2016:2)

Kota Ternate banyak memiliki potensi dan daya tarik wisata, yaitu daya tarik wisata budaya, sejarah, maupun wisata alam, wisata buatan yang pada saat ini sangat berperan penting dalam sektor pariwisata di Kota Ternate. Salah satu daya tarik yang paling menonjol yaitu daya tarik wisata sejarah seperti peninggalan benteng-benteng bersejarah dan daya tarik

wisata alam seperti pantai Sulamadaha, Pantai Tobololo, Batu Angus, Danau Tolire Besar, Danau Tolire Kecil dan lain sebagainya.

Penelitian ini fokus pada objek wisata alam Danau Tolire Kecil. Objek Wisata Danau Tolire Kecil terletak di Kelurahan Takome dengan jarak sekitar 10 km dari pusat Kota Ternate. Selain bentuk danaunya yang unik, danau ini juga memiliki sejarah tersendiri yakni cerita legenda yang menarik. Danau Tolire terbagi menjadi Danau Tolire Besar dan Tolire Kecil.

Danau Tolire Kecil adalah tempat wisata yang ramai dikunjungi masyarakat Kota Ternate dan wisatawan dari luar Kota Ternate. Lokasi Danau Tolire Kecil dapat ditempuh sekitar setengah jam dari pusat kota. Wisatawan bisa menggunakan kendaraan pribadi, mobil atau motor maupun menggunakan angkutan umum seperti ojek dan angkot.

Akses menuju objek wisata Danau Tolire Kecil ini cukup mudah. Lokasinya berada tepat di pinggir jalan. Begitu sampai, wisatawan tak perlu khawatir mengenai biaya parkir masuk dan parkir kendaraan, karena tidak dipungut biaya. Pemandangan di sekitar Tolire Kecil sangat indah. Panorama yang disuguhkan bisa dibilang cukup unik karena wisatawan bisa menikmati keindahan danau dan pantai sekaligus. Jika berada tepat di depan danau, para pengunjung akan mendapat *view* langsung ke arah pantai Tolire Kecil.

Wisatawan bisa memanfaatkan untuk bersantai bersama teman atau keluarga, sekaligus menikmati panorama indah, dan disuguhkan dengan menu makanan *pisang mulu bebe*, *es kelapa mudah*, mie goreng telur, dan menu lainnya. Di sekitar pesisir pantai, wisatawan bisa melihat Pulau Hiri, *sunset* tepat di kawasan pesisir. Keindahan dan keunikan inilah yang membuat Tolire Kecil menjadi tempat yang sangat ramai dikunjungi wisatawan.

Wisatawan yang berkunjung di objek wisata Danau Tolire Kecil bukan hanya semata-mata karena keindahannya saja, melainkan fasilitas yang ada juga mempengaruhi minat wisatawan. Wisatawan akan datang berkunjung kembali apabila fasilitas-fasilitas yang

tersedia dapat memenuhi segala kebutuhan selama wisatawan menikmati daya tarik di objek wisata Danau Tolire Kecil. Dengan adanya fasilitas-fasilitas diharapkan dapat membuat wisatawan merasa puas dan nyaman serta memberikan kesan yang baik terhadap objek wisata Danau Tolire Kecil.

Berdasarkan kondisi yang dijabarkan di atas, maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Danau Tolire Kecil di Kota Ternate. Judul ini dipandang penting karena belum ada penelitian terkait dengan tingkat kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Tolire Kecil.

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian membatasi pada ruang lingkup secara tematik yaitu kecenderungan kepuasan wisatawan terhadap daya tarik dan fasilitas wisata di objek wisata Danau Tolire Kecil.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Tolire Kecil?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Tolire Kecil?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisata di objek wisata Danau Tolire Kecil.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Tolire Kecil.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh daya tarik, fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Danau Tolire Kecil bagi pembaca;
- b. Penelitian ini dapat mengaplikasikan teori selama masa studi dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh diperguruan tinggi dan memperluas wawasan penelitian bagi penulis;
- c. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya mengenai pengaruh daya tarik dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, evaluasi, dan pertimbangan kebijakan bagi pengelola objek wisata Danau Tolire Kecil dalam memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap para wisatawan atau pengunjung di objek wisata Danau Tolire Kecil.