

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, kebutuhan masyarakat akan kegiatan berekreasi ataupun berwisata meningkat dengan pesat. Hal ini disebabkan aktivitas masyarakat yang bersifat rutinitas. Masyarakat yang berstatus sebagai pekerja maupun pelajar mulai sadar terhadap pentingnya aktivitas rekreasi atau berwisata. Masyarakat sangat terdorong untuk melakukan kegiatan rekreasi atau berwisata, karena kelelahan, rasa jenuh/bosan, tekanan pekerjaan/tugas, beban hidup maupun tugas sekolah bagi para pendidik dan pelajar.

Pada Undang-Undang (UU) Sistem Keolahragaan Nasional (SKN) Nomor 3 Tahun 2005 dalam Bab VI Pasal 17, membagi ruang lingkup olahraga menjadi tiga bentuk kegiatan, yaitu: “olahraga pendidikan; olahraga rekreasi, dan olahraga prestasi”.

Kesenangan dan hiburan yang dilakukan seseorang dalam waktu luang atau waktu senggang untuk memelihara kesegaran jasmani dan rohani biasanya disebut dengan rekreasi. Kegiatan rekreasi yang dilakukan di suatu tempat dapat memberikan kenikmatan dan kepuasan bagi seseorang dan berpartisipasi dengan kegiatan yang disukai. Kegiatan rekreasi dapat berupa kegiatan yang berupa kegiatan bersifat pribadi atau kelompok dan hal ini berguna untuk menghilangkan rasa jenuh dari berbagai kesibukan dan rutinitas sehari-harinya.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 yang membahas tentang Kepariwisata di Pasal 1 Ayat 1, menyatakan bahwa “wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.

Kebutuhan kegiatan rekreasi dan berwisata telah menjamur pada masyarakat di kota-kota besar seperti kota Jakarta, Surabaya, Semarang, Bandung, Banten, Medan, Yogyakarta, Samarinda, Makasar, Denpasar dan kota lainnya. Adapun kegiatan rekreasi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut adalah *study tour*, berkemah, mendaki, bersepeda gunung, *outbound*, *surfing*, *diving*, arung jeram dan olahraga rekreasi lainnya. Kegiatan rekreasi ini dilakukan untuk melepas kelelahan dan meningkatkan kebugaran tubuh serta kesehatan jasmani, rohani maupun sosial.

Olahraga rekreasi pada saat ini berkembang dengan sangat pesat. Adapun olahraga rekreasi yang saat ini cukup digemari oleh masyarakat adalah olahraga arung jeram. Arung jeram adalah salah satu jenis olahraga yang bersifat rekreasi, dan juga merupakan olahraga yang bersifat menantang dan menuntut keberanian. Olahraga arung jeram masuk di Indonesia pada tahun 1970, dan sejak pertama masuk, olahraga arung jeram dikenal sebagai olahraga petualangan di arus deras. Kemudian, seiring dengan berjalannya waktu arung jeram semakin lama semakin berkembang dan mulai dikenalkan ke dunia wisata, yang kemudian pada akhirnya masuk ke wisata minat khusus.

Pada zaman modern ini, sudah cukup banyak daerah-daerah yang menggali potensi daerahnya di sektor wisata arung jeram. Salah satunya yaitu daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Pada daerah ini, terdapat sungai yang dapat dijadikan sebagai tempat untuk arung jeram, yaitu Sungai Buaya, yang berlokasi di Desa Kulasar, Kecamatan Silinda. Dalam beberapa tahun belakangan ini, dunia wisata arung jeram sudah banyak dikenal masyarakat di sekitar Sungai Buaya tersebut. Masyarakat di sekitar Sungai Buaya bias mendapatkan lapangan pekerjaan baru dalam dunia wisata arung jeram yaitu sebagai pemandu wisata arung jeram dan bias juga sebagai operator penyedia jasa wisata arung jeram. Adapun operator penyedia jasa wisata arung jeram di Sungai Buaya (Sei Buaya) adalah *Shang Adventure*, yang mulai didirikan sekitar bulan Maret tahun 2020. Meskipun, tergolong baru, namun sudah banyak pengunjung yang mengikuti kegiatan pengarungan yang dilakukan oleh *Shang Adventure*, terutama pengunjung yang sudah biasa mengikuti kegiatan arung jeram.

*Basecamp* *Shang Adventure* yang berlokasi di Jl. STM No. 3, Lubuk Pakam merupakan *basecamp* yang terletak di lokasi yang strategis. Selain itu, di *basecamp* ini dilengkapi dengan *cafe* yang berfungsi sebagai tempat pengunjung beristirahat sebelum melakukan pengarungan di Sungai Buaya. Meskipun masih baru, *Shang Adventure* merupakan operator arung jeram yang terkenal dapat menarik banyak wisatawan. Hal ini dikarenakan lokasi pengarungan yang dipilih adalah Sungai Buaya yang memiliki lokasi yang indah dan juga beberapa lokasi di Sungai Buaya sudah menjadi tempat yang banyak dikunjungi oleh wisatawan seperti Pantai Bela, Pantai Salju dan lainnya.

Pada awal dibuka nya wisata arung jeram oleh Shang Adventure di Sungai Buaya, jumlah pengunjung selalu meningkat. Hal ini disebabkan karena dari awal dibukanya Shang Adventure dikelola oleh operator yang sudah berpengalaman di bidang arung jeram dan juga Shang Adventure bekerja sama dengan organisasi dan sumber daya yang juga berpengalaman di arung jeram yaitu FAJI (Federasi Arung Jeram Indonesia) dan beberapa organisasi pecinta alam seperti Mapala Unimed dan Mapasta. Selain itu, promosi yang dibuat *Shang Adventure* juga sudah dapat menarik minat pengunjung yaitu dilakukan promosi di sosial media seperti *facebook* dan *instagram*.

Selain bermanfaat langsung bagi pendapatan pihak *Shang Adventure*, jumlah pengunjung yang mengalami peningkatan di *Shang Adventure* juga tentunya bisa berdampak baik bagi perekonomian masyarakat yang ada di sekitar Sungai Buaya. Akan tetapi, peningkatan tersebut pada saat ini belum memenuhi target. Ada banyak sebab yang membuat hal tersebut terjadi. Salah satunya disebabkan karena pandemi *Covid-19* yang tiba-tiba terjadi hingga saat ini. Hal lain yang bisa menjadi penyebabnya adalah tingkat kepuasan wisatawan yang kurang “Puas” saat berwisata arung jeram di Sungai Buaya.

Tingkat kepuasan wisatawan pada suatu destinasi pariwisata dapat dipengaruhi oleh berbagai factor. Pada sektor wisata arung jeram, terdapat faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawannya yaitu kegiatan atau aktivitas wisata yang ada. Jika aktivitas pariwisatanya memuaskan, wisatawan yang menikmatinya pasti akan mendapatkan pengalaman yang memuaskan juga. Pengalaman wisata yang sudah mereka rasakan sksn menjadi salah satu landasan

bagi wisatawan untuk menentukan apakah mereka memperoleh kepuasan atau ketidakpuasan. Menarik pelanggan sebanyak-banyaknya bukanlah strategi yang efektif untuk dilakukan oleh pihak pengelola wisata. Pengelola wisata seharusnya lebih baik mencari cara untuk dapat mempertahankan pelanggan karena pelanggan yang bertahan merupakan pelanggan yang puas (Goni, 2007).

Pengalaman yang didapatkan wisatawan saat berwisata tergantung pada kegiatan yang dilakukan, jika kegiatan yang ada jumlahnya terbatas, maka pengalaman yang diperoleh wisatawan pun pastinya akan terbatas. Sebaliknya, jika kegiatan wisata yang disediakan cukup banyak dan menarik, pengalaman yang diperoleh wisatawan pun pastinya akan banyak. Kepuasan wisatawan akan memungkinkan untuk mengalami peningkatan jika pengalaman yang dirasakan mereka cukup memuaskan. Ini terjadi dikarenakan dengan pengalaman yang banyak, para wisatawan tidak akan kecewa karena mereka merasa dana dan waktu yang sudah dihabiskan serta jarak yang ditempuh untuk berkunjung setimpak kepuasan yang mereka dapatkan saat berwisata. Peningkatan kepuasan pelanggan yang disertai pengalaman yang baik bagi akan membawa dampak pada perekonomian di Sungai Buaya. Hal ini disebabkan karena wisatawan dapat menjadi sumber pendapatan besar bagi suatu destinasi pariwisata. Oleh karena itu dapat dilihat bahwa semakin banyak pengalaman yang diperoleh wisatawan, maka semakin meningkat perekonomian di destinasi wisata tersebut.

Pada setiap kegiatan atau aktivitas yang memberikan pelayanan terhadap konsumen ataupun pengunjung, maka akan menunjukkan kepuasan ataupun ketidakpuasan pengunjung terhadap hasil layanan yang diberikan. Jika dilihat

secara umum, kepuasan wisatawan berarti hasil yang dirasakan oleh seseorang yang menerima pelayanan dari pemberi pelayanan yaitu perusahaan atau pengelola yang sesuai dengan harapan yang diinginkan orang tersebut. Jika harapan pengunjung terpenuhi dan merasa amat gembira apabila harapan mereka terlampaui melalui pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau pengelola, maka pengunjung atau konsumen akan merasa puas. Konsumen atau pengunjung yang puas terhadap suatu pelayanan cenderung tetap loyal lebih lama pada pelayanan yang sudah dia dapatkan.

Pada kegiatan operasional wisata arung jeram sangat diperlukan banyak masukan yang berguna untuk kemajuan dan pengembangan olahraga arung jeram ini sebagai olahraga rekreasi dan wisata yang bertujuan agar semakin diminati oleh para wisatawan lokal dan mancanegara. Dalam pengelolaan wisata arung jeram ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu kondisi sumber daya alam (SDA), sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana yang tersedia di lokasi arung jeram tersebut. Adapun yang termasuk Sumber Daya Alam yaitu keadaan sungai, kondisi sungai, dan letak geografis sungai yang akan digunakan dalam berarung jeram. Sedangkan yang termasuk dalam Sumber Daya Manusia adalah kemampuan pemandu arung jeram dan keramahtamannya terhadap pengunjung saat melakukan kegiatan arung jeram. Selain itu, yang termasuk dalam sarana dan prasarana adalah peralatan yang digunakan saat pengurangan, transportasi lokal yang digunakan untuk menuju *starting point*, arena parkir, tempat makan dan lain-lain. Beberapa hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak pengelola wisata arung jeram karena akan berpengaruh

untuk meningkatkan kepuasan wisatawan agar mereka berkunjung lagi ke tempat lokasi arung jeram tersebut.

Beberapa peneliti, juga sudah banyak melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan wisatawan. Beberapa penelitian tersebut yaitu, penelitian yang dilakukan Putro (2017), hasil penelitian yang dilakukan oleh Putro ini menunjukkan bahwa: 1) alasan wisatawan berwisata minat khusus arung jeram yang dominan adalah untuk menguji adrenalin, 2) tidak ada perbedaan tingkat kepuasan dilihat dari jenis kelamin dan tidak ada kepuasan wisatawan dilihat dari tingkat pendidikan dan tidak ada juga perbedaan tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari asal daerah.

Ada juga penelitian yang dilakukan Noorvianto (2018). Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara aktivitas dalam aspek *Experience Economy* di Taman Wisata Candi Borobudur yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan wisatawan terutama wisatawan mancanegara di Taman Wisata Candi Borobudur. Sedangkan penelitian yang dilakukan Bismantoro, dkk (2018), menunjukkan bahwa, wisatawan “Cukup Puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong dengan hasil uji *chi square* yang menunjukkan bahwa asal tempat tinggal memiliki korelasi atau hubungan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan uraian yang terdapat di atas, peneliti ingin meneliti dan memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan yang melakukan wisata arung jeram di Sungai Buaya yang dikelola oleh Shang *Adventure*. Maka dari itu, adapun judul penelitian ini adalah **“TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM**

## **BERWISATA ARUNG JERAM DI SHANG ADVENTURE SEI BUAYA, SERDANG BEDAGAI TAHUN 2021”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada bagian latar belakang, adapun masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jumlah pengunjung Shang Adventure belum memenuhi harapan atau target.
2. Sarana dan prasarana Shang *Adventure* dalam mengelola olahraga arung jeram sebagai jasa wisata sudah memadai atau belum.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi olahraga rekreasi arung jeram di Shang *Adventure* sebagai pengelola jasa wisata arung jeram.
4. Tingkat kepuasan pengunjung dalam berwisata di Shang *Adventure* belum diketahui

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka agar penelitian ini menjadi lebih efektif, jelas, dan terarah, masalah dibatasi pada tingkat kepuasan pengunjung di Shang *Adventure* tahun 2021.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Shang *Adventure* tahun 2021?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan acuan pada rumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dalam berwisata arung jeram di Shang *Adventure* tahun 2021.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian tingkat kepuasan pengunjung dalam berwisata arung jeram Di Shang *Adventure* pada tahun 2021:

1. Bagi Shang *Adventure* sebagai perusahaan di bidang rekreasi, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan olahraga rekreasi arung jeram sebagai industri olahraga yang bergerak di bidang pariwisata.
2. Bagi pemerintah daerah yang bersangkutan yaitu Pemerintah Daerah Serdang Bedagai, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan memajukan olahraga arung jeram sebagai industri olahraga yang bergerak di bidang pariwisata di daerah Serdang Bedagai.
3. Bagi peneliti dan pembaca, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan acuan dalam kegiatan penelitian berikutnya di lingkup yang lebih luas.
4. Menjadi sumbangan dan masukan dalam perkembangan dunia olahraga arung jeram.