

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peluang besar terhadap sektor pariwisata. Dianugerahi dengan bentang alam yang luas serta keragaman budaya yang melimpah tentu menjadikan Indonesia sebagai negara yang dapat membangun pariwisata dengan memanfaatkan keberagaman tersebut. Perlu diketahui, pembangunan daya tarik wisata tidak berfokus hanya pada keindahan alam dan keragaman budaya saja, melainkan ada yang disebut juga sebagai wisata buatan. Subhiksu & Utama, (2018) menjelaskan dalam bukunya yang berjudul “Daya Tarik Wisata Museum Sejarah dan Perkembangan di Ubud Bali” bahwa wisata buatan atau objek wisata hasil karya manusia memiliki berbagai jenis, seperti wisata petualang alam, taman rekreasi, taman hiburan, dan kompleks hiburan.

Salah satu jenis daya tarik wisata buatan yang ada di Indonesia adalah taman hiburan atau disebut juga sebagai amusement park. National Amusement Park Historical Association dalam Milman et al., (2010) mendeskripsikan taman hiburan sebagai atraksi pengunjung yang diciptakan sebagai fasilitas hiburan yang setidaknya memiliki taman, area bermain, panggung pertunjukan, dan wahana permainan umum. Salah satu jenis taman hiburan yang beredar di Dunia adalah theme park. Taman tematik memiliki definisi yang tidak jauh berbeda dengan taman hiburan. Secara spesifik, yang membedakan taman hiburan dengan taman tematik adalah adanya penggunaan tema yang diangkat dalam membangun sebuah taman tematik, seperti Disneyland. Disebutkan oleh Milman et al., (2010) dan Geissler & Rucks, (2011) bahwa theme park sebagai suatu konsep baru dari atraksi wisata yang menciptakan khayalan akan tempat lain sehingga pengunjung yang datang dapat sejenak melupakan kegiatan harian yang membuatnya tertekan. Dunia Fantasi (Dufan) adalah theme park tertua dan salah satu taman hiburan outdoor terbesar di Indonesia. Dufan merupakan salah satu bagian dari taman hiburan yang dikelola oleh Taman Impian Jaya Ancol. Sejak diresmikan pada tahun 1985, Dufan banyak mengalami perubahan dan pembaharuan wahana bermain, pembaharuan terakhir yang dilakukan oleh Dufan yaitu pada tahun 2019, dengan menambahkan

kawasan baru yang diberi nama dunia kartun dan menambahkan sekitar tujuh wahana baru. Walaupun banyak perubahan yang dilakukan, Dufan masih menjadi daya tarik wisata buatan yang paling banyak dikunjungi jika dibandingkan dengan daya tarik wisata buatan lainnya yang masih berada di kawasan Taman Impian Jaya Ancol. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel pengunjung daya tarik wisata buatan di kawasan Taman Impian Jaya Ancol, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Daya Tarik Wisata Kawasan Taman Impian Jaya Ancol**

<b>Tahun</b>	<b>Dunia Fantasi</b>	<b>Ocean Dream Samudra</b>	<b>Atlantis Water Adventure</b>	<b>Sea World Ancol</b>
<b>2017</b>	2.300.822	959.616	885.437	1.060.055
<b>2018</b>	2.247.282	999.995	907.492	1.103.265
<b>2019</b>	2.487.371	1.197.165	972.881	1.163.687
<b>2020</b>	685.837	284.358	163.049	275.266
<b>2021</b>	600.643	250.695	6.170	245.467
<b>2022</b>	1.938.217	995.203	253.067	984.618
<b>Jumlah</b>	<b>10.260.172</b>	<b>4.687.032</b>	<b>3.188.096</b>	<b>4.832.358</b>

Sumber data: Laporan Tahunan Taman Impian Jaya Ancol, 2023

Dilihat dari tabel jumlah kunjungan daya tarik wisata buatan di kawasan Taman Impian Jaya Ancol, jumlah pengunjung yang datang ke Dunia Fantasi selama lima tahun terakhir berada di posisi pertama dengan jumlah mencapai delapan juta kunjungan yang tersebar dari tahun 2017 hingga tahun 2021. Jika dilihat dari tabel tersebut, jumlah kunjungan ke Dunia Fantasi mengalami penurunan pada tahun 2018 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan kemudian kembali menurun pada tahun 2021. Salah satu faktor penyebab penurunan jumlah pengunjung yang terjadi pada tahun 2020 disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mengharuskan untuk membatasi aktivitas yang menimbulkan keramaian, termasuk kegiatan pariwisata. Namun, sebelum terjadi pandemi Covid-19, jumlah kunjungan ke Dunia Fantasi pun sudah mengalami penurunan yaitu pada tahun 2018. Setelah memasuki era new normal yang berlangsung sejak pertengahan tahun 2020 dan

memperbolehkan masyarakat untuk melakukan aktivitas di luar ruangan dan melakukan kegiatan pariwisata, jumlah pengunjung Dunia Fantasi belum mampu mencapai jumlah seperti pada tahun sebelum terjadinya pandemi. Selain karena faktor pandemi, permasalahan yang terjadi pada Dunia Fantasi yang berakibat pada menurunnya jumlah kunjungan adalah karena adanya ketidaksesuaian harapan pengunjung terhadap kunjungannya ke Dufan. Menurut Basiya R & Rozak, (2012) ketidaksesuaian harapan yang dialami pengunjung bisa menyebabkan customer exit dan berpotensi menyebabkan penurunan kunjungan ke tempat wisata.

Dilansir dari laman resmi Traveloka, selama tahun 2022 setidaknya Dufan mendapatkan sekitar 10% pengunjung dari total 1097 ulasan yang mengeluhkan pengalaman mereka mengenai atribut daya tarik wisata, komentar tersebut meliputi antrean yang panjang dan lama, banyaknya wahana yang tutup, serta kebersihan di beberapa lokasi yang masih kurang. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan masih terdapat keluhan mengenai atribut daya tarik wisata di Dufan yang dapat menyebabkan pengunjung merasa kurang nyaman terhadap kunjungannya ke Dufan,

Atribut daya tarik wisata dianggap menjadi salah satu karakteristik atau ciri khas yang ditawarkan oleh daya tarik wisata tentu harus memiliki performa dan kualitas yang baik untuk menciptakan kepuasan pengunjung, selaras terhadap hasil penelitian (Meng et al., 2008), kualitas dan performa atribut daya tarik wisata memberi pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Ketidakpuasan yang disebabkan oleh kurangnya performa dan kualitas atribut daya tarik wisata yang terjadi pada seseorang, belum tentu dirasakan oleh pengunjung yang lain. Perihal tersebut dapat terjadi karena sebagian pengunjung berpendapat bahwa baik buruknya hal-hal yang terjadi selama melakukan perjalanan wisata, akan menjadi pengalaman yang berharga dan tak terlupakan, yang kemudian akan menjadi evaluasi dan pembelajaran bagi diri sendiri dalam menetapkan daya tarik wisata di kemudian hari. Dengan adanya isu-isu tersebut, dikhawatirkan dapat menurunkan jumlah pengunjung yang kemudian dapat merugikan pihak pengelola Dufan, mengingat Dufan merupakan Theme Park pertama di Indonesia dan masih menjadi salah satu daya tarik wisata favorit di DKI Jakarta sehingga perlu dilakukan analisis mendalam dan perencanaan oleh pengelola Dufan dengan tujuan agar jumlah

kunjungan terus meningkat dan image yang telah dibangun oleh Dufan sebagai Dunia Keajaiban dan Kegembiraan Keluarga tetap terjaga.

Melihat fenomena tersebut, penulis tertarik untuk menjadikan topik tersebut sebagai pembahasan dalam penelitian berjudul “**Pengaruh Atribut Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Dunia Fantasi**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang ditemukan, yaitu:

1. Bagaimana atribut daya tarik wisata di Dunia Fantasi?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Dunia Fantasi?
3. Bagaimana pengaruh atribut daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di Dunia Fantasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Menganalisis atribut daya tarik wisata di Dunia Fantasi.
2. Menganalisis kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Dunia Fantasi.
3. Menganalisis pengaruh atribut daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di Dunia Fantasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman, menambah wawasan mengenai ilmu kepariwisataan, serta menjadi penerapan ilmu kepariwisataan yang telah diperoleh oleh penulis.

##### **b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak pengelola maupun instansi terkait dan menjadi acuan dalam melakukan pengembangan kawasan wisata.

## 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk ilmu pariwisata khususnya mengenai pengaruh atribut daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung, dan dapat menjadi acuan untuk penelitian dikemudian hari serta membantu dalam kemajuan pariwisata Indonesia.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun sebagai skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure dengan menginduk kepada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

#### 1. Bab I. Pendahuluan

Berisi tentang penjabaran latar Belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

#### 2. Bab II. Kajian Pustaka

Berisi teori-teori dari para ahli yang akan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

#### 3. Bab III. Metode Penelitian

Berisi tentang penjabaran metode penelitian yang digunakan dan penjelasan lokasi, desain penelitian, populasi, sampel, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

#### 4. Bab IV. Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

#### 5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang direkomendasikan oleh penulis.

#### 6. Daftar Pustaka

#### 7. Lampiran-lampiran