

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kabupaten Boalemo merupakan salah satu Kabupaten wisata yang ada di Provinsi Gorontalo dengan berbagai tempat wisata seperti: pulo cinta di Kecamatan Botumoito, Pantai Bolihutuo di Kecamatan Botumoito, Pantai Langala di Kecamatan Dulupi, Pantai Mananggu di Kecamatan Mananggu, Pantai Mohupomba di Kecamatan Tilamuta, Taman Laut Batila di Kecamatan Mananggu, Air Terjun Ayuhulalo di Kecamatan Tilamuta, Pulau Asiangi di Kecamatan Tilamuta, Pantai Batu Buaya di Kecamatan Mananggu, Pantai Ratu di Kecamatan Tilamuta.

Masyarakat yang ada di Kabupaten Boalemo umumnya berlatar belakang nelayan dan petani. Masyarakat nelayan merupakan salah satu bagian masyarakat boalemo yang hidup dengan mengelola potensi sumber daya perikanan, sebagai suatu masyarakat yang tinggal di kawasan pesisir, masyarakat nelayan mempunyai karakteristik social tersendiri yang berbeda dengan dengan masyarakat yang tinggal di wilayah daratan. Sedangkan masyarakat yang berlatar belakang petani mereka memanfaatkan sumber daya hayati untuk menghasilkan bahan pangan berupa padi dan jagung. Dengan

hasil pertanian tersebut khususnya jagung banyak mengundang investor dari luar daerah untuk menanam modal di wilayah Boalemo. Dengan banyaknya tempat wisata yang ada di Kabupaten Boalemo maka investor tersebut sering memanfaatkan liburan di tempat- tempat wisata yang ada di Kabupaten Boalemo.

Objek wisata merupakan tempat dimana kita dapat menemukan kesinambungan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup. Dengan berwisata kita dapat menghilangkan sedikit kejenuhan setelah melakukan berbagai aktivitas yang berat. Tempat- tempat wisata merupakan tempat yang paling ramai dikunjungi masyarakat. Sehingga tempat wisata merupakan solusi yang baik untuk meningkatkan hasil pendapatan masyarakat yang berada di sekitaran tempat wisata tersebut. Seperti halnya yang ada di tempat wisata Pantai Bolihutuo banyak masyarakat yang berjualan di areal wisata.

Tempat wisata pantai bolihutuo yang merupakan destinasi wisata populer di Gorontalo. Namun banyak masalah yang sering ditemukan, salah satunya yaitu Wahana jarang dibuka, jarang wisatawan asing, tempatnya jauh dari kota untuk wisatawan asing jaraknya sekitar 126,2 km kurang lebih 3 jam yang berkunjung di pantai bolihutuo, dan akses utama menuju pantai bolihutuo baik namun sempit karena wisatawan yang berkunjung dihari libur membuat jalan menjadi macet.

Sehingga wisatawan tidak merasa nyaman, serta banyak tempat wisata yang mirip dengan pantai bolihutuo salah satunya pantai ratu. sehingga wisatawan yang berkunjung tidak terlalu ramai karena banyaknya pesaing objek wisata. Apabila hal ini selalu terjadi maka wisatawan tidak akan merasa puas. Dalam memberikan pelayanan hal yang paling penting adalah kepuasan Menurut Menurut Tjiptono (2011:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (non kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimana Pengukurannya menggunakan indikator kepuasan antara lain Teori Tjiptono (2011:453) Kepuasan pelanggan keseluruhan, Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang.

Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal ditempat yang didatanginya Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata atau orang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu ke tempat atau daerah yang sama sekali asing baginya.

Salah satu aspek penting sebagai pendorong kepuasan wisatawan yakni adanya fasilitas yang baik. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan

saran dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas didefinisikan sebagai sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancarkan pelaksanaan suatu usaha tertentu. Menurut Zakiah Daradjat (2012:230) Fasilitas Adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Konsumen akan merasa puas dan nyaman apabila semua fasilitas yang ada di lokasi objek wisata terpenuhi. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan indikator dari fasilitas yaitu pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan dan perabot, unsur pendukung lainnya. Dengan adanya fasilitas yang baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat dan akan berpengaruh baik untuk wisata bolihutuo. Peneliti memiliki alasan dalam memilih objek tersebut yakni : Berdekatan dengan tempat tinggal, Objek Wisata Pantai Bolihutuo terletak di jalan trans, karyawannya sangat ramah. Sehingga peneliti cukup mudah dalam melakukan penelitian

Tabel 1: Data Pengunjung di Objek Wisata Pantai Bolihutuo

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Maret	2.347
2	April	3.009

3	Mei	555
4	Juni	7.411
5	Juli	3.011
6	Agustus	3.017
Total		19.350

Sumber: UPTD Dinas Parawisata dan Kebudayaan Objek Wisata

Pantai Bolihutuo

Dengan melihat tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah wisata yang berkunjung di Objek Wisata Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo terjadi peningkatan wisatawan yang berwisata pada bulan April sebanyak 3.009 Wisatawan, dan mengalami penurunan pada bulan Mei sebanyak 555 dan mengalami peningkatan lagi pada bulan Juni sebanyak 7.411 karena banyak masyarakat yang ingin menikmati fasilitas yang ada di pantai bolihutuo dan mengalami penurunan pada bulan Juli 3.011 dan pada bulan Agustus 3.017 Wisatawan. Hal ini terjadi tentunya di pengaruhi oleh fasilitas, pentingnya fasilitas yang di berikan oleh Objek Wisata Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo

Berdasarkan Observasi peneliti di tempat wisata pantai bolihutuo Kabupaten Boalemo peneliti menemukan masalah mengenai fasilitas yang kurang memadai di tempat wisata pantai bolihutuo.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertari untuk mengadakan penelitian yang berjudul **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Wahana jarang di buka dapat mengurangi minat berkunjung wisatawan
2. Jarang Wisatawan Asing karena banyaknya wisatawan lokal sehingga mereka kurang merasa nyaman.
3. Tempatnya jauh dari kota untuk wisatawan asing jaraknya sekitar 126,2 km kurang lebih 3 jam dari pusat kota.
4. Akses utama menuju pantai Bolihutuo baik namun sempit.
5. Banyak tempat wisata yang mirip dengan pantai bolihutuo salah satunya pantai Ratu

1.3. Rumusan Masalah

Seberapa besar Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di

Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo?

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Bolihutuo Kabupaten Boalemo?

1.5. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang marketing khususnya terkait dengan pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. Dan semoga hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk membandingkan dengan penelitian yang sejenisnya dimasa yang akan datang.

2) Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan.