

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah semua item terkait mengenai wisatawan, tujuan wisata, pariwisata, industri, dan lainnya. Sejak awal mulanya kegiatan ini hanya diapresiasi dan dilakukan oleh segelintir kalangan masyarakat, kini pariwisata telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat (Aurely, 2020:1). Saat ini industri pariwisata telah dianggap sebagai industri dengan perkembangan yang cukup pesat serta berperan strategis dalam perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di berbagai daerah wisata. Sehingga suatu daerah sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang berkunjung. Adanya wisatawan yang berkunjung maka akan menjadi sumber pendapatan bagi daerah yang dikunjungi oleh wisatawan tersebut.

Perkembangan pada sektor pariwisata berkaitan erat dengan tingkat kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan menurut Prayag (2008:209) dalam Apriliyanti *et al* (2020:147) merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi yang berkaitan erat dengan kualitas produk wisata yang diterimanya. Kepuasan wisatawan berkaitan dengan pengalaman perjalanan terdiri dari akomodasi, lingkungan alam, lingkungan sosial dan lain-lain. Kepuasan wisatawan dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi, mengonsumsi produk dan jasa, serta keputusan berkunjung kembali. Dalam Lianadewi (2018:1), berdasarkan teori Diskonfirmasi Harapan, dalam proses evaluasi perbandingan antara persepsi hasil dengan standar harapan wisatawan akan menentukan kepuasan wisatawan.

Sumatera Selatan merupakan salah satu bagian dari Indonesia yang terletak di wilayah Selatan pulau Sumatera dengan Kota Palembang sebagai ibukotanya. Sebagian besar Sumatera Selatan dipengaruhi oleh berbagai budaya seperti budaya Melayu, Arab, dan Tionghoa. Selain itu juga banyak pula dipengaruhi oleh kebesaran dari Kerajaan Sriwijaya. Sehingga Sumatera

Selatan memiliki keanekaragaman jenis pariwisata baik wisata sejarah, wisata budaya, wisata alam, maupun wisata buatan.

Kota Palembang yang merupakan ibukota Sumatera Selatan ini memiliki kawasan wisata yang berpotensi dan berpeluang dari sektor pariwisata itu sendiri. Selain itu pula Kota Palembang juga kaya akan unsur sejarah dan budaya yang dapat dijadikan nilai jual wisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Selain itu Dinas Pariwisata Kota Palembang mengembangkan pula wisata buatan sebagai destinasi wisata yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung ke Kota Palembang (*palembang.go.id*).

Berdasarkan PP No. 50 Tahun 2011 tentang RIPPARNAS Tahun 2010-2025 Pasal 14 ayat 1, Daya Tarik Wisata meliputi: Daya Tarik Wisata alam; Daya Tarik Wisata budaya; dan Daya Tarik hasil buatan manusia. Daya tarik wisata di Kota Palembang terdiri dari 73 destinasi wisata. Pemerintah Kota Palembang mengerucutkan dari total destinasi wisata di Kota Palembang menjadi 14 destinasi unggulan yang berfokus dalam rangka menyambut Asian Games XVIII, 18 Agustus-2 September 2018 dengan target kunjungan mencapai 2,5 juta wisatawan (*RENSTRA Dinaas Pariwisata Kota Palembang*).

Destinasi wisata unggulan berdasarkan Rencana Strategis (RENSTRA) Tahun 2018-2023 Dinas Pariwisata Kota Palembang terdiri dari:

1. Bayt Al-Qur'an Al-Akbar
2. Bukit Siguntang
3. Kawasan BKB dan sekitarnya
4. Kampung Kapitan
5. Kampung Al Munawar
6. Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya (TPKS)
7. Pulau Kemaro
8. Jakabaring *Sport City*
9. Taman Makam dan Monkey Forest Bagus Kuning
10. Museum Sultan Mahmud Badaruddin II

11. Kawah Tekurep
12. Museum Balaputra Dewa
13. Pedestrian Soedirman
14. Lorong Basah Night Culinary

Dari beberapa sumber yang didapat dari kunjungan lapangan dan beberapa *website*, ke-14 destinasi wisata unggulan tersebut memiliki ciri khas tersendiri untuk memikat wisatawan berkunjung ke masing-masing destinasi dengan berbagai jenis wisata sehingga termasuk ke dalam destinasi prioritas oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang.

Selain itu peneliti juga menambahkan data jumlah kunjungan dari beberapa destinasi unggulan tersebut sebagai data pendukung dalam memilih tempat objek penelitian sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan dari beberapa Destinasi**  
**Wisata Unggulan di Kota Palembang**

No.	Nama Objek Wisata	Jumlah Kunjungan Wisatawan (orang)		Total Kunjungan Wisatawan (orang)	Rata-rata perhari (orang)
		2020	2021		
1	Jakabaring Sport City (JSC)	1.095.000	2.007.500	3.102.500	4.244
2	Kawasan BKB dan sekitarnya	439.200	492.750	931.950	1.275
3	Bayt Al-Qur'an Al-Akbar	79.851	93.615	173.466	237
4	Museum Balaputra Dewa	35.472	27.338	62.810	86
5	Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya (TPKS)	9.125	5.475	14.600	20
6	Taman Makam dan Monkey Forest Bagus Kuning	4.976	7.911	12.887	18
7	Kawah Tekurep	6.129	6.569	12.698	17
8	Bukit Siguntang	5.502	5.163	10.665	15
9	Museum Sultan Mahmud Badaruddin II	5.752	2.423	8.175	11
10	Pulau Kemaro	5.515	2.051	7.566	10
11	Kampung Kapitan	2.529	1.448	3.977	5
12	Pedestrian Sudirman	Sudah Tidak Beroperasi			
13	Kampung Al Munawar	Sudah Tidak Beroperasi			
14	Lorong Basah Night Culinary	Sudah Tidak Beroperasi			

*Sumber: Data diolah, 2022*

Berdasarkan informasi dari pengelola destinasi setempat, peneliti kemudian mengolah beberapa data yang telah diperoleh dan disajikan dengan mengurutkan jumlah kunjungan tertinggi pada Tabel 1.2. Tabel tersebut menunjukkan bahwa 5 ranking tertinggi dalam rata-rata jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi wisata unggulan di Kota Palembang yakni Jakabaring *Sport City*, Benteng Kuto Besak, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Museum Balaputra Dewa, dan Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya.

Keunggulan yang dimiliki oleh suatu destinasi wisata tidak berarti dapat menjamin kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan ketika mengunjungi destinasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh standar kepuasan antarseseorang dengan orang lainnya pun berbeda-beda. Kelima destinasi wisata yang akan menjadi objek penelitian ini memiliki permasalahan mengenai kepuasan wisatawan setelah mengunjungi destinasi yang termasuk ke dalam destinasi wisata unggulan di kota Palembang. Peneliti mengumpulkan beberapa ulasan dari kelima destinasi wisata unggulan tersebut sebagai keperluan untuk mendukung data lainnya yang sudah terlampir di halaman lampiran. Ulasan tersebut diperoleh dari *Google Maps* dan *website* dimana pengunjung memberikan penilaian terkait kepuasan ketika berkunjung ke destinasi wisata di Kota Palembang. Dari berbagai ulasan yang diambil dari rentang waktu 2020-2022 terdapat beberapa komentar di laman ulasan yang berkaitan dengan citra destinasi kognitif yaitu pada permasalahan mengenai lingkungan dan infrastruktur seperti lingkungan sekitar yang kotor di sekitar Jakabaring *Sport City*, Benteng Kuto Besak, Museum Balaputra Dewa, dan Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya. Permasalahan lain adalah mengenai kurangnya fasilitas yang diberikan oleh destinasi wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar seperti petugas parkir yang tidak membantu mengatur jalannya parkir, kurangnya petunjuk arah disekitar destinasi.

Terdapat pula permasalahan lain yang berkaitan dengan citra destinasi unik yakni kurangnya atraksi di Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya seperti koleksi situs yang masih sedikit dan cenderung tidak ada sesuatu yang baru

dari destinasi wisata Jakabaring *Sport City*, Benteng Kuto Besak, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Museum Balaputra Dewa, dan Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya. Di era digitalisasi yang serba modern saat ini, dalam pemenuhan kebutuhan akan kehidupan bersosial media maka orang-orang cenderung mencari spot-spot menarik yang dapat diabadikan ke akun media sosial miliknya. Tidak adanya pembaharuan terkait atraksi wisata yang disajikan akan menurunkan rasa puas wisatawan ketika berkunjung ke destinasi tersebut. Hal ini dikarenakan wisatawan cenderung merasa bosan ketika melakukan kunjungan berulang namun tidak mendapati sesuatu yang lebih *fresh* dalam waktu yang cukup lama dari suatu destinasi yang dikunjunginya.

Sementara itu permasalahan lain yang berkaitan dengan citra destinasi afektif adalah masalah keamanan dan kenyamanan suatu destinasi. Wisatawan dari destinasi wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, memberikan ulasan bahwa di destinasi tersebut masih minim keamanan yang meliputi banyak sekali jalan yang dilalui oleh wisatawan berupa anak tangga yang terbilang curam sehingga dapat membahayakan wisatawan apabila area tersebut dipenuhi oleh wisatawan lainnya dan ditambah banyak sekali pedagang di dalam area ukiran kayu sehingga terkadang wisatawan merasa bingung dan terganggu. Permasalahan mengenai kenyamanan juga dirasakan oleh wisatawan di destinasi wisata Benteng Kuto Besak yaitu banyaknya pengamen yang tampak lebih memaksa untuk diberi sumbangan. Bahkan tidak hanya pengamen saja, namun terdapat beberapa oknum petugas yang melakukan pungutan liar kepada wisatawan dengan dalih sebagai uang keamanan. Ulasan-ulasan tersebut hanya merupakan gambaran kecil mengenai kondisi destinasi wisata pada destinasi wisata unggulan di kota Palembang.

Dari penelitian sebelumnya, Rihmawati (2019:51) menyatakan bahwa semakin baik citra destinasi maka semakin tinggi kepuasan wisatawan. Sementara itu hasil penelitian Amalia dan Murwatiningsih (2016:266) membuktikan bahwa citra destinasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan

pengunjung, artinya peningkatan dan penurunan citra destinasi belum tentu dapat mempengaruhi peningkatan dan penurunan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini mengambil variabel citra destinasi sebagai variabel independen dan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen. Ismayanti (2010:68) mengemukakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan salah satu hal yang penting karena wisatawan dalam segala aktifitasnya, selalu mencari kepuasan seperti adanya manfaat wisata. Pembentukan citra sebelum terjadinya perjalanan merupakan fase terpenting dalam proses pemilihan daerah tujuan wisata. Sedangkan citra yang dipersepsikan setelah terjadinya kunjungan wisata juga akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dan intensi untuk melakukan kunjungan kembali di masa mendatang, tergantung pada kemampuan destinasi menyediakan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan citra yang wisatawan miliki tentang daerah wisata (Gunn dalam Suherlan, 2018:11).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh citra destinasi kognitif terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh citra destinasi unik terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh citra destinasi afektif terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Palembang?
4. Pengaruh variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan Kota Palembang?

### 1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi ruang lingkup dari penulisan penelitian agar penelitian lebih fokus, terarah, dan menghindari pembahasan yang terlalu luas dengan menggunakan tiga dimensi Citra Destinasi yaitu citra destinasi kognitif, citra destinasi unik, dan citra destinasi afektif dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang dengan pertimbangan objek penelitian diambil dari *top 5* atau lima destinasi teratas dengan total jumlah kunjungan tertinggi dari tahun 2020-2021 berdasarkan sumber yang didapatkan dari pengelola destinasi setempat yakni di destinasi wisata Jakabaring *Sport City*, Benteng Kuto Besak, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Museum Balaputra Dewa, dan Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya dan subjek penelitian yakni hanya pada wisatawan yang pernah berkunjung setidaknya 2 kali ke destinasi wisata Jakabaring *Sport City*, Benteng Kuto Besak, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Museum Balaputra Dewa, atau Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menguji adanya pengaruh citra destinasi kognitif terhadap kepuasan wisatawan destinasi wisata unggulan kota Palembang.
- b) Untuk menguji adanya pengaruh citra destinasi unik terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang.

- c) Untuk menguji adanya pengaruh citra destinasi afektif terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari dalam bidang ilmu Pemasaran Pariwisata terutama pada Perilaku Pengunjung.

- b. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti selanjutnya sebagai sumber rujukan sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan pada objek dan subjek lain dengan model yang sama.

- c. Bagi Pihak Pariwisata

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau sumber informasi dan bahan pertimbangan dalam pengembangan objek wisata tersebut di kemudian hari.

- d. Bagi Pihak Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk Pemerintah dalam menata dan mengembangkan destinasi wisata unggulan yang ada di kota Palembang dan meningkatkan taraf ekonomi masyarakat di sekitarnya.

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini yakni untuk menambah salah satu masukan/kajian ilmu Pemasaran Pariwisata yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan mengenai bagaimana citra destinasi dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai skripsi ini sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika laporan ini sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah

1.2 Rumusan Masalah

1.3 Batasan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Manfaat Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Teori Penunjang Penelitian

2.2 Penelitian Terdahulu

2.3. Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian

3.2 Lokus Penelitian

3.3 Sumber Data

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Populasi dan Sampel

3.6 Skala Pengukuran

3.7 Instrumen Penelitian

3.8 Teknik Analisis Data

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2 Deskripsi Data

4.3 Hasil Penelitian

4.4 Pembahasan

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran