

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang saat ini sedang banyak dikembangkan dan semakin menarik perhatian. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan “Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata dan bersifat multidimensi yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha”. Menurut Hunzieker dan Krapf dalam Heryanto (2021) mengemukakan pengertian dari pariwisata yaitu bahwa pariwisata dapat dikatakan sebagai suatu jaringan atau suatu gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing atau wisatawan pada suatu tempat namun tidak diperkenankan untuk melakukan suatu pekerjaan penting yang akan menghasilkan keuntungan bagi dirinya.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang menunjukkan grafik yang meningkat dan juga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia semakin membaik (Isdarmanto, 2017). Pariwisata juga memiliki peranan yang sangat penting dalam keikutsertaan membangun perekonomian dari suatu daerah, sehingga untuk saat ini sudah banyak daerah-daerah yang ada di Indonesia berkompetisi untuk menampilkan dan memperkenalkan potensi kepariwisataan di daerahnya masing-masing hal ini guna untuk menarik minat kunjung dari wisatawan untuk datang ke daerah tersebut (Hermanto, Moelyati & Fitantina 2022).

Perkembangan pariwisata suatu daerah akan lebih mudah dilakukan melalui perkembangan pariwisatanya, pariwisata juga

dapat membantu menunjang pembangunan infrastruktur dari suatu daerah dan negara, seperti dengan perkembangan dan pengadaan restoran, akomodasi, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan kepariwisataan.

UU NO. 10 Tahun 2009 menjelaskan bahwasanya “Segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia, menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan”. Berdasarkan data pada *Webesite* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan terdapat 17 Daerah Kabupaten/Kota Se-Sumatera Selatan yang menjadi Objek Daya Tarik Wisata, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Data Daerah Objek Daya Tarik Wisata Sumatera Selatan

NO	Kabupaten/Kota	Daya Tari wisata
1	Ogan Komering Ulu	649
2	Ogan Komering Ilir	490
3	Muara Enim	559
4	Lahat	643
5	Musi Rawas	41
6	Musi Banyuasin	1004
7	Banyuasin	358
8	Ogan Komering Ulu Selatan	391
9	Ogan Komering Ulu Timur	348
10	Ogan Ilir	37
11	Empat Lawang	67
12	Penukal Abab Lematang Ilir	123
13	Musi Rawas Utara	20
14	Palembang	7615
15	Prabumulih	310
16	Pagaralam	532
17	Lubuk Linggau	1221

Sumber : Website Sistem Informasi Satu Data Sumsel, 2023

Kabupaten Muara Enim merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Selatan. Kabupaten Muara Enim masuk diantara 17 daerah Kabupaten/Kota yang menjadi Objek Daya Tarik Wisata Provinsi Sumatera Selatan dan memiliki objek wisata salah satunya yaitu objek wisata Curup Tenang Bedegung. Objek wisata merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam suatu perkembangan dari daerah tujuan wisata, adapun suatu objek wisata yang baik akan dapat memberikan opini yang positif terhadap setiap wisatawan yang berkunjung ke destinasi atau daerah tujuan wisata tersebut (Abdulhaji & Yusuf, 2016).

Air Terjun Curup Tenang Bedegung merupakan salah satu kawasan wisata yang berada di Provinsi Sumatera Selatan tepatnya di Kecamatan Tanjung Agung, Kabupaten Muara Enim. Obyek wisata ini memiliki daya tarik wisata alam terutama pada wisata Air Terjun dan Arung Jeram. Objek Wisata ini juga berjarak 240 km dari pusat Kota Palembang. Selain itu Air Terjun Curup Tenang Bedegung juga merupakan air terjun tertinggi di Sumatera Selatan dengan ketinggian mencapai 99 meter hal ini yang menjadi salah satu keunggulan dari obyek wisata Curup Tenang Bedegung (Hermanto, Moelyati, Fitantina, 2022). Berikut ini merupakan data dari kunjungan Wisatawan yang datang berkunjung ke Objek wisata Curup Tenang Bedegung dengan rentan 5 tahun terakhir yaitu mulai dari 2018 sampai dengan tahun 2022.

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Curup Tenang Bedegung

TAHUN	2018	2019	2020	2021	2022
JUMLAH	31.508	39.015	9.244	13.787	9.169

Sumber : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten

Muara Enim, 2023

Berdasarkan dengan tabel 1.2 tentang jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Air Terjun Curup Tenang Bedegung dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan yang datang mengalami peningkatan maupun penurunan dimana pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 29.771 pengunjung dan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 kembali mengalami peningkatan jumlah kunjungan yang disebabkan karena sudah mulai aktif kembali aktifitas wisata pada, namun pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 33% atau 4.618 pengunjung. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan yang datang ke Curup Tenang Bedegung masih bersifat fluktuasi yang sewaktu-waktu dapat meningkat dan juga dapat menurun atau bisa dikatakan belum stabil.

Penulis melakukan pencarian informasi secara online dilakukan melalui aplikasi *google maps*. Wisatawan yang memberikan ulasan terkait dengan kondisi dari objek wisata air terjun bedegung baik itu ulasan positif dan ulasan negatif. Beberapa ulasan yang diberikan oleh para wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke objek wisata Curup Tenang Bedegung ini. Berikut ulasan yang berkaitan dengan keindahan dari objek wisata Curup Tenang Bedegung.



Gambar 1.1 Ulasan Positif Pengunjung

Sumber : Goggle Maps, 2023

Wisatawan diantaranya memberikan ulasan positif berkaitan dengan kondisi dan keadaan dan keindahan dari air terjun Curup

Tenang Bedegung itu sendiri, selain itu juga wisatawan memberikan ulasan terkait dengan kesejukan udara sekitar, keasrian objek wisata, objek wisata yang dinilai masih sangat alami dan cocok dijadikan sebagai tempat untuk rekreasi keluarga dan tentunya wisatawan juga memberikan ulasan atau komentarnya terkait dengan suasana dari objek wisata Curup Tenang Bedegung ini yang masih sangat indah dan belum banyak pembangunan yang merubah kesan alam dari objek wisata Curup Tenang Bedegung, hal ini menunjukkan bahwasannya objek wisata Curup Tenang ini memiliki potensi yang baik untuk terus berkembang dan juga dikembangkan untuk dapat lebih baik.

Namun selain ulasan positif wisatawan juga memberikan ulasan negatif terkait dengan beberapa komponen yang ada di objek wisata Curup Tenang Bedegung ini, yaitu tentang komponen 4 A kepariwisataan yang mana menurut (Saway, Alvianna et al., 2021) suatu objek wisata dapat dikatakan menarik wisatawan ketika objek tersebut sudah memiliki komponen atraksi, amenitas dan aksesibilitas yang memadai dan salah satu cara untuk dapat menarik minat kunjung wisatawan yaitu dengan terpenuhinya komponen 4A pada objek wisata. Berikut ulasan negatif wisatawan yang sudah berkunjung ke Objek Wisata Curup Tenang Bedegung terkait dengan komponen Atraksi yang ada di Objek Wisata Curup Tenang Bedegung.



Gambar 1.2 Ulasan Tentang Atraksi
Sumber : Goggle Maps, 2023

Jika dilihat dari segi Atraksi yang terdapat pada objek wisata Curup Tenang Bedegung, wisatawan memberikan ulasan terkait dengan harus dilakukan penambahan untuk kegiatan atraksi yang ada pada objek wisata Curup Tenang Bedegung, pada objek wisata Curup Tenang Bedegung untuk saat ini kegiatan atraksi yang dapat dilakukan oleh para wisatawan yang datang berkunjung berupa melihat keindahan dari air terjun Curup Tenang Bedegung, berfoto pada spot foto yang telah disediakan oleh pihak pengelola, serta bermain air dan juga bisa bermain arung jeram di sungai enim yang ada di sekitar air terjun Curup Tenang Bedegung. Selain itu wisatawan juga memberikan ulasan terkait dengan komponen wisata berupa amenities yang ada pada objek wisata Curup Tenang Bedegung, berikut ulasan yang penulis dapatkan dari aplikasi *google maps* terkait komponen amenities.

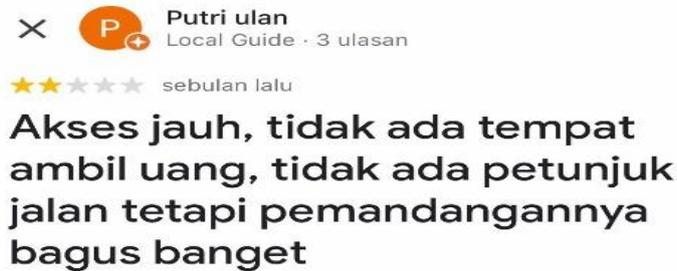


Gambar 1.3 Ulasan Tentang Amenitas

Sumber : Goggle Maps, 2023

Wisatawan memberikan ulasan terkait dengan belum adanya fasilitas kebersihan berupa tempat sampah yang memadai di objek wisata sehingga menyebabkan kondisi dari objek wisata ini dinilai kurang bersih masih harus dilakukan pembaharuan seperti perbaikan terhadap tempat-tempat berjualan yang ada di sekitar air terjun, serta pemeliharaan lebih lanjut untuk fasilitas akomodasi dan yang lainnya pada objek wisata Curup Tenang Bedegung. Jika dilihat dari komponen aksesibilitas, wisatawan juga memberikan ulasan

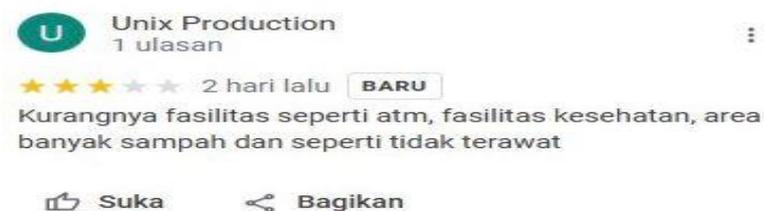
terhadap komponen tersebut, berikut ulasan yang diberikan oleh wisatawan.



Gambar 1.4 Ulasan Tentang Aksesibilitas

Sumber : Goggle Maps, 2023

Menurut ulasan yang didapatkan dari aplikasi google maps, wisatawan mengeluhkan tentang akses menuju ke objek wisata yang dinilai masih tergolong jauh dari pangkal desa serta belum ada angkutan umum khusus yang memang beroperasi menuju langsung ke objek wisata Curup Tenang Bedegung ini, jika ingin menggunakan jasa angkutan wisatawan harus menyewa. Namun saat ini sudah ada pembangunan berupa penambahan lahan parkir yang lebih dekat dengan air terjun, menyebabkan para wisatawan tidak lagi harus berjalan jauh menaiki anak tangga untuk dapat sampai atau untuk dapat melihat langsung air terjun curup tenang ini. Ancillary juga menjadi salah satu komponen kepariwisataan yang dikeluhkan oleh wisatawan pada Objek Wisata Curup Tenang Bedegung ini, berikut ulasan yang diberikan oleh wisatawan dalam aplikasi *google maps*.



Gambar 1.5 Ulasan Tentang Ancillary

Sumber : Goggle Maps, 2023

Dari segi Ancillary dapat dilihat bahwa ulasan wisatawan masih ada yang mengeluhkan tentang kurangnya fasilitas penunjang pada objek wisata Curup Tenang Bedegung ini seperti lokasi tempat pengambilan uang yang masih belum memadai. Namun yang sedikit lebih banyak dikeluhkan oleh wisatawan yaitu mengenai kondisi kebersihan yang minim karena belum banyak tersedianya tempat sampah di sekitar objek wisata, akses menuju ke objek wisata. Kebersihan di kawasan wisata memang tergolong masih belum terlalu bersih, serta akses jalan yang relatif cukup jauh dari pusat kota.

Ulasan tersebut merupakan *feedback* yang diberikan oleh para wisatawan pada objek wisata air terjun Curup Tenang Bedegung. Ulasan ini juga berawal dari apa yang dirasakan dan didapatkan oleh para wisatawan pada saat mengunjungi objek wisata. Dari ulasan tersebut juga dapat dilihat bahwa masih banyak terdapat keluhan dari wisatawan yang datang berkunjung ke Curup Tenang Bedegung baik dari segi Atraction, Amenity, Accessibility maupun Ancillary.

Dengan ulasan-ulasan tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan dari komponen 4A kepariwisataan yang ada pada objek wisata Curup Tenang Bedegung ini dapat dikatakan belum maksimal, dengan adanya ulasan negatif tersebut akan menimbulkan adanya keraguan dari wisatawan lain yang belum berkunjung ke objek wisata Curup Tenang Bedegung ini, maupun untuk wisatawan yang sudah pernah berkunjung dan yang ingin berkunjung kembali.

Menurut Suwena dan Wydiatmaja (2017) dalam Setyanto dan Pangestuti (2019) menyatakan bahwa kebutuhan serta pelayanan dari suatu daerah tujuan wisata harus aselalu didukung dengan danya empat komponen utama dari kepariwisataan atau yang disebut dengan "4A" yaitu terkait Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, dan Ancillary. Selain itu dijelaskan juga bahwasannya setiap kawasan wisata harus memiliki komponen yang saling mendukung guna

untuk pengembangan wisata yang ada, dengan tujuan agar wisatawan juga mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan menarik perhatian (Oktavia, 2021). Menurut Cooper dkk dalam (Setyanto dan Pangestuti, 2019) pada suatu daerah tujuan wisata harus memiliki komponen diantaranya yaitu (attraction), mudah dicapai karena ada transportasi (access), tersedianya fasilitas akomodasi, restoran, serta tempat hiburan, area perbelanjaan dan pelayanan lain (amenities), juga organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan wisatawan.

Selaras dengan hal itu menurut Alvianna, Patalo et al (2020) suatu daerah tujuan wisata harus didukung oleh 4 (empat) komponen pariwisata atau “4A” yaitu Attraction (atraksi wisata), Accessibility (aksesibilitas), Amenity (amenitas), dan Ancillary services (pelayanan tambahan). Lebih lanjut dijelaskan bahwa semakin baik objek wisata maka akan menghasilkan kepuasan wisatawan yang juga akan ikut terbentuk, dan akan semakin dikenal oleh wisatawan yang lain apabila mendapatkan rekomendasi yang baik dan positif.

Menurut Spillane dalam Saway, Alvianna et al(2021) tujuan dari adanya suatu kegiatan perjalanan wisata adalah untuk memperoleh perasaan puas dan senang. Selanjutnya Kozak dan Rimmington dalam (Aprilia, Sunarti & Pangestuti, 2017) mengemukakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan (tourist satisfaction) dapat mempengaruhi keputusan dari wisatawan dalam proses memilih destinasi, mengkonsumsi produk dan jasa, dan keputusan wisatawan tersebut untuk melakukan kunjungan ulang. Kepuasan wisatawan merupakan satu hal yang penting untuk selalu diperhatikan dan menjadi pertimbangan bagi setiap destinasi, hal ini karena dari rasa puas terhadap sebuah destinasi itulah yang nantinya akan memunculkan rekomendasi dari wisatawan kepada wisatawan lainnya, yang akan menunjang perkembangan dari sebuah destinasi apabila banyak wisatawan yang datang berkunjung.

Menurut Solomon dalam (Dewandaru et al., 2021) kepuasan dari seorang pelanggan dapat ditentukan dari keseluruhan perasaan serta sikapnya terhadap barang yang dibeli dan pelayanan yang di terima. Oleh sebab itu industri pariwisata juga harus terus memprioritaskan dan mempertimbangkan bagaimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan maupun komponen lainnya yang didapatkan oleh wisatawan baik saat berada di objek maupun setelah wisatawan tidak berada di objek wisata lagi. Selanjutnya diperjelas dengan teori *The Expectancy Disconfirmation* yang dikemukakan oleh Payangan dalam Setyanto & Pangestuti (2019) bahwa puas atau tidaknya wisatawan terhadap produk dan jasa pariwisata yang dirasakan akan ditentukan melalui evaluasi oleh wisatawan dengan membandingkan persepsi hasil yang didapatkan dengan apa yang diharapkan oleh wisatawan terhadap produk atau jasa.

Berdasarkan dengan Fenomena yang didapatkan dari apa yang dikeluhkan oleh para wisatawan dan berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus membahas tentang bagaimana pengaruh dari komponen 4A Kepariwisata sebagai indikator, terhadap tingkat kepuasan dari wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata Curup Tenang Bedegung. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, dan Ancillary) Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Curup Tenang Bedegung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *attraction* (atraksi) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung?

2. Bagaimana pengaruh *amenities* (fasilitas) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung?
3. Bagaimana pengaruh *accessibility* (aksesibilitas) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung?
4. Bagaimana pengaruh *ancillary* (pelayanan tambahan) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung?
5. Bagaimana pengaruh Komponen 4A secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan, agar penelitian ini lebih terfokus dan jelas, memiliki ruang lingkup yang tepat dan menghindari adanya pembahasan yang terlalu luas serta guna untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis membatasi permasalahan penelitian tentang pengaruh komponen pariwisata 4 A, yaitu *attraction* (atraksi), *amenities* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas), *ancillary* (pelayanan tambahan) terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Curup Tenang Bedegung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *attraction* (atraksi) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung
2. Untuk mengetahui pengaruh *amenities* (fasilitas) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung

3. Untuk mengetahui pengaruh *accessibility* (aksesibilitas) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung
4. Untuk mengetahui pengaruh *ancillary* (pelayanan tambahan) terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung
5. Untuk mengetahui pengaruh Komponen 4A secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wisatawan di objek wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai media pembelajaran bagi penulis untuk dapat menambah pengetahuan dan pemahaman serta mengembangkan keterampilan dalam berfikir ilmiah dan kemampuan untuk mengatasi masalah yang ada.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pihak pengelola objek wisata Curup Tenang Bedegung dan pemerintah Kabupaten Muara Enim sebagai masukan dan acuan yang objektif untuk perkembangan dari objek wisata Curup Tenang Bedegung.

1.5.2 Manfaat Teoritis

1. Melalui Penelitian ini diharapkan sebagai bahan rujukan dan sumbangan pemikiran secara teoritis
2. Sebagai kajian pustaka bagi seluruh pihak terkait guna melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang penelitian yang sama.