

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah industri yang berkaitan dengan perjalanan dan penginapan sementara oleh orang-orang di luar lingkungan mereka yang biasanya dilakukan untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau pengalaman budaya. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling cepat berkembang di seluruh dunia dan telah menjadi sumber pendapatan utama bagi banyak negara. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kemajuanteknologi, industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang sangat pesat selama beberapa dekade terakhir. Sektor pariwisata tidak hanya mencakup hotel, restoran, dan transportasi, tetapi juga berbagai macam kegiatan seperti pariwisata budaya, pariwisata alam, dan pariwisata petualangan.

Pariwisata juga memiliki dampak positif yang signifikan pada ekonomi, termasuk peningkatan pendapatan, pembukaan lapangan kerja, dan peningkatan investasi di sektor lain seperti infrastruktur dan layanan publik. Namun, seperti halnya dengan industri lainnya, pariwisata juga memiliki dampak negatif seperti penggunaan sumber daya alam yang berlebihan, polusi lingkungan, dan kerusakan lingkungan.

Dalam upaya untuk mengatasi dampak negatif dan memperkuat dampak positif dari pariwisata, banyak negara telah menerapkan kebijakan yang mempromosikan pariwisata yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain adalah pengembangan pariwisata berkelanjutan, konservasi lingkungan, dan promosi pariwisata budaya. Secara keseluruhan, pariwisata telah menjadi industri yang sangat penting dan terus berkembang di seluruh dunia. Dengan mengadopsi pendekatan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, pariwisata

dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan ekonomi secara keseluruhan.

Pariwisata merupakan salah satu potensi dan kekuatan yang dapat dikembangkan secara optimal di hampir setiap daerah. Pariwisata terus berkembang, apalagi di era globalisasi saat ini, dan selalu memberikan kontribusi terbesar, khususnya di Indonesia. Industri pariwisata Indonesia saat ini sangat mementingkan perkembangannya. Karena pemerintah berkeyakinan bahwa industri pariwisata akan menjadi industri penopang untuk menambah devisa negara, maka saat ini perkembangan industri pariwisata menjadi sangat penting, dan berkembang sangat pesat. Saat ini, potensi alam yang ada sangat penting untuk pembangunan dan pengembangan tempat wisata.

Sektor pariwisata juga dianggap sebagai salah satu alat yang sangat ideal untuk melestarikan lingkungan alam, budaya, dan sosial guna nya dalam mempererat hubungan antara bangsa dan mengangkat citra bangsa di mata dunia internasional. Supaya hal itu bisa berjalan dengan baik maka diperlukannya kerjasama yang baik pula dari pemangku kegiatan (stakeholder) kepariwisataan antara lain yaitu pihak pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, pihak swasta (Investor), masyarakat, lembaga swadaya masyarakat serta akademisi.

Sampai saat ini pemerintah maupun orang-orang yang terlibat di dalam sektor pariwisata terus mengembangkan dan membenahi sektor pariwisata di Indonesia agar lebih baik dan menarik. Setiap tahun wisatawan nusantara selalu mengalami peningkatan jumlahnya walaupun peningkatan tersebut tidak sangat drastis tetapi selalu berubah setiap tahunnya. Berikut ini merupakan data wisatawan yang datang ke Palembang tahun 2018 – 2022.

Tabel 1. 1
Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Palembang
Tahun 2018 – 2022

| TAHUN | WISATAWAN MANCANEGERA |
|-------------|--------------------------|
| 2018 | 13.862 |
| 2019 | 15.846 |
| 2020 | 2.297 |
| 2021 | 1.281 |
| 2022 | 1.023 |

Sumber : Website Badan Pusat Statistik, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Palembang pada tahun 2018-2022. Data Badan Pusat Statistik menyatakan bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Palembang pada tahun 2018 sebesar 13.862 jumlah kunjungan, pada tahun 2019 mencapai 15.846 kunjungan, ada peningkatan dari jumlah tahun sebelum nya, pada tahun 2020 penurunan jumlah kunjungan sangat drastis, penurunan jumlah pengunjung sampai pada tahun 2021 – 2022, jumlah pengunjung pada saat tahun 2021 sebanyak 1.281 dan pada tahun 2022 sebanyak 1.023 jumlah kunjungan.

Bisa disimpulkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Kota Palembang masih fluktuasi bisa meningkat dan menurun yang artinya belum stabil. Faktor yang bisa menyebabkan penurunan jumlah pengunjung yaitu oleh kondisi objek wisata, kebijakan yang ditetapkan pada objek wisata dan kualitas sumber daya manusia yang menerima kedatangan wisatawan (Nugroho, 2016). Selain itu juga penurunan pengunjung wisatawan juga bisa disebabkan oleh kurangnya melibatkan penduduk sekitar, pihak pengelola tidak melibatkan masyarakat dalam mengembangkan objek wisata dan masih minimnya promosi yang dilakukan untuk objek wisata tersebut (Wilopo & Hakim, 2017).

Berdasarkan permasalahan diatas yang mengenai penurunan jumlah pengunjung wisatawan, Menurut Cooper dkk dalam Prasiasa (2013) menyatakan bahwa destinasi wisata harus mempunyai beberapa komponen diantaranya daya tarik wisata (attraction), mudah dicapai karena ada transportasi lokal dan terminal

(accessibility), tersedianya berbagai fasilitas seperti akomodasi, restoran, tempat hiburan, tempat pembelanjaan dan pelayanan lainnya (amenities), dan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan (ancillary service).

Untuk meningkat jumlah pengunjung wisatawan maka perlu meningkatkan daya tarik wisata di objek wisata tersebut dengan menggunakan konsep 4A, yang dimaksud 4A yaitu Amenitas, Aksesibilitas, Atraksi dan Ancillary produk ini harus menyatu dan tidak bisa dipisahkan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung. Jika dari salah satu produk itu membuat wisatawan merasa kecewa, maka secara keseluruhan wisatawan akan merasa kecewa terhadap destinasi itu.

Objek wisata memiliki tujuan untuk memuaskan pengunjung, salah satu faktor penting di tempat objek wisata ialah kepuasan pengunjung pada saat berkunjung ke suatu destinasi wisata atau objek wisata, jika kepuasan pengunjung memenuhi maka bisa berpengaruh terhadap pendapatan bagi penyelenggara objek wisata itu. Kepuasan wisatawan sangat menjadi acuan dalam keberhasilan objek wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Kepuasan atau tidak kepuasan ialah perasaan yang dirasakan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau aktual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Mengenai kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (2013) Wisatawan atau pengunjung jika merasa puas dengan produk atau jasa yang kita berikan dan digunakan oleh mereka maka mereka akan menggunakan produk atau jasa yang sudah kita berikan. Hal ini akan membangun kesetiaan wisatawan atau pengunjung. Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau puas yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan, yang terjadi ketika nilai yang diberikan oleh produk atau layanan tersebut melebihi harapan pelanggan. Selain itu menurut Zeithaml dan Bitner (2021), Kepuasan pelanggan adalah evaluasi subjektif yang dilakukan pelanggan terhadap kualitas, nilai, dan pengalaman yang mereka alami saat menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan, serta faktor-faktor lingkungan dan situasional yang memengaruhi pengalaman pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan pengunjung atau wisatawan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah rasa senang atau kepuasan ketika mengunjungi suatu objek wisata. Semakin baik pelayanan kita maka wisatawan akan puas, jika banyak wisatawan yang puas dengan pelayanan kita maka akan mempengaruhi jumlah wisatawan di tempat wisata tersebut, jika tempat wisata tersebut ramai dikunjungi wisatawan maka secara tidak langsung akan membantu meningkatkan pendapatan daerah. Namun sebaliknya jika kepuasan wisatawan rendah dan banyak kekecewaan terhadap pelayanan maka akan berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan wisatawan ke tempat wisata.

Kota Palembang memiliki banyak tempat wisata yang menarik. Palembang juga merupakan salah satu daerah di Indonesia yang dikenal memiliki kuliner yang bercita rasa khas dan enak. Ibu kota dari Sumatera Selatan ini memiliki banyak kekayaan kuliner yang sangat disayangkan jika dilewatkan. Tabel 1.2 dibawah ini daftar Rumah Makan Tradisional Kota Palembang

*Tabel 1. 2
Daftar Rumah Makan Tradisional Kota Palembang*

| Nama Rumah Makan Khas Kota Palembang | Tahun Berdiri Rumah Makan Khas Kota Palembang |
|--|---|
| Rumah Makan Pindang Sarinande kota Palembang | 1956 |
| Rumah Makan Musi Rawas Kota Palembang | 1986 |
| Rumah Makan Pindang Umak Kota Palembang | 2017 |

Sumber : Google, 2023

Dari Tabel 1.2 diatas adalah perbandingan dari ketiga Rumah Makan Tradisional di Kota Palembang, Rumah Makan Pindang Sarinande berdiri sejak tahun 1956. Rumah makan ini sudah berusia lebih dari 65 tahun, Rumah Makan Musi Rawas berdiri sejak tahun 1986. Rumah makan Musi Rawas ini sudah berusia sekitar 37 tahun, sedangkan rumah makan Pindang Umak berdiri sejak tahun 2017 masih berusia 6 tahun

Maka dari itu penulis mengambil tempat penelitian di RM. Sarinande Palembang dikarenakan RM. Sarinande ini bisa dikatakan yang paling tua diantara Rumah Makan Tradisional lainnya. Selain itu RM. Sarinande untuk saat ini memiliki tiga cabang, penulis mengambil lokasi penelitian di RM. Sarinande cabang yang berada di Jalan Letjen Harun Sohar. Dikarenakan cabang yang berada di Jalan Letjen Harun Sohar ini adalah cabang paling baru yang dibuka pada tahun 2018. RM. Sarinande Palembang ini merupakan salah satu sarana wisata kuliner tradisional di Kota Palembang, RM. Sarinande Palembang pertama kali didirikan pada akhir tahun 1956. Awal mula Sarinande berjualan dengan gerobak di pinggir jalan di daerah pasar 16, dan sempat pindah ke daerah Masjid Agung. Pada tahun 1970, kemudian berkembang dan mereka membuka ruko di Jalan Veteran. Pada tahun 2010 mereka membuka cabang lagi di Jalan Mayor Ruslan kemudian pada tahun 2015 mereka menggantikan cabang sebelumnya di Jalan Kapten Marzuki. Dan yang terakhir pada tahun 2018 pengelola membuka cabang lagi di Jalan Letjen Harun Sohar.

Tentunya dalam perkembangannya perlu beberapa tolak ukur salah satunya dari pengunjung atau wisatawan. Pengunjung atau wisatawan sangat berpengaruh untuk mengevaluasi suatu destinasi karena wisatawan merupakan penikmat jasa atau jasa yang ditawarkan oleh suatu destinasi wisata. Berikut Tabel 1.3 dibawah ini mengenai data pengunjung pada RM. Sarinande Palembang tahun 2018-2022.

*Tabel 1. 3
Jumlah Kunjungan Pengunjung pada RM. Sarinande*

| Tahun | Jumlah kunjungan |
|--------------|-------------------------|
| 2018 | 16.550 |
| 2019 | 18.431 |
| 2020 | 7.200 |
| 2021 | 12.222 |
| 2022 | 11.800 |

Sumber : RM. Sarinande Palembang, 2023

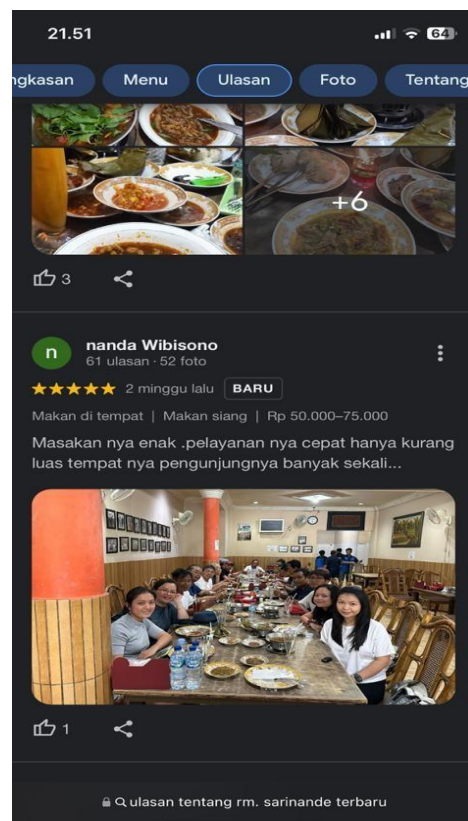
Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah kunjungan wisatawan atau pengunjung yang datang pada RM. Sarinande Palembang bisa dilihat bahwa jumlah

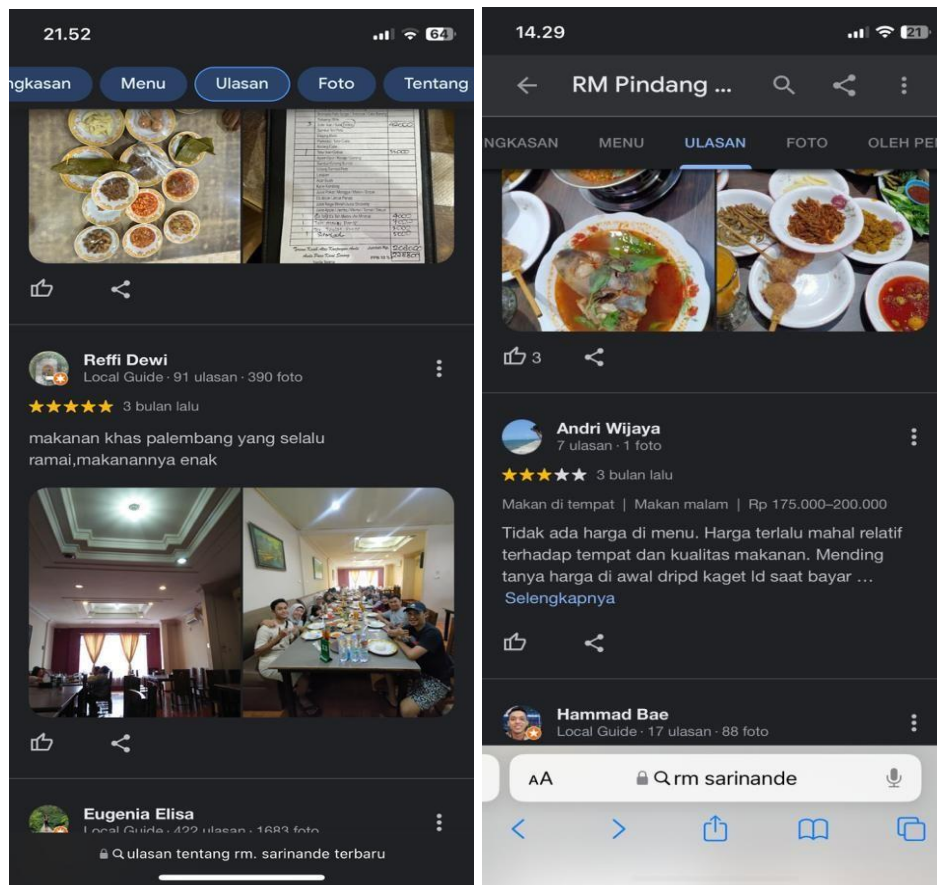
kunjungan wisatawan atau pengunjung mengalami jumlah peningkatan dan penurunan.

Pada tahun 2018 jumlah pengunjung yang ada pada RM. Sarinande sebanyak 16.550 pengunjung, pada tahun 2019 jumlah kunjungan nyasebanyak 18.431 bisa dikatakan mengalami peningkatan, dan pada tahun 2020 jumlah pengunjung yang datang pada RM. Sarinande Palembang sebanyak 7.200 pengunjung yang artinya pada tahun 2020 RM. Sarinande Palembang mengalami penurunan jumlah pengunjung yang sangat drastis dari tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2021 jumlah kunjungan pada RM. Sarinande Palembang sebanyak 12.222 pengunjung, mengalami peningkatan dari tahun sebelum nya, dan pada tahun 2022 jumlah pengunjung nya sebanyak 11.800 pengunjung.

Pada tahun 2022 jumlah pengunjung pada RM. Sarinande Palembang kembali menurun. Maka dari itu penulis mengambil penelitian di RM. Sarinande Palembang dikarenakan melihat jumlah kunjungannya yang menurun.

Adapun ulasan-ulasan orang mengenai tempat penelitian yang penulis ambil yaitu RM. Sarinande Palembang, berikut beberapa ulasan dari pengunjung yang datang pada RM. Sarinande Palembang.





Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung di RM. Sasrinande Palembang

Berdasarkan Gambar 1.1 tentang keluhan pengunjung ke RM. Sarinande Palembang melalui ulasan web tentang apa saja yang dirasakan oleh pengunjung pada saat selesai mengunjungi RM. Sarinande Palembang, ada beberapa keluhan dari pengunjung masalah tempat yang kurang besar sehingga pengunjung kesulitan untuk mendapatkan meja atau tempat makan. Selain itu ada pula ulasan pengunjung mengenai makanan nya yang enak dengan harga yang tidak terlalu mahal dan puas dengan fasilitas dan pelayanan yang cepat terhadap pengunjung yang diberikan oleh pengelola RM. Pindang Sarinande untuk pengunjung yang datang. Selain itu ada juga ulasan dari pengunjung mengenai tidak tercantum nya harga makanan yang ada dimenu yang sudah disediakan.

Suatu tempat dapat dikembangkan menjadi sebuah destinasi wisataterutama perlu memenuhi 4 (empat) komponen kepariwisataan yang disebut 4A, yakni Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari (Sugiama,2014). Kualitas dan variasi

dari masing-masing komponen perlu memenuhi kriteria yang memadai, sehingga dapat menjadi komponen dalam memberikan kepuasan pada wisatawan (Sugiama, 2013).

Pada umumnya wisatawan yang berkunjung ke salah satu objek wisata mendapat rekomendasi dari orang yang sudah berkunjung ke objek wisata tersebut. Penelitian ini dilakukan agar mengetahui bagaimana pengaruh persepsi pengunjung terhadap objek wisata di RM. Sarinande Palembang.

Dengan ini penulis melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang penulis utarakan sebagai berikut

1. Apa Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande Palembang?
2. Apa Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan pengunjung Pada RM. Sarinande Palembang?
3. Apa Pengaruh Amenitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande Palembang?
4. Apa Pengaruh *Ancillary* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande Palembang?
5. Apa pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Ancillary secara menyeluruh terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande Palembang.

1.3. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah dan tidak terlalu luas cakupannya, maka dari itu penulis membatasi penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini ialah : “Menggunakan konsep 4A yaitu Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, dan Ancillary. Penelitian ini dilakukan hanya kepada orang yang sudah pernah datang dan orang yang sedang ada di RM. Sarinande Palembang”.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan dari pengunjung pada RM. Sarinande yang berkaitan dengan konsep 4A. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande yang berkaitan dengan konsep 4A yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Atraksi terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande.
2. Untuk mengetahui pengaruh Amenitas terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande.
3. Untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande.
4. Untuk mengetahui pengaruh Ancillary terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini bagi praktisi ialah, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengimplementasikan tentang pengaruh 4A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary) terhadap kepuasan pengunjung pada RM. Sarinande. Manfaat bagi penulis, penelitian ini sebagai media untuk pembelajaran agar memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori dan praktek lapangan serta sebagai sarana untuk mengembangkan keterampilan dalam berpikir ilmiah dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan.

1.5.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademis dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama. Serta diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai komponen 4A Pariwisata yaitu Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan *Ancillary*, yang dimana 4A ini yang sangat penting untuk sebuah destinasi wisata yang dituju oleh pengunjung atau wisatawan.

Bisa dijelaskan mengapa komponen 4A tersebut sangat penting untuk sebuah destinasi wisata yaitu yang pertama Atraksi berkaitan dengan dengan what to see dan what to do. Apa yang bisa dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut. Atraksi bisa berupa keindahan dan keunikan alam, budaya masyarakat setempat, peninggalan bersejarah, ciri khas serta atraksi buatan seperti sarana permainan dan hiburan. Yang kedua Amenitas, mencakup semua fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung selama berada di lokasi wisata yang dibutuhkan oleh pengunjung termasuk toilet umum, tempat parkir, area bersantai, klinik kesehatan, dan tempat ibadah, yang sebaik mungkin tersedia di lokasi. Tentu saja, fasilitas juga harus mempertimbangkan situasi dan kondisi destinasi serta kebutuhan wisatawan. Tidak semua fasilitas harus dekat atau di pusat destinasi. Yang ketiga aksesibilitas, Aksesibilitas ialah sarana dan infrastruktur untuk menuju ke suatu destinasi wisata seperti akses jalan raya, tersedianya sarana transportasi dan rambu-rambu petunjuk arah jalan. Tersedianya sarana dan infrastruktur merupakan aspek yang penting untuk sebuah destinasi wisata dan yang terakhir ialah *Ancillary*, berkaitan dengan ketersediaan sebuah organisasi atau orang-orang yang mengurus destinasi tersebut. Ini menjadi penting karena walaupun destinasi sudah mempunyai atraksi, aksesibilitas dan amenitas yang baik, tapi jika tidak ada yang mengatur dan mengurus maka ke depannya pasti akan terbengkalai. Organisasi sebuah destinasi akan melakukan tugasnya seperti sebuah perusahaan. Mengelola destinasi sehingga bisa memberikan keuntungan kepada pihak terkait seperti pemerintah, masyarakat sekitar, dan wisatawan.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang ada kaitannya dengan variabel penelitian, bahan acuan dalam pembahasan masalah.

Selain itu bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi meliputi : Jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data yang didapatkan, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini menguraikan hasil dari penelitian yang mengenai deskripsi dan responden, analisis dan hasil perhitungan statistik hubungan variabel dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dan yang terakhir bab ini berisi tentang kesimpulan yang penulis peroleh dari penelitian dan saran yang ditujukan untuk pihak yang terkait dengan hasil penelitian