

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata menawarkan berbagai pengalaman unik, termasuk wisata budaya untuk mengeksplorasi tradisi, wisata alam yang menonjolkan keindahan, wisata petualangan dengan kegiatan ekstrem, dan wisata kuliner untuk mencicipi hidangan khas. Destinasi budaya menonjolkan daya tarik terkait warisan, tradisi, dan kehidupan sosial, seperti seni pertunjukan yang memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menikmati ekspresi budaya melalui musik, tarian, dan drama yang mencerminkan nilai-nilai dan sejarah masyarakat. Salah satu seni pertunjukan budaya yang sangat terkenal adalah Kabuki, teater tradisional Jepang yang dikenal secara internasional. Kabuki menawarkan pengalaman teater dramatis dengan kostum megah, riasan khas, dan akting ekspresif. Menyajikan cerita dari sejarah, mitologi, dan drama romantis Jepang, Kabuki juga diperkaya dengan musik dan tarian memukau. Sejak abad ke-17, Kabuki telah menjadi simbol penting budaya Jepang dan terus menarik penggemar seni dan wisatawan dari seluruh dunia (BBC News et al., 2010)

Di samping itu, Indonesia juga memiliki seni pertunjukan destinasi budaya terkenal, yaitu Ramayana Ballet Prambanan. Pertunjukan ini merupakan interpretasi dramatis dari epik Ramayana yang dipentaskan di area Candi Prambanan, salah satu situs warisan dunia UNESCO. Dengan latar belakang candi yang megah dan kostum tradisional yang indah, Ramayana Ballet Prambanan menawarkan pengalaman teater yang memukau, menggabungkan tarian, musik, dan narasi untuk menghidupkan kisah epik Hindu (Kompasiana.com & Utami, 2022). Sejak pertama kali dipentaskan, pertunjukan ini telah menarik perhatian banyak wisatawan dan penggemar seni, menjadikannya sebagai salah satu contoh unggul dari kekayaan budaya dan warisan seni Indonesia.

Pementasan Ramayana Ballet Prambanan, yang merupakan bagian dari Unit Teater dan Pertunjukan milik PT. Taman Wisata Candi terletak di provinsi DIY yang terkenal karena kelestarian budayanya, Unit Teater dan Pentas di PT Taman Wisata bertanggung jawab atas penyelenggaraan pertunjukan, termasuk pertunjukan Sendratari Ramayana dan Drama Tari Legenda Roro Jonggrang, Sendratari tersebut merupakan salah satu bentuk atraksi pariwisata di PT. Taman Wisata Candi. Sendratari Ramayana adalah sebuah pertunjukan yang mengintegrasikan unsur tari dan drama tanpa memerlukan dialog. Plot cerita Ramayana diambil dari relief-relief yang terdapat di Candi Prambanan, Sendratari ini adalah pertunjukan yang secara reguler diselenggarakan sejak tahun 1961 di sebelah wetan kali atau selatan Candi Prambanan. Seiring berjalannya waktu, epik Ramayana telah menjadi sangat populer di kalangan masyarakat di seluruh dunia, khususnya di India, Asia Tenggara, dan Indonesia, selama berabad-abad (Petir Abimanyu, 2014). Unit Teater dan Pentas memiliki tiga panggung, meliputi Panggung Terbuka, Panggung Tertutup (Gedung Trimurti), dan Panggung Kinara Kinari. Selain itu, unit tersebut juga bertanggung jawab atas pengelolaan produk pendukung pariwisata, seperti Rama Shinta Garden Resto.

**Tabel 1.1 Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Ramayana Ballet Prambanan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
2018	100.393
2019	110.279
2020	17.121
2021	5.813
2022	47.821

*Sumber: Arsip Operasional Unit Teater dan Pentas 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pengunjung Ramayana Ballet Prambanan cenderung berfluktuasi. Pada 2019, terjadi kenaikan pengunjung sebesar 110.279

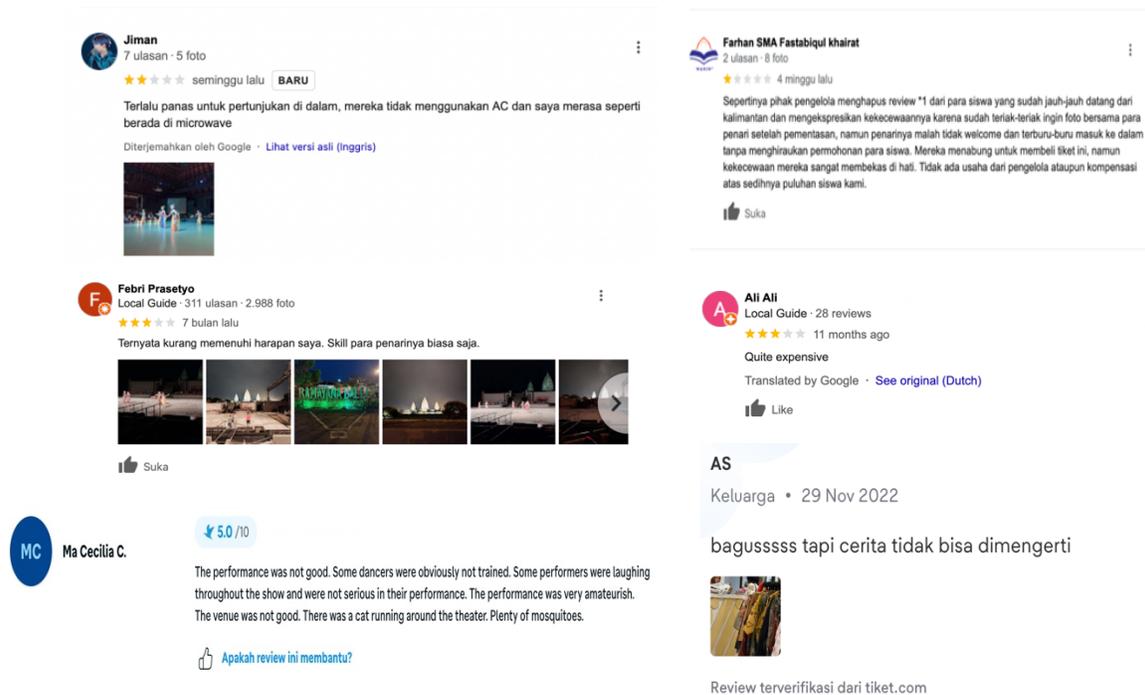
orang, namun menurun drastis akibat Covid-19 sebesar 64,4%. Tahun 2021, kunjungan kembali turun sebesar 5.813 pengunjung, tetapi naik menjadi 47.821 pengunjung pada 2022, meskipun masih di bawah angka sebelum pandemi. Peningkatan ini terjadi seiring dengan pemulihan aktivitas kelompok, seperti acara tahunan dari sekolah, perkumpulan, dan perusahaan. Ramayana Ballet Prambanan belum berhasil mencapai jumlah pengunjung seperti sebelum pandemi, meskipun telah melakukan beberapa inovasi, seperti pementasan baru berjudul “Shinta Obong.” Pertunjukan ini menawarkan pengalaman unik yang memadukan hiburan dan perenungan, memperkaya ragam atraksi budaya di Provinsi DIY . Selain itu, RBP juga aktif di media sosial dan menawarkan berbagai promo melalui akun @ramayanaprambanan untuk menarik lebih banyak wisatawan.



**Gambar 1.1 Poster Pementasan Shinta**

Sumber : sosial media @ramayanaprambanan

Gambar 1.1 merupakan poster dari pementasan baru di Ramayana Ballet Prambanan yang dinamakan Pementasan Shinta Obong. Dari data yang dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan terhadap destinasi budaya tidak hanya bergantung pada daya tarik saja seperti yang telah diupayakan oleh pengelola, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor aksesibilitas dan fasilitas yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.



**Gambar 1.2 Ringkasan Ulasan Google reviews, Traveloka, Tiket.com**

Sumber : *Google Review, Traveloka, Tiket.com*

Gambar 1.2 merupakan ringkasan dari beberapa ulasan terhadap Ramayana Ballet Prambanan yang terdapat pada *Google Review, Traveloka, Tiket.com*. Secara keseluruhan, meskipun perusahaan telah meraih kesuksesan, masih terdapat ulasan negatif yang mencerminkan ketidaknyamanan pengunjung terhadap aspek aksesibilitas dan fasilitas. Situasi ini bisa berdampak negatif pada reputasi Pertunjukan Sendratari Ramayana, tingginya proporsi sentimen negatif, mencapai 11,369%, berimplikasi pada urgensi tindakan perbaikan untuk menghindari dampak negatif yang lebih luas (Priyantina, 2019). Berdasarkan analisis *Google Review, Traveloka, dan Tiket.com*, ditemukan sejumlah keluhan yang berpusat pada fasilitas yang tersedia, tingginya harga, tidak sesuai harapan pengunjung, dan aspek lainnya dalam tahun tersebut dalam beberapa tahun lainnya.

Pada gambar 1.2 juga terdapat salah satu dari beberapa ulasan yang diberikan yaitu terdapat pengunjung yang mengeluh dan memberikan komentar buruk salah satunya mengenai aksesibilitas pada aspek ekonomi yaitu harganya yang cukup mahal. Menurut (Kotler et al., 2011), konsumen seringkali melakukan evaluasi terhadap nilai suatu produk atau jasa berdasarkan harga akhir yang tertera. Dengan kata lain, konsumen cenderung menilai apakah harga yang mereka bayarkan sebanding dengan manfaat yang mereka peroleh. Konsumen umumnya mempertimbangkan harga dan faktor lain seperti merek, lokasi toko, layanan, nilai, dan kualitas produk (Tjiptono 2006:82). Selain itu, persepsi konsumen terhadap kualitas produk seringkali dipengaruhi oleh harga. Selain mengenai aksesibilitas, pada gambar 1.2 pun tertera salah satu dari beberapa ulasan terhadap Ramayana Ballet Prambanan mengenai fasilitas. Menurut Sammeng (2001), salah satu aspek yang krusial dalam pengembangan sektor pariwisata adalah melalui peningkatan fasilitas yang tersedia. Menurut Lusi (2009) dengan adanya fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan melalui keputusan berkunjung.

Lalu pada gambar 1.2, terdapat ulasan mengenai kepuasan pengunjung, di mana beberapa pengunjung menyampaikan bahwa pertunjukan tersebut tidak memenuhi harapan mereka. Selain itu, terdapat juga komentar dari pengunjung yang menyatakan bahwa mereka tidak berniat untuk kembali setelah kunjungan pertama. Kunjungan wisata yang mengecewakan bagi wisatawan berpotensi menyebabkan mereka tidak ingin kembali untuk berkunjung di masa mendatang (Wardhana, 2021).

Kata "kepuasan" (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, di mana "*satis*" berarti mencukupi atau memadai, dan "*facio*" berarti melakukan atau membuat. Kepuasan sering diinterpretasikan sebagai usaha untuk memenuhi suatu hal atau membuat sesuatu mencukupi (dalam Tjiptono & Chandra, 2007). Kepuasan Wisatawan dapat diartikan sebagai respon wisatawan yang di evaluasi setelah membandingkan apa

yang mereka alami dengan harapan mereka sebelumnya. Secara teoritis, kepuasan terbentuk saat pengunjung atau wisatawan membandingkan pengalaman mereka dengan ekspektasi sebelumnya sebelum melakukan kunjungan (Oliver, 1980). Menurut Qomariah (2020), Tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan adalah faktor penting dalam pengevaluasian pelayanan yang ada, dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan waktu, serta memaksimalkan efek layanan terhadap kelompok sasarannya. Jika produk/layanan wisata yang diberikan lebih baik diatas harapan pengunjung, maka kepuasan pengunjung akan terealisasi dengan nilai positif terhadap wisata budaya, apabila terdapat banyak nilai positif yang wisatawan rasakan, maka wisata budaya akan berkembang dan diminati oleh para pengunjung lainnya.

Menurut Marpaung dan Bahar (2010) dalam Amalia (2020), Terdapat 3 Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, yaitu Akses/Keterjangkauan, Keamanan dan Kenyamanan, serta Fasilitas yang tersedia. Ketika semua faktor ini dijaga dengan baik, mereka dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung dan mempromosikan loyalitas mereka terhadap destinasi wisata.

Aksesibilitas adalah sarana yang dibutuhkan untuk memudahkan perjalanan, yang dimana perjalanan tersebut membutuhkan sarana transportasi, Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah menyediakan beragam jenis sarana transportasi yang mendukung dan mendorong kemajuan sektor pariwisata (Sammeng, 2000). Ketersediaan akses jalan yang baik di kawasan wisata menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas pariwisata sehingga wisatawan merasa puas. Ketika aksesibilitasnya baik, pengunjung akan merasakan kenyamanan pada kualitas pengalaman wisata, sehingga akan membuat aktivitas wisata mereka berlangsung sesuai apa yang diharapkan (S. Handayani et al., 2019).

Beberapa studi telah membuktikan dampak positif aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata. Sebagai contoh, riset yang dilaksanakan

oleh Yohana Natalia et al. (2020) mengungkapkan bahwa baik aksesibilitas maupun fasilitas wisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan para wisatawan. Temuan serupa juga dipaparkan dalam penelitian Saway et al. (2021), yang menyimpulkan bahwa variabel atraksi, amenitas, dan aksesibilitas berpengaruh positif secara bersama-sama dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Hasil-hasil ini menegaskan pentingnya aksesibilitas sebagai faktor kunci dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi para pengunjung. Penelitian lainnya oleh Dyah Palupiningtyas & Heru Yulianto, (2018) menyebutkan aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, melalui peningkatan kualitas jalan dan sarana transportasi yang mengarah ke objek wisata, berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan mereka saat mengunjungi tempat tersebut pada kesempatan selanjutnya.

Menurut Spillane (1994), fasilitas adalah segala sarana dan prasarana yang membantu dalam pengelolaan dan kebutuhan wisatawan di objek wisata, fasilitas berkembang seiring atau setelah perkembangan objek wisata itu sendiri, yang mana tidak secara langsung memicu pertumbuhan. Menurut pandangan Spillane, sarana pendukung wisata dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu :

1. Salah satunya adalah sarana pokok, yang merupakan fasilitas esensial yang wajib tersedia bagi wisatawan selama mereka menjelajahi destinasi wisata. Fasilitas ini dianggap krusial dan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung
2. Fasilitas pendukung, pengunjung akan merasa lebih nyaman dan puas ketika merasakan sarana pendukung untuk melengkapi fasilitas utama
3. Fasilitas penunjang, pada intinya sarana tersebut berperan sebagai pelengkap yang penting sehingga wisatawan merasa bahwa semua kebutuhan mereka terpenuhi saat berkunjung ke objek wisata.

Suwantoro (2000: 57) menyatakan, keberagaman fasilitas pariwisata meliputi akomodasi, tempat makan, area rekreasi dan hiburan, moda transportasi, serta berbagai

fasilitas pendukung seperti toko oleh-oleh, penyediaan air bersih, dan toilet umum. Menurut Kotler (2009:25) “Pengunjung akan merasa puas ketika fasilitas yang tersedia memenuhi harapan atau keinginan pengunjung, karena fasilitas merupakan perangkat fisik yang disiapkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung”.

Hubungan positif antara keberagaman fasilitas dan kepuasan pengunjung telah dibuktikan melalui beberapa studi terdahulu. Penelitian dari Wulandari & Wahyuati, (2017) menemukan bahwa fasilitas, layanan, dan harga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Rosyid & Widiartanto, (2021) mengonfirmasi pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Reitsamer & Brunner-Sperdin, (2017) mengungkapkan bahwa fasilitas cenderung memberikan kontribusi lebih besar terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan dengan aksesibilitas. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan pengunjung untuk menghabiskan lebih banyak waktu menggunakan fasilitas di lokasi tujuan dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan dalam perjalanan atau proses mencapai lokasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kemudahan akses dan variasi fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengunjung pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan. Studi ini berupaya membuktikan pentingnya dua faktor tersebut dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan, dengan harapan dapat mempertahankan daya tarik pertunjukan ini bagi wisatawan lokal maupun internasional. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat berperan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Ramayana Ballet Prambanan untuk menilai secara faktual tentang aksesibilitas dan keberagaman fasilitas yang ada, serta memberikan rekomendasi dan wawasan terkait kepuasan pengunjung. Dengan demikian, Ramayana Ballet Prambanan dapat meningkatkan kualitas aksesibilitas dan keberagaman fasilitas mereka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?
2. Bagaimana aksesibilitas di Ramayana Ballet Prambanan menurut pengunjung?
3. Bagaimana keberagaman fasilitas di Ramayana Ballet Prambanan menurut pengunjung?
4. Bagaimana pengaruh aksesibilitas dan keberagaman fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan tingkat penilaian responden pada aksesibilitas, fasilitas, dan kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan.
2. Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?
3. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?
4. Menganalisis pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Studi ini bertujuan untuk memperkaya wawasan dalam bidang kepariwisataan dan menjadi sumber rujukan yang bernilai bagi kalangan akademisi dalam melakukan riset lanjutan.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menyumbangkan rekomendasi dan pengetahuan terkait kepuasan wisatawan, sehingga pengelola Ramayana

Ballet Prambanan dapat meningkatkan mutu akses dan sarana prasarana yang tersedia.

3. Manfaat kebijakan

Diharapkan temuan studi ini akan memperoleh dukungan dari berbagai pemangku kepentingan untuk memperbaiki kondisi aksesibilitas dan fasilitas di Ramayana Ballet Prambanan, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

4. Manfaat Isu dan Aksi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman yang sudah ada dan memberikan perspektif baru mengenai sejauh mana aksesibilitas dan fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Struktur proposal skripsi ini akan diuraikan dalam susunan penelitian sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mengandung konteks penelitian, pernyataan masalah, sasaran studi, signifikansi penelitian, dan outline penulisan.

2. BAB II TINJAUAN LITERATUR

Menyajikan konsep-konsep teoretis dari para pakar yang mendukung penelitian, diperkuat dengan temuan dari studi sebelumnya, dan diakhiri dengan hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, mencakup rancangan studi, fokus dan subjek penelitian, lokasi dan durasi, peserta, populasi dan sampel, variabel, jenis data, alat pengumpulan data, metode pengumpulan informasi, teknik analisis, uji keabsahan dan konsistensi, serta pengujian hipotesis.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta pembahasan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

## 5. BAB V PENUTUP

Berisi ringkasan hasil, implikasi studi, dan saran-saran berdasarkan analisis temuan dari masalah yang telah diidentifikasi dan dikaji sebelumnya.