

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang, Provinsi Sumatra Selatan kaya akan Potensi destinasi wisata. Pariwisata merupakan sektor yang di anggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk di kembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Seperti di kemukakan oleh Lubis dan Osman (2014:286) pariwisata mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dan Negara-negara lain di asia tenggara serta berbagai Negara di dunia pada umumnya. Sektor pariwisata dapat menciptakan peluang usaha, membuka lapangan pekerjaan, memperbaiki tingkat pendapatan, dan mendorong pemerataan penduduk serta dapat meningkatkan pendapatan negara disektor perpajakan.

Tabel 1.1

**Jumlah wisatawan Rumah Kembar Tuan Kentang Palembang
Tahun 2017-2021**

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Lokal
2017	53	58
2018	131	176
2019	55	221
2020	6	58
2021	8	163

Sumber: Pengelola Rumah Kembar Tuan Kentang Palembang 2022

Pada table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Rumah Kembar Tuan Kentang mengalami peningkatan setiap tahunnya terutama tahun 2018. Karena kota Palembang mendapat kepercayaan bersama Ibu Kota DKI Jakarta untuk menjadi tuan rumah dalam pergelaran Olahraga terbesar se Asia yaitu Asian Games. Namun pada tahun 2020 sampai 2021 mengalami penurunan wisatawan akibat mewabahnya virus Covid-19 yang menyerang seluruh dunia dan termasuk juga Indonesia terkena dampak dari Virus Covid-19.

Sehingga pemerintahan kita memberlakukan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau di singkat menjadi PPKM. PPKM ini sendiri sangat berdampak bagi bidang pariwisata di karenakan masyarakat di himbau untuk tidakmelakukan banyak aktifitas di dalam kota maupun luar kota.

Pariwisata di Kota Palembang mempunyai beberapa ragam dan jenis Wisata budaya dan sejarah. Dimana salah satunya wisata budaya dan sejarah yang ada di Palembang yaitu Rumah Kembar Tuan Kentang. Keberadaan Rumah Kembar Tuan Kentang ini sangat menyita perhatian wisatawan yang datang ke kota Palembang karena rumah ini adalah salah satu tujuan pecinta kain Tradisional,karena di tempat ini juga merupakan salah satu tempat pembuatan kain Jumputan, yang beralamatkan di jalan Aiptu A Wahab.

Wisata Sejarah adalah tempat atau kawasan yang memiliki nilai-nilai sejarah, dan wisata budaya menurut Darmadjati Pambudi (2015;121) adalah gerakan atau kegiatan wisata yang di rangsang oleh adanya objek-objek wisata berwujud hasil- hasil seni budaya setempat seperti adat istiadat masyarakat setempat. Hal ini menunjukkan selain wisatawan dapat menikmati keindahan pariwisata yang di tawarkan mereka juga juga mendapatkan pembelajaran dari sejarah dan budaya yang terdapat pada wisata tersebut. Salah satu destinasi wisata sejarah dan budayayang ada di kota Palembang Yaitu Rumah Kembar Tuan Kentang. Penduduk sekitar sebagian besar warganya hidup dari pengerajin kain tradisional. Adapun kain yang mereka produksi, seperti: Kain songket, blongsong, tanjung, pelangi, atau jumputan. Kualitas kain yang di hasilkan cukup bagus. Produksi kain dari wilayah Tuan Kentang juga memasok ke beberapa galeri kain di wilaya terkenal seperti di Tangga Buntung, Selain itu masih banyak wisata sejarah dan budaya seperti: Kampung Kapitan, Masjid Cheng Ho, dan destinasi wisata Pulau Kemaro. Akan tetapi sampai saat ini Rumah Kembar Tuan Kentang masih menjadi wisata yang di minati para

wisatawan lokal, luar kota, maupun mancanegara.

Berdasarkan uraian di atas penulis memilih judul “Analisa Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Rumah Kembar Tuan Kentang” sebagai judul skripsi karena bertujuan untuk menganalisa kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang di berikan karena pelayanan cukup berpengaruh untuk menarik dan untuk mempertahankan eksistensi destinasi wisata Rumah Kembar Tuan Kentang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisa kepuasan wisatawan yang berkunjung pada destinasi wisata Rumah Kembar Tuan Kentang.

1.3 Batasan Masalah

Agar Pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang dan tetap focus serta terarah, penulis membatasi pembahasan yang terlalu melas dari permasalahan yang ada yaitu kepuasan wisata Rumah Kembar Tuan Kentang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai penulis dalam melakukan penelitian terhadap pelayanan prima destinasi wisata Rumah Kembar Tuan Kentang adalah untuk mengetahui dan menguraikan pelayanan-pelayanan apa saja yang dilakukan pada objek wisata Rumah kembar Tuan Kentang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan sebagai sarana pembangunan ilmu pariwisata

khususnya di bidang Pelayanan Prima. Selanjutnya penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan guna penelitian lanjutan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan masukan objektif pada pengelola Rumah Kembar Tuan Kentang sebagai saran dalam pelayanan prima pada objek wisata Rumah Kembar Tuan Kentang.

1.5.3 Manfaat Bagi Penulis

Untuk memberikan informasi-informasi yang di butuhkan oleh pembaca sehingga dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman dalam mencari informasi di bidang yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan memberikan garis besar mengenai skripsi ini sehingga menggambarkan hubungan antar bab di mana masing-masing bab terdiri dari bab keseluruhan. Adapun sistematika penulisan ini di uraikan secara singkat sebagai berikut:

BAB 1 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 Pengertian Pariwisata
- 2.2 Penegrtian Objek Wisata
- 2.3 Pelayanan Prima
- 2.4 Penelitian Terdahulu
- 2.5 Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

3.2 Lokasi Penelitian

3.3 Teknik Penerimaan Sumber Data

3.4 Informasi Penelitian

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.7 Uji Keabsahan Data dan Metode SWOT

3.8 Teknik Pengumpulan Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2 Hasil Penelitian

4.3 Analisis Wawancara Responden

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran