

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia ialah negara yang memiliki banyak potensi kekayaan alam yang modal dasar bagi dunia kepariwisataan yang bisa menjadikan sebagai tempat objek wisata yang patut untuk dibanggakan terlebih objek wisata pantai dan lautnya, karena Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki garis pantai yang panjang. Potensi kekayaan alam apabila dikelola dengan baik akan memberikan peranan yang cukup besar dalam mendukung pencapaian pembangunan daerah. Banyak negara di dunia yang mempunyai organisasi kepariwisataan yang didanai oleh pemerintah untuk mempromosikan kegiatan kepariwisataannya secara internasional.

Pariwisata merupakan sector unggulan yang diharapkan mampu menggerakkan roda perekonomian Indonesia(Fanggidae, 2018). Pengelolaan yang baik hendak menimbulkan dampak serta keuntungan tertentu untuk daerah tersebut. Salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai potensi wisata yang besar yaitu Kota Padang. Pariwisata yang terdiri dari berbagai macam jenis pariwisata, semacam wisata alam, wisata keluarga, wisata sejarah, wisata religi, wisata pemandian, wisata pemancingan, serta desa wisata. Untuk itu dibutuhkan pengelolaan serta pengembangan yang baik dan berkepanjangan dalam penerapannya. Sebab dengan adanya pariwisata menjadikan suatu daya tarik bagi wisatawan ketika berkunjung. Dampak dari adanya pariwisata tersebut memberikan dampak Positif sehingga perlu dikembangkan.(Erda, 2017) Masyarakat serta pemerintah bekerja sama untuk selalu meningkatkan wisata yang ada di daerah.

Adapun dari visi dan misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang adalah “*Menjadikan Padang sebagai Destinasi Wisata Pesisir yang Nyaman dan*

Berkesan Indah”. Sedangkan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan destinasi pariwisata yang nyaman dan berdaya saing.
 2. Mengembangkan potensi Seni dan Budaya dan pelestarian Cagar Budaya.
 3. Melibatkan partisipasi semua lapisan masyarakat dalam pengembangan Kepariwisataan.
 4. Meningkatkan kesejahteraan perekonomian masyarakat dengan menggerakan kepariwisataan ekonomi kreatif.
 5. Meningkatkan dukungan pelayanan guna terwujudnya kualitas kinerja organisasi.
- Kebersihan di destinasi

Menurut Cooper et al, 1993 (dalam Diarta,2018) dalam pengembangan suatu destinasi pariwisata haruslah memenuhi unsur 4A yaitu, attraction , accessibility, amenities, ancillary service). Menurut Jani et al, (2009) destinasi pariwisata terdiri dari atribut yang multi dimensi dari suatu perjalanan dimana di dalamnya termasuk atmosfir, lingkungan dan pelayanan yang membuat wisatawan untuk datang dan tinggal lebih lama pada suatu destinasi. Atribut produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai ke daerah tujuan wisata yang telah dipilihnya dan kembali ke rumah dimana ia berangkat semula Suwantoro (2004:49). Atribut Destinasi Wisata merupakan aspek yang penting karena menjadi daya tarik bagi wisatawan. Kualitas Layanan objek wisata merupakan aspek penting dalam dunia pariwisata karena akan berdampak pada kepuasan pengunjung dan ujungnya berdampak pula pada kunjungan ulang ke destinasi. Kualitas pelayanan di berbagai organisasi merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

harapannya (Engel,1995). Dengan fasilitas yang memadai serta kelengkapan Atribut Wisata dan baiknya Layanan yang diberikan akan meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Loyalitas wisatawan mengacu pada seberapa sering atau teratur seseorang kembali ke destinasi atau layanan tertentu selama perjalanannya. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap pengalaman sebelumnya di sana, serta tingkat keterhubungan dan hubungan emosional mereka dengan tujuan. Loyalitas ini dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain : Kualitas Pelayanan, Harga, Keunikan Tujuan, Hubungan Pribadi dengan Penyedia Jasa, dan Faktor Lainnya. Untuk meningkatkan loyalitas wisatawan, penyedia layanan perjalanan harus fokus pada peningkatan pengalaman pelanggan, memberikan layanan berkualitas, memperhatikan umpan balik pelanggan, dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Program loyalitas, seperti program diskon dan hadiah, juga merupakan cara untuk mendorong wisatawan agar kembali lagi ke destinasi atau layanan tertentu. Menurut Huyen (2020), loyalitas wisatawan diartikan sebagai keinginan untuk kembali ke suatu destinasi atau mendorong dan merekomendasikan orang lain untuk mengunjungi tempat tersebut.

Refni Yulia dkk (2017: 18) menyatakan bahwa Padang merupakan salah satu kota kolonial Belanda yang memiliki daya tarik wisata. Jika berhasil dikembangkan akan menjadi ikon pariwisata baru yang bernilai budaya dan sejarah. Luas efektif Kota Padang termasuk sungai adalah 205.007 km², dan luas perbukitan termasuk sungai adalah 486.209 km². Karena kondisi morfologi tersebut, Kota Padang mempunyai potensi alam dan budaya yang dapat dikembangkan sebagai daerah tujuan wisata di Sumatera Barat. Memiliki potensi alam seperti pantai yang indah, masyarakat yang

ramah, kuliner dan budaya seperti Museum Adityawarman dan Jembatan Siti Nurbaya.

Pemerintah Kota Padang menempatkan kepariwisataan dan kebudayaan sebagai tujuan utama dalam fokus pembangunan. Melalui pariwisata yang bersinergi berbasiskan ekonomi kerakyatan, diharapkan masyarakat dapat secara bersama sama dengan pemerintah daerah aktif mengembangkan potensi pariwisata yang ada. Kota Padang memiliki aset wisata budaya, keindahan alam baik bahari maupun alam dimana tidak ketinggalan pula wisata alternatif lainnya untuk kita dan wisatawan. Hal ini dikarenakan potensi alam eksotis yang dimiliki oleh Kota Padang sangat menarik untuk dikunjungi, disamping itu kearifan lokal dan kekayaan budayanya yang melimpah juga menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung ke Kota Padang. Salah satu objek wisata di Kota Padang yang belum banyak dikenali orang adalah Goa Kelelawar, objek wisata Goa Kelelawar adalah salah satu asset wisata alam di Kota Padang yang mempunyai daya tarik tinggi dan paling diminati dengan suasana dan pemandangannya yang masih asri yang berada di daerah Perbukitan Padayo Kelurahan Indarung, Kecamatan Lubuk Kilangan (Luki) yang bakal dipersiapkan menjadi destinasi wisata baru di Kota Padang. Jumlah Pengunjung Wisata Goa Kelelawar Pada Bulan Mei 2024 akan disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Goa Kelelawar Pada Bulan Mei 2024

Bulan Mei	Pengunjung (orang)
Seminggu Awal buka	400 - 500
Senin – Jumat	100 – 150
Sabtu – Minggu	200 – 220

Sumber:Data Primer diolah, 2024

Goa Kelelawar ini merupakan objek wisata favorit sekaligus wisata andalan yang diharapkan mampu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pengamatan peneliti sementara ditemukan fasilitas dan akses jalan menuju goa tersebut dikatakan masih belum sempurna dan belum lancar karna belum di perbaiki oleh pemerintah setempat yang mana jalannya masih banyak yang berlobang atau banyak batu batuan. Kalau berkunjung ke goa kelelawar bisa memakai jalur darat jalan yang ditempuh sedikit agak berbatuan sampai ke goa tersebut. Oleh karena itu ke depannya di mohon bantuan Pemko dan OPD Kota Padang untuk sebuah pengelolaan pariwisata yang baik dan berwawasan lingkungan melalui pengelolaan wisata kota Padang sehingga bisa menjadi sector andalan dimasa datang.

Berdasarkan permasalahan permasalahan diatas maka saya tertarik untuk meneliti dalam bentuk tugas akhir dengan judul “ **PERANAN DINAS PARIWISATA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS ATRIBUT DESTINASI WISATA GOA KELELAWAR YANG DAPAT MENCIPTAKAN LOYALITAS WISATAWAN DIKOTA PADANG**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah : Bagaimana Peranan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kualitas atribut destinasi wisata Goa Kelelawar yang dapat menciptakan loyalitas wisatawan di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Peranan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kualitas atribut destinasi wisata Goa Kelelawar yang dapat menciptakan loyalitas wisatawan di Kota Padang

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan peranan Dinas Pariwisata.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat pada saat membandingkan ilmu yang didapatkan dengan hasil penelitian lapangan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa Manajemen Perusahaan.

3. Bagi Goa Kelelawar

Dapat dijadikan masukan dalam perbaharuan dalam meningkatkan kualitas atribut destinasi wisata dan loyalitas wisatawan

1.5 Metode Penelitian.

1. Metode Observasi

Observasi adalah cara dan Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan. Observasi merupakan cara yang sangat terbaik untuk mendapatkan data dikarenakan peneliti langsung mengetahui situasi nyata diteliti.

2. Kusioner

Kusioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui internet.

3. Metode Wawancara

Metode Wawancara Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada petugas Goa Kelelawar berwenang mengenai penelitian yang sedang dilakukan

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulisan perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis membagi dalam empat bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir, metode penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum Goa Kelelawar dan Peranan Dinas Pariwisata yang berkaitan dengan meningkatkan Kualitas Atribut Destinasi Wisata Goa Kelelawar yang dapat menciptakan Loyalitas Wisatawan di Kota Padang

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hal yang berkaitan dengan kesimpulan, dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Goa Kelelawar