

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

2.1.1 Definisi Pariwisata

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata yang didukung dengan adanya berbagai fasilitas serta layanan yang telah disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan juga Pemerintah Daerah.

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.

Menurut Riani (2021) juga menjelaskan bahwa pengertian pariwisata yaitu suatu gejala pada abad modern yang didasarkan atas kebutuhan seseorang terhadap keindahan alam dan kesenangan khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan dari berbagai bangsa dan juga negara.

2.2 Komponen Produk Wisata 4 A

Menurut Cooper et, al dalam Walela (2022) suatu daerah tujuan wisata harus didukung oleh 4 (empat) komponen utama pariwisata atau yang dikenal dengan istilah

2.2.1 Atraksi

Yang dimaksud Atraksi yaitu suatu daya tarik baik alam maupun buatan yang terdapat pada destinasi wisata dengan alasan untuk di kunjungi (Ximenes, Setioko et al., 2020), lebih lanjut Suwanto, dalam Setyanto (2019) mengungkapkan bahwa Attraction (atraksi)

yaitu keunikan alam, budaya dan aktifitas masyarakat setempat, peninggalan bangunan bersejarah, serta atraksi buatan seperti sarana permainan dan hiburan yang ada pada destinasi wisata.

Mill dalam Abdulhaji & Ibnu (2016) menjelaskan bahwa daya tarik utama objek wisata adalah atraksi yang didasarkan pada sumber daya alam, budaya maupun etnis dan hiburan. Dewandaru & Rahmadi et al., 2021 mengemukakan bahwa Attraction merupakan sumber daya yang menarik dari suatu tujuan, yang dapat berupa alam, artifisial atau budaya yang menjadi alasan utama wisatawan dalam memilih suatu destinasi dari pada yang lain.

2.2.2 Amenitas

Amenitas didefinisikan sebagai segala fasilitas pendukung untuk memenuhi semua kebutuhan wisatawan selama berada di objek wisata dan dapat berupa ketersediaan dari akomodasi atau penginapan, sampai dengan tempat berbelanja makanan. (Darmawan,2019).

Ximenes, Setioko et al., (2020) mendefinisikan Amenitas sebagai salah satu sarana pelengkap pada DTW yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berada di objek wisata. Lebih lanjut Sunaryo dalam Setyanto dan Pangestuti (2019) menjelaskan bahwa amenitas adalah tentang tersedianya sarana dan prasarana penunjang kebutuhan wisatawan selama berada di objek wisata.

Juliano, Fahri et al., (2022) juga mendefinisikan Amenitas sebagai pelengkap dari atraksi utama wisata dengan ketiadaan atau kurang baiknya kondisi dari amenitas pada suatu objek wisata maka akan berdampak pada menurunnya minat dari wisatawan sehingga menyebabkan amenitas harus diperhatikan dengan sedemikian rupa.

2.2.3 Aksesibilitas

Menurut Jamaludin & Kadir dalam Oktavia (2021) Accessibility yaitu infrastruktur yang meliputi jalan, jembatan, terminas bus, stasiun kereta api dan juga bandara sehingga aksesibilitas tempat wisata dapat dianggap sebagai komponen yang sangat diperlukan untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan yang akan datang berkunjung ke suatu destinasi.

Cooper dalam Saway & Alvianna et al., (2020) menjelaskan aksesibilitas adalah semua jenis transportasi atau jasa transportasi yang menjadi akses dan dapat memudahkan wisatawan untuk berpindah dari suatu daerah ke daerah lain.

Lebih lanjut Dewandaru, Nur Rahmadi et el., (2021) menjelaskan bahwa Accesibility menjadi elemen yang mampu mempengaruhi biaya, kelancaran dan kenyamanan terhadap wisatawan yang akan menikmati suatu attraction.

Elemen-elemen tersebut yaitu :

1. Infrastruktur.
2. Jalan, bandara, jalur kereta api, pelabuhan laut, marina.
3. Perlengkapan, meliputi ukuran, kecepatan, jangkauan dari sarana transportasi umum.
4. Faktor-faktor operasional seperti jalur/rute operasi, frekuensi pelayanan, dan harga yang dikenakan,
5. Peraturan pemerintah yang meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan transportasi.

2.2.4 Ancillary

Menurut Sunaryo dalam Setyanto dan Pangestuti (2019) mrnyatakan bahwa Ancillary atau fasilitas tambahan merupakan sarana penunjang kebutuhan dari wisatawan seperti ATM, pos keamanan, dan sarana penukaran mata uang serta petugas yang ramah.

Sedangkan menurut Sugiama dalam Setyanto dan Pangestuti (2019) menyatakan bahwa Ancillary atau fasilitas pendukung merupakan keberadaan dari berbagai organisasi yang memfasilitasi pengembangan serta pemasaran dari suatu destinasi wisata. Lebih lanjut dijelaskan oleh Cooper, et al., dalam (Harini, 2021) bahwa Ancillary merupakan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan oleh para wisatawan.

2.3 Kepuasan Wisatawan

2.3.1 Definisi Kepuasan Wisatawan

Menurut Kotler & Lane (2016) dalam Dewandaru, et al., (2021) mendefinisikan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa ketika seseorang membandingkan kinerja dan apa yang dirasakan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu konsep yang kuat dalam meningkatkan loyalitas perilaku.

Selanjutnya juga dijelaskan bahwa dalam bisnis pariwisata yang kompetitif, kepuasan pelanggan dipandang sebagai hal yang utama dan pembeda serta menjadi suatu elemen kunci dari strategi bisnis (Kotler et al dalam Gnanapala, 2015)

Kepuasan wisatawan bisa menjadi sarana promosi yang efektif, oleh karenanya membentuk persepsi yang positif terhadap destinasi dengan berbagai atribut pariwisata kepada wisatawan merupakan kunci keberhasilan pengembangan destinasi (Bodlender, et al dalam Dzulkifli dan Masjhoer, 2020)

Menurut Schanaar dalam Arifin (2011) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk mencapai kepuasan konsumen, dari kepuasan tersebut akan menimbulkan manfaat seperti hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, dan terciptanya suatu loyalitas, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Lebih lanjut Kotler dalam Arifin (2011) juga menjelaskan bahwa kepuasan dapat diukur dengan melakukan beberapa cara antara lain:

1. Menanyakan secara langsung kepada konsumen dengan menggunakan skala,
2. Meminta untuk konsumen membuat ulasan yang disarankan untuk diperbaiki.

Menurut Lestari, Irawati & Santoso (2021) suatu destinasi mempunyai tujuan untuk memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan juga merupakan faktor penting untuk pemasukan dari destinasi tersebut, selain itu kepuasan wisatawan akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan dari suatu destinasi wisata karena untuk memberikan kesan yang bagus dan baik bagi wisatawan yang ada.

2.3.2 Indikator Kepuasan Wisatawan

Hawkin & Lonney dalam Hapsara, Gupron & Yandi (2019) mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) indikator dari kepuasan wisatawan, yaitu :

1. Conformity of hope

Merupakan tingkat kesesuaian harapan antara kinerja produk yang diharapkan oleh wisatawan dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan.

2. Revisiting Interest

Berhubungan dengan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali atau membeli kembali produk atau destinasi terkait

3. Willingness to Recommend

Merupakan kesediaan dari wisatawan untuk merekomendasikan produk atau objek yang di kunjungi kepada teman atau keluarga.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan acuan penelitian. Beberapa hasil publikasi terdahulu yang dapat diidentifikasi pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Variabel	Hasil
1	Harry Wira Julino, ..., (2022) Pengaruh Atraksi, Amenitas, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Camping Ground Gayatri Citeko"	Variabel Penelitian	Lokus penelitian, Waktu Penelitian	Komponen 3A, Kepuasan Wisatawan	variabel Atraksi, Amenitas, dan Aksesibilitas semua menghasilkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan,
2	Winnie Virginia Saway, ..., (2020) "Dampak Atraksi, Amenitas, Dan Aksesibilitas Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung"	Variabel Penelitian	Lokus penelitian, Waktu Penelitian	Komponen 3A, Kepuasan Wisatawan	Variabel Atraksi, Amenitas dan aksesibilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan baik secara parsial maupun simultan, dan variabel amenitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

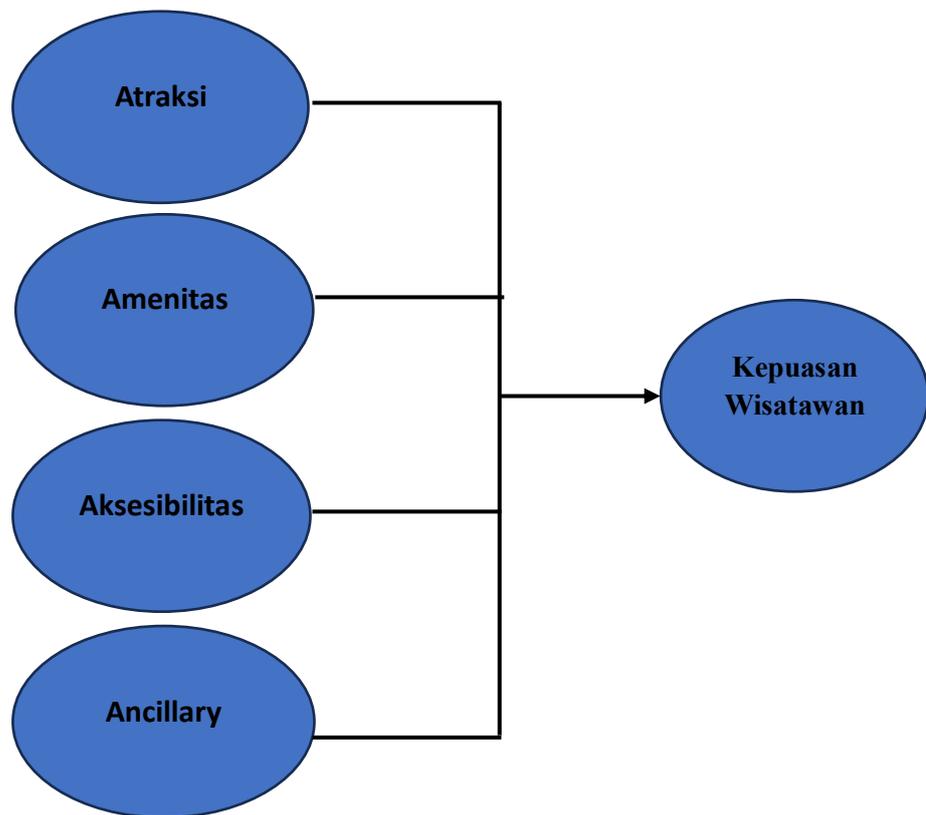
3	Husna Candranurani (2021) "Analisis Pengaruh Komponen Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Bahari"	Variabel Penelitian	Lokus penelitian, Waktu Penelitian	Kepuasan Pengunjung	Masing-masing komponen pariwisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
4	Stella Alvianna, ..., (2020) "Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Kepuasan Generasi Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata"	Variabel Penelitian	Lokus penelitian, Waktu Penelitian	Komponen 4A	Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Attraction dan Ancillary terhadap kepuasan wisatawan, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari Accesibility terhadap kepuasan wisatawan, serta terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan dari Amenity terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata kampung Topeng Tlogowaru.
5	Domicilia Ximenes, ..., (2020) "Pengaruh Atraksi dan Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Gunung Fatuleu Kabupaten Kupang"	Variabel Penelitian	Lokus penelitian, Waktu Penelitian	Kepuasan Pengunjung	Atraksi dan Amenitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan atraksi adalah variabel paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono dalam Hermawan (2019:29) mengungkapkan bahwa, kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual tentang teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Selanjutnya Peneliti membuat kerangka berfikir guna untuk mempermudah proses penelitian dalam membahas permasalahan yang ada pada penelitian initelah digambarkan bagaimana bentuk dari bagan kerangka berfikir yang telah dirancang oleh penulis untuk digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

2.6 Hipotesis Penelitian

1. Hubungan antara Atraksi terhadap kepuasan wisatawan

Patalo et al., (2020) menyatakan bahwa Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sehingga menghasilkan persepsi dari wisatawan dan apa yang didapatkan dan dirasakan oleh wisatawan dapat berdampak positif terhadap kepuasan wisatawan tersebut. Saway, Alvianna et al., (2020) menyatakan Variabel Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari.

Setioko et al., (2020) mengungkapkan bahwa variabel Atraksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Lebih lanjut Fahri et al., (2022) mengungkapkan bahwa Variabel Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Hipotesis 1 yaitu :

H₁ : Atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Curup Tenang Bedegung

2. Hubungan antara Amenitas terhadap kepuasan wisatawan

Alvianna et al., (2020) menyatakan bahwa Variabel Amenitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari. Ximenes et al., (2020) menyatakan bahwa variabel Amenitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Gunung Fatuleu. Juliano et al., (2022) mengungkapkan bahwa Variabel Amenitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Hipotesis 2 yaitu :

H₂: Amenitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Curup Tenang Bedegung.

3. Hubungan antara Aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan

Amanda et al., (2020) menyatakan bahwa Aksesibilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan, semakin baik dan mudah dijangkaunya aksesibilitas yang ada menuju objek wisata tidak menjamin dapat meningkatnya kepuasan dari wisatawan. Sari et al., (2020) menyatakan bahwa Variabel Aksesibilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan wisatawan Pantai Pasir Putih Kabupaten Manokwari.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Hipotesis 3 yaitu :

H₃ : Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Curup Tenang Bedegung

4. Hubungan antara Ancillary terhadap kepuasan wisatawan

Putri et al., (2021) menyatakan bahwa Variabel Ancillary tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan pada objek wisata Bayt Al-Quran Al-Akbar. Dewandaru et al., (2021) menyatakan bahwa Ancillary berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Hipotesis 4 yaitu :

H₄ : Ancillary berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Curup Tenang Bedegung.

5. Hubungan antara Komponen 4A terhadap kepuasan wisatawan

Rahmadi et al., (2021) menyatakan bahwa Attraction, Amenities, Accessibility, Ancillary secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Besuki Kediri.

Wardani (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komponen Attraction, Amenities, Accessibility, Ancillary secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Palembang Bird Park.

Berdasarkan dengan penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa Hipotesis 5 yaitu :

H₅ : Attraction, Amenities, Accessibility, Ancillary secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Curup Tenang Bedegung.