



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Secara umum, pengertian pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara.

Namun, dengan berkembangnya ilmu pariwisata, pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata.

Perkembangan pembangunan kepariwisataan nasional sangat ditentukan oleh adanya dukungan serta partisipasi aktif seluruh lapisan masyarakat, baik pemerintah, maupun pihak swasta. Usaha-usaha untuk memperoleh dukungan dari seluruh lapisan masyarakat mengenai pariwisata adalah adanya penyebaran informasi tentang pentingnya pengembangan kepariwisataan yang dilakukan secara berkesinambungan, agar masyarakat luas dapat lebih berperan aktif dalam pengembangan kepariwisataan sehingga masyarakat dapat lebih memahami apa yang dimaksud dengan pariwisata. Olahraga merupakan semua kegiatan yang sistematis untuk mendorong, membina, serta mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan sosial.

Menurut Sistem Keolahragaan Nasional (SKN) UU No. 3 Tahun 2005 BAB VI Pasal 17, ruang lingkup olahraga terbagi menjadi tiga bentuk kegiatan, diantaranya : 1). Olahraga pendidikan. 2). Olahraga rekreasi. 3). Olahraga prestasi. Arung jeram termasuk bagian dari olahraga rekreasi.

Rekreasi merupakan salah satu dari motivasi yang merupakan kesenangan atau hiburan yang dilakukan seseorang dalam waktu luang atau waktu senggang untuk memelihara kesegaran jasmani dan rohani.

Melakukan rekreasi disuatu tempat dapat memberikan kenikmatan langsung bagi seseorang dan berpartisipasi dengan kegiatan yang disukai, dimana kegiatan ini bersifat pribadi atau kelompok dan hal ini berguna untuk menghilangkan rasa jenuh dari berbagai kesibukan dan rutinitas sehari-harinya. Saat ini perkembangan olahraga rekreasi berkembang dengan pesat, khususnya dibidang arung jeram ini ditandai dengan adanya beberapa operasional arung jeram yang ada di Sumatera Utara yaitu: Rapidplus Sei Binge *Rafting*, Asahan arung jeram, Ancol arung jeram, Sei wampu (Bahorok). Sebagai akibat dari perkembangan tersebut, motivasi masyarakat untuk mengadakan perjalanan menjadi lebih kuat, terlebih lagi karena ditunjang oleh kemajuan-kemajuan dibidang teknologi. Olahraga Arus Deras (ORAD) atau yang sering dikenal dengan nama arung jeram merupakan kegiatan yang memiliki nilai-nilai olahraga sekaligus nilai petualangan dan rekreasi yang memiliki daya tarik tersendiri. Arung jeram merupakan salah satu olahraga yang bersifat rekreasi, namun disamping sebagai olahraga rekreasi arung jeram merupakan olahraga yang menantang dan menuntut keberanian.

Olahraga arung jeram termasuk olahraga beresiko cukup tinggi dan mahal untuk diikuti, walaupun demikian masih banyak peminat yang bermain arung jeram termasuk para wisatawan mempercayakan keselamatan diri mereka kepada seorang pemandu yang biasa disebut dengan kapten atau *skipper*. Olahraga arung jeram cukup digemari masyarakat, disamping itu juga olahraga arung jeram merupakan olahraga prestasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai kejuaraan ditingkat daerah (kejurda), tingkat nasional, maupun internasional. Dalam perjalanan operasional diperlukan banyak masukan untuk memajukan dan mengembangkan olahraga arung jeram tersebut yang juga bernilai rekreasi dan wisata agar semakin diminati wisatawan. Disamping kondisi sumber daya alam (SDA), ada beberapa hal juga yang harus diperhatikan seperti sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana yang ada ditempat tersebut.

Sumber Daya Alam (SDA), dapat meliputi keadaan sungai, kondisi sungai, letak geografis dan Sumber Daya Manusia (SDM), dapat meliputi kemampuan (standard) pemandu arung jeram, dan keramah tamahan terhadap pengunjung. Sarana dan prasarana meliputi peralatan pada saat pengurangan, transportasi lokal menuju *starting point*, arena parkir, tempat makan dan lain-lain.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang olahraga dan rekreasi wisata arung jeram di Sumatera Utara yang saat ini sudah dikenal, baik oleh wisatawan lokal maupun mancanegara adalah PT. Jeram Tirta Sumatera yang lebih dikenal dengan Rapidplus telah berdiri sejak tahun 1997 dan menjadi badan perseroan dengan nomor AHU-33715.AH.01.01 tahun 2008.

Saat ini Rapidplus merupakan salah satu biro perjalanan ternama dengan produk wisata out doornya dan juga terdaftar sebagai anggota *Association of the Indonesian Tours & Travel Agencies (ASITA)*.

Dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung selama tiga tahun terakhir memiliki jumlah yang berbeda. Pada tahun 2012, jumlah pengunjung sebanyak 7341 orang yang kemudian meningkat ditahun 2013, menjadi 7921 orang sedangkan pada tahun 2014, kembali menurun menjadi 7752 orang.

Dari hasil observasi awal, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung terendah selama tiga tahun terakhir adalah pada tahun 2012, sedangkan pengunjung tertinggi pada tahun 2013.

*Disadur dari : (observasi awal dengan pihak marketing Rapidplus)*

Pada saat peneliti mengadakan Peraktek Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan pada bulan Februari sampai bulan Maret 2015, tempat ini selalu ramai dikunjungi para wisatawan pada hari-hari biasa, namun yang paling ramai dikunjungi adalah pada hari libur. Sesuai dengan data yang peneliti dapatkan rata-rata pengunjung yang datang 570 orang/ bulan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan arung jeram Rapidplus tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Padahal dengan segala potensi yang ada seharusnya jumlah kunjungan dapat ditingkatkan. Hal inilah menjadi latar belakang penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus Tahun 2016”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut; (1). Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan arung jeram Rapidplus? (2). Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi para pengunjung untuk melakukan olahraga arung jeram Rapidplus? (3). Bagaimana pelayanan perusahaan arung jeram Rapidplus terhadap pengunjung/ wisatawan? (4).Apakah ada keluhan pengunjung/ wisatawan terhadap arung jeram Rapidplus?

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan wisatawan arung jeram Rapidplus tahun 2016.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan bagaimanakah Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus Tahun 2016?

## **E. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan arung jeram Rapidplus Tahun 2016”.

**F. Manfaat Penelitian**

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai “Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus Tahun 2016”.
2. Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan Arung Jeram Rapidplus dalam rangka “Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Rapidplus Tahun 2016”.
3. Bagi pemerintah, sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pembangunan sektor pariwisata.

