

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya Undang – Undang Republik Indonesia Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah menjadi acuan Pemerintah Daerah dalam mengembangkan potensi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pengembangan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Daerah memiliki kewenangan untuk merencanakan, mengatur dan menjalankan kebijakan terkait dengan pelayanan kesehatan, pendidikan, perekonomian, pembangunan infrastruktur dan pengelolaan sumber daya yang ada di daerah untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan ini menjadi motivasi bagi pemerintah daerah untuk memberikan usaha semaksimal mungkin dalam mengembangkan potensi dan keunggulan daerahnya demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sektor Pariwisata merupakan salah satu potensi dan keunggulan yang ada hampir di setiap daerah yang dapat dikembangkan secara maksimal. Pariwisata terus berkembang khususnya pada era globalisasi saat ini dan selalu memberikan kontribusi terbesar bagi perekonomian suatu negara khususnya di Indonesia. Berdasarkan data yang didapat dari Kementerian Pariwisata, pada tahun 2019, Pariwisata telah menyumbang Rp280 triliun untuk devisa negara (kontan.co.id, 2020). Hal ini menunjukkan bahwasannya pariwisata dalam berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya. Pengembangan sektor pariwisata inilah yang menjadi salah satu faktor penopang dalam pembangunan daerah

Salah satu motivasi wisatawan melakukan kegiatan pariwisata adalah untuk bersenang-senang. Wisata rekreasi adalah salah satu bentuk pariwisata untuk beristirahat guna memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohani dan menghilangkan kelelahan. Kegiatan rekreasi biasanya dilakukan diwaktu luang dengan tujuan utama berjalan – jalan, mengelilingi kota, makan dan belanja.

Kota Palembang sebagai salah satu kota tertua di Indonesia memiliki keunikan dan potensi wisata mulai dari wisata budaya, wisata kuliner, wisata religi, dan wisata rekreasi. Beberapa tempat wisata rekreasi yang dapat dikunjungi di kota Palembang adalah Taman Wisata Puntikayu, Taman Kambang Iwak, Taman Bukit Siguntang, Taman Wisata Kerajaan Sriwijaya, Opi *Water Fun*, Danau Tanah Mas, *Fantasy Island Waterpark*, *Amanzi Waterpark*.

Dengan banyak munculnya destinasi wisata baru di kota Palembang, menjadi tantangan dan ancaman tersendiri bagi perusahaan. Agar tetap dapat bersaing, perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi yang dapat memenangkan persaingan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan infrastruktur yang ada guna untuk menunjang pengembangan destinasi. Salah satu aspek infrastruktur yang harus dikembangkan adalah aspek *servicescape* (lingkungan layanan fisik) di sekitar daerah wisata. Aspek *servicescape* (lingkungan layanan fisik) yang dikemas dengan baik akan membuat wisatawan berkunjung merasa nyaman dan mengundang wisatawan lain untuk datang berkunjung. Pengemasan lingkungan fisik ini disebut dengan *serviescape*.

Menurut Bordoloi, *et al.*, (2014 dalam Juliana,2020) *servicescape* adalah fasilitas fisik dalam pelayanan yang didesain untuk kebutuhan tamu untuk mempengaruhi perilaku tamu dan memuaskan tamu di mana desain fasilitas fisik akan memberikan dampak yang positif terhadap tamu dan karyawan Menurut Lockwood *et.al.* (2018: 40) *servicescape* digambarkan sebagai lingkungan yang dirancang dan bertujuan guna memenuhi kebutuhan spesifik para konsumen. Menurut Zeithaml, Beitner, dan Gremberl (2013: 279) *servicescape* mempunyai pengaruh yang besar terhadap pengalaman konsumen.

Servicescape digunakan untuk bidang jasa pelayanan sehingga pengukuran kualitas suatu pelayanan atau jasa bisa dilihat melalui persepsi konsumen akan *servicescape*. Ketika konsumen memutuskan untuk membeli

suatu produk jasa atau pelayanan, tidak ada bentuk konkrit akan produk yang dibelinya. Hal yang nyata dan bisa dilihat serta diraba adalah *servicescape* (lingkungan layanan fisik) tempat penyedia jasa dan layanan berada (Yogie, 2019). *Servicescape* menggambarkan gaya dan tampilan lingkungan fisik serta experimental lainnya yang dinilai oleh pelanggan pada saat pertukaran jasa terjadi (Lovelock dalam Wirtz, 2011: 284).

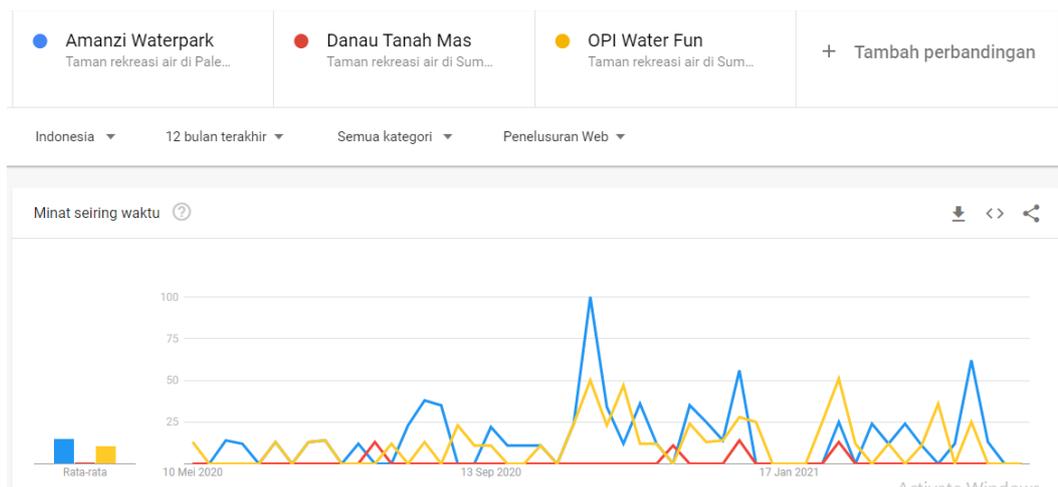
Kondisi lingkungan fisik terdiri dari tiga dimensi (Lovelock, *et al.*, 2011: 12) yaitu *ambient condition* (kondisi sekitar), *spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsional), *sign, symbol dan artifact* (simbol, tanda, dan artifak). Penciptaan pengalaman konsumen yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk mengunjungi kembali suatu tempat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiana (2018) yang menunjukkan hasil bahwa *servicescape, tourist attraction dan destination image* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pada wisata Goa Jatijajar Kebumen . Elemen – elemen eksterior seperti papan informasi, tempat parkir, pemandangan alam yang baik akan membuat konsumen merasa nyaman sehingga dapat membentuk pengalaman konsumen yang baik dan menciptakan keinginan untuk kembali lagi ke tempat tersebut.

Selain dari *servicescape* (lingkungan layanan fisik) yang baik, menurut Rajesh (2013, dalam Suarif 2020) pembentukan citra merupakan fase paling penting untuk proses penetapan tempat tujuan untuk berwisata. Citra destinasi memiliki 2 dimensi (Lopes *et al.*, 2011) yaitu *cognitive destination image* (citra destinasi kognitif), dan *affective destination image* (citra destinasi afektif). Coban (2012) membuktikan dalam penelitiannya bahwa citra destinasi yang positif akan membuat wisatawan merasakan kepuasan yang lebih baik serta kepuasan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku setelah pembelian. Citra yang didapatkan setelah mengunjungi tempat wisata akan mempengaruhi keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang di kemudian hari, hal ini bergantung pada kemampuan pengelola untuk menjaga dan meningkatkan tempat wisata yang sesuai dengan kebutuhan citra yang telah terjaga di benak wisatawan. Amanzi Waterpark merupakan salah satu wahana rekreasi bermain

air di Kota Palembang yang beroperasi sejak tahun 2011 dan berhasil menjadi salah satu icon wisata terbaik di Palembang dengan menerima Adhikarya dari Pemerintah Sumatera Selatan untuk kategori wahana rekreasi bermain air buatan terbaik 2014 dan 2015, hal inilah yang menjadi salah satu pembentuk citra yang dimiliki oleh Amanzi Waterpark Palembang.

Gambar 1.1

Perbandingan Pencarian Destinasi Wisata



Sumber : *Google Trend Analytics, 2021*

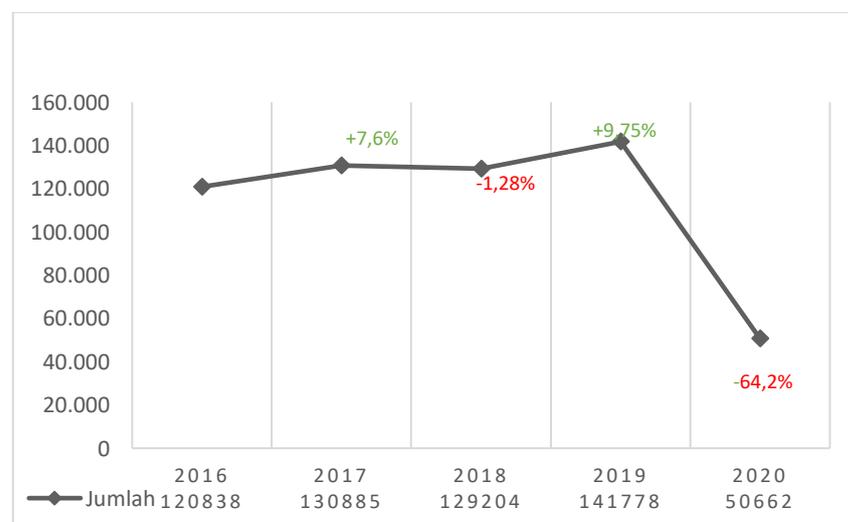
Berdasarkan data yang didapat dari *Google Trend Analytics*, perbandingan pencarian wisata rekreasi air menunjukkan bahwa Amanzi *Waterpark* adalah destinasi wisata yang paling banyak dicari dibandingkan dengan Danau Tanah Mas, dan OPI *Water Fun*. Data ini menunjukkan bahwa telah adanya pembentukan citra destinasi dalam diri wisatawan sehingga wisatawan banyak mencari Amanzi *Waterpark* dibanding dengan destinasi serupa.

Waterpark menjadi salah satu destinasi tujuan wisata keluarga yang menyenangkan baik untuk anak – anak maupun orang dewasa. *Waterpark* dilengkapi dengan kolam renang permainan, yaitu kolam anak dengan permainan atraksi anak (seluncur dan *water splash*), kolam dengan ombak buatan dan *water slide* (alat atraksi meluncur sesuai dengan jenis lintasannya),

dan kolam arus (*lazy river*), yaitu kolam yang menyerupai sungai yang mengalir dengan arus bukannya, serta masih banyak lagi yang lainnya yang dapat mendukung aktivitas pengunjung.

Amanzi Waterpark terletak di komplek Citra Grand City Copacabana, Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan yang dapat diakses dengan mudah baik dengan kendaraan roda dua ataupun kendaraan roda empat membuat destinasi ini cocok untuk menjadi destinasi pilihan untuk berakhir pekan bersama keluarga. *Amanzi Waterpark* Palembang menawarkan berbagai macam fasilitas yang lengkap. *Amanzi Waterpark* memiliki wahana air seperti *River Nile*, *The Velocity*, *The Raft*, *Zimba* and *Coran Pool*, *Zimba Zone*, *The Falls*, *The cyclone*, and *Flying Fox*, serta dengan fasilitas pelengkap seperti *Amanzi Food Court*, *Amanzi Store*, rental ban, cabana, loker room, shower room dan lapangan parkir, *live music*, dan musholla sebagai fasilitas pelengkap

Selain fasilitas yang lengkap, harga tiket yang ditawarkan *Amanzi Waterpark* juga masih terjangkau. Untuk hari Selasa – Jumat sebesar Rp.60.000, hari Sabtu Rp.80.000, hari Minggu Rp.100.000 dan hari libur nasional sebesar Rp.120.000.



Gambar 1.2

Jumlah Pengunjung Amanzi Waterpark Palembang

Sumber : *Amanzi Waterpark Palembang, 2021*

Sejak awal tahun 2020, industri pariwisata di Indonesia diguncangkan dengan adanya wabah COVID-19 yang mengakibatkan terjadinya penurunan kegiatan pariwisata yang juga berpengaruh bagi perekonomian di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan pertumbuhan ekonomi nasional pada kuartal II 2020 turun sebesar -5,32 persen. Hal ini tentunya juga berpengaruh terhadap jumlah kunjungan Amanzi *Waterpark* Palembang. Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah rata-rata kunjungan ke Amanzi *Waterpark* Palembang dalam 5 tahun terakhir (2016-2020) sebesar 114.675 pengunjung. Penurunan terbesar terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 64.2% yang tentunya sangat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mencanangkan konsep tatanan normal baru (*new normal*) sebagai upaya untuk meningkatkan kembali pariwisata di Indonesia yang mewajibkan pelaku industri untuk mengikuti protokol kesehatan dalam program *CHSE (Clean, Hygiene, Health and Safety)* yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Untuk tetap dapat memberikan rasa aman kepada para pengunjung, Amanzi *Waterpark* telah menjalankan program *CHSE (Clean, Hygiene, Health and Safety)* yang baik yang dibuktikan dengan sertifikat CHSE No.IL.04.02/351/M-K/2020. Pengunjung diwajibkan untuk mengisi form kesehatan yang berisi tentang riwayat perjalanan dan kesehatan yang dapat diisi melalui google formulir atau sesaat sebelum memasuki area Amanzi *Waterpark*, pengecekan suhu, penyediaan bilik sanitasi, penyemprotan desinfektan secara rutin untuk menumbuhkan rasa keamanan dan kenyamanan bagi pengunjung. Sebagai salah satu bentuk peningkatan *servicescape* (lingkungan layanan fisik) pada Amanzi *Waterpark*, pihak pengelola mengubah tata letak area masuk wahana yang sebelumnya melalui gerbang depan, sekarang harus melalui gerbang samping agar pengunjung dapat melewati pengecekan suhu dan bilik sanitasi terlebih dahulu. Serta juga dipasang tanda – tanda berupa imbauan untuk tetap menjalankan protokol kesehatan selama berada di kawasan Amanzi Water Park Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung pada tanggal 3 April 2021 menyatakan bahwa alasan wisatawan mengunjungi Amanzi *Waterpark* karena merasakan suasana yang menyenangkan serta kebegaraman wahana permainannya. Namun yang menjadi kekurangan pada Amanzi *Waterpark* adalah kebersihan area sekitar wahana permainan, letak foodcourt yang cukup jauh dari wahana permainan, pudarnya warna – warna wahana permainan dan papan penunjuk arah, serta harga tiket masuk pada Amanzi *waterpark* yang lebih mahal yaitu sebesar Rp.100.000-Rp.120.000 pada hari libur dibanding dengan wisata rekreasi air di Palembang lainnya yaitu OPI Water Fun Rp50.000-Rp.60.000 dan Danau Tanah Mas sebesar Rp.40.000-Rp.50.000. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan selama mengunjungi destinasi wisata ini.

Agar tetap dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan di Amanzi *Waterpark*, pengelola harus dapat menciptakan sarana dan prasarana pendukung yang dapat meningkatkan minat kunjung kembali. Dengan mengembangkan *servicescape* yang bernilai kreatifitas tinggi, dan lingkungan fisik yang nyaman, serta ditunjang dengan pembentukan citra destinasi yang positif sebagai bagian dari langkah strategis pengelola dalam mengembangkan Amanzi *Waterpark* diharapkan dapat meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* Dan Citra Destinasi Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Kembali Wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan penulis dalam latar belakang, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *servicespace* berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan di Amanzi *Waterpark* Palembang?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan di Amanzi *Waterpark* Palembang?
3. Apakah *servicescape* dan citra destinasi berpengaruh terhadap minat kunjung kembali wisatawan di Amanzi *Waterpark* Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan dan pembahasan yang lebih luas, fokus penulis dalam penelitian ini adalah mengukur pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *Ambient conditions* (kondisi sekitar), *Spacial layout and Functionality* (tata letak ruang dan fungsinya), *Sign, Symbols, and Artifacts* (tanda, simbol dan artefak) serta pengaruh destinasi yang terdiri dari *Cognitive destination image* (citra destinasi kognitif), dan *Affective Destination Image* (citra destinasi afektif) dalam meningkatkan minat kunjung kembali wisatawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dan membuktikan hipotesis yang terdapat dalam rumusan masalah dan kerangka berpikir penelitian. Ada pun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan tingkat pengaruh yang diberikan oleh *servicescape* terhadap minat kunjung kembali wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang.
2. Mendeskripsikan tingkat pengaruh yang diberikan oleh citra destinasi terhadap minat kunjung kembali wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang.
3. Mendeskripsikan tingkat pengaruh yang diberikan oleh *servicescape* dan citra destinasi terhadap minat kunjung kembali wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembelajar tentang *servicescape* dan citra destinasi serta pengaruhnya terhadap minat kunjung kembali wisatawan Amanzi *Water Park* Palembang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Amanzi *Waterpark* Palembang dalam meningkatkan *servicescape* dan citra destinasi yang diberikan kepada pengunjung. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam meningkatkan minat kunjung kembali Amanzi *Waterpark* Palembang

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian untuk mempermudah pembaca memahami uraian isi. Berikut ini sistematika penulisan skripsi yang dibuat oleh penulis:

1. BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini akan memaparkan alasan, motivasi, tujuan penulis melakukan penelitian. Selain itu, bagian ini juga menguraikan manfaat dari penelitian yang dilakukan, baik secara teoritis maupun secara praktis

2. BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian dan refensi penelitian terdahulu sebagai acuan dalam pembuatan penelilitan ini, kerangka berpikir serta hipotesa penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini akan diuraikan mengenai ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan analisis data penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini akan menguraikan secara umum gambaran tentang objek penelitian. bagian ini, terdapat hasil dan pembahasan penelitian yang diproses menggunakan metode yang telah ditentukan.

5. BAB V PENUTUP

Di dalam bab ini akan berisi tentang kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga memuat saran – saran hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak – pihak terkait penelitian.