

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang sangat besar di dunia. Banyaknya jumlah pulau yang ada pada Negara Indonesia, membuat Negeri ini memiliki beragam budaya, beragam flora dan fauna, dan memiliki kekayaan alam yang berpotensi sebagai faktor pendorong pariwisata. Dewasa ini sektor pariwisata telah menjadi roda perekonomian yang dapat meningkatkan perolehan devisa. Melalui Rapat Koordinasi Nasional III, Bapak Arif Yahya selaku Menteri Pariwisata mengemukakan bahwa Kementerian Pariwisata memiliki target di tahun 2019 untuk mendatangkan 20 juta wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia, dengan demikian strategi yang dilakukan adalah mengembangkan 3A (Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas) terhadap destinasi pariwisata prioritas (Liputan 6, September, 2018).

Pada Industri Pariwisata terdapat berbagai jenis objek wisata yang dapat dijual untuk para wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Menurut Witt dalam Basiya dan Rozak (2012:2), daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata. Witt mengatakan bahwa destinasi wisata dikelompokkan menjadi empat daya tarik, yaitu : Daya tarik wisata alam (*natural attraction*) yang meliputi pemandangan alam daratan, pemandangan alam lautan, pantai, iklim atau cuaca. Daya tarik wisata berupa arsitektur bangunan (*building attraction*) yang meliputi bangunan dan arsitektur bersejarah, bangunan dan arsitektur modern, arkeologi. Daya tarik wisata yang dikelola khusus (*managed visitor attractions*), yang meliputi tempat peninggalan kawasan industri seperti yang ada di Inggris, *Theme Park* di Amerika, Darling Harbour di Australia. Daya tarik wisata budaya (*cultural attraction*) yang meliputi

teater, museum, tempat bersejarah, adat-istiadat, tempat-tempat religius, peristiwa-peristiwa khusus seperti festival dan drama bersejarah (*pageants*), dan heritage seperti warisan peninggalan budaya.

Daya Tarik Wisata di Indonesia dari berbagai jenis kelompok destinasi dapat mendorong sebuah keputusan seorang wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata. Keindahan alam, keunikan ciri khas, dan budaya Indonesia membuat Indonesia diminati oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Salah satu kota yang menjadi daya tarik wisatawan berkunjung ialah kota Palembang. Pada tabel 1.1 di bawah ini menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Palembang tahun 2014-2018.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Asing di Kota Palembang Tahun 2014-2018**

Tahun	Jumlah Kunjungan		
	Nusantara	Asing	Total
2014	1.819.346	8.861	1.828.207
2015	1.724.275	8.028	1.732.303
2016	1.899.887	9.261	1.909.148
2017	2.001.567	9.850	2.002.552
2018	2.110.898	12.249	2.123.147
<b>Total</b>	<b>9.555.973</b>	<b>48.249</b>	<b>9.604.222</b>

*Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2018*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan ke Kota Palembang mengalami kenaikan yang fluktuatif.

Kota Palembang ini sendiri merupakan Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki daya tarik wisata berupa budaya, sejarah, alam, dan buatan. Selain terkenal dengan wisata budaya atau sejarah yang

berhubungan dengan Bumi Sriwijaya, Kota Palembang juga memiliki beragam daya tarik wisata buatan. Adapun daya tarik wisata buatan tersebut akan dijelaskan pada tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Daya Tarik Wisata Buatan Kota Palembang (DTW)**

<b>DTW BUATAN / MAN MADE</b>
1. Kambang Iwak
2. Danau OPI
3. Jakabaring Sport City
4. OPI Water Fun
5. Plaza Benteng Kuto Besak
6. Fantasy Island
7. Amanzi Water Park
8. Al-Qur'an Al-Akbar
9. Palembang Bird Park
10. Taman Nusa Indah
11. Kuto Besak Teater
12. Pedestrian Sudirman Street

*Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2017*

Terlihat dari informasi tabel 1.2 diatas bahwa di Kota Palembang telah hadir wisata buatan yang bertemakan alam. Wisata alam buatan tersebut ialah taman burung yang diberi nama dengan Palembang *Bird Park*.

Palembang *Bird Park* merupakan salah satu destinasi wisata di Palembang yang saat ini unggul dengan koleksi ribuan burung dalam belasan spesies dan juga beberapa jenis satwa lainnya. Palembang *Bird Park* merupakan taman burung terbesar di Palembang yang dapat dijadikan sebagai wahana rekreasi dan edukasi. Menurut informasi yang didapatkan dari pihak pengelola objek wisata tersebut, bahwa pada saat hari libur jumlah kunjungan akan meningkat 50 % dari hari biasa.

Sebagai wisata alam buatan, suasana di Palembang *Bird Park* masih relatif terlihat gersang. Saat ini atraksi utama wahana burung hanya ada dua kandang raksasa yang dapat dimasuki oleh para pengunjung untuk berinteraksi secara langsung terhadap burung-burung yang terdapat di kandang tersebut. Pada kandang raksasa pertama beirisikan ratusan burung kecil berwarna warni yang merupakan jenis burung pemakan biji-bijian seperti Parkit, Love Bird, dan untuk kandang raksasa kedua adalah khusus koleksi burung pemakan ulat yaitu Jalak Bali.

Berbagai macam jenis burung lainnya hanya dapat dilihat dari luar kandang saja. Khusus untuk kandang koleksi jenis burung yang dilindungi seperti burung hantu dan burung macau, pengunjung diperbolehkan memasuki kandang dengan menambah biaya diluar tiket. Biaya untuk berinterkasi secara langsung bersama burung hantu akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.10.000 perorang, sedangkan untuk memasuki kandang koleksi burung macau dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.20.000 untuk setiap tiga orang. Latar pengambilan foto pada Burung Macau, dan Jenis burung yang dilindungi relatif terlihat belum menciptakan sesuatu yang unik pada saat diabadikan, karena pihak pengelola hanya mengandalkan keindahan burung tanpa didukung oleh latar foto yang berkaitan dengan daya tarik wisata alam buatan.

Selain dari fenomena yang disebutkan, kini Palembang *Bird Park* sebagai taman burung telah melakukan revitalisasi terhadap ruang-ruang satwa dengan maksud untuk meningkatkan daya tarik wisata yang ada pada objek tersebut, yang pada awalnya hanya ada beberapa ruang satwa, sekarang menambah ruang baru untuk satwa-satwa yang bukan berjenis burung. Pihak marketing dari Palembang *Bird park* memberikan informasi bahwa objek wisata tersebut telah melakukan revitalisasi ruang satwa berupa Rumah Kucing, Kolam Tangkap Ikan, dan Taman Rusa.

Setelah dilakukannya revitalisasi, pada kolom ulasan relatif masih terlihat respon wisatawan yang kurang puas terhadap objek wisata

Palembang *Bird Park*. Wisatawan melalui ulasan google yang terhubung langsung dengan aplikasi *google maps* menyatakan bahwa:

“Well it’s a new kind of sanctuary in the pempek city. Saya sepertinya perlu sekali menyampaikan banyak improvements untuk @palembangbirdpark.

Positivenya:

1. Ini wisata yang baru dan sangat bisa bernilai edukasional di Palembang.
2. Tempat wisata yang sangat cocok untuk seluruh anggota keluarga.
3. Harganya terjangkau dan lokasinya tidak terlalu jauh dari pusat kota.

Points to be improved:

1. Banyak hewan yang sepertinya memiliki sarang kurang layak dan kurang luas seperti dua monyet yang berada di kandang kaca yang kecil dengan tidak adanya kebebasan dan pepohonan yang memadai, belum lagi burung unta yang berada di sarang kecil, dan tanpa tempat perlindungan dari panas yang memadai.
2. Para penjaga yang tidak dibekali informasi akan hewan-hewan yang dipelihara disana sehingga tidak ada informasi yang tersampaikan bagi para pengunjung bahkan tulisan keterangan masing2 hewan juga tidak ada padahal banyak anak sekolah yang berkunjung.
3. Saya kurang tahu tentang apakah ada dedicated veterinarian yang ada disana, karena saya lihat cukup banyak hewan yang kondisinya kurang fit.
4. Kurangnya kebersihan dari setiap kandang bahkan kotoran hewan di tempat burung2 banyak sekali bertebaran. Di lain sisi, pengunjung terlalu bebas memberikan makanan apakah hewan-hewan tersebut tidak akan over-supply makanan yang berakibat buruk untuk mereka?
5. Atap penutup terbuat dari fiberglass yang justru membuat suhu didalam sangat panas, membuat tidak nyaman pengunjung berlama2.”

(Sumber : Google Review Palembang Bird Park, 2019)

Melihat fenomena tersebut membuktikan bahwa setelah revitalisasi, Palembang *Bird Park* sebagai taman burung tidak berfokus dengan perbaikan atau penambahan ruang atraksi burung yang didukung dengan pemandangan alam buatan yang menarik, sedangkan pada umumnya taman burung seharusnya lebih menunjukkan keunikan pada atraksi burung sekaligus ruang atraksi burung. Berdasarkan uraian diatas, penulis

ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata di Palembang *Bird Park* Pasca Revitalisasi**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap *attractions* yang ada di Palembang *Bird Park*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap *accessibilities* menuju Palembang *Bird Park*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap *amenities* di Palembang *Bird Park*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap *ancillary services* yang ada di Palembang *Bird Park*?

Dari identifikasi permasalahan diatas yang menjadi masalah pokok adalah : “Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata di Palembang *Bird Park* pasca dilakukannya Revitalisasi”

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan memfokuskan tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik di Palembang *Bird Park* setelah adanya Revitalisasi. Pembahasan yang dilakukan dengan empat komponen yang terdiri dari Atraksi, Aksesibilitas, amenitas, dan *Ancillary Services*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap attraction yang ada di Palembang *Bird Park*.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap *accessibility* menuju Palembang *Bird Park*.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap *amenities* yang ada.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap *ancillary service* / fasilitas pendukung yang ada di Palembang *Bird Park*.

Dari tujuan diatas yang menjadi tujuan pokok adalah: “Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata di Palembang *Bird Park* pasca dilakukannya Revitalisasi”

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

Secara praktis bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai ilmu *tourism marketing* yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, penulis berharap dapat diterima sebagai kontribusi untuk mengembangkan komponen daya tarik yang ada di Palembang *Bird Park* supaya dapat tetap memberikan kepuasan terhadap pengunjung sekaligus meningkatkan kunjungan wisata secara optimal.

### **2. Manfaat Teoritis**

Manfaat yang diharapkan penulis adalah, bahwa hasil penelitian dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan kepariwisataan, dan berguna juga sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan kajian mengenai kepuasan pengunjung di suatu objek wisata lainnya.