

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara agraris memiliki kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, diantaranya adalah sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi tumpuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara. Peranan utama sektor pariwisata dalam hal perekonomian Indonesia adalah sebagai penambah devisa negara. Devisa negara dihasilkan dari besarnya pengeluaran wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

Meningkatnya sumbangan sektor pariwisata terhadap devisa negara menunjukkan adanya peningkatan pembangunan pariwisata di Indonesia. Sejalan dengan pembangunan pariwisata yang semakin meningkat, komoditas wisata saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan bagi sebagian masyarakat Indonesia sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan. Selain itu, timbulnya pariwisata sebagai bagian terpenting dari kebutuhan masyarakat negara maju dan masyarakat perkotaan pada negara berkembang seperti Indonesia juga disebabkan oleh rutinitas pekerjaan dan kehidupan yang cenderung monoton (Stevianus, 2014).

Usaha mengembangkan tempat wisata disuatu daerah tujuan wisata ini harus memperhatikan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap keberadaan suatu daerah tujuan wisata. Dengan potensi yang begitu besar, maka wisata alam dan ekonomi wisata Indonesia perlu disiapkan dengan baik. Selain program promosi yang tertentu harus dilihat dengan ketersediaan infrastruktur, angkutan, serta

sumber daya manusia yang memahami prinsip *hospitality* perlu terus dikembangkan, dengan begitu turis akan mengakses beragam destinasi alam dan ekowisata yang ditawarkan bumi Indonesia (Kodyat, 1983).

Wisatawan muncul karena adanya kebutuhan dan keinginan dari pengunjung untuk menghilangkan kepenataan, menikmati suasana alam, serta memulihkan kesegaran jasmani apalagi sekarang kita berada di fase Pandemi Covid-19, yang membuat kita harus menjauhi keramaian dan membuat kita harus selalu berada di rumah atau *Lock Down* yang setelah sekian lama, berwisata ini sangat cocok untuk menjadi salah satu kebutuhan dalam hidup.

Maluku Utara mempunyai potensi yang begitu besar dalam tujuan pariwisata. Karena mempunyai beragam wisata budaya, sejarah dan adat istiadat dalam masyarakat lokal nya. Kawasan alam dan wisata bahari berupa pulau dan pantai yang indah serta tanaman laut dan jenis ikan hias yang terdapat di kepulauan ini yang tempatnya di sebelah timur Sulawesi ini. Pulau Maitara salah satunya yang memberikan panorama yang berbeda dari lainnya. Pulau Maitara adalah pulau yang memiliki luas 206 hektar, pulau ini berada diantara pulau Tidore dan pulau Ternate kurang lebih tepatnya yang berada di Kota Tidore Provinsi Maluku Utara.

Keindahan yang terbentuk dari suatu objek wisata merupakan suatu kombinasi dari faktor yang ada pada objek wisata yang bersangkutan (cuaca, pemandangan alam, keamanan, kesehatan dan pelayanan), disatu pihak dan informasi yang diterima untuk wisatawan dari berbagai sumber dari pihak lain atau dari fantasinya sendiri (Pitana, 2005). Objek wisata di Pulau Maitara Kota Tidore Kepulauan yang memiliki daya tarik tersendiri menjadi salah satu pilihan wisatawan

domestik maupun manca negara untuk menghabiskan waktu bersama keluarga untuk menikmati pemandangan yang ada di pulau maitara tersebut.

Pulau maitara memiliki daya tarik wisata bawah laut yang indah yang sehingga membuat wisatawan ingin datang berkunjung di pulau tersebut. Pulau maitara sangat terkenal karena terdapat dalam gambar mata uang seribu rupiah. Dari gambar uang seribu tersebut membuat para wisatawan merasa tertarik untuk berkunjung. Jalan dan akses ke Pulau Maitara yang sangat cepat dan mudah untuk di jangkau dalam waktu singkat membuat wisatawan bisa untuk mencapai nya dengan cepat. Potensi wisata yang semakin hari semakin meningkat terutama pada waktu libur tempat wisata ini banyak dikunjungi dengan adanya wisata taman hutan mangrove dan tugu uang seribu serta pantai desa Maitara Tengah.

Gambar 1.1 Tugu Uang Seribu



Sumber: Nurmaya (2019)

Selain itu juga dalam kawasan wisata dipulau maitara dapat dilakukan dengan sesuai potensi dan keunggulan yang dimiliki oleh pulau maitara itu sendiri. Pulau Maitara yang belum tercemar, dan pulau yang masih bersih dan masih dijaga keasliannya cocok untuk para pecinta alam bahari. Pulau Maitara dikelilingi dengan pantai yang bersih dan pasir putih. Ombak yang begitu sedang dan, tidak terlalu besar jadi sangat cocok ketika dijadikan tempat wisata.

Adanya wisata Cottage yang terdapat di pesisir pantai dibagian Maitara Utara, lautnya pun tak kalah indah dan bersih berwarna biru, hal ini bisa dibuktikan dengan adanya ikan-ikan kecil yang berenang disekitaran pantai. Selain itu juga pemandangan pantai masih sangat terlihat alami belum tercemar sampah dan polusi udara lainnya. Pulau maitara merupakan salah satu pulau di Maluku Utara yang di dominasi oleh kawasan pesisir pantai yang bersih.

Pulau Maitara dulunya masih sangat alami, namun sekarang di pulau Maitara mulai mengembangkan destinas dengan infrastruktur pariwisata dengan rumah-rumah panggung kecil diatas air yang juga disebut Cottage. Untuk sampai ke Pulau Maitara. Pengunjung perlu menaiki speedboat atau motoris dengan waktu dari kota ternate ke maitara sekitar 15 menit.

Tabel 1.2 Rincian Harga

No	Kendaraan	Biaya
1.	Speed Boat	Rp.100.000
2.	Motor Kayu	Rp.10.000
3.	Bentor	Rp.5.000
4.	Cottage	Rp.350.000/malam

Dilokasi ini terdapat Cottage yang disediakan pengelola dengan fasilitas yang lengkap, namun jika ingin kepulaumaitara pengunjung harus melakukan reservasi terlebih dahulu mengingat banyaknya pengunjung dan terbatasnya jumlah Cottage yang tersedia, harga yang diberikan untuk menginap di Cottage cukup terjangkau yaitu Rp 350.000 untuk satu malam.

Sehinga banyaknya pengunjung wisata yang datang disaat hari libur membuat Cottage di pulau Maitara ini selalu penuh. Cottage Pulau Maitara merupakan wisata pantai yang bergerak dibidang pariwisata, sebagai penyedia jasa

layanan terdapat berbagai fasilitas yang disediakan diantaranya rumah-rumah kecil untuk duduk bersantai (Gazebo), penginapan (Cottage), dan tempat santai untuk makan-makan. Akomodasi Cottage ini mencakup Cottage pantai, perabotan lengkap, dan rumah pohon kayu yang unik. Suasana yang terbuka dan menghadap langsung ke pantai dan gunung gamalama dan gunung Tidore Kie Matubu menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan.

Gambar 1.2 Cottage Maitara



Sumber: Nurmayasari (2021)

Cottage Pulau Maitara di kelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Tidore Kepulauan dan masyarakat penduduk maitara juga ikut berpartisipasi dalam menjaga dan mengelola cottage pulau Maitara guna untuk menciptakan lapangan kerja juga. Cottage wisata Pulau Maitara dibangun pada tahun 2018 dan mulai diresmikan pada awal tahun 2020. Setelah peneliti melakukan beberapa wawancara kepada beberapa pengunjung yang pernah ke berlibur ke Pulau Maitara mereka mengatakan bahwa kurangnya pelayanan terhadap tamu atau para wisatawan yang datang berkunjung sehingga membuat mereka lebih susah untuk berkomunikasi dengan penjaga Cottage tersebut.

Dengan tidak adanya tindakan pelayanan yang kurang melayani dengan baik, namun karena tempat wisata cottage yang begitu menarik perhatian tersendiri

membuat pengunjung terhibur dan segera menikmati suasana dan bersantai di Cottage tersebut. Kualitas pelayanan salah satunya yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Apabila para wisatawan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu daya tarik wisata, maka wisatawan akan datang kembali dan bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke daya tarik tempat wisata yang sama. Karena itu, setiap daya tarik wisata harus memikirkan pentingnya pelayanan wisata secara lebih matang. Karena sekarang semakin disadari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan menenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 2006) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Penelitian yang dilakukan oleh Dabholkar, et al (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, suatu perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya agar mampu menciptakan kepuasan para pelanggannya.

Selain faktor pelayanan faktor yang berpengaruh adalah lokasi. Jika lokasi yang dipilih adalah lokasi yang strategis, maka dampak pemilihan lokasi tersebut sangat menguntungkan bagi siklus hidup perusahaan. Menurut Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam

pemilihan lokasi: Akses adalah kemudahan untuk menjangkau lokasi objek wisata yang meliputi, lokasi yang mudah dijangkau, kondisi jalan menuju lokasi dan waktu yang ditempuh menuju lokasi.

Beberapa penelitian terdahulu telah menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung salah satunya adalah Clara Lintang Sistiyo Andari (2017) pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung studi kasus pengunjung *The Sila's Agrotourism*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. kualitas pelayanan dan fasilitas secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian berbeda dengan Isnanal ranita, Myrna Sofia Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung di *New Marjoly Beach And Resort* dengan Kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variable kepuasan pengunjung tidak berhasil menjadi variabel yang memediasi antara variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan hasil kualitas pelayanan, lokasi fasilitas dan kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Arianto dan Muhammad (2018) yang meneliti mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel harga sebagai variabel independen untuk menguji sejauh mana harga

berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Cottage Maitara Tidore Kepulauan. Sedangkan pada penelitian sebelumnya dilakukan pada Hotel Dharmawangsa.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan dan beberapa penelitian terdahulu yang sudah diuraikan ada kurang pelayanan, fasilitas dan kepuasan pengunjung di tempat wisata, sehingga peneliti bertujuan meneliti mengenai dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Cottage Maitara Tidore Kepulauan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah di uraikan maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan berkunjung?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengunjung di Resort Cottage Maitara kepulauan Tidore.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan berkunjung di Resort Cottage Maitara kepulauan Tidore.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan berkunjung di Resort Cottage Maitara kepulauan Tidore.
4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan agar penelitian ini bisa menjadi sarana belajar bagi yang lain dan bisa menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dapat membawa wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan Universitas Khairun Ternate.