

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan dan keinginan manusia, baik bagi masyarakat yang melakukan perjalanan wisata maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata. Salah satu yang menjadi kebutuhan manusia adalah melakukan rekreasi dan berwisata bersama keluarga atau teman-teman yaitu dengan melakukan kegiatan perjalanan wisata dengan mengunjungi destinasi-destinasi daerah tertentu yang dapat memberikan ketenangan, kesenangan, dan kepuasan tersendiri dengan maksud dan tujuan melepas kejenuhan dari kegiatan sehari-hari. Adanya pendorong masyarakat berwisata alasannya karena mereka melihat sesuatu yang *instagramable* dari destinasi tujuan wisata artinya bahwa adanya destinasi pariwisata yang menarik telah menjadi primadona bangsa Indonesia untuk menghabiskan waktu melakukan suatu perjalanan.

Setiawan (2018:525) menyatakan bahwa Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari 17 kabupaten/kota memiliki beragam suku dengan aneka jenis destinasi wisata yang memiliki kekhasan tersendiri dari setiap daerah. Palembang merupakan salah satu kota bersejarah di Sumatera Selatan yang memiliki kekayaan sejarah dan kuliner. Kota Palembang mempunyai beragam destinasi wisata baik wisata sejarah, wisata budaya dan wisata kuliner yang dapat menarik minat wisatawan baik domestik dan asing untuk berkunjung. Masakan lokal yang tersedia dan ditawarkan oleh pengelola kuliner relatif mudah ditemukan pada saat wisatawan berkunjung ke Kota Palembang. Kota Palembang dikenal memiliki beragam makanan tradisional yang terkenal seperti pempek, kerupuk kemplang, lakso, burgo, ragit, berbagai jenis pindang, dan nasi samin. Pempek salah satu makanan tradisional yang menjadi ikon kota Palembang. Selain makanan khas, kota Palembang juga

memiliki berbagai destinasi tujuan wisata yang menarik perhatian wisatawan yaitu Jembatan Ampera, Sungai Musi, Pulau Kemaro, Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya dan Jakabaring Sportcity, Al-qur'an Al-Akbar, Kampung Al-Munawar dan masih banyak lagi yang selama ini menjadi daya tarik dan tidak pernah terlewatkan oleh wisatawan setiap berkunjung ke Palembang. Berikut merupakan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke kota Palembang tahun 2015-2018.

Tabel 1.1
Berikut Tabel Pengunjung Wisatawan ke Kota Palembang
Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)		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	9.752	1.694.434
Total	7.300.410	36.891	7.347.302

Sumber : Dinas Pariwisata kota Palembang (2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2015 sebesar 1.732.303, kemudian kunjungan wisatawan pada tahun 2017 dinyatakan meningkat dan mengalami kenaikan yaitu sebesar 2.011.417. Namun pada kunjungan wisatawan ke kota Palembang ditahun terakhir yaitu 2018 mengalami penurunan yang sangat jauh dari tahun sebelumnya. Kunjungan wisatawan ke kota Palembang dipengaruhi oleh peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi-destinasi daerah tujuan wisata yang ada. Adanya wisatawan berkunjung ke suatu destinasi tujuan wisata dapat memberikan dampak positif bagi daerah tersebut.

Sumatera Selatan memiliki destinasi-destinasi terbaik, salah satu destinasi yang termasuk dalam 10 destinasi unggul adalah Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya yang berada di kota Palembang. Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya merupakan taman wisata yang dibangun di area situs purbakala

tinggalan Kerajaan Sriwijaya yaitu situs Karanganyar dan situs Bukit Siguntang. Situs Karanganyar merupakan salah satu situs masa Sriwijaya di Palembang yang memiliki ciri khas berupa pemukiman dengan sistem jaringan air buatan, terletak di Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Gandus, Kota Palembang yang berpotensi sebagai daya tarik untuk wisatawan mengunjungi kota Palembang.

Objek wisata dalam penelitian ini yang peneliti pilih yaitu menawarkan nuansa yang berbeda bagi para pengunjung dengan konsep wisata yang menarik yaitu wisata budaya, wisata sejarah dan wisata rekreasi dengan berbagai macam kegiatan. Adanya atribut produk di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan wisatawan. Berikut data kunjungan wisatawan ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya yaitu:

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya
Tahun 2015-2018

No	Tahun	Total Wisatawan
1	2015	11.758
2	2016	9.558
3	2017	18.492
4	2018	38.194
Total		78.002 wisatawan

Sumber: Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah pengunjung tahun 2015 berjumlah 11.758 wisatawan, sedangkan tahun 2016 berjumlah 9.558 berarti jumlah wisatawan pada tahun 2016 – 2017 mengalami naik turun dalam keadaan yang tidak stabil. Namun, pada tahun berikutnya kunjungan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 ke tahun 2018 mendapatkan kenaikan yang cukup signifikan, hal ini tetap akan menjadi perhatian pihak pengelola Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya agar jumlah kunjungan wisatawan tetap bertahan dengan jumlah kunjungan tersebut atau akan lebih baik jika tahun seterusnya akan mengalami

peningkatan dari tahun sebelumnya. Salah satu faktor yang diyakini berperan penting dalam keputusan wisatawan berkunjung adalah atribut produk wisata.

Menurut Akpoyomare *et al.*, (2012) dalam Dian dan Aisyah (2017:157) menyatakan bahwa “Atribut produk memainkan peran yang sangat penting dalam pemasaran dari perspektif pemasar dan konsumen dan telah lama diakui sebagai peluang untuk memisahkan merek pemasar dari persaingan. Konsumen juga menghargai atribut karena atribut tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi suatu produk. Atribut juga memberikan manfaat yang dicari konsumen untuk membeli suatu produk”.

Widya dan Agung (2017:1) menyatakan bahwa semakin baik atribut produk wisata maka akan semakin tinggi keputusan berkunjung di objek wisata, kebijakan harga demi mendapat kualitas dan manfaat berwisata yang lebih baik, meningkatkan promosi melalui berbagai macam komunikasi pemasaran dan memberikan kesan yang baik terhadap pengunjung. Jadi harga dalam variabel atribut produk wisata menjadi pengaruh dari tanggapan responden. Sedangkan, Yusuf dan Eman (2014:87) menyatakan bahwa atribut produk wisata di suatu destinasi dinilai para wisatawan nusantara cukup baik. Keputusan mengunjungi destinasi pariwisata secara umum dinilai tinggi dan diketahui pengaruh secara simultan atribut produk wisata terhadap keputusan mengunjungi objek wisata adalah cukup kuat.

Produk wisata menurut Tjiptono (2008:104) menyatakan bahwa atribut produk wisata memiliki 6 (enam) unsur penting yang membentuk produk industri pariwisata yaitu merek, harga, jaminan, kemasan, pemberian label dan pelayanan. Namun untuk membatasi dan menyesuaikan dengan objek destinasi wisata yang peneliti pilih, maka peneliti hanya mengambil 4 (empat) unsur dari 6 (unsur) yang ada yaitu, merek, harga, jaminan, dan pelayanan. Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya atau sebelumnya dikenal dengan nama Situs Karanganyar adalah taman purbakala bekas kawasan permukiman taman yang dikaitkan dengan kerajaan Sriwijaya yang terletak di tepi utara Sungai Musi di Kota Palembang. Objek wisata ini memiliki daya tarik sendiri

dikerenakan tempat ini memiliki tempat foto *instagramable* yaitu di kawasan Pulau Cempaka, Kapal Cheng Ho, Menara, Taman dan Gembok Cinta, selain tempat yang enak untuk *hangout*, wisatawan bisa menggunakan fasilitas umum yaitu, museum, Taman, gazebo, mushola, toilet, tempat parkir sedangkan fasilitas khusus yaitu gedung teater mini dan gedung serbaguna yang biasanya untuk sebuah acara, tempat ini juga memberikan kenyamanan bagi wisatawan ketika berwisata.

Berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan dengan cara melakukan beberapa wawancara kepada pengunjung di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya terdapat beberapa hal yang menjadi masalah di objek wisata tersebut. Pengunjung mengeluhkan produk wisata yang di mana dulu memiliki banyak kegiatan, adanya spot foto yang mengalami kerusakan, kemudian belum ada penambahan tempat foto yang *instagramable* di kawasan Taman Cinta, perahu apung yang sebelumnya bisa digunakan kini tidak bisa dipergunakan lagi, kurangnya kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Beberapa pengunjung juga mengeluhkan beberapa sarana dan prasarana publik yang ada di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya, seperti kios makanan yang tidak teratur sehingga mengganggu kenyamanan dan keindahan dari objek wisata tersebut. Selain sarana dan prasarana yang kurang, pengawasan dan pelayanan di Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya juga menjadi keluhan wisatawan, di mana ada beberapa daya tarik yang sudah tidak ada lagi. Hal ini mengakibatkan Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya menjadi tidak banyak pengunjung dan mengakibatkan para pengunjung tidak memutuskan untuk berkunjung ke Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Selain dari segi produk wisata, pengunjung yang kurang puas dengan produk wisata yang dinilai negatif dari beberapa pengunjung dikhawatirkan akan membuat pengunjung lainnya tidak memiliki keputusan dalam mengunjungi objek wisata Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Produk wisata yang menarik dan berbeda dengan yang lain dan terawat tentu akan

memberikan nilai yang lebih dan positif bagi wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata.

Sejalan dengan semakin pesatnya kebutuhan akan berwisata memberikan gambaran peningkatan terhadap industri-industri yang bergerak di bidang pariwisata dimana pengelola pariwisata harus dapat memberikan merek, harga, jaminan dan pelayanan sebaik mungkin kepada wisatawan sebagai pemakai jasa/barang wisata, agar dapat memberikan yang terbaik bagi pemakai jasa/barang wisata. Maka, penyedia jasa pariwisata haruslah memahami kebutuhan dan keinginan wisatawan. Atribut produk wisata merupakan bagian penting dari setiap jenis produk wisata yang pada akhirnya akan dijadikan pedoman dalam keputusan wisatawan berkunjung dan melalui atribut produk wisata juga akan membuat suatu produk dipandang wisatawan berbeda dengan objek wisata lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu diadakan penelitian mengenai atribut produk wisata pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang yang terdiri dari merek, harga, jaminan dan pelayanan, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Atribut Produk Wisata Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah atribut produk wisata yang meliputi merek, harga, jaminan, pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang?
2. Apakah atribut produk wisata yang meliputi merek, harga, jaminan, pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk menghindari penyimpangan dan pelebaran pokok masalah agar peneliti fokus dan memberikan kejelasan terhadap pembahasan agar tetap terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, sehingga permasalahan yang diangkat perlu dibatasi variabelnya.

1. Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel atribut produk wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang yaitu ada 4 (empat) unsur atribut produk wisata adalah merek, harga, jaminan, dan pelayanan.
2. Variabel Keputusan Berkunjung dalam penelitian ini difokuskan pada perilaku wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke kawasan objek wisata.

Objek yang menjadi sasaran penelitian ini adalah Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang. Sedangkan subjek penelitian ini ditujukan kepada responden yang telah berkunjung baik kota Palembang maupun luar kota Palembang yang berwisata sesuai jenis kunjungan dan karakteristik dari responden itu sendiri.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk wisata meliputi merek, harga, jaminan, pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk wisata yang meliputi merek, harga, jaminan, pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya di Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh atribut produk wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan objektif bagi pengelola objek wisata untuk lebih memahami pengaruh atribut produk wisata terhadap keputusan wisatawan berkunjung pada Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya. Sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk kedepannya.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa atau kalangan akademisi dalam melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang serupa. Serta, mengajak peneliti lain untuk menyempurnakan penelitian ini.

4. Bagi Penulis

Penelitian ini dibuat oleh peneliti yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Sriwijaya dan sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan berpikir ilmiah dalam mengatasi masalah.

5. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kesan positif kepada pembaca dan melibatkan peran masyarakat dalam memberikan *review* dan informasi yang bermanfaat sehingga terciptanya atribut produk wisata yang baik.