

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Daerah tujuan wisata adalah suatu letak geografis yang terletak di dalam satu atau lebih wilayah administratif sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang memuat informasi tentang tempat wisata, fasilitas umum, fasilitas wisatawan, aksesibilitas, dan orang-orang yang berinteraksi satu sama lain. Pariwisata terkait langsung dengan melibatkan masalah di lingkungan, oleh karena itu keterlibatan masyarakat secara menyeluruh menjadi syarat mempertahankan perkembangan pariwisata. Sehingga suatu wilayah geografis dapat memberikan daya tarik wisata dan memiliki amenities dan aksesibilitas yang menarik wisatawan disana dapat dikatakan sebagai daerah tujuan wisata. (Nugraha & Nahlony, 2023)

Destinasi wisata biasanya memiliki daya tarik tertentu seperti, keindahan alam, warisan budaya, tempat sejarah, atraksi wisata, kuliner khas, dan festival yang terkenal. Destinasi wisata bisa berupa daerah wisata di dalam suatu negara seperti pantai, gunung, taman nasional atau kota bersejarah, bahkan bisa juga berupa kota tertentu yang menjadi tujuan wisatawan dari berbagai belahan dunia.

Sementara itu dalam dunia pariwisata Manajemen Antrean sangat penting untuk mengatur suatu proses dan prosedur masuknya ketempat atau ke objek wisata. Manajemen antrian merupakan sebuah proses mulai dari kedatangan pelanggan, menunggu untuk di layani hingga dapat pelayanan. Sistem antrean yang tidak dapat terorganisir dengan baik dapat menghambat pelayanan oleh sebab itu seiring berkembangnya teknologi, banyak pula perkembangan antrean menggunakan sistem. (Fauzi & Rahmi, 2021).

Masalah antrean dapat terjadi dimana saja, setiap ada sekumpulan orang, benda, dan objek-objek lain jika dihadapkan dengan tuntutan terhadap kebutuhan pelayanannya. Maka, aktifitas antrean akan terjadi misalnya antrean orang pada saat mendapatkan informasi perjalanan. Antrean merupakan hal yang penting dalam manajemen operasional terutama masalah antrean pengunjung di fasilitas pelayanan tiket atau pintu masuk lokasi wisata. Jika fenomena antrean ini tidak dibuat pemecahan masalahnya oleh pihak pengelola industri pariwisata, maka hal ini tentu akan berdampak

pada tingkat kepuasan pelayanan pada pengunjung. (Dewi, Musafa, & Yosep, 2019)

Tujuan dari manajemen antrean ini untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dengan mengurangi waktu tunggu antrian dan meminimalkan ketidaknyamanan yang mungkin terjadi. Manajemen antrean yang efektif di destinasi wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, mengurangi frustrasi, dan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi para wisatawan.

Sistem manajemen antrean di Taman Mini Indonesia Indah yang dahulu harus mengantre antrean panjang terlebih dahulu untuk mendapatkan tiket masuk destinasi wisata tersebut, sehingga terjadi penumpukan di depan pintu masuk Taman Mini Indonesia Indah. Untuk menghindari kejadian seperti ini lagi Taman Mini Indonesia Indah merubah sistem antreannya dengan bisa memesan tiket via online di situs web Taman Mini, berikut situs web pemesanan tiket online Taman Mini Indonesia Indah <https://tiket.tamanmini.com/> dan Taman Mini Indonesia Indah juga merubah pembayaran untuk masuk ke Taman Mini dengan menggunakan non tunai seperti qris, mbanking, dan kartu elektronik. Untuk ke depannya semua sistem destinasi di Taman Mini Indonesia Indah semua akan menggunakan non-tunai. Untuk saat ini masih bisa menggunakan tunai untuk destinasi tertentu. Saat ini adanya perpindahan manajemen pada tanggal 1 juli 2021 didalam naungan Kementerian Sekretariat Negara. Untuk tiket masuk masih dengan harga yang sama yaitu 25.000. Dengan adanya manajemen baru adanya kelebihan dan kekurangan beroprasional.

Saat ini adanya fasilitas Shuttle bus yang akan mengantar para pengunjung yang datang tetapi bus yang beroperasi masih terbatas, untuk itu Taman Mini Indonesia Indah menerapkan 3 pilar yaitu Pilar Green, Pilar Smart, dan Culture.

Kepuasan Pengunjung merupakan suatu tingkat kepepuasan seorang wisatawan setelah membandingkan antara kinerja yang di berikan dengan jasa yang mereka harapkan atau keinginanya (Nurul & Manjorang, 2022). Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada ekpektasi dan pengalaman pelanggan.

Menurut (Dewi, 2017) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dari sebuah yang dirasakan dengan yang diharapkan. ( (Ulhaq, Astuti, Fadillah, Yusuf, & Dewi, 2021)

Kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai respon wisatawan berupa perasaan

senang atau kecewa setelah menikmati suatu produk pariwisata, Dalam mengukur kepuasan wisatawan menggunakan kategori pengukuran berdasarkan rasa senang akan pengalaman, kesesuaian dengan harapan, senang dengan keputusan berkunjung, dan pelayanan serta harga yang sesuai (Azhar dan Iskandarsyah 2019) (Afrilian & Silvandi, 2022)

Taman Mini Indonesia Indah merupakan suatu kawasan destinasi wisata bertema budaya Indonesia. Lokasi Taman Mini berada di wilayah Jakarta Timur, Taman Mini memiliki logo yang terdiri atas huruf TMII, singkatan dari “Taman Mini Indonesia Indah”. Sedangkan maskotnya berupa tokoh wayang Hanoman yang dinamakan NITRA (Anjani Putra). Maskot Taman Mini Indonesia Indah diresmikan oleh ibu Tien Soeharto pada tahun 1991. Taman mini didirikan pada tahun 1971 dan memiliki luas lebih dari 100 hektar, tujuan utama dari Pembangunan Taman Mini adalah untuk memperkenalkan dan mempromosikan keberagaman budaya, adat istiadat, serta kekayaan alam Indonesia kepada masyarakat Indonesia maupun wisatawan mancanegara.

Berikut berbagai macam ikon penting yang harus dilestarikan penting di TMII, yakni:

1. Ikon pertama adalah 33 anjungan daerah bersitektur tradisional, yang juga menampilkan aneka busana, tarian, dan tradisi daerah.
2. Ikon kedua yang paling banyak diketahui adalah danau dengan bentuk miniature kepulauan Indonesia.
3. Ikon ketiga Museum Indonesia yang memiliki koleksi budaya, rumah tradisional, dan pakaian adat dari berbagai macam daerah Indonesia.
4. Ikon terakhir yaitu Istana Anak-Anak Indonesia yang bangunan utama berbentuk istana mirip dengan cerita dongeng Cinderella.

Selain dari ikon-ikon penting diatas, Taman Mini juga menampilkan beberapa atraksi dan wahana rekreasi seperti teater IMAX, teater 4D, wahana permainan air, dan lain-lain. Taman Mini menjadi populer sebagai destinasi wisata terutama bagi wisatawan yang ingin mengenal lebih dekat kekayaan budaya Indonesia dalam sekali kunjungan. Taman Mini juga sering menjadi tuan rumah berbagai acara budaya, festival, pameran, dan pertunjukan seni yang bersifat nasional maupun internasional.

**Table 1.1**

### Data pengunjung Taman Mini Indonesia Indah

Tahun	Jumlah
2020	1.123.542
2021	889.993
2022	1.057.316
Total	3.070.851

Pariwisata Provinsi Dki Jakart

Sumber  
Dinas

Dalam penelitian ini menganalisis tentang Strategi Manajemen Antrean Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Mini Indonesia Indah. Dengan adanya analisis ini dapat membandingkan strategi manajemen yang lama dan baru sejak pergantiannya manajemen yang ada di Taman Mini Indonesia Indah.

#### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi manajemen antrean di TMII?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di TMII?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diketahui dan ditetapkan, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen antrean di TMII
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di TMII

#### D. Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk peneliti

Bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu, untuk menambah pengalaman dan wawasan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang destinasi wisata serta pengalaman ilmu yg didapat.

- b. Untuk Pengelola Taman Mini

Hasil ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pelaksanaan evaluasi dalam strategi manajemen antrean di Taman Mini.

c. Untuk Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi baru bagi Prodi Pariwisata di Universitas Nasional dan dapat sebagai bahan rujukan bagi peneliti berikutnya di bidang penulisan sejenis.

