

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan perjalan wisata saat ini sudah menjadi sebuah gaya hidup. Dimana wisatawan yang berlibur tidak hanya dari kalangan ekonomi menengah keatas namun hampir semua kalangan termasuk kalangan ekonomi menengah kebawah. Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa, Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki beragam jenis wisata, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Marauke. Selain menyimpan begitu banyak pesona wisata alamnya, Indonesia juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya yang menarik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Pariwisata dipandang sebagai potensi yang cukup besar untuk dikembangkan, disisi lain pariwisata juga dapat menimbulkan dampak positif lainnya, contohnya semakin meningkat jumlah wisatawan maka akan membuka lapangan pekerjaan di daerah tersebut. Oleh karna itu, hampir seluruh provinsi di Indonesia memperkuat sektor pariwisatanya demi memajukan daerahnya masing-masing. Pengembangan pariwisata salah satu cara untuk membuat objek wisata menjadi menarik dan dapat membuat pengunjung tertarik untuk mengunjunginya. Setiap pengelolaan objek wisata tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan agar mereka merasa senang bahkan puas untuk berkunjung ke objek pariwisata tersebut.

Sektor pariwisata merupakan salah satu pembangunan yang terus berkembang dan tinggkatkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam membangun Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa Negara disamping migas atau menjadi penyumbang terbesar dalam perdagangan Internasioanl dari sektor jasa. Indonesia

memiliki potensi pariwisata yang terus berkembang mengikuti perubahan jaman. Perubahan minat melakukan kegiatan berwisata terus terjadi di era digital dengan didukungnya teknologi yang semakin maju serta munculnya berbagai fitur-fitur pendukung yang memudahkan pengunjung memilih tujuan wisata.

Pariwisata adalah perjalanan untuk beberapa waktu dari satu tempat ke tempat lain yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang, dengan tujuan hanya bersenang-senang bukan mencari nafkah. Kegiatan pariwisata adalah suatu kegiatan secara langsung yang melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai pengaruh terhadap penduduk setempat. Dengan adanya suatu wisata dapat memberikan manfaat bagi penduduk sekaligus bagi daerah dimana sektor ini dikembangkan, karena dapat mendorong pengembangan ekonomi lokal seperti adanya peningkatan pendapatan masyarakat, adanya peluang usaha, serta peningkatan kesempatan kerja.

Pengembangan pariwisata merupakan salah satu usaha untuk mempromosikan daya tarik suatu objek wisata agar dapat berkembang sesuai dengan visi dan misi. Pengembangan pariwisata tidak terlepas dari arah pengembangan kebudayaan Nasional Indonesia. Pengembangan pariwisata merupakan peran penting bagi suatu daerah dengan adanya kegiatan pariwisata di suatu daerah maka daerah-daerah yang memiliki potensi dasar pariwisata akan lebih mudah berkembang dan maju. Selai itu, daerah yang memiliki potensi dasar pariwisata cenderung mengembangkan potensi pada daerah yang ada sehingga mampu menarik wisatawan dalam jumlah besar.

Pengembangan pariwisata adalah proses meningkatkan infrastruktur, promosi, dan pengalaman pariwisata suatu daerah untuk menarik lebih banyak wisatawan dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Hal ini melibatkan investasi dalam fasilitas pariwisata, pelestarian lingkungan, pemasaran dan pengembangan atraksi wisata. Fasilitas pariwisata adalah salah usaha yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan rasa kepuasan kepada pengunjung.

Dalam Undang-Undang nomor 10 tahun 2009, dijelaskan bahwa terdapat empat aspek pengembangan pariwisata, yaitu industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran dan kelembagaan kepariwisataan. Industri pariwisata

adalah kumpulan usaha pariwisata dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan pengunjung. Salah satu tolak ukur perkembangan pariwisata adalah pertumbuhan jumlah pengunjung, karena dengan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang secara langsung akan diikuti oleh perkembangan sarana dan prasarana pendukung pariwisata, pembangunan wilayah yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan bagi pengunjung atau wisatawan.

Pengembangan pariwisata adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memperbaiki dan mengembangkan suatu objek wisata. Dalam pengembangan objek wisata hal yang perlu diperhatikan tidak hanya daya tarik dan atraksi wisata tetapi juga harus mempertimbangkan aspek pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan di wisata T- Garden untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung dikawasan tersebut hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap hiburan wisatawan.

Pengembangan pariwisata merupakan serangkaian upaya untuk dapat mewujudkan keterpaduan dalam penggunaan berbagai sumber daya wisata dan mengintegrasikan segala bentuk aspek di luar wisata yang berkaitan secara langsung ataupun tidak langsung demi kelangsungan pengembangan pariwisata. Objek wisata merupakan bagian penting dalam sebuah perkembangan daerah wisata, objek wisata yang baik dapat memberikan opini yang positif pula terhadap wisatawan.

Pengembangan adalah strategi yang dilakukan guna meningkatkan, memperbaiki dan memajukan daya tarik wisata agar jumlah pengunjung mengalami peningkatan. Strategi merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana pengelola suatu objek wisata akan mencapai misi dan tujuannya, strategi akan memaksimalkan keterbatasan bersaing (Setiawan, 2015). Strategi dalam pasar sasaran yaitu menganalisis pasar untuk mengetahui wisatawan mana yang banyak tertarik atau berminat dengan produk wisata yang selama ini tersedia pada suatu objek wisata.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan wisata, karena keberlangsungannya ditentukan oleh nilai kepuasan pengunjung yang datang menikmati wisata tersebut. Oleh karna itu,

perlu diketahui sejauh mana kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di T- Garden Kabupaten Deli Serdang sebagai dasar untuk pengembangan pariwisata lebih lanjut. Fasilitas pengunjung adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pengelola objek wisata tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Menurut (Dewi 2012) “pemasaran pariwisata yang bertanggung jawab adalah upaya memasarkan produk-produk wisata yang berkelanjutan dengan melibatkan semua proses mulai dari analisis pasar, segeman, targeting dan positioning”.

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang timbul saat keinginan, harapan atau kebutuhan yang diinginkan telah tercapai. Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang diterimanya sehingga berkaitan dari apa yang dilihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang dipasarkan. Setiap wisata mempunyai konsep tersendiri sesuai dengan potensi alam yang dimiliki tempat wisata tersebut, serta membuat konsep yang berbeda dari wisata lainnya dan membuatnya semenarik mungkin untuk menarik perhatian wisatawan.

Wisata T-Garden adalah wisata dengan konsep nuansa Bali serta gapura dan patung-patung seperti di Bali dan juga fasilitas sarana prasarana yang telah tersedia di objek wisata harus mendapatkan perhatian guna menunjang kegiatan didalamnya dengan kondisi, kualitas, kuantitas dan distribusi yang baik sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Jika suatu wisata gagal memenuhi ekspektasi, pengunjung akan merasa tidak puas, jika suatu objek wisata sesuai dengan ekspektasi, maka pengunjung akan merasa puas dan jika melebihi ekspektasi, maka pengunjung akan merasa sangat puas.

Wisata T-Garden fasilitasnya kurang memadai seperti, toilet yang rusak dan kurang bersih. Tidak adanya angkutan umum menuju objek wisata tersebut, serta wisata ini juga tampak kurang terawat terlihat dari kebersihan dan pemeliharaan yang kurang optimal dan hanya terdapat satu restoran atau satu tempat yang menjual makanan. Sehingga dapat menyebabkan kurangnya kepuasan yang didapat oleh pengunjung saat berkunjung ke objek wisata tersebut.

T-Garden adalah sebuah destinasi wisata yang terletak di Kabupaten Deli Serdang wisata T-Garden didirikan pada tahun 2017. Tempat ini dirancang untuk memberikan pengalaman berlibur yang membuat pengunjung merasakan suasana seperti berada di Bali. Wisata ini memiliki pemandangan yang indah untuk dipandang, para pengunjung dapat menikmati keindahan alam dengan berjalan disekitar taman yang dipenuhi dengan tamana-tamanan hijau dan didekorasi seperti Bali.

Pendapat pengunjung tentang wisata T-Garden memiliki pandangan yang berbeda-beda, seperti ada pengunjung yang mengatakan bahwa wisata ini memiliki potensi alam yang bagus dan masih asri, ada juga yang mengatakan bahwa wisata tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi yang mereka harapkan dan ada juga yang mengatakan wista ini cocok untuk dijadikan tempat bersantai atau pun melakukan piknik di area wisata tersebut.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Tahun 2023

No	Bulan	Pengunjung
1	Januari	1.000
2	Februari	500
3	Maret	300
4	April	500
5	Mei	600
6	Juni	760
7	Juli	800
8	Agustus	700
9	September	600

Sumber: Laporan Data dari Wisata T-Garden, Tahun 2023

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat penurunan jumlah pengunjung yang disebabkan oleh ketidak puasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di wisata T-Garden.

Objek wisata ialah salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, objek wisat yang sifatnya masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam, maupun secara non alami atau buatan manusia untuk menjadi

penunjang daya tarik untuk berkunjung. Pengembangan sebuah lokasi wisata yang tidak disertai dengan kemampuan dalam merencanakan, mengelola serta mengoperasikan dengan baik akan sulit bagi pihak pengelola untuk menjadi tujuan didirikannya wisata tersebut, seperti minimnya kunjungan wisatawan karena objek wisata dan atraksi wisata yang dikembangkan kurang menarik, hal ini dapat mempengaruhi laba yang diperoleh pihak pengelola wisata.

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama dari setiap pengembangan objek wisata untuk mengetahui permasalahan yang ada agar dapat di evaluasi dan juga untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan pelayanan atau suatu produk. Pengembangan pariwisata dapat dilakukan dengan meningkatkan kenyamanan, kualitas layanan, serta meningkatkan fasilitas pelayanan dan akses agar pengunjung puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis dapat menarik judul “Analisis Strategi Meningkatkan Kepuasan Pengunjung dalam Pengembangan Pariwisata di Objek Wisata T-Garden”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya jumlah pengunjung disebabkan kurangnya fasilitas.
2. Rendahnya kepuasan pengunjung disebabkan kurangnya pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah menganalisis strategi meningkatkan kepuasan pengunjung dalam pengembangan pariwisata di objek wisata T-Garden.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi permasalahannya adalah “Bagaimana Strategi Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Dalam Pengembangan Pariwisata di objek wisata T-Garden?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan pengunjung dalam pengembangan pariwisata di objek wisata T-Garden.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan pengunjung di wisata T-Garden
2. Menambah wawasan agar berfikir sistematis dalam menghadapi masalah
3. Sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Quality

Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca untuk mempelajari tentang meningkatkan kepuasan pengunjung dalam pengembangan pariwisata.
2. Hasil penelitian diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi pengembangan pariwisata di T-Garden.