

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepariwisataan di Indonesia telah tumbuh dan berkembang menjadi suatu industri yang berdiri sendiri semenjak sepuluh tahun terakhir. Namun sejauh itu penyebaran pengertian tentang kepariwisataan pada umumnya dan masalah marketing dalam kepariwisataan khususnya, belumlah banyak dikenal oleh masyarakat. Pariwisata merupakan kumpulan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan atau pengunjung objek wisata. Masalah marketing dalam kepariwisataan merupakan suatu hal baru seperti halnya dengan industri pariwisata itu sendiri.

Di Indonesia sekarang kita melihat bahwa negara kita berada dalam masa peralihan yang segera akan menuju kearah "*Market Economy*", dimana akan berlaku kekuatan pasar. Dalam Undang-undang No. 10 Tahun 2009, tentang kepariwisataan pasal 1 dijelaskan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Sehingga pengertian pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk penguasa objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha terkait dibidang tersebut. daya tarik objek wisata tergantung kepada fasilitas yang diberikan objek wisata, promosi yang menarik bagi pengunjung wisata, dan daya tarik yang ditawarkan oleh pihak pengelola wisata untuk menarik daya tarik pengunjung, wisata serta usaha-usaha terkait dibidang tersebut.

Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, objek wisata yang sifatnya masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam, maupun secara non alami atau buatan manusia untuk menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung. Kabupaten Kerinci yang berada di provinsi Jambi terkenal akan keindahan alamnya menjadi salah satu tujuan pengembangan pariwisata daerah yang sangat potensial untuk kegiatan pemasaran pariwisata. Kondisi geografis Kerinci memang sangat menarik dan memungkinkan adanya berbagai ekosistem mulai dari sungai, danau, air terjun, perkebunan dataran tinggi, sawah, tebing, puncak, dan sebagainya. Banyak para pengunjung menilai bahwa objek wisata yang ada di Kabupaten Kerinci memiliki daya tarik tersendiri karena memiliki nilai yang unik, seperti wisata alam, buatan, dan wisata kuliner. Tak ada habisnya memang jika kita mencari tempat-tempat indah untuk dijadikan sebagai destinasi wisata dan liburan di Kabupaten Kerinci. banyak sekali keindahan alam yang menakjubkan, hampir setiap orang yang datang ke Kerinci, berkeinginan untuk selalu ingin kembali mengunjunginya.

Kabupaten Kerinci sebagai daerah yang memiliki banyak objek wisata mulai dari objek wisata alam, budaya, sejarah dan agrowisata. Dengan adanya objek wisata ini bisa menambah pendapatan di bidang pariwisata, Kabupaten Kerinci memiliki 18 Kecamatan, dan semuanya memiliki keindahan alam yang indah, menarik, dan cantik. Salah satu dari Kecamatannya adalah Kecamatan Danau Kerinci yang identik dengan wisata danau dan bukit yang sangat populer dalam masyarakat lokal dan juga luar lokal. Namun saat ini Kabupaten Kerinci

sedang viral saat ini adalah wisata buatan yang didai oleh Bumdes. Ada 10 tempat wisata buatan yang lagi ngehits di Kerinci di Tahun 2021 versi Panorama Kerinci. Berikut ini akan dijelaskan beberapa objek wisata buatan yang ada di Kabupaten Kerinci, dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tempat Wisata Buatan Kabupaten Kerinci

No.	Objek Wisata	Lokasi	Sewa Masuk (Rp)	Omzet/Bulan (Rp)
1	Taman Pertiwi	Pentagen	Gratis	125.000.000
2	Pantai Pasir Panjang	Tanjung Tanah	5000	60.000.000
3	Bukit Tebing	Tanjung Batu	5000	25.000.000
4	Family Garden	Jujun	5000	35.000.000
5	Puncak Rindu	Kayu Aro	5000	60.000.000
6	Pantai Indah	Koto Petai	5000	70.000.000
7	Taman Aila	Siulak	10000	85.000.000
8	Puti Ayu Maryam	Lempur Hilir	5000	35.000.000
9	Taman Putri	Sekungkung	5000	60.000.000
10	Water Boom	Pulau Sangkar	5000	30.000.000

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Kerinci Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa wisata buatan yang ada di Kabupaten Kerinci. Objek wisata yang ada tersebut ada yang dikelola oleh pihak swasta dan ada juga yang dikelola oleh pihak pemerintah desa setempat atau yang dikenal dengan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes). Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) yang bergerak di sektor wisata di Kerinci bak jamur tumbuh di musim hujan. Hingga saat ini, setidaknya terdapat belasan Bumdes, yang sudah mulai mengembangkan sektor wisata, untuk mendongkrak pendapatan masyarakat. Satu di antaranya adalah Bumdes Pentagen yang mengembangkan Wisata Taman Pertiwi, yang dikelola oleh warga Desa Pendung Talang Genting (Pentagen) Kecamatan Danau Kerinci Kabupaten Kerinci Propinsi Jambi.

Saat ini Taman Pertiwi Desa Pentagen merupakan salah satu objek wisata buatan yang sangat populer di mata masyarakat. Pengelola Bumdes Taman Pertiwi berpendapat bahwa omzet Taman Pertiwi mencapai Rp. 25.000.000,- dalam satu hari di musim libur sekolah dan hari raya, dan bisa mencapai Rp 125.000.000/bulan omzet yang di dapat. Hal ini yang menjadi alasan peneliti memilih Taman Pertiwi Pentagen Kecamatan Danau Kerinci Kabupaten Kerinci sebagai objek penelitian karena memiliki omzet yang tinggi dibandingkan dengan objek wisata Bumdes lainnya.

Setiap hari, terutama selama libur sekolah dan hari raya, objek wisata Taman Pertiwi selalu ramai dikunjungi wisatawan baik lokal maupun luar lokal. Pengunjung objek wisata Taman Pertiwi disuguhkan dengan berbagai daya tarik wisata dalam menghabiskan waktu bersama keluarga. Berbagai daya tarik yang ada di Taman Wisata Taman Pertiwi diantaranya bermain dengan ikan. Pengunjung tak perlu khawatir digigit ataupun tersengat, karena ikan yang ada di kolam ini sudah terbiasa dengan manusia, bisa dipegang sebagaimana layaknya binatang peliharaan yang jinak. Tak hanya itu, di dalam kolam juga disediakan pula sampan. Pengunjung bisa menggunakan perahu untuk mengelilingi kolam. Bagi pengunjung yang hobi berswafoto, pengelola sudah menyiapkan berbagai spot. Seperti rumah pohon, bangunan berbentuk hati (*love*), dan berbagai spot foto lainnya. Ditambah tempat permainan lainnya, seperti *flying fox*, sepeda tali, serta gazebo tempat bersantai, yang disewakan kepada pengunjung. yang tidak kalah menariknya, berwisata ke Taman Pertiwi tidak membuat kantong jebol. Lokasinya juga dekat. Hanya 30 menit dari pusat Kota Sungaipenuh, dan berada di sekitar

objek wisata Danau Kerinci. Tidak mengherankan, objek wisata ini ramai dikunjungi wisatawan, serta menjadi Bumdes percontohan di Provinsi Jambi.

Berdasarkan studi awal dilakukan pada objek wisata Taman Pertiwi Pentagen menunjukkan bahwa pengunjung objek wisata Taman Pertiwi selalu ramai pada hari libur dan hari raya. Sedangkan hari biasanya jumlah pengunjung tidak begitu ramai. Namun fenomena yang terjadi pada akhir tahun 2021 jumlah pengunjung terjadi penurunan karena adanya pandemi Covid-19 dimana pemerintah melarang membuka objek wisata yang dapat menyebabkan keramaian. Namun menurut pengelola objek wisata Taman Pertiwi Pentagen sejak dibuka kembali para pengunjung selalu memadati wisata ini, terutama hari libur sekolah. Jadi, banyaknya pengunjung wisata Taman Pertiwi Pentagen tiap tahunnya menunjukkan hal bahwa adanya kepuasan pengunjung datang ke objek wisata Taman Pertiwi Pentagen.

Menurut Tjiptono (2014), menjelaskan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi peranan kepuasan sangatlah penting, karena merupakan faktor penentu apakah pengguna jasa atau produk puas dengan produk atau jasa yang di tawarkan. Kepuasan pengunjung diantaranya adalah fasilitas, promosi, dan daya tarik. Sebagaimana menurut Tjiptono (2014), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya fasilitas objek wisata, promosi yang dilakukan pengelola taman pertiwi, dan daya tarik yang ada di Taman Pertiwi Pentagen.

Fenomena kepuasan pengunjung dari kepuasan terhadap citra destinasi, tarif masuk, dan pelayanan Taman Pertiwi masih belum optimal. Citra destinasi wisata Taman Pertiwi masih sedikit karena terkendala dengan biaya pengelolaan yang bergantung pada dana BUMDes yang kecil. Kepuasan citra destinasi yang dirasakan pengunjung masih kurang, karena masih sedikit dibandingkan dengan objek wisata lainnya seperti Taman Ayla. Kemudian kepuasan terhadap tarif masuk masih kurang, karena walaupun tarif masuk ke Taman Pertiwi murah tetapi harga produk yang dijual masih mahal. Kepuasan terhadap pelayanan pengelolaan Taman Wisata yang masih kurang. Hal ini dirasakan pengunjung ketika masuk ke wisata untuk mendapatkan informasi dan sebagainya masih terkendala dengan pelayanan pengelola yang kurang memuaskan. Fenomena tersebut menunjukkan pengelola wisata Taman Pertiwi Pentagen perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat memuaskan pengunjung agar dapat kembali untuk datang berkunjung ke Taman Wisata Pertiwi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi dari kepuasan pengunjung objek wisata Taman Pertiwi Pentagen adalah fasilitas. Karena fasilitas yang baik dapat memberikan persepsi di mata pengunjung. Fasilitas yang memadai yang dibutuhkan oleh pengunjung, seperti parkir, tempat makan, tempat istirahat, toilet, dan sebagainya menjadi pertimbangan bagi pengunjung merasakan kepuasan dalam mengunjungi objek wisata Taman Pertiwi. Menurut Tjiptono (2014), menjelaskan bahwa fasilitas objek wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Apabila fasilitas objek wisatanya lengkap tentu membuat pengunjung merasa nyaman berada di objek wisata tersebut. Sebagaimana teori di

atas didukung oleh hasil penelitian dari Wisman dan Handayani, dkk (2019), yang menjelaskan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Bangka Botanical Garden (BBG). Karena adanya fasilitas yang memadai yang dimiliki oleh objek wisata tersebut dapat membuat kepuasan pengunjung meningkat untuk kembali berkunjung.

Fenomena menunjukkan bahwa fasilitas objek wisata Taman Pertiwi Pentagen yaitu fasilitas masih banyak yang kurang, seperti akses parkir yang masih jalan kerikil, ketika musim hujan jalannya becek, fasilitas tempat istirahat pengunjung masih terbuat dari bambu, seketika bisa rusak jika diduduki oleh banyak orang, dan juga masih minimnya fasilitas ruang ganti, toilet, dan tempat makan. Kemudian, belum juga terlihat adanya pesan-pesan yang disampaikan secara grafis di area Taman Pertiwi sebagai faktor mendukung fasilitas di area taman pertiwi. Minimnya fasilitas di Taman Pertiwi terkenda dengan dana yang mengandalkan dari APBD Desa yang tidak mencukup dalam melengkapi fasilitas pendukung di Taman Pertiwi.

Kepuasan pengunjung dalam melakukan perjalanan atau liburan ke objek wisata Taman Pertiwi juga dipengaruhi oleh adanya promosi. Kegiatan promosi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui media dan melalui sebaran dari mulut pengunjung ke mulut calon pengunjung. Adanya promosi maka sangat membantu mempengaruhi calon pengunjung untuk datang berkunjung ke objek wisata Taman Pertiwi. Promosi juga dilakukan untuk menyebarluaskan informasi kepada calon pengunjung lainnya agar tertarik melakukan kunjungan ke objek wisata. Menurut Kotler (2014), menjelaskan bahwa promosi objek wisata sebagai

usaha untuk memberikan informasi tentang objek wisata sebagai destinasi liburan alami kepada calon pengunjung agar tertarik untuk melakukan perjalanan ataupun liburan ke objek wisata. Promosi memiliki peranan penting untuk mengkomunikasikan keberadaan dan nilai jual objek wisata yang memiliki keindahan wisata alam yang cantik dan menganggumkan.

Promosi yang dilakukan juga harus menarik bagi calon pengunjung dengan cara memberitahukan, mengingatkan, dan membujuk calon pengunjung untuk datang ke objek wisata dengan berbagai keunggulan yang ada di objek wisata Taman Pertiwi Pentagen. Semakin bagus promosi yang dilakukan, maka semakin puas para pengunjung untuk datang berkunjung, karena promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sebagaimana hasil penelitian dari Mardiani dan Murtawaningsih (2015), menjelaskan bahwa promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola objek wisata Kota Semarang dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung.

Fenomena promosi masih kurang optimal dilakukan oleh pengelola Taman Pertiwi, baik melalui media periklanan, media cetak, ataupun media yang disebarakan melalui brosur, baliho, pamflet, dan sebagainya. Hal ini masih banyak masyarakat dari lokal dan luar lokal yang masih belum mengetahui banyak hal mengenai objek wisata Taman Pertiwi Pentagen. Promosi belum dilakukan dengan dengan maksimal baik melalui media, antar personal, dari mulut ke mulut ataupun dari hubungan masyarakat sehingga banyak calon pengunjung belum tertarik untuk berkunjung ke wisata Taman Pertiwi Pentagen. Promosi yang masih kurang efektif tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi pengelola.

Kepuasan pengunjung dalam melakukan perjalanan ke objek wisata Taman Pertiwi juga didasari dari adanya daya tarik objek wisata itu sendiri. Berbagai daya tarik yang ada di objek wisata Taman Pertiwi adalah diantaranya bisa bermain ikan, bermain *flying fox*, sepeda gantung, dan lain-lainnya . Menurut Yoeti (2016), bahwa daya tarik adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan oleh pihak pengelola wisata agar dapat menarik perhatian, permintaan, pencarian, pengunjungan untuk memenuhi kebutuhan wisata. Daya tarik wisata yang ditawarkan oleh pihak pengelola wisata Taman Pertiwi dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang ke objek wisata Taman Pertiwi Pentagen. Hal di atas didukung oleh hasil penelitian Darajat (2018), yang menjelaskan bahwa daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Citra Raya Water World Tahun 2018.

Fenomenanya daya tarik objek wisata Taman Pertiwi dari atraksi yang ada di Taman Pertiwi diantaranya bermain ikan yang jinak, bermain *flying fox*, sepeda terbang yang menjadi daya tarik pengunjung, serta tempat *selfie* dan *swaphoto*. Jadi, dengan adanya daya tarik yang berbeda dengan objek wisata lain menjadi Kemudian sarana akomodasi untuk penginapan belum tersedia, aksesibilitas yang masih agak sulit dijangkau, serta pelayanan tambahan seperti *tour guide* yang belum tersedia. Berdasarkan fenomena di atas didukung hasil penelitian Sirait dan Winata (2021), hasil penelitian menjelaskan bahwa fasilitas dan daya tarik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Selanjutnya hasil penelitian Mardiani dan Murwatiningsih, dkk (2015), menjelaskan bahwa fasilitas dan promosi secara parsial berpengaruh terhadap

kepuasan pengunjung objek wisata Kota Semarang, Senada dengan hasil penelitian Handayani, Khairyansyah, dan Wahyudin (2019), menjelaskan bahwa fasilitas dan daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Fasilitas, Promosi, dan Daya Tarik terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya?
2. Bagaimanakah pengaruh antara promosi terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya?
3. Bagaimanakah pengaruh daya tarik terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya?
4. Bagaimana pengaruh antara fasilitas, promosi, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara simultan dan berapa besar pengaruhnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya.

2. Untuk mengetahui pengaruh antara promosi terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara parsial dan besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas, promosi, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung Taman Pertiwi Kabupaten Kerinci secara simultan dan besar pengaruhnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Sebagai bahan masukan bagi masyarakat, khususnya dalam melakukan perjalanan atau kunjungan ke objek wisata Taman Pertiwi sebagai salah satu destinasi objek wisata yang ada di Kabupaten Kerinci.
2. Bagi pihak-pihak lain, diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian serupa pada penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman dan menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran serta untuk mengaplikasikan teori yang telah didapat selama perkuliahan ke dalam dunia usaha sesungguhnya dalam kaitannya dengan pengaruh fasilitas, promosi, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Pertiwi.