

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi alam yang sangat luar biasa, kekayaan alam terhampar dari Sabang sampai Merauke. Kekayaan alam Indonesia yang terhampar luas bukan hanya menjadi sebuah koleksi Negara atau hanya dimanfaatkan hasilnya, namun kekayaan alam yang dimiliki Indonesia banyak yang menjadi kawasan wisata yang dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Kekayaan alam Indonesia ini dikemas dalam Pariwisata yang membuat Indonesia dikenal di dunia Internasional. Namun belakangan pemerintah Indonesia tidak hanya gencar dalam pengembangan pariwisata alam, tetapi juga gencar dalam pengembangan objek daya tarik wisata buatan manusia.

Berdasarkan Undang-undang nomor 10 tahun 2009, pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sedangkan Menurut Wahab dalam Yoeti (1994:116.), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang gencar dalam pembangunan pariwisata terutama dalam hal rekreasi, dan menjadi salah satu provinsi di Sumatera yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Sumatera Barat terletak di bagian Barat Pulau Sumatera, dekat dengan Provinsi Jambi dan Riau. Provinsi Sumatera Barat dikenal dengan budayanya yang khas baik dari pakaian, tarian, rumah adat, kuliner dan lain-lain. Selain itu Sumatera Barat juga memiliki daya tarik rekreasi yang sangat mengagumkan. Potensi rekreasi yang dimiliki oleh

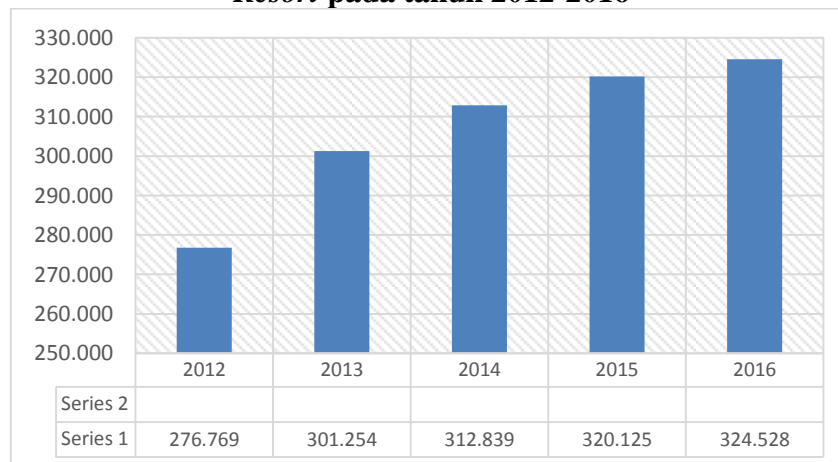
Sumatera Barat sangatlah beragam, selain dari wisata budaya, sejarah, dan kuliner, Sumatera Barat juga memiliki pesona alam yang sangat memikat.

Salah satu tempat rekreasi buatan manusia yang dimiliki oleh Sumatera Barat yaitu *Minang Fantasy Waterpark and Resort* yang terletak di kota Padang Panjang yang merupakan jalur lintas dari Kota Padang ke daerah-daerah lainnya yang ada di Sumatera Barat. Tidak lama setelah diresmikannya *Minang Fantasy Waterpark and Resort* pada tahun 2008, *Minang Fantasy Waterpark and Resort* kemudian menjadi taman hiburan terbesar kedua di Indonesia setelah dunia Fantasi di Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta (Merdeka.com, 2014).

Minang Fantasy Waterpark and Resort merupakan taman air terbesar, terlengkap, dan termodern di Sumatera Barat. Beragam wahana taman air seperti *kiddy pool*, ember tumpah, kolam ombak, kolam arus dan wahana taman kering seperti cinema 4D, *bom-bom car*, *carousel*, *ferris wheel* terdapat di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*.

Banyak wisatawan yang berkunjung ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Untuk mengetahui tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort*, bisa dilihat dari gambar 1.1.

Gambar 1.1 Tingkat kunjungan wisatawan ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort* pada tahun 2012-2016



Sumber: Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata kota Padang Panjang dan hasil olahan penulis, 2017

Dari Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke *Minang Fantasy waterpark and Resort* menunjukkan angka yang positif karena dari tahun ke tahun jumlah total wisatawan yang datang ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort* terus meningkat. Padahal aktivitas rekreasi yang ditawarkan oleh *Minang Fantasy Waterpark and Resort* tidak dikembangkan lagi tetapi wisatawan masih banyak yang datang ke *Minang Fantasy Waterpark and resort* dari pada ke tempat rekreasi lainnya.

Menurut Oliver (1996) dalam Hurriyati (2010:129). Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang, bisa dikatakan jika kesetiaan (loyalitas) dari masing-masing wisatawan mulai muncul. Seperti adanya kunjungan yang berulang, ajakan dari wisatawan yang sudah pernah berkunjung, dan wisatawan yang datang tanpa mengetahui terlebih dahulu secara jelas produk atau jasa yang ditawarkan oleh *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Tidak lama setelah diresmikannya *Minang Fantasy Waterpark and Resort* pada tahun 2008, *Minang Fantasy Waterpark and Resort* kemudian menjadi taman hiburan terbesar kedua di Indonesia setelah dunia Fantasi di Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta (Merdeka.com, 2014).

Tjiptono (2008:169) mengatakan Kesetiaan (loyalitas) wisatawan dalam memilih *Minang Fantasy Waterpark and Resort* sebagai destinasi wisata mereka tentu saja tidak lepas dari kepuasan yang didapat. Kepuasan wisatawan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu (Bitner, 1990 dalam Tjiptono, 2011:310). Jika jumlah kunjungan wisatawan meningkat dikarenakan oleh kualitas aktivitas rekreasi yang ditawarkan, sepertinya hal ini kurang dapat diterima karena nyatanya aktivitas rekreasi yang ada tidak lagi diperbaharui.

Pada dasarnya ketika *Minang Fantasy Waterpark and Resort* diresmikan, lowongan pekerjaan pun menjadi terbuka lebar bagi masyarakat kota Padang Panjang. Pihak *Minang Fantasy Waterpark and Resort* pun merekrut banyak karyawan yang tidak mempunyai dasar ilmu *hospitality*. Jadi, ketika wisatawan datang ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort* kebanyakan dari karyawan tidak menerapkan *gesture*, *greeting*, dan *grooming* dengan baik. Padahal pelanggan yang mengalami masalah

pelayanan akan memiliki skor minat behavioral lebih rendah dibandingkan pelanggan yang dilayani dengan baik.

Permasalahan utama dari *Minang Fantasy Waterpark and Resort* yaitu terkait aktivitas rekreasi yang ditawarkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa komentar wisatawan nusantara yang berkunjung ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Berikut ini beberapa komentar yang peneliti dapat dari situs internet (google review) pada tahun 2016-2017:

Tabel 1.1 Komentar Wisatawan *Minang Fantasy Waterpark and Resort*

No	Nama Akun	Komentar
1	Afnilawati Regel	Wahana permainan banyak yang rusak
2	Kahla Sakhi	Overall mifan Padang Panjang not bad, lokasinya yang oke, udaranya yang seger, tapi untuk aktivitasnya masih kurang, kalau bisa aktivitasnya dibanyakin lagi dong, biar lebih seru.
3	Rizwan Afdal	Kolam kurang bersih bahkan saya pernah menemukan popok habis pakai di kolam, tempat bilas atau kamar mandinya kurang banyak dan tidak dirawat dengan baik.

Sumber: google review, 2017

Berdasarkan tabel 1.2. Dapat disimpulkan bahwa permasalahan aktivitas berfokus pada masalah wahana permainan yang rusak, aktivitas yang kurang bervariasi, kolam yang kurang bersih, dan kurang terawat baik. Hal ini menunjukkan masih ada wisatawan yang kurang puas dengan aktivitas yang ada di *Minang Fantasy Waterpark dan Resort*.

Suparno (2011:224) menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu prioritas dan perhatian utama pihak pengelola, selain faktor penting untuk keberlangsungan objek destinasi rekreasi, memuaskan wisatawan bisa membuat destinasi ini menjadi destinasi rekreasi unggulan. Wisatawan yang merasa puas terhadap produk dan jasa yang diberikan cenderung akan datang kembali, hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci bagi pengelola untuk dapat meningkatkan kunjungan dan menarik wisatawan untuk datang kembali. Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan menggunakan penyedia jasa tersebut

Berdasarkan hal tersebut jika pihak pengelola *Minang Fantasy Waterpark and Resort* ingin memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang datang, mereka harus mampu memberikan mutu yang baik terhadap produk wisata yang mereka jual. Menurut Middleton (2001:122) yaitu *“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”*. Untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi, pengelola harus mengetahui kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi yang ada di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Jika pelanggan merasa puas terhadap aktivitas rekreasi yang ditawarkan, maka aktivitas wisata tersebut perlu diefektifkan bukan untuk diprioritaskan. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* dengan judul **“Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Aktivitas Rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, ada pun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Arief Andhika Putra, 2017

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI MINANG FANTASY WATERPARK AND RESORT

repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana tingkat kepentingan aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*?
2. Bagaimana tingkat kinerja aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*?
4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*
2. Mengidentifikasi tingkat kinerja aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*
3. Menganalisis tingkat kepuasan aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*
4. Mengidentifikasi upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah perbendaharaan penelitian yang telah ada, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan dan wawasan ilmiah kepuasan wisatawan dan aktivitas rekreasi

b. Bagi Pengelola

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan berupa pengembangan atau perbaikan akan aktivitas rekreasi yang sudah ada atau sedang dikembangkan di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi masyarakat yang akan berkunjung ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort*

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan aktivitas rekreasi dan kepuasan wisatawan

D. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan Lokasi Penelitian Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian

BAB V : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN