

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebagai salah satu negara yang memiliki berbagai daya tarik wisata baik alam, budaya, maupun minat khusus. Berdasarkan kondisi geografis dapat dipastikan bahwa Indonesia memiliki beragam potensi daya tarik wisata alam. Berlimpahnya sumber daya alam yang ada dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi ketika sumber daya tersebut dapat di kelola dengan baik sesuai dengan apa yang paling diminati masyarakat sehingga pemanfaatan sumber daya alam tersebut tidak akan menghabiskan waktu ataupun materi akibat ketidakberhasilan dalam mengelola suatu sumber daya.

Salah satu pemanfaatan sumber daya alam yang dapat bernilai ekonomi tinggi bagi suatu daerah yaitu dengan mengelola sumber daya alam menjadi suatu tempat wisata, yang dapat menarik pengunjung baik dari dalam maupun dari luar negeri, disamping bernilai ekonomi yang tinggi, pariwisata dapat menumbuhkan dan meningkatkan rasa bangga terhadap bangsa sehingga akan tumbuh masyarakat yang lebih peduli terhadap suatu bangsa. Pariwisata adalah hal yang diminati oleh setiap individu, karena dapat menghilangkan kejenuhan, berkembangnya kreativitas dan mampu menunjang produktivitas suatu individu.

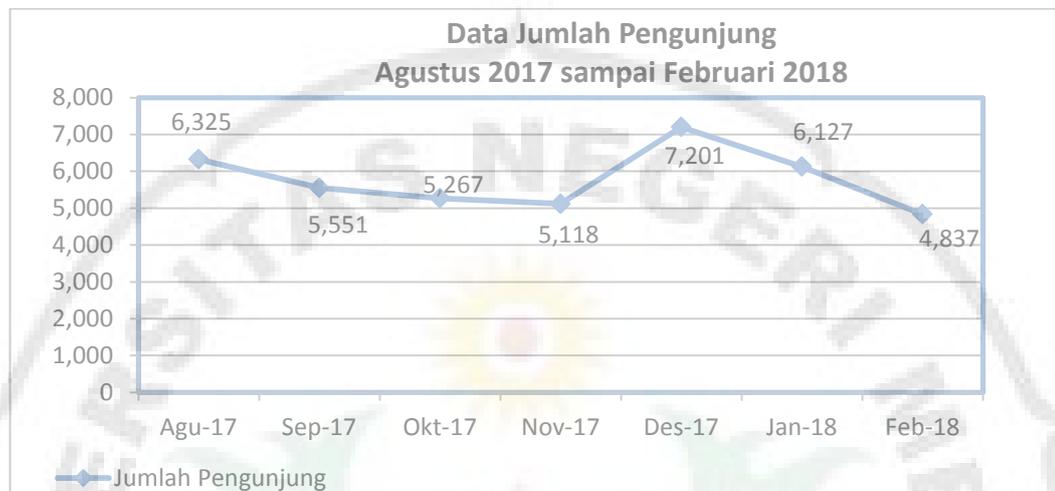
Portalbatak.com menyebutkan bahwa di Sumatera Utara terdapat 50 tempat wisata yang menarik pada tahun 2017 diantaranya Danau Toba, Air terjun Sipiso–Piso, Bukit Gundaling, Taman Wisata Rohani Salib Kasih, Muara Tapanuli Utara, Air Terjun Sigura-Gura, Tb Silalahi Center, Air Soda Taruntung,

Pemandian Air Hangat Sidebu-Debu, Cagar Alam Sibolangit, Jembatan Gantung Bedeng dan Bukit Indah Simarjarunjung.

Bukit Indah Simarjarunjung yang berada di Desa Pariksabungan Kabupaten Simalungun adalah salah satu objek wisata yang masih sangat baru di Sumatera utara. Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa Bukit Indah Simarjarunjung memiliki keindahan alam yang menarik, menurut peneliti juga Bukit Indah Simarjarunjung adalah tempat terbaik untuk menikmati *view* Danau Toba, dengan lokasi yang tinggi di antara bukit-bukit di sekeliling Danau Toba, hal ini mengakibatkan suasana sangat dingin (sejuk).

Selain itu Bukit Indah Simarjarunjung memiliki wahana seperti Rumah Pohon yang dinamakan Pohon Cinta, rumah pohon untuk anak-anak, rumah balon, permainan ayunan yang cukup menantang nyali, suasana alam di sekitarnya juga masih sangat hijau, hingga sangkar burung yang paling banyak diminati para pengunjung Bukit Indah Simarjarunjung ini, dapat melihat pemandangan sunset pada sore hari dari rumah pohon di Bukit Indah Simarjarunjung ini, dan selain pemandangan Danau Toba yang di hiasi dengan awan-awan di atasnya.

Kepuasan konsumen dapat dilihat dengan jumlah pengunjung yang datang ke Bukit Indah simarjarunjung yang dapat dilihat dari data pengunjung selama 7 bulan terakhir dalam grafik berikut ini :



Sumber: Bukit Indah Simarjarunjung

Grafik 1.1
Data Pengunjung

Berdasarkan data grafik pengunjung dilihat bahwa jumlah pengunjung di Bukit Indah Simarjarunjung mengalami fluktuasi tetapi cenderung mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat bahwa pada bulan Agustus 2017 sebanyak 6.325 dan mengalami penurunan pada bulan November 2017 sebanyak 5.118. Tahun 2018 pada bulan Januari 2018 pengunjung berjumlah 6.127 dan turun pada bulan Februari 2018 sebanyak 4.837. Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan fluktuasi kunjungan tersebut salah satunya kepuasan yang didapat pengunjung. Syarifuddin (2013) mengemukakan bahwa *“on the basis the customer is a king, then any organization including tourist destinations, they are racing to able to deliver maximum value to their customers”*. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan harus mendapatkan nilai yang maksimal dan dalam dunia pariwisata maka pengunjunglah yang harus mendapatkan kepuasan dari suatu objek wisata yang dikunjunginya. Kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan hal yang penting karena pada dasarnya kepuasan pengunjung merupakan tujuan

dari suatu objek wisata. Menurut Ali dan Howaide (dalam pangidae dan adoe 2017:58) menyatakan kepuasan berhubungan erat dengan 4 (empat) atribut objek wisata yaitu atraksi wisata, fasilitas dan pelayanan, akses ke destinasi wisata, serta harga yang berlaku.

Menurut Vengesayi (dalam Abdulhaji dan Yusuf 2016:137) menyatakan bahwa *“Attractions are the primary elements of the destination appeal, they are the key motivators for visitation to a destination.”* (Atraksi merupakan elemen utama yang menarik dari destinasi dan merupakan motivator kunci untuk mengunjungi destinasi). Atraksi wisata adalah segala sesuatu yang memberi daya tarik bagi wisatawan seperti kebudayaan, alam, event, rekreasi dan hiburan yang merupakan faktor pendorong untuk mendatangkan wisatawan berkunjung ataupun melakukan perjalanan ke tempat wisata tersebut. Untuk mempertahankan eksistensinya maka Bukit Indah Simarjarunjung harus melakukan kebijakan pengembangan produk wisata untuk memenuhi permintaan sesuai dengan harapan pengunjung, sehingga mampu bersaing dengan daerah wisata lainnya dan mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Lokasi Bukit Indah Simarjarunjung yang begitu strategis maka kepuasan pengunjung merupakan tolak ukur keberhasilan pengelola dalam memberikan pelayanan dan menawarkan produk wisata terhadap pengunjung merasa puas. Untuk saat ini Bukit Indah Simarjarunjung atraksi yang tersedia meliputi atraksi wisata alam seperti pemandangan Danau Toba, udara yang sejuk dan pemandangan sunset pada sore hari, serta atraksi buatan manusia yaitu rumah pohon yang biasa disebut dengan rumah pohon cinta, balon udara, wahana

ayunan, wahana bunga, sangkar burung, sepeda yang seolah-olah bersepeda di udara, jembatan layang, dan flying fox.

Produk pariwisata yang memadai dan lengkap menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pengunjung, namun itu saja akan membuat pengunjung bosan diperlukan sesuatu Atraksi (daya tarik) yang unik. Maka dari itu pihak pengelola Bukit Indah Simarjarunjung harus membuat inovasi terhadap atraksi wisata yang ada, agar wisatawan yang berkunjung tidak merasa jenuh dengan begitu kepuasan wisatawan akan dapat dipenuhi.

Menurut Giva Pavule (dalam Mukiroh dan setiyorini 2012) “ada beberapa faktor yang dapat membantu untuk merangsang sebuah produk wisata dengan menarik konsumen kepada suatu destinasi salah satunya aksesibilitas”. Aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai suatu lokasi dan memiliki jalan dan dapat dilalui oleh kendaraan sehingga memberikan kenyamanan untuk mencapai lokasi tersebut. Dengan aksesibilitas yang baik maka akan memperlancar perjalanan menuju lokasi tempat wisata tersebut sehingga menjadikan wisatawan termotivasi untuk melakukan wisata ke objek wisata serta kepuasan wisatawan terpenuhi dengan kondisi aksesibilitas yang baik.

Dari pengalaman penulis selama melakukan kunjungan aksesibilitas menuju Bukit Indah Simajarunjung belum dijangkau angkutan umum sehingga masyarakat yang ingin berkunjung harus memiliki kendaraan sendiri. Selain itu waktu tempuh dari kota Medan menuju lokasi Bukit Indah Simarjarunjung selama 4 jam, waktu tempuh ini masih bisa di lalui sekitar 3 jam apabila kondisi jalan bagus dan tidak ada kemacetan. Maka dari itu Bukit Indah Simarjarunjung perlu

memperbaiki dan mempermudah aksesibilitas bagi calon pengunjung yang ingin berkunjung terutama memperbaiki kondisi jalan khususnya jalan yang mendekati lokasi wisata sejauh 40 km dari pusat kota Siantar.

Tribunnews-Medan.com (2017) menyebutkan kondisi jalan ke Bukit Indah Simajarunjung tak seindah pemandangannya. Masih terdapat jalan yang rusak-rusak dan berlobang parah. Kondisi aspal masih butuh perhatian lebih pemerintah Kabupaten Simalungun. Di Kecamatan Sidamanik, beberapa ruas jalan bahkan jalannya bebatuan dan berpasir. Dalam artikel Piknikyok.com (2017) juga mengungkapkan berhati-hati menuju lokasi Bukit Indah Simarjarunjung karena jalanya berlubang-lubang di beberapa titik.

Kepuasan wisatawan adalah hasil interaksi atau pengalaman yang diperoleh selama wisatawan berada di lokasi dalam melaksanakan wisatanya dan setelah melakukan wisatanya dengan harapan yang dimilikinya terhadap suatu lokasi yang dikunjungi. Kepuasan pengunjung akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata. Kepuasan wisatawan terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat melihat faktor-faktor kepuasan wisatawan. Pengunjung yang terpuaskan oleh pelaku usaha wisata menjadi aset besar untuk kelangsungan hidup wisata tersebut.

Maka dari itu para pengelola wisata perlu melakukan sebuah pengembangan baik pada produk wisata baik dari segi atraksi, aksesibilitas yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan wisatawan. Wisatawan yang merasa puas memiliki kemungkinan untuk kembali datang berkunjung di tempat yang sama

atau setidaknya merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada orang-orang yang dikenalnya.

Berdasarkan pernyataan dan penelitian yang sudah ada pihak pengelola perlu mengetahui tingkat kepuasan pengunjung meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi produk wisata meliputi atraksi, aksesibilitas wisata melalui perbandingan terhadap tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) yang didapat pengunjung selama menikmati produk wisata Bukit Indah Simarjarunjung, sehingga jumlah pengunjung semakin bertambah dari tahun ke tahun. Dan nantinya juga dapat memberikan gambaran kepada pihak pengelola dalam menetapkan kebijakan pengembangan produk wisata yang sesuai dengan keinginan pengunjung. Dengan hal ini akan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha objek wisata.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Atraksi Dan Aksesibilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Simarjarunjung.**

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Atraksi Wisata terhadap kepuasan wisatawan di Bukit Indah Simarjarunjung?

2. Bagaimana pengaruh Aksesibilitas Wisata terhadap kepuasan wisatawan di Bukit Indah Samarjarunjung?
3. Bagaimana pengaruh Atraksi dan Aksesibilitas Wisata terhadap kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Bukit Indah Samarjarunjung?

I.3 Pembatasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Atraksi Dan Aksesibilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Samarjarunjung.

I.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Atraksi wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Samarjarunjung?
2. Apakah Aksesibilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Samarjarung?
3. Apakah Atraksi dan Aksesibilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Samarjarunjung?

I.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Atraksi Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Di objek Wisata Bukit Indah Samarjarunjung.

2. Untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Simarjarung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Atraksi dan Aksesibilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Indah Simarjarung.

I.6 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, pengalaman, pemahaman dari sebuah informasi atau fakta yang terjadi dengan terjun langsung ke lapangan yang menumbuhkan kemampuan dan keterampilan meneliti serta pengetahuan yang mendalam terutama pada bidang yang dikaji. Dan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan di perguruan Tinggi Universitas Negeri Medan.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literatur penelitian tentang Atraksi Wisata dan Aksesibilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Bukit Indah Simarjarung.

3. Bagi Bukit Indah Simarjarunjung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam upaya mencapai kebijakan terutama dalam kepuasan wisatawan di Bukit Indah Simarjarunjung Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian dapat memberikan ilmu pengetahuan terutama dibidang pemasaran tentang faktor atraksi dan Aksesibilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan.