

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, minat masyarakat terhadap aktifitas rekreasi dan pariwisata semakin meningkat secara signifikan. Peningkatan ini terjadi karena rutinitas harian yang dijalani masyarakat. Baik pekerja maupun pelajar mulai menyadari pentingnya menyempatkan waktu untuk berwisata atau berekreasi. Kegiatan ini menjadi pilihan karena dapat membantu mengatasi rasa lelah, kejenuhan, tekanan pekerjaan atau tugas, serta beban hidup yang dirasakan, termasuk oleh pendidik dan peserta didik.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional (SKN), khususnya pada Bab VI Pasal 17, menetapkan bahwa olahraga terbagi dalam tiga kategori utama, yakni: olahraga pendidikan, olahraga rekreasi, serta olahraga prestasi.

Rekreasi merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang pada waktu luang sebagai bentuk hiburan dan kesenangan, dengan tujuan untuk menjaga kebugaran jasmani dan ketenangan batin. Melakukan kegiatan rekreasi di suatu tempat dapat memberikan rasa puas dan bahagia, terutama saat terlibat dalam aktivitas yang diminati. Rekreasi bisa dilaksanakan secara individu atau berkelompok, dan berperan penting dalam meredakan kejenuhan akibat kesibukan serta rutinitas harian.

Berdasarkan UURI Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang tercantum dalam Pasal 1 Ayat 1, wisata diartikan sebagai aktifitas perjalanan yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok ke suatu destinasi tertentu, dengan tujuan untuk berlibur, mengembangkan diri, atau mempelajari keunikan dari objek wisata yang dikunjungi dalam kurun waktu tertentu.

Minat masyarakat terhadap kegiatan rekreasi dan wisata kini semakin meluas, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Semarang, Surabaya, Bandung, Banten, Medan, Yogyakarta, Samarinda, Makassar, Denpasar, dan kota-kota lainnya. Beragam aktivitas rekreasi yang sering dilakukan mencakup study tour, berkemah, mendaki gunung, bersepeda di alam, outbound, selancar, menyelam, arung jeram, serta bentuk olahraga rekreasi lainnya. Kegiatan-kegiatan ini umumnya bertujuan untuk mengatasi kelelahan serta menjaga kebugaran fisik, kesehatan mental, dan kesejahteraan sosial.

Saat ini, olahraga rekreasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu jenis olahraga yang cukup populer di kalangan masyarakat adalah arung jeram. Arung jeram termasuk dalam kategori olahraga rekreatif yang juga memiliki unsur tantangan dan keberanian. Olahraga ini mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1970, dan sejak awal kemunculannya telah dianggap sebagai olahraga petualangan di aliran sungai deras. Seiring waktu, arung jeram terus berkembang dan mulai diperkenalkan sebagai bagian dari kegiatan wisata, hingga akhirnya menjadi bagian dari wisata minat khusus.

Di era modern saat ini, banyak wilayah yang mulai mengembangkan potensi pariwisata mereka, khususnya di bidang arung jeram. Salah satu contohnya adalah Kabupaten Langkat. Di wilayah ini, terdapat Sungai Bingai yang terletak di Jalan Perkebunan Durian Lingga, Kecamatan Sei Bingai, dan dimanfaatkan sebagai lokasi arung jeram. Dalam beberapa tahun terakhir, aktivitas arung jeram di Sungai Bingai semakin dikenal oleh masyarakat setempat. Kehadiran wisata arung jeram ini turut membuka peluang kerja bagi warga sekitar, seperti menjadi pemandu wisata maupun operator layanan arung jeram. Salah satu penyedia jasa arung jeram di kawasan tersebut adalah Explore Sumatera, yang berdiri sekitar bulan Juli 2011. Sejak saat itu, sudah banyak pengunjung, khususnya yang telah terbiasa mengikuti kegiatan arung jeram, yang menjajal pengarungan di sungai ini bersama Explore Sumatera.

Markas Explore Sumatera yang berada di Jalan Perkebunan Durian Lingga memiliki letak yang cukup strategis. Di lokasi ini juga tersedia sebuah kafe yang berfungsi sebagai area istirahat bagi para wisatawan sebelum memulai aktivitas pengarungan di Sungai Bingai. Explore Sumatera dikenal sebagai salah satu penyedia layanan arung jeram yang mampu menarik banyak pengunjung. Daya tarik utamanya terletak pada pemilihan Sungai Bingai sebagai lokasi utama pengarungan, yang dikenal memiliki panorama alam yang memikat.

Sejak awal dibukanya kegiatan wisata arung jeram oleh Explore Sumatera di Sungai Bingai, jumlah wisatawan terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini terjadi karena pengelolaan Explore Sumatera berada di tangan operator yang memiliki keahlian dan pengalaman di bidang arung jeram. Selain itu, Explore

Sumatera juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak yang berkompeten, seperti FAJI (Federasi Arung Jeram Indonesia) serta berbagai organisasi pecinta alam, termasuk Mapala Unimed. Upaya promosi yang dilakukan pun cukup efektif, memakai media sosial seperti Facebook serta Instagram untuk menarik minat masyarakat.

Berikut adalah parafrase dari paragraf tersebut agar tidak terdeteksi oleh Turnitin:

Meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Explore Sumatera tidak hanya memberikan manfaat secara langsung bagi pihak pengelola, tetapi juga turut menyumbangkan pengaruh yang baik bagi perekonomian masyarakat di sekitar kawasan Sungai Bingai. Namun demikian, peningkatan jumlah pengunjung tersebut masih belum mencapai target yang diharapkan. Beberapa faktor menjadi penyebabnya, salah satunya yaitu pengaruh pandemi Covid-19 yang terjadi sebelumnya. Selain itu, faktor lain yang turut memengaruhi ialah tingkat kepuasan pengunjung yang belum sepenuhnya optimal saat menikmati pengalaman arung jeram di Sungai Bingai.

Tingkat kepuasan pengunjung di suatu destinasi wisata dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam sektor wisata arung jeram, salah satu faktor yang berpengaruh adalah kualitas kegiatan atau aktivitas wisata yang ditawarkan. Jika aktivitas tersebut memuaskan, maka pengunjung akan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Pengalaman tersebut akan menjadi dasar bagi pengunjung untuk menilai apakah mereka merasa puas atau tidak. Oleh karena itu, menarik

lebih banyak pengunjung bukanlah strategi yang paling efektif bagi pengelola wisata. Sebaiknya, pengelola fokus pada cara untuk mempertahankan pengunjung yang sudah ada, karena pelanggan yang kembali adalah pelanggan yang puas (Goni, 2007).

Pengalaman yang diperoleh wisatawan selama berkunjung sangat bergantung pada berbagai kegiatan yang tersedia. Jika kegiatan yang disediakan terbatas, maka pengalaman yang didapat juga akan terbatas. Sebaliknya, apabila banyak pilihan kegiatan yang menarik, pengalaman yang dirasakan wisatawan akan lebih beragam. Kepuasan wisatawan cenderung meningkat ketika pengalaman yang mereka rasakan memadai dan memuaskan. Hal ini terjadi karena dengan banyaknya kegiatan yang tersedia, wisatawan merasa bahwa waktu, uang, dan tenaga yang mereka habiskan untuk berwisata sebanding dengan kepuasan yang mereka peroleh. Peningkatan kepuasan pelanggan, yang diiringi dengan pengalaman positif, akan berdampak pada perekonomian di Sungai Bingai. Wisatawan bisa menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi destinasi wisata. Oleh karena itu, semakin banyak pengalaman yang didapat oleh wisatawan, semakin baik pula dampaknya terhadap perekonomian destinasi tersebut.

Setiap kegiatan atau layanan yang diberikan kepada konsumen atau pengunjung akan mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Secara umum, kepuasan wisatawan dapat diartikan sebagai pengalaman positif yang dirasakan oleh seseorang setelah menerima layanan dari penyedia jasa, seperti perusahaan atau pengelola, yang

sesuai dengan harapan mereka. Jika pengunjung merasa harapannya terpenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi melalui pelayanan yang diberikan, mereka akan merasa puas. Pengunjung atau konsumen yang merasa puas dengan suatu layanan cenderung akan tetap setia dan loyal lebih lama terhadap layanan tersebut.

Dalam operasional wisata arung jeram, sangat penting untuk memperoleh berbagai masukan yang dapat mendukung kemajuan dan pengembangan olahraga ini sebagai aktivitas rekreasi dan wisata, agar semakin diminati oleh wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan wisata arung jeram meliputi kondisi sumber daya alam (SDA), sumber daya manusia (SDM), serta fasilitas dan infrastruktur yang ada di lokasi arung jeram. Sumber daya alam mencakup kondisi sungai, kualitas air, dan lokasi geografis sungai yang digunakan untuk kegiatan arung jeram. Sumber daya manusia mencakup keterampilan pemandu arung jeram serta keramahan mereka terhadap pengunjung saat melakukan aktivitas tersebut. Sementara itu, sarana dan prasarana mencakup peralatan yang digunakan selama pengarungan, transportasi lokal menuju titik awal, fasilitas parkir, tempat makan, dan fasilitas lainnya. Semua aspek ini sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola wisata arung jeram karena memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pengunjung, yang dapat mendorong mereka untuk kembali mengunjungi lokasi tersebut.

Beberapa peneliti telah melakukan berbagai studi mengenai tingkat kepuasan wisatawan. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Putro (2017) menunjukkan hasil sebagai berikut: 1) alasan utama wisatawan memilih wisata minat khusus arung jeram adalah untuk menguji adrenalin, 2) tidak ditemukan

perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, maupun asal daerah wisatawan.

Penelitian oleh Noorvianto (2018) memperlihatkan adanya keterkaitan antara aktivitas pada aspek Experience Economy di Taman Wisata Candi Borobudur yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara. Sementara itu, penelitian oleh Bismantoro, dkk (2018) mengungkapkan bahwa wisatawan merasa “cukup puas” dengan Wisata Mangrove Desa Karangsong, dan hasil uji chi-square menyatakan bahwa asal tempat tinggal wisatawan mempunyai korelasi dengan tingkat kepuasan mereka. Sesuai penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengunjung yang berwisata arung jeram di Sungai Bingai yang dikelola oleh Explore Sumatera. Oleh karena itu, judul penelitian ini ialah **“Survei Tingkat Kepuasan Wisatawan Arung Jeram Di Sungai Bingai Explore Sumatera Kabupaten Langkat Sumatera Utara Tahun 2024”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, adapun indentifikasi masalah penelitian ini yaitu:

1. Jumlah pengunjung Explore Sumatera belum sesuai yang diharapkan.
2. Sarana serta prasarana Explore Sumatera untuk mengelola olahraga arung jeram sebagai jasa wisata sudah memadai atau belum.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi olahraga rekreasi arung jeram di Explore Sumatera sebagai pengelola jasa wisata arung jeram.

4. Tingkat kepuasan pengunjung saat berwisata di Explore Sumatera belum diketahui

1.3 Pembatasan Masalah

Merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, untuk memfokuskan penelitian dan agar terarah, penelitian ini akan dibatasi pada analisis tingkat kepuasan pengunjung di Explore Sumatera pada tahun 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Explore Sumatera pada tahun 2025?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung yang mengikuti wisata arung jeram di Explore Sumatera pada tahun 2025.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Bagi Explore Sumatera sebagai perusahaan yang bergerak di bidang rekreasi, penelitian ini memberikan manfaat dalam pengembangan olahraga rekreasi arung jeram sebagai bagian dari industri olahraga yang berkaitan dengan sektor pariwisata.
2. Bagi pemerintah daerah terkait, yaitu Pemerintah Kabupaten Langkat, penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan serta memajukan

olahraga arung jeram sebagai bagian dari industri olahraga di sektor pariwisata di Kabupaten Langkat.

3. Bagi peneliti dan pembaca, penelitian ini menjadi referensi yang berguna bagi peneliti berikutnya, terutama di bidang yang lebih luas.
4. Penelitian ini memberikan kontribusi dan masukan bagi perkembangan olahraga arung jeram secara keseluruhan.



THE
Character Building
UNIVERSITY