

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Pagar Alam merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Sumatera Selatan yang kaya akan keindahan alam dan seni budayanya. Kota yang menggunakan kata alam ini terbukti memiliki lingkungan yang masih didominasi oleh alam yang dapat menimbulkan kesejukan dan keindahan tersendiri. Hal ini dapat dilihat dari keindahan alamnya melalui pemandangan alam di kaki gunung dengan hamparan perkebunan teh yang hijau, seni musik tradisional dan bangunan berupa rumah adat tradisional Besemah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Berbagai potensi alam yang terdapat di Kota Pagar Alam merupakan modal dasar yang perlu dikembangkan oleh pemerintah daerah yang tentu saja didukung dan dibantu oleh masyarakat untuk mewujudkan pengembangan destinasi pariwisata di Kota Pagaralam. Kota Pagar Alam juga merupakan salah satu kawasan yang menjadi Perwilayahan Pembangunan Kepariwisataan Nasional sesuai dengan isi pada Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional (RIPPANAS)/ Peraturan Pemerintah (PP) No.50 Tahun 2011 (Suyarno, 2013).

Salah satu destinasi wisata di Kota Pagar Alam yang paling dikenal masyarakat adalah Gunung Dempo. Gunung Dempo adalah gunung tertinggi di Sumatera Selatan, yakni setinggi 3.195 meter di atas permukaan laut (dpl). Kawasan Gunung Dempo merupakan satu-satunya lokasi wisata gunung di Sumatera Selatan. Dari ketinggian tertentu pengunjung dapat menyaksikan hamparan kebun teh yang hijau. Kebun teh seluas 1.500 hektar tersebut merupakan milik PT Perkebunan Nusantara PTPN VII. Gunung Dempo sudah menjadi ikon utama dalam pariwisata di Kota Pagar Alam dan juga telah diakui pemerintah nasional sehingga dipercaya untuk menjadi lokasi arena cabang olahraga Paralayang PON ke XVI sehingga

menjadikan Gunung Dempo sebagai daya tarik bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam.

Berkaitan dengan wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam, berikut data yang penulis dapatkan langsung dari pihak Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam mengenai data kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara dari tahun 2014 sampai dengan 2018.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Tahun 2014-2018 Kota Pagar Alam

NO	Tahun	Wisatawan	
		Nusantara	M mancanegara
1.	2014	69.226	122
2.	2015	88.143	76
3.	2016	126.364	102
4.	2017	224.042	151
5.	2018	256.802	162

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Pagaralam 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat terjadi peningkatan wisatawan di setiap tahunnya, pada tahun 2014 terdapat 69.226 wisatawan dan terus meningkat sampai tahun 2018 yaitu sebanyak 256.802 wisatawan. Untuk data kunjungan wisatawan khusus gunung dempo sayangnya tidak dimiliki oleh Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam. Pihak Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam menjelaskan bahwa data kunjungan wisatawan pada tabel 1.1 merupakan gabungan data yang diperoleh dari hotel/penginapan, pemandu wisata (HPI), Pos Restribusi Objek Wisata dan kunjungan bebas restribusi ke objek wisata. Dimana sebagian besar hotel/penginapan dan objek wisata di Kota Pagar Alam berlokasi di kawasan wisata Gunung Dempo. Perlu diketahui bahwa kawasan Gunung Dempo merupakan kawasan yang bebas restribusi, sedangkan untuk objek wisata yang terdapat di kawasan tersebut merupakan objek wisata restribusi. Berkaitan dengan hal ini, berikut penulis

tampilkan data kunjungan wisatawan dari kunjungan ke objek wisata restribusi dan non-restribusi:

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Objek Wisata Restribusi dan Non-Restribusi Tahun 2014-2018 Kota Pagar Alam

NO	Tahun	Wisatawan (Nusantara)	
		Objek Wisata Restribusi	Objek Wisata Non-Restribusi
1.	2014	42.759	11.047
2.	2015	53.333	17.324
3.	2016	61.333	35.243
4.	2017	74.191	131.332
5.	2018	81.974	142.229

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Pagaram 2019

Pengunjung yang terus meningkat selama 5 (lima) tahun terakhir ini juga dapat terjadi karena adanya komponen pariwisata yang terus dikembangkan untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo. Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang penulis lakukan di Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam bahwa wisatawan kawasan Gunung Dempo merupakan penyumbang terbanyak untuk jumlah wisatawan Kota Pagar Alam.

Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat 4 (empat) komponen yang harus dimiliki oleh sebuah objek wisata, yaitu *attraction* (atraksi), *amenities* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas) dan *ancillary* (pelayanan tambahan) (Cooper dalam Setiawan, 2015:5).

Atraksi wisata terbagi menjadi atraksi wisata alam, budaya dan buatan manusia. Ketiga aspek tersebut sudah ada pada kawasan wisata Gunung Dempo, sebagai contoh gunung dempo itu sendiri merupakan salah satu jenis wisata alam karena sesuai dengan potensi pada keindahan alam yang dimiliki, kesegaran hawa pegunungan dan terdapat tumbuhan yang jarang ditemui di tempat lain yaitu tanaman teh (Sujali dalam Sherlyana, 2017:17).

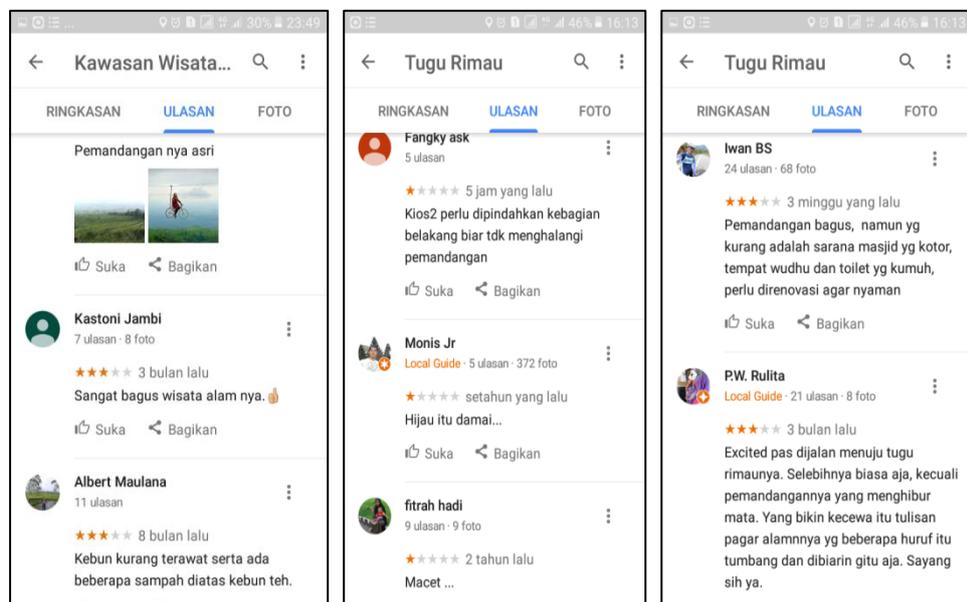
Kemudian ada beberapa air terjun (Cughup Embun, Cughup Tuju Kenangan, Cughup Mangkok), wisata minat khusus (Pendakian ke Puncak Gunung Dempo, Paralayang dan Sepeda Gunung), wisata buatan manusia seperti, tangga 2001, Tugu Rimau, Dempo Park dan sebagainya (Buku Panduan Wisata Kota Pagaralam).

Selanjutnya adalah *amenities* (fasilitas) yang tentu saja sangat dibutuhkan suatu kawasan wisata untuk menunjang daya tarik kawasan wisata itu sendiri. Kawasan wisata Gunung Dempo memiliki beberapa fasilitas seperti akomodasi, warung makan, mushola, masjid, toko oleh-oleh, toilet, tempat pembuangan sampah, dan sebagainya. Menurut beberapa orang yang pernah mengunjungi kawasan wisata Gunung Dempo menyampaikan ulasannya pada aplikasi *google maps* bahwa fasilitas di kawasan wisata Gunung Dempo masih perlu diperbaiki.

Aksesibilitas yang terdapat di kawasan wisata Gunung Dempo antara lain adalah jalan yang sudah banyak diaspal pada rute jalan perkebunan teh kawasan Gunung Dempo, tersedianya tempat parkir, penunjuk arah, serta fasilitas lain yang dapat mempermudah akses bagi para wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo. Namun dalam hal ini, peneliti melihat setiap tahunnya pada saat hari libur panjang terutama pada peringatan hari besar seperti lebaran dan tahun baru, kondisi pada kawasan wisata Gunung Dempo selalu mengalami kemacetan yang relatif cukup parah.

Komponen pariwisata terakhir yaitu *ancillary* (pelayanan tambahan). Pengembangan kawasan wisata Gunung Dempo dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam dan sudah bekerja sama dengan pihak Himpunan Pramuwisata Indonesia (Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam). Keberadaan *stakeholder* juga berperan dalam berjalannya kegiatan pariwisata di kawasan wisata Gunung Dempo, seperti warga sekitar yang membuka usaha warung makan, toko oleh-oleh, dan membantu Dinas Pariwisata dalam pengelolaan objek wisata yang ada di kawasan wisata Gunung Dempo.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti melakukan pencarian informasi melalui *online review/ulasan online* para wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo pada aplikasi *google maps*. Sebanyak 200 wisatawan yang menuliskan ulasannya mengenai atraksi atau daya tarik sebanyak 45% yang didominasi dengan ulasan positif tentang kesejukan, keasrian serta keindahan alam kawasan wisata Gunung Dempo, sedangkan ulasan negatif mengenai kebun teh yang kurang terawat. Fasilitas 17% sebanyak 30 wisatawan menuliskan kritik mengenai fasilitas yang kurang baik sedangkan 4 wisatawan lainnya memberikan ulasan yang positif. Aksesibilitas 15% sebanyak 30 wisatawan relatif menyampaikan ulasan negatif mengenai jalan yang sempit dan macet, serta ulasan mengenai kebersihan sebanyak 23% dengan 33 wisatawan menuliskan ulasan negatif dan 13 wisatawan menuliskan ulasan positif. Berikut beberapa gambar dari ulasan *online* para wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo.



Gambar 1.1 Contoh Ulasan Online Wisatawan yang Berkunjung ke Kawasan Wisata Gunung Dempo
Sumber: Google Maps Application (2019)

Ulasan-ulasan tersebut merupakan umpan balik dari para pengunjung terhadap kawasan wisata Gunung Dempo yang telah mereka kunjungi, dan

dapat dilihat bahwa ulasan yang diberikan tidak semuanya baik walaupun kawasan wisata Gunung Dempo memiliki pengunjung yang banyak setiap tahunnya karena merupakan ikon utama objek wisata Kota Pagar Alam. Ulasan tersebut berawal dari pandangan ataupun kesan yang didapatkan oleh para pengunjung, dimana hal tersebut dapat disebut dengan persepsi. Menurut Robbins dalam Putriani (2019:16) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.

Persepsi inilah yang menjadi ketertarikan penulis dalam penelitian ini. Ulasan-ulasan yang telah penulis lihat melalui aplikasi *Google Maps* sebelumnya adalah berasal dari orang yang sudah berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo, sedangkan yang membuat penulis tertarik disini adalah persepsi dari wisatawan yang sedang berkunjung atau sedang berwisata di kawasan wisata Gunung Dempo. Penulis juga tertarik untuk mengetahui apakah persepsi yang diberikan oleh wisatawan yang sedang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo Kota Pagar Alam nantinya memiliki kesamaan dengan ulasan yang telah diberikan wisatawan pada aplikasi google maps yang telah penulis lihat sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo tentang 4 (empat) komponen pariwisata di kawasan tersebut, yaitu *attraction* (atraksi), *amenities* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas) dan *ancillary* (pelayanan tambahan). Hal ini berkaitan dengan uraian mengenai komponen pariwisata pada kawasan wisata Gunung Dempo di paragraf sebelumnya. Selanjutnya, persepsi yang nantinya didapat oleh peneliti diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak Dinas Pariwisata Kota Pagar Alam selaku pengelola Kawasan Wisata Gunung Dempo maupun masyarakat setempat, yang kemudian dapat berguna dalam membantu proses pengembangan ataupun perencanaan yang akan dilakukan kedepannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh

wisatawan. Adapun judul penelitian yang digunakan adalah “**PERSEPSI WISATAWAN TENTANG KOMPONEN PARIWISATA PADA KAWASAN WISATA GUNUNG DEMPO KOTA PAGAR ALAM**”.

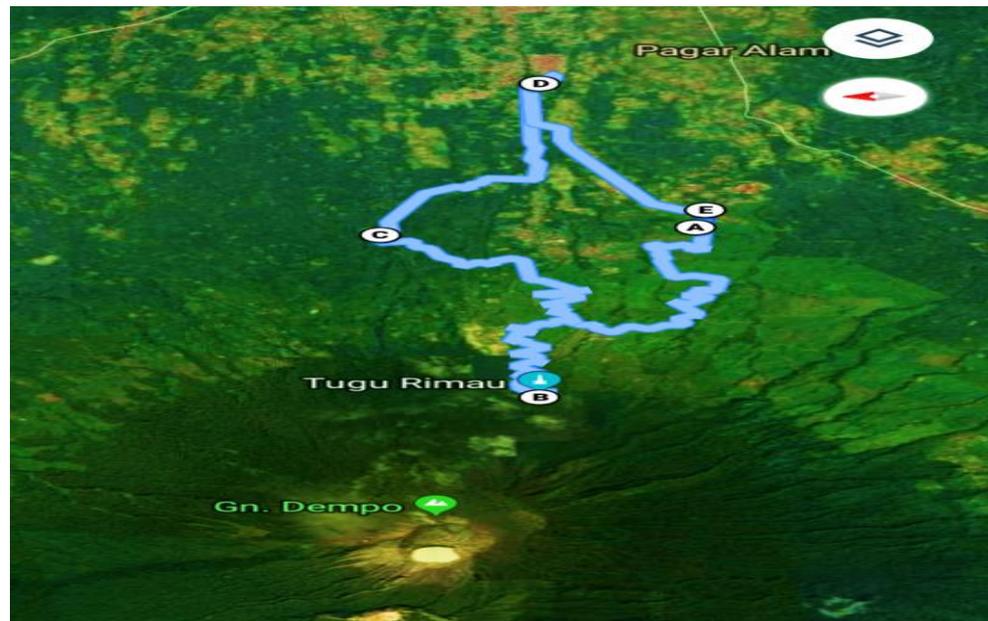
1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *attraction* (atraksi) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
2. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *amenities* (fasilitas) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
3. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *accessibility* (aksesibilitas) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
4. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *ancillary* (pelayanan tambahan) pada kawasan wisata Gunung Dempo?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membahas tentang komponen pariwisata 4A, yaitu *attraction* (atraksi), *amenities* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas) dan *ancillary* (pelayanan tambahan) yang terdapat di kawasan wisata Gunung Dempo. 4 (empat) komponen tersebut akan dilihat dari persepsi wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Gunung Dempo Kota Pagar Alam. Kawasan wisata Gunung Dempo yang dimaksud oleh peneliti dapat dilihat dari gambar peta dengan jenis satelit yang peneliti dapatkan melalui aplikasi *google maps* dengan hasil gambar seperti di bawah ini:



Gambar 1.2 Kawasan Wisata Gunung Dempo dalam Jenis Peta Satelit
Sumber: Google Maps Application (2019)

Kawasan wisata Gunung Dempo yang dimaksud peneliti adalah dimulai dari titik (A) lokasi pos pintu masuk perkebunan teh di Jl. Amat Ramui – (B) Tugu Rimau – (C) Area Dempo Park – (D) Jl. Dempo Raya – kembali ke titik awal.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *attraction* (atraksi) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
2. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *amenities* (fasilitas) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
3. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *accessibility* (aksesibilitas) pada kawasan wisata Gunung Dempo?
4. Bagaimana persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata *ancillary* (pelayanan tambahan) pada kawasan wisata Gunung Dempo?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu kepariwisataan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap komponen pariwisata dan persepsi wisatawan yang berkaitan dengan destinasi tidak hanya di kawasan wisata Gunung Dempo Kota Pagar Alam tapi juga destinasi lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pemerintah daerah maupun pengelola daya tarik wisata setempat untuk lebih mengetahui dan memahami persepsi wisatawan tentang komponen pariwisata 4A, yaitu *attraction*, *amenities*, *accessibility* dan *ancillary*.
- b. Sebagai media pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori mengenai ilmu pariwisata yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan dengan temuan dilapangan selama melakukan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna membuat skripsi ini lebih terarah, maka secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab dimana tiap-tiap bab memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini akan diuraikan secara singkat mengenai sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini menjelaskan beberapa sub pokok bab yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menunjang dalam pembahasan penelitian nantinya serta terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode-metode yang digunakan penulis dalam penelitiannya antara lain, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang keterkaitan antar permasalahan yang dihadapi didukung teori-teori guna menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisis proses dan hasil penyelesaian masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang berisi jawaban dari masalah yang diajukan penulis yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.