BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kawasan wisata mandeh ditetapkan sebagai pusat pengembangan wisata bahari untuk wilayah barat Indonesia tertuang dalam Rencana Induk. Pengembangan Pariwisata Nasional (RIPPNAS). Lalu Keputusan Bupati Pesisir Selatan No. 9 tahun 2003 tentang pelestarian lingkungan hidup Wisata Mandeh. Kawasan Wisata Mandeh termasuk juga kedalam Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN). Berdasarkan PP No. 50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Kepariwisataan Nasional.

Kawasan wisata mandeh yang berada di daerah Pesisir Selatan menjadi salah satu tempat pariwisata yang paling banyak dikunjungi di Sumatera Barat. Kawasan wisata mandeh memiliki banyak pulau seperti pulau setan, pulau sirandah, sijorong ketek, hutan manggrove, dan lainnya.

Kawasan Mandeh menjadi destinasi wisata baru dunia, apalagi setelah Kawasan ini dicanangkan sebagai Kawasan Wisata Bahari Terpadu (KWBT) Mandeh pada tahun 2015 lalu oleh Presiden RI Jokowi tiap harinya hingga tahun 2023 ini banyak wisatawan yang datang kedaerah ini untuk berwisata dan telah banyak dampak ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat khususnya yang berada di Kawasan Mandeh. Kawasan Mandeh tidak kalah dengan keindahan potensi Kawasan wisata di Raja Ampat. Apalagi Kawasan ini memiliki situs sejarah dan lautnya yang tenang untuk bisa berolahraga kreasi denga aman dan nyaman.

Destinasi wajib jika ingin menikmati pesona Kawasan Mandeh dalam satu hari dimulai dengan kepinggiran dermaga dan dengan perlahan menaiki boat yang memang telah tersedia dipinggiran dermaga tersebut. Tujuan pertama adalah Pulau Setan (Sultan) sebuah pulau yang memiliki pasir yang putih,dan hamparan pinggiran pantai yang luas . Sesampainya di kawasan ini rombongan bisa menikmati alam laut yang asri, indah nyaman. Berbagai atraksi bisa mereka lakukan dikawasan ini seperti Mandi, berenang, snokling, hingga atraksi wisata seperti Banana Bot,Donat Bot hingga Jet Ski yang memang telah tersedia di Kawasan Pulau Setan .

Biasanya di Pulau Setan wisatawan menghabiskan waktunya hingga pukul 13.00 setelah makan siang dan sholat destinasi selanjutnya melakukan perjalanan ke beberapa destinasi lainnya yang memang berada di Kawasan Mandeh diantaranya Pulau Sironjong Ketek dimana dikawasan ini wisatawan bisa melakukan atraksi wisata seperti Snockling seraya melihat ikan ikan karang didasar laut mengunakan alat bantu snokling yang memang telah tersedia didalam Boat dan melakukan atraksi Cliff Jumping meloncat dari ketinggian tebing ketengah laut .

Setelah puas dikawasan ini perjalanan bisa dilanjutkan ke rumah Apung yang memang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir diatas bangkainya kapal MV Boelongan Nederland pada 28 Januari 1942 oleh serangan tentara Jepang, lalu dilanjutkan ke Hutan Mangrove(Bakau) dan air terjun Sei Gemuruh dan selanjutnya rombongan kembali dermaga cerocok Tarusan untuk kembali kerumah mereka selanjutnya .

Berdasarkan uraian yang disampaikan maka hal tersebut adalah bentuk perjalanan yang akan di rasakan oleh wisatawan selama *one-day trip*, namun sekarang bagi wisatawan yang juga ingin merasakan indahnya alamnya Kawasan Mandeh lebih dari *one-day trip* ada beberapa *Akomodasi*yang telah banyak berdiri di Kawasan Mandeh. Semua itu seiring dengan kebutuhan wisatawan dan dampak ekonomi yang timbul akibat semakin berkembangnya Kawasan Mandeh . (sumber : pesisirselatankab.go.id)

Berdasarkan laporan data dari Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan Data Kunjungan Wisatawan Ke Kawasan Mandeh selama tahun 2017-2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 1

Jumlah Wisatawan di Pesisir Selatan

Tahun	Wisatawan
2017	375.460
2018	418.454
2019	329.214
2020	32.277
2021	420.320
Jumlah	1.575.725

Sumber : Dinas Pariwisata Pesisir Selatan

Berdasarkan proporsi jumlah pengunjung kawasan wisata mandeh pada tahun 2017 sebesar 375.460 orang, tahun 2018 sebanyak 418.454 orang dan kemudian pada tahun 2019 sebanyak 329.000 orang dimana jumlah wisatawan ini terjadi penurunan sebanyak 89.240 orang lalu kembali menurun pada tahun 2020 yang mana pada tahun ini hanya tercatat sebanyak 32.277 orang wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa penurunan drastis wisatawan di kawasan wisata mandeh terjadi pada tahun 2020 dimana penurunan jumlah wisatawan sebanyak 296.723 orang, penurunan ini lebih dari 90% dari jumlah wisatawan sebelumnya.

Prediksi terjadinya penurunan wisatawan di kawasan wisata mandeh berikut adalah beberapa ulasan terhadap Akomodasi yang ada di Kawasan wisata mandeh pesisir selatan sumatera barat:

Tabel 1 2

Ulasan Terhadap *Akomodasi*di Kawasan Wisata Mandeh

No	Sumber	Periode	Ulasan	*Link source*
1.	*Google maps* *(Guest house)*	2022	*Not good facility compared to its pricey*	https://goo.gl/maps/GNfQsMP8dNqTJKZQ6
2.	*Google maps* (*Resort*)	2021	*Will not want to visit this Labuan Sunday place again. Very bad service. We arrived tired and hungry and cold and wet, in a group of about 18 people and were left stranded for about an hour because they refused to give us all the rooms that we paid for, because they claimed that the agent did not transfer the full payment to them yet. Finally after dark, we had our rooms but several people squeezed into 3 rooms. Then the showers were all cloudy and silt filled water. The Resort was new but not really ready yet. Toilet and dining hall had no lights and bulbs were only fitted in while we had difficulty moving around in the low light from the setting sun. The staff were not very friendly too. Bad place.*	https://goo.gl/maps/MsSvyiwHn3GfPbFp6

3.	Traveloka (*Villa*)	2018	Sebenarnya tempatnya indah dan nyaman. Sayang dikamarnya tidak ada handuknya, terus tiap saat harus bersihin Kasur karena lagi-lagi kotoran jatuh dari atap banyak sekali kotorannya, ngeness.. semoga kedepannya bisa diperbaiki. Banyak anjing berkeliaran, tapi penjaganya baik banget,ramah semua.	https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/kapo-kapo-*beach-cottage*-3000020000143
4.	*Google maps (cottage)*	2021	Tempat bagus bersih, halaman luas pinggir pantai bebas melakukan apapun dihalaman tapi yg sangat disayangkan air nya tidak berfungsi dengan baik sangat kecil bahkan mati. Kami masuk tgl 31 desember 2021 melepas tahun baru dengan harga 1.3jt dengan fasilitas air mati semoga menjadi perbaikan kedepannya	https://goo.gl/maps/Qrb2KKFUpmT36PgQA
5.	*Google maps (homestay)*	2021	Lokasinya perlu ditata lagi agar kelihatan lebih rapi, bersih dan indah. Saung dan dermaga banyak digunakan utk memancing, makan dan tempat tidur2an sehingga pengunjung merasa tidak nyaman.	https://goo.gl/maps/L46nnsKUszgMA9KfA

Pada Tabel 1.2 membahas tentang ulasan para tamu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada Akomodasi di Kawasan wisata mandeh. Ulasan tersebut terdiri dari ulasan negatif yang membahas tentang ketidakpuasan tamu terhadap kualitas pelayanan di Akomodasi tersebut.

Berdasarkan potensi Kawasan Pesisir Mandeh, maka diperlukan suatu perencanaan dan pengembangan pada Akomodasi di kawasan wisata mandeh agar menjadi pariwisata yang lebih majunya di masa depan.

Akomodasi merupakan penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata. Berkembangnya industri pariwisata tak luput dari peran Akomodasi seperti penginapan, *Villa*, *resort*, *cottage* dan *homestay* sebagai salah satu aspek segmen Akomodasi. Oleh karena itu, Akomodasi tersebut harus dapat membuat tamu yang datang merasa senyaman mungkin dan betah melalui fasilitas-fasilitas yang ada maupun dengan pelayanan yang diberikan.

Jasa perhotelan merupakan salah satu Akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*Service*) seperti; pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya. Persaingan diantara penguasa hotel, dapat dilihat dengan adanya berbagai macam fasilitas tambahan yang ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas tambahan tersebut seperti transportasi, potongan harga pada hari-hari tertentu, dan lainnya. Setiap hotel/*Resort* akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamu Dedy & Alfandi (2022).

Jasa perhotelan merupakan salah satu Akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*Service*) seperti; pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya. Persaingan diantara penguasa hotel, dapat dilihat dengan adanya berbagai macam fasilitas tambahan yang ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas tambahan tersebut seperti transportasi, potongan harga pada hari-hari tertentu, dan lainnya. Setiap hotel/*Resort* akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamu Dedy & Alfandi (2022).

Pelayanan yang baik terhadap pengunjung dan dapat memuaskan tamu merupakan misi utama bagi sebuah hotel dimana kepuasan pengunjung menjadi sorotan utama bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Menurut Tjiptono dalam Sugiyanto & Kurniasari (2020) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan para pelaku bisnis perhotelan harus berusaha agar memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh para penyedia jasa perhotelan. Kepuasan yaitu suatu ekspresi yang di ungkapkan baik itu senang maupun tidak yang di bandingkan antara ekspetasi suatu produk yang diharapkan dengan realita produk yang di dapatkan Sugiyanto & Kurniasari (2020). Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan Sugiyanto & Kurniasari (2020). Jadi, kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh

pelanggan. Kepuasaan pengunjung dapat tercipta jika para pelaku bisnisnya dapat menerapkan strategi yang tepat.

Menciptakan kepuasan pengunjung bukanlah hal yang mudah dilakukan, perusahaan harus jeli melihat dan mencoba mewujudkan apa yang pengunjung mau. Menurut Tjiptono dalam Hartin (2017) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan tamu. Selanjutnya ketika sebuah perusahaan mampu membuat tamu menjadi puas, tentunya secara bersamaan para tamu akan beranggapan bahwa hotel ini sangat cocok dengan mereka dan mendapat citra baik di benak mereka. Teori yang disebutkan sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2017) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, dari hasil penelitian tersebut bahwasannya terjadi hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Pada Akomodasi Di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, didapati rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Akomodasi di Kawasatan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat?
2. Bagaimana Kepuasan Tamu pada Akomodasi di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Akomodasi di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka peneliti bertujuan untuk dapat menganalisis:

1. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan pada Akomodasi di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat.

2 . Untuk menganalisis Kepuasan Tamu pada Akomodasi di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat.
3 . Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Akomodasi di Kawasan Wisata Mandeh Pesisir Selatan Sumatera Barat.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada akomodasi bintang 3 (tiga) yang ada di kawasan Mandeh Pesisir Selatan. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu: tamu yang pernah menginap di akomodasi bintang 3 (Tiga) minimal 1 (satu) malam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan instrument kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini hanya dilakukan 1 (Satu) periode saja pada tahun 2023, dikarenakan keterbatasan waktu dan sumber daya.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis maupun teoritis sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis
   a. Bagi Industri perhotelan, Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada pihak industri Akomodasi untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas Akomodasi yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat membantu pihak industri dalam mengetahui apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan calon tamu maupun tamu *repeater* berdasarkan hasil penelitian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukkan dan manfaat bagi pihak Akomodasi mengenai pemahaman tentang strategi kualitas pelayanan pada kepuasan tamu, sehingga dapat dijadikan strategi pemasaran hotel tersebut.
   b. Bagi Wisatawan, Kegunaan penelitian selanjutnya adalah untuk pihak wisatawan atau calon konsumen. Konsumen jadi mengetahui adanya jenis Akomodasi yang memiliki harga yang terjangkau dengan fasilitas yang memadai, sebagai acuan untuk wisatawan dapat memilih Akomodasi yang bagus untuk dipilih.

c. bagi Pemerintahan, Penelitian ini akan memajukan perekonomian daerah dengan memajukan industri pariwisata khususnya pada Akomodasi untuk kedepannya bisa membantu pemerintah dalam membuat kebijakan baru tentang Akomodasi daerahnya.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Tamu. Penelitian ini diharapkan memperkaya teori Manajemen Perhotelan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Tamu. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu.