

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi pariwisata yang menjadi salah satu tujuan favorit bagi wisatawan. Pariwisata di Indonesia didukung dengan Peraturan Menteri Pariwisata RI Nomor 14 Tahun 2016 “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Keindahan alam serta berbagai macam budaya dan sejarah yang tertinggal menjadikan Indonesia salah satu tujuan wisatawan berkunjung dan berinteraksi langsung dengan masyarakat lokal dan menggali hal-hal unik ataupun sesuatu yang sangat menarik bagi wisatawan. Dengan demikian kekayaan alam yang unik dan berbagai macam suguhan alam yang menarik wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung. Semakin meningkatnya wisatawan yang berkunjung ke daerah objek wisata maka akan meningkatkan pendapatan penduduk yang berada di lokasi objek wisata.

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu daerah di Pulau Sumatera yang memiliki potensi wisata yang luar biasa. Sebagai salah satu destinasi wisata, Sumatera Selatan memiliki beragam kebudayaan dan obyek wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan mulai dari wisata alam, wisata religi, wisata sejarah dan budaya, maupun wisata buatan. Saat ini, Kota Palembang telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, mulai dari kepadatan penduduk, tingkat perekonomian, sarana dan prasarana, serta pembangunan infrastruktur. Beberapa obyek wisata yang terkenal di Kota Palembang diantaranya seperti Jembatan Ampera, Sungai Musi, Benteng Kuto Besak, Masjid Agung, Kampung Al Munawar, Pulau Kemaro, Masjid Cheng Ho, Jakabaring Sport City. Salah satu objek wisata yang banyak menarik minat berkunjung yaitu Jakabaring Sport City.

Jakabaring Sport City adalah sebuah kecamatan di Kota Palembang, Sumatra Selatan, Indonesia. Pada tahun 2016 kecamatan ini resmi terbentuk dari Kecamatan Seberang Ulu I sejauh 5 kilometer dari pusat kota Palembang. di Kecamatan ini terdapat stadion olahraga kelas Internasional Jakabaring Sport City yang pernah digunakan pada ajang perlombaan olahraga internasional seperti *Sea Games* ke-26 tahun 2011, *Islamic Solidarity Games* ke-3 tahun 2013, dan *Asian Games* ke-18 tahun 2018. Di objek wisata ini menawarkan kawasan olahraga yang modern bertaraf internasional, banyak tempat olahraga yang menarik untuk bisa dikunjungi pada kawasan Jakabaring Sport City ini seperti Stadion Gelora Sriwijaya, Stadion Lapangan Tennis, Stadion Atletik, Stadion Akuatik, Gedung GOR Ranau (badminton), Gedung GOR Dempo (senam), Lapangan Softbol, Stadion menembak, Arena Ski Air, Arena Voli Pantai, Arena Panjat Dinding, Arena Bowling, dan Sirkuit International Jakabaring. Jakabaring Sport City ini ramai dikunjungi wisatawan setiap hari terutama weekend, untuk tiket masuk ke kawasan ini untuk kendaraan roda dua Rp.7.000 dan untuk mobil pribadi Rp.10.000 dengan menghitung banyak orang didalamnya. Berikut ini adalah jumlah kunjungan wisatawan Jakabaring Sport City dari tahun 2018-2022.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Wisatawan
2018	1.260.000
2019	1.095.000
2020	Tutup covid 19
2021	540.000
2022	1.080.000
Total	3.975.000 Wisatawan

Sumber : Pengelola Jakabaring Sport City,2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan pada Jakabaring Sport City mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah kunjungan mengalami kenaikan saat Kota Palembang menjadi tuan rumah *Asian Games*, di tahun 2019 mengalami sedikit penurunan kunjungan wisatawan dikarenakan pasca *Asian Games*, di tahun 2020 Jakabaring Sport City menutup operasional wisatawan untuk berwisata karena pandemi covid-19 dan Wisma Atlet dijadikan rumah kesehatan isolasi mandiri, di tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah wisatawan pasca covid-19, di tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan.

Citra destinasi merupakan tanggapan dari individu terhadap karakteristik destinasi yang dipengaruhi dari informasi promosi, media massa serta banyak faktor lainnya. Sebagian konsumen memilih destinasi untuk memahami diri sendiri dan mengkomunikasikan aspek diri mereka kepada responden lain. Komponen dari citra destinasi ialah terdiri dari penilaian emosional atau citra afektif (*affective image*) dan hasil penilaian rasional atau citra kognitif (*cognitive image*).

Citra destinasi yang dimiliki Jakabaring Sport City yaitu salah satu objek wisata yang menarik karena memiliki kawasan olahraga yang bertaraf internasional yang digunakan untuk ajang perlombaan seperti *Sea Games* dan *Asian Games*. Selain itu Jakabaring Sport City sering digunakan untuk acara festival dan berbagai *event* dan atraksi wisata yang bisa dilakukan di Jakabaring Sport City seperti ber-olahraga dan rekreasi menjadikan daya tarik wisatawan untuk mengunjungi kawasan Jakabaring Sport City.

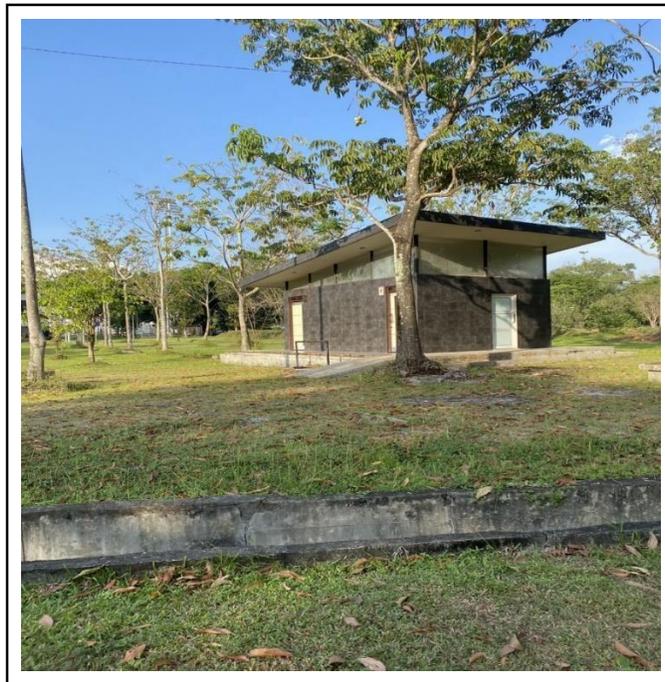
Selain itu, fasilitas juga dapat menjadi faktor penting untuk konsumen dalam mengambil keputusan untuk berkunjung. Fasilitas penunjang pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat pelengkap utama sehingga wisatawan yang berkunjung terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi objek wisata. Berikut ini adapun fasilitas penunjang yang ada di Jakabaring Sport City.

Tabel 1.2
Fasilitas Umum Jakabaring Sport City

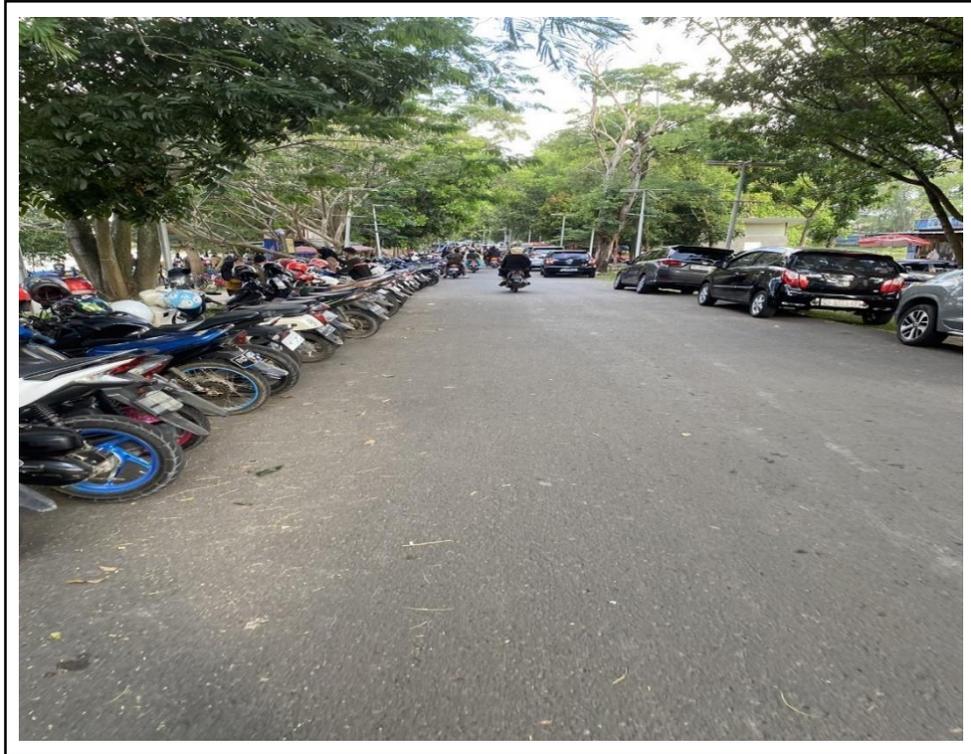
No	Fasilitas	Jumlah
1	Toilet Umum	15
2	Tempat Parkir	Di Setiap Venue

Sumber : Jakabaring Sport City, 2023

Berdasarkan tabel 1.2 fasilitas toilet umum berjumlah 15 pada kawasan Jakabaring Sport City tetapi terdapat permasalahan yaitu fasilitas toilet umum yang bisa digunakan hanya 3 yaitu pada kawasan *Shooting Range* dan Danau Jakabaring sedangkan pada kawasan lainnya terkunci dan kebersihan yang kurang terjaga sehingga membuat wisatawan merasa tidak nyaman saat menggunakan fasilitas toilet umum.



Gambar 1.1 Toilet umum Jakabaring Sport City
Sumber : Dokumentas Pribadi, 2023

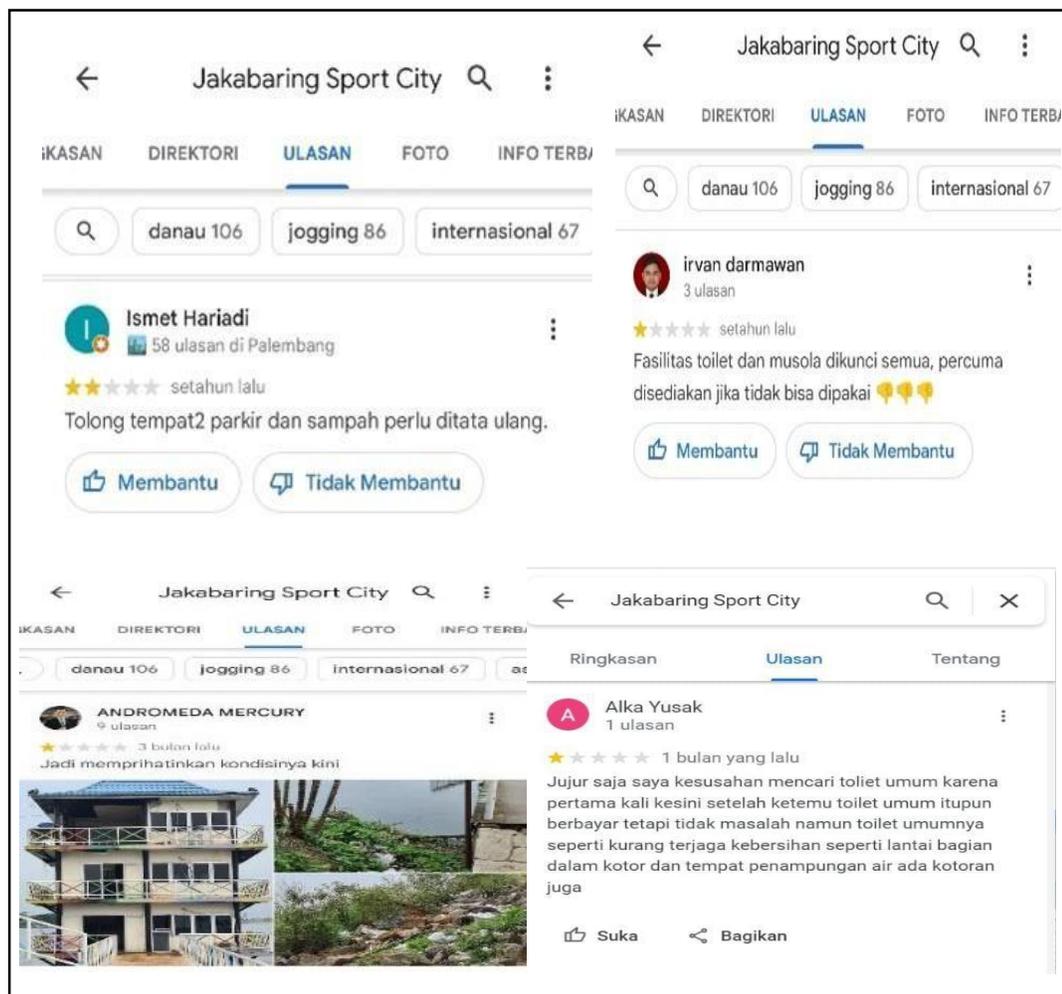


**Gambar 1.2 Parkir umum Jakabaring Sport City
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023**

Fasilitas parkir umum yang menjadi permasalahan yaitu terdapat pada kawasan Jakabaring Sport City dikarenakan para wisatawan memarkirkan kendaraan pada tepi jalan sehingga terjadinya penyempitan pada jalan yang menyebabkan seringnya terjadi kemacetan jika sedang ramai pengunjung yang datang

Jakabaring Sport City adalah tempat yang sudah dikenal banyak wisatawan untuk melakukan rekreasi di kota Palembang dengan dipatok harga tiket yang terjangkau bisa mendapatkan pemandangan yang asri dan bisa memasuki berbagai *venue* yang tidak kalah menarik dibandingkan dengan destinasi lain di kota Palembang. Berbagai wisatawan yang pernah berwisata baik dari dalam kota Palembang maupun luar Palembang memiliki kesan tersendiri yang dirasakan selama berkunjung ke Jakabaring Sport City yang mereka unggah pada ulasan

dalam situs web. Adapun beberapa contoh ulasan kepuasan pengunjung sebagai berikut:



Gambar 1.3 Ulasan Wisatawan
Sumber : www.google.com,2023

Berdasarkan unggahan ulasan pengunjung di atas melalui situs web ada beberapa ulasan negatif pada Jakabaring Sport City yang menyatakan tentang lingkungan pada *venue* tertentu yang kekurangan perawatan kebersihan dan fasilitas penunjang yang kurang memadai sehingga menyebabkan Jakabaring Sport City ini memiliki citra destinasi yang rendah dimata wisatawan.

Adanya kualitas yang baik di dalam suatu usaha pariwisata, akan menciptakan kepuasan bagi wisatawannya. Wisatawan yang merasa benar-benar puas akan kembali bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung. Namun apabila wisatawan tidak merasa puas dari objek wisata tersebut, maka mereka akan meninggalkannya dengan membawa kesan yang kurang baik dalam jangka panjang hal tersebut akan menyebabkan penurunan jumlah kunjungan yang dapat merugikan objek wisata itu sendiri. Oleh karena itu diperlukan upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas objek wisata tersebut agar wisatawan bisa memperoleh apa yang diharapkan bahkan lebih.

Berkaitan dengan pentingnya sebuah citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan wisatawan pada sebuah destinasi wisata, maka peneliti tertarik dan ingin melakukan sebuah penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik dan akan melakukan penelitian di destinasi wisata Jakabaring Sport City dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Penunjang terhadap Kepuasan Berkunjung di Jakabaring Sport City Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, hal yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City?
2. Adakah pengaruh fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City?
3. Adakah pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City. Pada penelitian ini peneliti akan membahas pengaruh citra destinasi yang memiliki dua komponen yaitu *cognitive destination image*, *affective destination image* dan fasilitas penunjang terutama pada layanan toilet umum, tempat parkir.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Pengelola Jakabaring Sport City

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk acuan dalam mengembangkan destinasi wisata bahwa citra destinasi dan fasilitas wisataperlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Serta pihak pengelola membangun citra yang positif agar jumlah kunjungan wisata meningkat.

1.5.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan informasi gambaran sebagai perbandingan khususnya untuk yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport CityPalembang.

1.5.3 Bagi Peneliti

Bertambahnya pengetahuan, wawasan, dan mendapat pengalaman langsung tentang bagaimana seseorang menilai, dan memandang suatu di objek wisata serta menerapkan teori-teori yang telah didapat selama kuliah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini 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 penulisan 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 Yang Berkaitan dengan variable penelitian
- 2.2. Kerangka Berpikir
- 2.3. Hipotesis Penelitian

BAB III METODELOGI PENELITIAN

- 3.1. Jenis Penelitian
- 3.2. Lokasi Penelitian
- 3.3. Populasi dan Sampel
- 3.4. Teknik Pengambilan Sampel
- 3.5. Jenis dan Sumber Data
- 3.6. Teknik Pengumpulan Data
- 3.7. 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

