

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki beranekaragam suku, adat, budaya yang berbeda, dan memiliki sumber daya alam berupa keindahan pemandangan alam seperti pegunungan yang sejuk, laut yang biru, pemandian air panas dan banyak lagi pesona alam lainnya. Sektor pariwisata ini diharapkan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu di Indonesia. Sesuai dengan pengembangan pariwisata, terlebihnya pariwisata di Indonesia merupakan jalan keluar dari berbagai masalah perekonomian yang ada di negara ini.

Pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang diperhatikan dalam kancan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan karena sector pariwisata diyakini dapat dijadikan sebagai salah satu sektor andalan dalam peningkatan devisa negara oleh karena itu pembangunan pariwisata pun mulai digalakkan. Potensi – potensi wisata yang ada mulai diperhatikan untuk pembangunan dan pengembangan. Pembangunan ini dimaksudkan selain untuk menambah asset pendapatan negara untuk mendayagunakan sumber daya yang ada.

Selain itu sektor kepariwisataan juga sebagai salah satu alat yang ideal bagi pelestarian lingkungan alam, sosial dan budaya dalam mempererat hubungan persahabatan antar bangsa serta mengangkat citra bangsa di mata dunia internasional. Agar hal itu dapat berjalan diperlukan kerjasama yang baik dari pemangku kepentingan (stakeholder) kepariwisataan antara lain pihak pemerintah daerah, pihak swasta (investor), masyarakat, Lembaga swadaya masyarakat serta akademisi.

Di Indonesia sendiri sektor pariwisata terus dikembangkan menjadi lebih baik dan menarik oleh pemerintah maupun orang-orang yang terlibat didalamnya. Setiap tahunnya wisatawan nusantara selalu mengalami peningkatan walaupun peningkatan tidak drastis tetapi selalu berubah setiap

tahunnya. berikut ini merupakan data wisatawan nusantara ke Palembang tahun 2017-2021

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Palembang tahun 2017-2021**

TAHUN	WISATAWAN MANCANEGARA	PERSENTASE PER TAHUN
2017	14701	-
2018	13862	- 5,7 %
2019	15846	12,5 %
2020	2297	-85,5 %
2021	1281	-92 %

Sumber : *Website* Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Palembang tahun 2017-2021. Data Badan Pusat Statistik menyebutkan bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Palembang pada tahun 2018 mencapai 13.862 kunjungan atau turun 5,7 % dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2017. Jika dibandingkan kunjungan wisatawan ke Palembang pada tahun 2019 mencapai 15.846 kunjungan atau naik 12,5 % dibandingkan pada tahun 2018. Tetapi pada tahun 2020 dan 2021 kunjungan wisatawan menurun sangat drastis yaitu tahun 2020 turun 85,5 % dan tahun 2021 turun 92 %. Hal ini bisa disimpulkan bahwa Kunjungan wisatawan mancanegara ke Palembang masih fluktuasi sewaktu-waktu meningkat dan menurun dalam artian belum stabil. Penurunan tersebut dikarenakan pada tahun 2020 Pandemi covid 19 melanda hampir seluruh negeri. Hal ini berpengaruh terhadap jumlah kunjungan wisatawan dimana setiap objek wisata yang ada di Palembang rata-rata sepi pengunjung bahkan tutup sementara mengingat himbauan dari pemerintah untuk tetap berdiam diri dirumah untuk memutus mata rantai covid 19 dengan menerapkan protokol

covid 19. Seluruh sektor yang bisa menambah pendapatan negara pun menurun, terutama sektor Pariwisata yang langsung mengalami penurunan sangat drastis. Untuk itu perlunya melakukan pengembangan kembali oleh Dinas Pariwisata maupun masyarakat di sekitar tempat wisata yang ada di kota Palembang untuk menarik pengunjung kembali. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor selain covid 19 yaitu kondisi objek wisata, kebijakan yang ditetapkan pada objek wisata dan kualitas sumber daya manusia yang menerima kedatangan wisatawan (Nugroho, 2016). Selain itu penurunan kunjungan wisatawan juga dapat disebabkan kurangnya melibatkan penduduk sekitar, pihak pengelola tidak melibatkan masyarakat dalam mengembangkan objek wisata dan masih minimnya promosi yang dilakukan untuk objek wisata (Wilopo & Hakim, 2017).

Berdasarkan permasalahan diatas mengenai penurunan jumlah kunjungan wisatawan, Menurut Cooper dkk (1995: 81) untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan perlunya meningkatkan daya tarik wisata di objek wisata tersebut dengan menggunakan konsep 4 A (Amenitas, Aksesibilitas, Atraksi dan *Ancillary*) produk-produk ini harus menyatu dan tidak bisa dipisahkan untuk menciptakan pengalaman yang “memuaskan” wisatawan. Jika salah satu produk membuat wisatawan kecewa, maka secara keseluruhan wisatawan akan kecewa terhadap destinasi tersebut.

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan objek wisata dalam memberikan pelayanannya pada wisatawan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau aktual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) Wisatawan yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan wisatawan. Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah sejauh mana

suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler dan Keller (2011) kepuasan Wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian tentang kepuasan disampaikan oleh (Soebiyantoro, 2010) Penelitian ini mempersentasikan bagaimana dampak ketersediaan sarana dan prasarana, sarana transportasi dalam menyediakan kebutuhan-kebutuhan wisatawan dalam menikmati wisata hiburan yang tersedia maupun wisata atraksi yang ditampilkan dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Berdasarkan pada beberapa definisi dari kepuasan wisatawan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwasanya kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu objek wisata. Semakin puas wisatawan berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Akan tetapi apabila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi objek wisata.

Kota Palembang memiliki Objek wisata yang menarik dikunjungi. Salah satunya yaitu objek wisata buatan Bird Park yang berlokasi di Jalan Gubernur H.A Bastari, Sungai Kedukan Palembang. Palembang Bird Park sebagai destinasi pariwisata, dalam pengembangannya tentu membutuhkan beberapa tolak ukur, salah satunya dari pihak wisatawan. Wisatawan dianggap penting untuk menilai suatu destinasi karena wisatawan merupakan pembeli atau penikmat jasa (layanan) yang ditawarkan oleh destinasi pariwisata. Berikut adalah data jumlah pengunjung Palembang Bird Park pada bulan Januari sampai Desember tahun 2019-2021

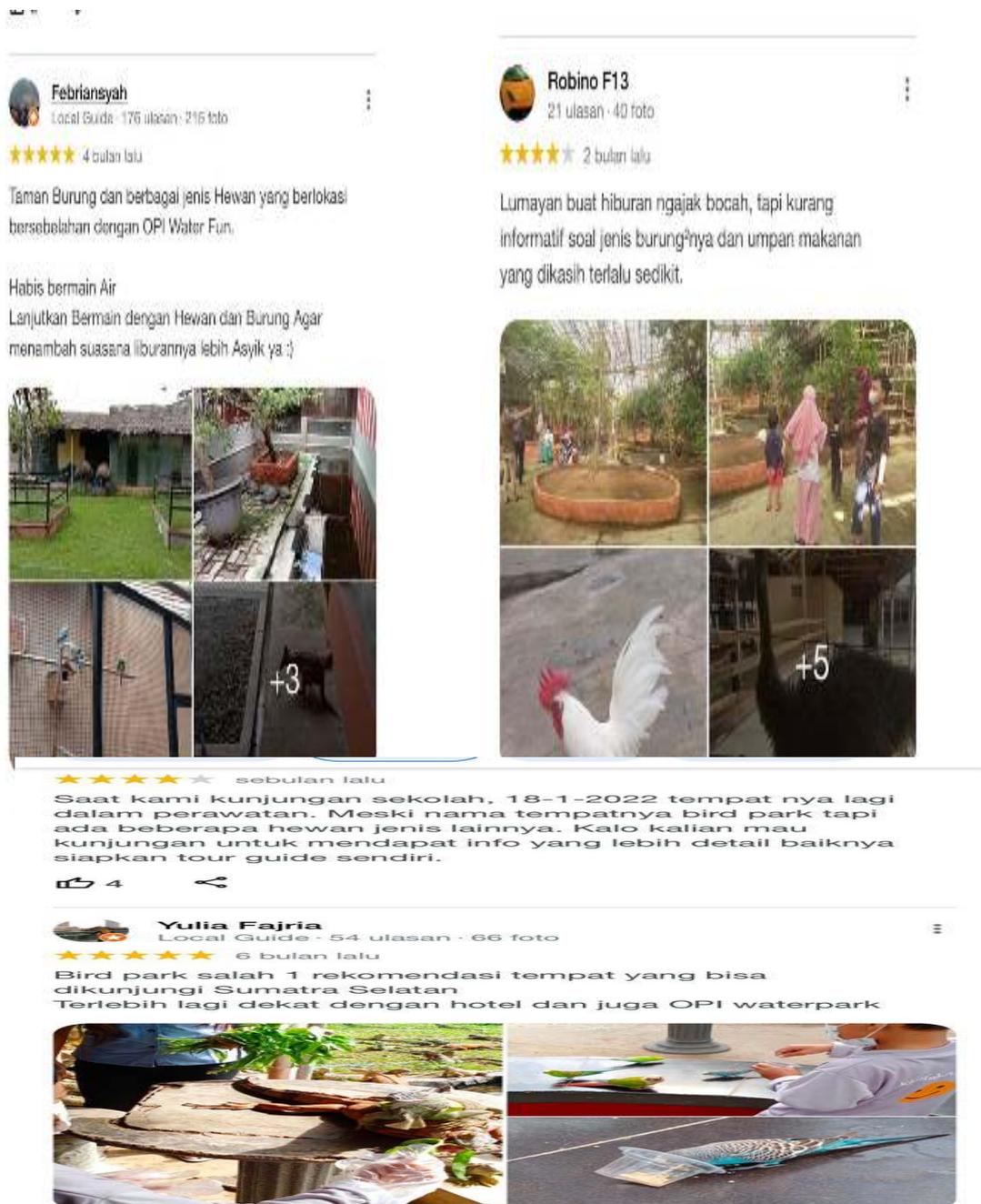
**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan di Palembang bird park**

BULAN	TAHUN		
	2019	2020	2021
JAN	884	442	376
FEB	760	440	340
MAR	795	396	396
APR	770	364	399
MEI	752	353	419
JUN	728	320	406
JUL	706	330	376
AUG	706	310	376
SEP	684	322	384
OKT	642	333	442
NOV	628	300	428
DES	706	376	442
TOTAL	8761	4246	4784
PERSENTASE	-	-52%	13%

*Sumber : Palembang Bird Park, Data diolah, 2022*

Berdasarkan tabel 1.2 tentang Jumlah Kunjungan Wisatawan di Palembang Bird Park dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan pada Palembang Bird Park mengalami penurunan dan peningkatan (2019-2021). Tahun 2020 mengalami penurunan signifikan menjadi 4246 pengunjung atau sebesar 52%. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan 538 pengunjung dari tahun 2020 atau sebesar 13 %. Hal ini dikarenakan Palembang Bird Park terkena dampak pandemi covid 19 dalam artian masih tahap transisi dan pemulihan sejak adanya pandemi covid 19. Palembang Bird Park dibuka sejak tahun 2015 dan mengoleksi 1000 lebih jenis burung. Selain burung, tempat ini juga memiliki hewan lain, seperti Burung unta, Kelinci, iguana, Kucing, Malbi ( Kangguru papua ), Kura-kura dan Ular. Dengan dua kandang besar, pengunjung bisa berinteraksi memberi makan burung-burung yang ada di tempat. Banyak wisatawan yang berkunjung baik domisili di dalam kota

Palembang maupun luar Palembang memiliki kesan tersendiri yang mereka tuangkan dalam situs web.



**Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung di Palembang Bird Park**  
Sumber : Ulasan Google, 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 tentang ulasan pengunjung ke Palembang Bird Park melalui ulasan web tentang apa yang dirasakan oleh pengunjung setelah mengunjungi Palembang Bird Park, ada beberapa ulasan negative yaitu kurangnya tenaga tour guide di objek wisata dan umpan makanannya yang dikasih terlalu sedikit. Hal ini membuat pengelola harus memperbaiki dan menambah tenaga tour guide supaya informasi dapat tersampaikan dengan baik wisatawan.

Pada umumnya pengunjung yang ingin berkunjung ke suatu objek wisata mendengar dan mendapatkan rekomendasi oleh seseorang yang telah datang langsung ke objek wisata tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Persepsi wisatawan terhadap objek daya tarik wisata di Palembang Bird Park.

Dengan adanya hal ini penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komponen Produk 4 A terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata di Palembang Bird Park”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah

1. Bagaimana pengaruh Atraksi terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park ?
2. Bagaimana pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park ?
3. Bagaimana pengaruh Amenitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park ?
4. Bagaimana pengaruh *Ancillary* terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menggunakan dimensi 4 A (Attraction, Amenity, Accessibility, Ancillary) Penelitian ini dilakukan pada orang yang pernah mengunjungi Palembang Bird Park.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan, berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan di Palembang Bird Park terkait dimensi 4 A (Atraksi,Amenitas,Aksesibilitas dan *Ancillary*)

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat memberikan masukan kepada pengelola Palembang Bird Park mengenai Pengaruh komponen produk 4 A (Atraksi,Aksesibilitas,Amenitas dan *Ancillary*) terhadap kepuasan wisatawan sehingga dapat menjadi informasi bagi pihak terkait dalam upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan di Palembang Bird Park. Manfaat bagi penulis, penelitian ini sebagai media pembelajaran supaya memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori dan praktek di lapangan serta sebagai sarana untuk mengembangkan keterampilan berfikir ilmiah dan kemampuan dalam mengatasi masalah, dan salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata

### **1.5.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama dan diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ancillary) terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara sistematika, penulisan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, bahan acuan dalam pembahasan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai deskripsi data responden, analisis dan hasil perhitungan statistik hubungan variabel dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.