

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas pariwisata di Indonesia sudah mulai tumbuh dan berkembang, bahkan sudah menjadi *trend* dan gaya hidup tersendiri dalam masyarakat. Sehingga aktivitas pariwisata diharapkan dapat menjadi sektor andalan yang mampu menggerakkan sektor-sektor ekonomi lain yang terkait erat. Pemerintah Indonesia dalam program pembangunan 5 tahun kedepan memfokuskan pada sektor infrastruktur, maritim, energi, pangan dan pariwisata. Penetapan lima sektor ini dengan pertimbangan karena mempunyai peran yang sangat signifikan dalam pembangunan nasional, baik untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Kelima sektor tersebut, pariwisata ditetapkan sebagai *leading sector* karena dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang diprediksi akan mempunyai pertumbuhan yang positif serta dianggap sebagai sektor yang strategis serta mampu menjadi media integrasi program antar sektor.

Sektor Pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Hal ini dalam rangka usaha memperbesar pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pemanfaatan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan pada sektor ekonomi. Pariwisata dipandang sebagai kegiatan yang mempunyai multidimensi dari rangkaian suatu proses pembangunan. Pembangunan sektor pariwisata menyangkut aspek sosial budaya, ekonomi dan politik. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan ditunjukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat,

memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, Mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan obyek dan daya tarik wisata di Indonesia serta memupuk rasa cinta tanah air dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Pemerintah Indonesia kini menempatkan pariwisata sebagai sektor prioritas pembangunan untuk menjadi mesin penggerak ekonomi. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan bahwa hal ini tidak hanya bersifat sementara, kepariwisataan nasional sudah seharusnya dijalankan dengan kesadaran bahwa kepariwisataan sejatinya berfungsi melestarikan budaya dan lingkungan di destinasi wisata melalui praktik kepariwisataan berkelanjutan. Pengembangan bisnis pariwisata yang ideal bisa terlihat dalam konsep *social entrepreneurship* yang memberi peluang adanya *sharing profit* antara pelaku usaha dengan komunitas setempat. Perumusan visi menjadi kunci mengembangkan model bisnis pariwisata, pembangunan fisik tentu tidak terhindarkan dalam pengembangan industri pariwisata.

Industri pariwisata telah lama dikenal sebagai industri penghasil devisa dan penggerak ekonomi di banyak negara selain dari sektor minyak bumi dan gas (Migas). Menurut data Badan Pusat Statistik dan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2016 sektor pariwisata menyumbang sebesar USD 13,568 miliar berada di posisi kedua setelah CPO USD 15,965 miliar. Tahun 2015, devisa dari sektor pariwisata sebesar USD 12,225 miliar atau berada di posisi keempat di bawah migas USD 18,574 miliar, CPO USD 16,427 miliar, dan batu bara USD 14,717 miliar, Perolehan devisa negara dari sektor pariwisata sejak tahun 2016 sudah mengalahkan pemasukan dari migas dan di bawah pemasukan dari CPO. Diperkirakan pada tahun 2019, sektor pariwisata menjadi penyumbang utama devisa utama Indonesia. Kementerian Pariwisata menjelaskan dari hasil riset *world Bank*, Sektor pariwisata adalah penyumbang yang

paling mudah untuk devisa dan pendapatan domestik bruto (PDB) suatu negara, pasalnya dampak turunan dari investasi di sektor pariwisata terhadap PDB memang sangat besar.

Salah satu aspek yang mendasar bagi keberhasilan pembangunan pariwisata adalah dengan menerapkan konsep sadar wisata. Konsep sadar wisata merupakan sebuah konsep yang menggambarkan partisipasi serta dukungan setiap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu wilayah. Tujuan diselenggarakan konsep sadar wisata dan program sapta pesona antara lain untuk meningkatkan kesadaran, rasa tanggung jawab segenap lapisan masyarakat, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat luas untuk mampu bertindak dan mewujudkannya dalam kehidupan sehari-hari yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Lingkungan yang kondusif tersebut biasanya dikaitkan dengan mewujudkan sadar wisata dan sapta pesona yang terdiri dari 7 unsur yang telah dikenalkan oleh pemerintah secara konsisten di kalangan masyarakat yang tinggal di sekitar destinasi pariwisata.

Menurut Oneng Asdep tata kelola destinasi dan pemberdayaan masyarakat Kementerian Pariwisata pada acara gerakan sadar wisata dan aksi sapta pesona di Pantai Sindangkerta, kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat bahwa:

“Peran aktif masyarakat diperlukan untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam kepariwisataan Indonesia, saya berharap, terciptanya program sapta pesona dapat meningkatkan kunjungan wisatawan asing maupun domestik ke berbagai objek wisata yang ada di Indonesia pada tahun 2019” (Republika, Desember, 2017).

Tujuan dari pernyataan di atas, penerapan sapta pesona perlu dilaksanakan hal ini dapat memberi manfaat berupa sehat dan nyamannya destinasi wisata yang menjadi rumah kedua bagi wisatawan,

serta dapat membawa penghidupan yang berkualitas bagi masyarakat lokal di sekitar destinasi pariwisata dan dengan adanya program sapta pesona yang baik dapat membuat nyaman dan menarik perhatian wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor:KM.5/UM.209/MPPT-89 Sapta Pesona merupakan tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata serta dipergunakan sebagai tolak ukur peningkatan kualitas produk pariwisata. Tujuh unsur tersebut meliputi aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.

Provinsi Sumatera Selatan adalah suatu kawasan dimana di dalamnya terdapat banyak sekali obyek wisata yang menawan. Kota Palembang merupakan Ibu Kota dari Provinsi ini, secara geografis Provinsi Sumatera Selatan berbatasan dengan Provinsi lain yaitu Jambi di sebelah utara, Lampung di sebelah selatan, Bangka Belitung di sebelah timur dan Bengkulu di sebelah barat. Kota Palembang sudah terkenal sejak dulu, dahulu Kota tersebut menjadi pusat Kerajaan Sriwijaya. Selain itu kaya akan sumber daya alamnya seperti gas alam, batu bara, minyak bumi dan masih banyak lainnya. Letak Provinsi Sumatera Selatan berada di bagian selatan Pulau Sumatera dan memiliki beberapa tempat wisata unggulan serta termasuk kedalam wisata favorit di Indonesia.

Kota Palembang merupakan Ibu Kota dari Sumatera Selatan yang memiliki kepadatan penduduk terbesar kedua di Sumatera setelah kota Medan. Kota Palembang dikenal sebagai kota tertua di dunia yang dibuktikan berdasarkan prasasti kedudukan Bukit Siguntang dan menyatakan bahwa pembentukan sebuah wanua (desa) sejak 682 masehi pada masa pemerintah Kerajaan Sriwijaya. Kota Palembang memiliki berbagai daya tarik wisata yang wajib dikunjungi oleh wisatawan. Daya

tarik wisata tersebut berupa daya tarik wisata alam seperti Sungai Musi dan Taman Wisata Alam Punti Kayu.

Berdasarkan sumber yang diperoleh dari data Dinas Pariwisata Kota Palembang, penulis menemukan bahwa terjadi peningkatan kunjungan baik wisatawan lokal maupun mancanegara di kota Palembang terhitung dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Berikut ini jumlah wisatawan yang berkunjung di Kota Palembang yang bisa dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara
Di Kota Palembang Periode 2015-2018

Tahun	Jenis Wisatawan		Jumlah (orang)
	Nusantara	Mancanegara	
2015	1.724.275	8.028	1.732.303
2016	1.899.887	9.261	1.909.148
2017	2.001.567	9.850	2.011.417
2018	1.684.681	9.753	1.694.434

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang (2019)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara yang datang ke kota Palembang mengalami naik turun dapat dilihat pada tahun 2015 berjumlah 1.732.303 kunjungan wisatawan yang datang, mengalami kenaikan pada tahun 2016 sebanyak 176.845 orang menjadi 1.909.148, melonjak naik lagi pada tahun 2017 sebanyak 102.269 orang yang datang menjadi 2.011.417 pengunjung yang datang ke Kota Palembang, namun terjadinya penurunan drastis pada tahun 2018 dari ketiga tahun sebelumnya menjadi 1.694.434.

Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya merupakan salah satu destinasi yang ada di Kota Palembang terletak di Jalan Syakyakirti Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Gandus yang berpotensi sebagai daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung ke Kota Palembang, Taman ini berada sekitar 4 kilometer di sebelah barat daya pusat Kota Palembang, tepatnya

di sebelah Selatan bukit siguntang. Taman wisata ini dapat dicapai dari pusat Kota Palembang dengan kendaraan umum melalui jurusan tangga buntung dan Gandus.

Kenaikan jumlah pengunjung dalam hal ini wisatawan, dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah adanya kepuasan berkunjung,. Berdasarkan data jumlah kunjungan wisatawan di Taman Kerajaan Sriwijaya Kota Palembang, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung fluktuatif selama periode tahun 2015 sampai dengan 2018, Data kunjungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Wisatawan
Di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan
2015	11758
2016	9558
2017	18492
2018	38194

Sumber: UPTD Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa wisatawan yang datang ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Kota Palembang mengalami naik turun. Pada tahun 2016 mengalami penurunan yang sangat drastis sebanyak 2.200 wisatawan jika dibandingkan dengan tahun 2015 namun pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisatawan mengalami kenaikan sebanyak 8.934, dan tahun 2018 bertambah lagi sebanyak 21.316 menjadi 38194 wisatawan, oleh karena itu perlu upaya untuk menjaga stabilitas peningkatan jumlah kunjungan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya, salah satu hal yang dianggap berpengaruh terhadap kunjungan yaitu kepuasan wisatawan.

Menurut Kotler (2009:138) kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang ia dapatkan

dengan yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur kepuasan wisatawan berkunjung ke destinasi. Wisatawan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Membuat sesuatu yang menarik untuk Kepuasan wisatawan, Pengelola harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen seperti contohnya menjaga kenyamanan dan kebersihan.

Mendirikan suatu tempat yang nyaman dan bersih harus memperhatikan hal-hal yang penting dalam dunia pariwisata salah satunya yaitu menerapkan program sapta pesona. Sapta Pesona sendiri merupakan program dari pemerintah yang bertujuan untuk memajukan industri Pariwisata yang terdiri dari tujuh unsur yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan kenangan. Hal ini sangat penting untuk diterapkan wisatawan akan nyaman jika mereka aman saat berwisata, lalu lintas tertib, keadaan yang bersih, objek wisata yang sejuk dan indah, keramahan pelayanan dan masyarakat sekitar akan membuat kenangan berwisata semakin menarik dan manis. Selain jumlah kunjungan wisatawan yang fluktuatif, penulis menemukan beberapa permasalahan lainnya, Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lakukan di lapangan. Penulis melihat ada beberapa unsur dari Sapta Pesona yang belum diterapkan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya seperti tempat parkir yang kurang rapi karena banyak wisatawan yang parkir disembarang tempat, dan tidak terlihat petugas parkir sehingga membingungkan wisatawan untuk parkir kendaraan, selanjutnya kebersihan di sungai terdapat eceng gondok yang tumbuh hal ini dapat mengganggu kenyamanan, pemandangan, serta indra mata para pengunjung yang menikmati. Keadaan fasilitas seperti toilet umum di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya mulai rusak dan pintu toilet yang sulit untuk di tutup, air yang ada didalam Toilet juga sedikit kotor dan keruh, fasilitas di toilet ada yang tidak layak digunakan, adapun beberapa jalan aspal khususnya jalan menuju toilet banyak dicemari lumut sehingga

jalan menjadi sangat licin untuk wisatawan berjalan-jalan mengelilingi Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya.

Selanjutnya, masalah yang peneliti temui di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya yaitu keadaan jembatan yang tidak terawat dan telah dimakan usia, padahal jembatan ini menjadi salah satu *icon* objek wisata yang menarik namun terlihat sangat tua dan sudah rusak, tidak terawat dan telah dimakan usia. Beberapa pagar pelindung banyak yang rusak dan hilang diambil orang yang tidak bertanggungjawab. Adapun fasilitas untuk atraksi di taman wisata kerajaan sriwijaya seperti perahu tidak terawat dan hal tersebut dibiarkan saja hingga tenggelam. Keindahan akan terwujud bila penataan yang teratur, tertib dan serasi. Permasalahan selanjutnya yang penulis temui adanya petugas tiket pintu masuk yang kurang ramah tamah. Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya tidak memiliki cinderamata seperti souvenir, tanda mata, oleh-oleh, kenang-kenangan atau buah tangan untuk dibeli wisatawan yang datang, dan jarang ditemui makanan khas lokal yang dijual di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya ini. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam serta mengangkat judul penelitian penulis yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya Kota Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan terhadap penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata kerajaan Sriwijaya ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona dan Atribut penerapan sapta pesona manakah yang dianggap penting ?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pembahasan mengenai Analisis Penerapan Sapta Pesona Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan dilihat dari 7 (Tujuh) unsur sapta pesona yaitu keamanan, ketertiban, kesejukan, keindahan, keramahtamahan, dan unsur kenangan yang berkunjung ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Kota Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan mengenai penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata kerajaan Sriwijaya
2. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona dan Atribut penerapan sapta pesona manakah yang dianggap penting.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi ini yaitu:

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan penulis yaitu hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata yang diperoleh selama perkuliahan. Bagi pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian, penulis berharap dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan sebagai salah satu bentuk kontribusi yang dapat membantu mengembangkan daya tarik wisata di Kota Palembang khususnya pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang penulis harapkan dari hasil penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan mengenai kajian kepariwisataan dalam rangka menarik wisatawan untuk berkunjung ke suatu wilayah khususnya Kota Palembang serta informasi mengenai pemerintah di bidang pariwisata tentang sapta pesona.

3. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan penulis yaitu hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu kepariwisataan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pengembangan destinasi tidak hanya di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya saja, tetapi destinasi lain yang memiliki potensi untuk dikembangkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran secara garis besar tentang penulisan skripsi yang akan ditulis. Skripsi ini disusun dengan mengacu pada pedoman penulisan skripsi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun sistematika yang digunakan peneliti yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini terdiri dari beberapa sub pokok bab yang meliputi antara lain :

a. Latar Belakang Masalah

Menguraikan tentang analisis kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya terhadap penerapan Sapta Pesona, penulis melihat beberapa fenomena yang terkait dengan Sapta Pesona di Taman Wisata tersebut.

b. Rumusan masalah

Penulis ingin melihat tingkat kinerja dan tingkat penting terhadap penerapan Sapta Pesona di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya agar menghasilkan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat penting.

c. Batasan Masalah

Penulis membatasi pembahasan mengenai Analisis Penerapan Sapta Pesona Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan dilihat dari 7 (Tujuh) unsur sapta pesona yaitu keamanan, ketertiban, kesejukan, keindahan, keramahtamahan, dan unsur kenangan.

d. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat penting dan tingkat kinerja sehingga akan menghasilkan tingkat kesesuaian.

e. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu manfaat praktis, manfaat teoritis dan manfaat akademis

BAB II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori yang menunjang untuk penelitian seperti contoh nya yaitu teori tentang sapta pesona dan kepuasan wisatawan.

BAB III : Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dengan analisis diagram kartesius.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai hasil rumusan masalah mengenai hasil tingkat kepentingan, hasil tingkat kinerja dan kepuasan wisatawan lalu akan di analisis melalui diagram kartesius.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran

Bab ini terdiri dari Kesimpulan berisi dari masalah yang diajukan penulis, yang diperoleh dari penelitian dan Saran ditunjukkan kepada

pihak-pihak terkait, sehubungan dengan hasil penelitian.