

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepri ialah kepulauan yang bidang pariwisatanya saat ini sangat berkembang pesat. Kota Batam adalah bagian dari Kepri yang saat ini sangat digemari oleh wisatawan lokal maupun mancanegara, perkembangan wisata di Kota Batam juga berkat dukungan dari pemerintah setempat dan penduduk setempat. Kota Batam memiliki berbagai jenis atraksi wisata yang bisa menjadi daya tarik wisman untuk mengunjungi ke Kota Batam.

Wisman yang mengunjungi Kepri mayoritas berasal dari Singapura, Malaysia, Tiongkok, India, Korea Selatan, Philipina, Jepang, Inggris, Australia, Amerika, maupun negara tetangga lainnya. Kota terbanyak dikunjungi oleh para wisman tentunya adalah Kota Batam. Alasan para wisman memilih Kota Batam sebagai tujuan wisatanya dikarenakan Kota Batam adalah kota terdekat dengan Negara Singapura maupun Malaysia.

Jumlah wisman yang mengunjungi Kepri bulan Desember 2018 sebanyak 319.451 pengunjung dan merasakan peningkatan 44,59% dibandingkan dengan kunjungan wisman selama bulan November 2018 yang hanya mencapai 220.938 pengunjung. Di bulan Desember 2017, jumlah kunjungan wisman di Kepri juga merasakan peningkatan sebesar 19,89%.

Peningkatan jumlah wisman di bulan Desember 2018 lantaran peningkatan jumlah kunjungan wisman melalui 4 pintu masuk yang ada di Kepri yaitu Kota

Batam 50,15%, Kota Tanjung Pinang 44,68%, Kabupaten Karimun 33,65%, dan kabupaten Bintan 28,07%.

**Jumlah Wisman yang Berkunjung Ke Provinsi Kepulauan Riau
Desember 2017 dan November-Desember 2018**

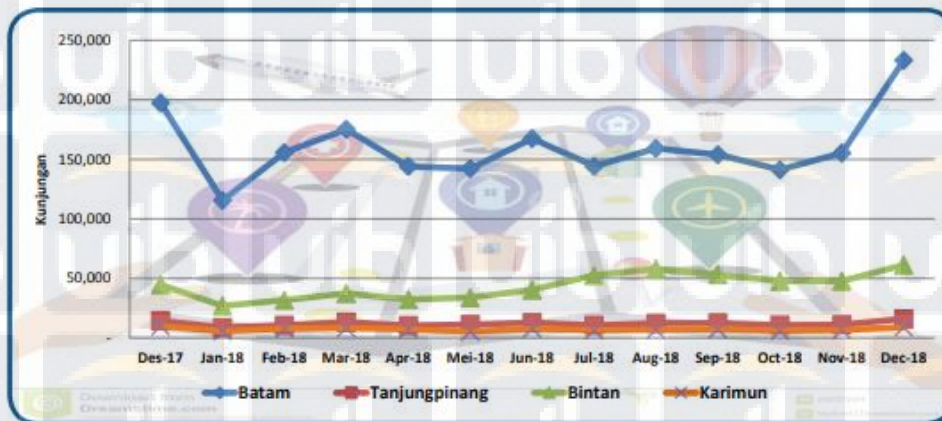
| Pintu Masuk | Des 2017 (kunjungan) | Nov 2018 *) (kunjungan) | Des 2018 (kunjungan) | Jan-Des 2017 (kunjungan) | Jan-Des 2018 (kunjungan) | Perubahan Des'18 terhadap Nov '18 (%) | Perubahan Des '18 terhadap Des '17 (%) | Perubahan Jan-Des'18 terhadap Jan-Des17 (%) | Peran terhadap Total Jan- Des '18 (%) |
|---------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--|---|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) |
| Batam | 197 347 | 155 283 | 233 153 | 1 564 717 | 1 887 244 | 50,15 | 18,14 | 20,61 | 71,60 |
| Bintan | 44 783 | 47 833 | 61 258 | 371 592 | 523 106 | 28,07 | 36,79 | 40,77 | 19,85 |
| Tanjungpinang | 14 421 | 11 073 | 16 020 | 117 882 | 140 596 | 44,68 | 11,09 | 19,27 | 5,33 |
| Karimun | 9 900 | 6 749 | 9 020 | 85 771 | 84 718 | 33,65 | -8,89 | -1,23 | 3,21 |
| Jumlah | 266 451 | 220 938 | 319 451 | 2 139 962 | 2 635 664 | 44,59 | 19,89 | 23,16 | 100,00 |

Gambar 1.1 Data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Kepulauan Riau, sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2019.

Secara kumulatif Januari sampai Desember 2018, total kunjungan wisman di Kepri mencapai hingga 2.635.664 kunjungan atau naik hingga 23,16% dibandingkan dengan total kunjungan pada kurun waktu yang sama ditahun sebelumnya. Total wisman secara kumulatif terbanyak dari pintu masuk Kota Batam yakni 1.887.244 kunjungan (71,60%) dilanjutkan melalui pintu masuk Kabupaten Bintan yakni 523.106 kunjungan (19,85%), Tanjung Pinang yakni 140.596 kunjungan (5,33%), dilanjutkan terakhir kabupaten Karimun yakni 84.718 kunjungan (3,21%).

Perkembangan jumlah kunjungan wisman ke Kota Batam, Tanjung pinang, Bintan, dan Karimun pada bulan Desember 2017 hingga Desember 2018 dapat dilihat pada grafik berikut:

Perkembangan Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Provinsi Kepulauan Riau menurut Kabupaten/Kota Desember 2017 s.d Desember 2018



Gambar 1.2 Data perkembangan kunjungan wisatawan mancanegara ke Provinsi Kepulauan Riau, sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2019.

Menurut data pada table diatas dapat diartikan bahwa Kota Batam merupakan kota yang banyak diminati oleh wisman dibandingkan dengan kota-kota lain di sekitarnya. Oleh karena itu, peneliti berniat melaksanakan riset tentang kepuasan wisman yang pernah mengunjungi Kota Batam supaya penulis dapat mengetahui seberapa nyamannya wisman yang mengunjungi Kota Batam.

Untuk membahas lebih dalam tentang analisis kepuasan wisatawan di Kota Batam yang berhubungan dengan pelayanan, fasilitas, informasi dan infrastruktur wisatawan, dari penjelasan diatas membuat penulis ingin menjalankan riset dengan tema **“Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Kota Batam.”**

1.2 Permasalahan Penelitian

Suatu riset terdapat masalah yang akan dibahas dalam riset, yaitu:

- a. Apakah fasilitas dan pelayanan wisatawan berdampak positif kepada kepuasan wisatawan?
- b. Apakah Informasi wisatawan berdampak positif kepada kepuasan wisatawan?
- c. Apakah infrastruktur wisatawan mempunyai dampak positif kepada kepuasan wisatawan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Menurut masalah riset ini, berikut maksud dalam pembuatan riset ini, yakni:

- a. Memahami apakah fasilitas dan pelayanan wisatawan berdampak kepada tingkat kepuasan wisatawan.
- b. Memahami apakah informasi wisatawan berdampak kepada tingkat kepuasan wisatawan.
- c. Memahami apakah infrastruktur wisatawan berdampak kepada tingkat kepuasan wisatawan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berikut fungsi pada riset ini dilakukan adalah:

1. Teruntuk Mahasiswa

Peneliti berharap laporan ini bermanfaat untuk mahasiswa menjadi acuan bagi peneliti-peneliti mendatang dan berharap dari hasil riset ini berhasil memberikan ilmu yang luas kepada pembaca mengenai kepuasan wisatawan di Kota Batam.

2. Teruntuk Pemerintah

Peneliti berharap laporan ini menjadi gambaran mengenai tingkat kepuasan wisatawan di Kota Batam, sehingga dengan demikian pemerintah bias bekerja dengan maksimal dalam meningkatkan pariwisata di Kota Batam.

3. Teruntuk Perusahaan Jasa Industri Pariwisata

Peneliti berharap laporan ini menjadi gambaran kepada para pemilik perusahaan jasa khususnya dalam bidang pariwisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kota Batam.

1.4 Sistematika Penulisan

Suatu sistematika penulisan mempunyai maksud menjadi bayangan yang menjelaskan isi dan membahas semua bab dan riset ini yang dirangkap yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Disini penulis mendeskripsikan latar belakang mengenai tema yang penulis tetapkan, perumusan masalah, maksud penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Disini peneliti mendeskripsikan tentang contoh-contoh riset dari penganalisis sebelumnya yang berkaitan kepada riset penulis sendiri, dan kaitan antar variabel, model riset yang digunakan oleh penulis hingga pada penetapan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Disini penulis mempersembahkan informasi menyinggung pendekatan antar variabel dan contoh riset yang digunakan oleh peneliti dan system menganalisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Disini peneliti mempersembahkan informasi tentang hasil pada percobaan data yang sudah digabungkan. Hasil pengujian terdiri dari analisa statistic deskriptif, uji outlier, uji normalitas multivariate, uji analisa factor konfirmatori, beserta keterangannya.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

Disini peneliti mendeskripsikan mengenai simpulan yang didapatkan, keterbatasan riset ini, dan rekomendasi dari peneliti agar mampu menyampaikan kegunaan bagi penganalisa yang hendak meneliti selanjutnya.