

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang sangat indah dan memiliki beranekaragam budaya. Semua itu dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia untuk dapat menarik kunjungan wisatawan. Wisatawan yang datang berkunjung merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan negara dan masyarakat dilokasi objek wisata.

Kota Medan sebagai Ibukota Provinsi Sumatera Utara menjadi pintu gerbang masuknya wisatawan ke Sumatera Utara, telah berkembang menjadi kota metropolitan dan mengandung banyak historis dan berbagai suku atau etnis yang ada. Kota Medan dibangun oleh Guru Patimpus pada tahun 1590 sampai saat ini terus berkembang dengan pesat sehingga mendorong banyak orang dan investor untuk berkunjung ke Kota Medan dalam rangka tujuan wisata maupun bisnis.

Untuk menjadikan Medan sebagai daerah tujuan wisata, Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata bertugas melaksanakan pemasaran dan membuat perencanaan guna meningkatnya kunjungan wisatawan dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat setempat juga PAD (Pendapatan Asli Daerah) bidang kepariwisataan.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas tersebut maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata membuat Rencana Kerja (Renja) setiap tahun. Untuk tercapainya apa yang diharapkan sesuai visi yang ada, yaitu Mewujudkan Kota Medan Sebagai Daerah Tujuan Wisata Perkembangan jumlah wisatawan mancanegara yang

datang ke Medan dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Wisman) ke Kota Medan**

	<b>Tahun 2013</b>	<b>Tahun 2014</b>	<b>Tahun 2015</b>	<b>Tahun 2015</b>
Melalui Bandara	248.181	234.724	197.818	162.410
Melalui Pelabuhan	22.631	24.769	20.912	17.202

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara (2018)

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa performansi jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke kota Medan selama empat tahun terakhir mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Kota Medan memiliki 35 objek wisata yang dikelompokkan menjadi 5 (lima) kategori yaitu Objek Wisata Alam, Budaya, Kerajinan, Kuliner dan Rekreasi dimana diantaranya ada 8 objek wisata unggulan yang pengembangan dan pengelolaannya dibina dan didampingi Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Medan. Data kunjungan ke 8 (delapan) objek wisata unggulan kota Medan dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Jika melihat data yang ada, maka timbul pertanyaan mengapa target tidak tercapai? Padahal kota Medan memiliki potensi yang besar untuk menjadi kota tujuan wisata dibagian barat Indonesia dengan beragam bentuk wisata seperti wisata bahari, wisata belanja, wisata sejarah dimana sektor-sektor pendukung kepariwisataan seperti hotel, restoran, biro perjalanan, pusat perbelanjaan saat ini telah memadai.

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Tanggal 1 s/d 9 Juni 2019**

No.	Nama Objek Wisata	Jumlah Pengunjung		Jumlah
		WISNU	WISMAN	
1.	Medan Zoo	34.448	0	34.448
2.	Mesjid Raya Al-Mashun	457	60	517
3.	Rumah Tjong A Fie	699	86	785
4.	Istana Maimun	12.261	0	12.261
5.	Museum Rahmat Gallery	3.096	0	3.102
6.	Eko Wisata Mangrove	1.434	0	1.434
7.	Avros Park	667	0	667
8.	Graha Annai Velangkani	0	73	73
<b>Total</b>		<b>53.063</b>	<b>225</b>	<b>53.287</b>

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Medan (2018)

Sehubungan dengan hal ini, perlu pengkajian ilmiah sebagai dasar dalam membenahan dan pembangunan dibidang pemasaran dalam upaya meningkatkan arus pariwisata ke kota Medan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis akan membahas masalah ini lebih dalam lagi dan menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Peranan Strategi Pemasaran dan Pengembangan Wisata Oleh Pegawai Dinas Pariwisata Kota Medan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Kota Medan ”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang akan dijabarkan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Target wisatawan Kota Medan mengalami penurunan.
2. Tempat rekreasi yang kurang sehingga mengakibatkan masyarakat kurang puas dengan pengembangan wisata Kota Medan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan hanya berfokus pada Strategi Pemasaran dan Pengembangan Wisata Kota Medan serta pengaruh yang terjadi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang bertujuan agar pembahasannya dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang melebar.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah strategi pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan?
2. Apakah pengembangan wisata berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan?
3. Apakah strategi pemasaran dan pengembangan wisata berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan secara simultan?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan wisata terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh strategi pemasaran dan pengembangan wisata terhadap kepuasan masyarakat Kota Medan secara simultan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain:

#### **1. Bagi Pihak Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan strategi pemasaran dan pengembangan wisata yang berkaitan dengan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat bagi pihak peneliti sendiri sebagai pembelajaran dan pengalaman.

#### **2. Bagi Pihak Perusahaan**

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan strategi pemasaran dan pengembangan wisata dan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan masyarakat Kota Medan.

#### **3. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya.