

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata membawa dampak besar bagi suatu negara dan salah satu sektor yang paling penting bagi ekonomi di banyak negara di seluruh dunia. Pariwisata juga memberikan kontribusi untuk menciptakan lapangan pekerjaan juga dapat mempromosikan budaya, alam dan keindahan lainnya pada suatu negara yang memberikan pengalaman berwisata dengan destinasi yang dikunjungi serta memberikan pemahaman pada lintas budaya yang beragam. Adanya pariwisata melahirkan berbagai macam industri yang sehingga aktivitas pariwisata dapat mendorong peningkatan ekonomi sebab adanya *supply* (pasokan) dan *demand* (permintaan) terhadap produk barang dan jasa yang dibutuhkan untuk kegiatan orang-orang yang bepergian atau melakukan perjalanan (Eddyono, 2021). Melihat suatu alam, budaya, dan perilaku masyarakat di suatu tempat wisata merupakan kegiatan pada pariwisata (Demolingo, 2023). Pariwisata merupakan aktivitas bepergian dengan tujuan untuk mendapatkan kenikmatan, kepuasan, kesehatan, pengetahuan, berziarah, menjalankan tugas, istirahat, dan tujuan lainnya (Pradini G. A., 2023). Pariwisata juga dikatakan fenomena pergerakan manusia, barang dan atau jasa yang sangat kompleks menurut Damanik & Weber dalam (Husin, 2022).

Pariwisata pada di suatu negara khususnya indonesia adalah sektor yang di andalkan karena memiliki peran penting pada peningkatan ekonomi. Pariwisata juga memberikan pemanfaatan serta pengembangan pada potensi pariwisata yang dapat menarik wisatawan domestik dan mancanegara, hal ini berbagai daerah dapat berdampak pada peningkatannya kunjungan wisata di objek wisata di Indonesia. Perkembangan wisata yang dikelola dengan baik dan sukses akan membantu meningkatkan ekonomi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang berkontribusi pada negara. Perkembangan pariwisata menjadikannya sebuah kekuatan utama dalam pertumbuhan ekonomi global, dengan adanya peluang ekonomi baru juga memberikan kontribusi dalam pelestarian budaya serta hubungan antarbudaya di seluruh dunia. Organisasi dunia juga menyatakan “*Tourism that takes full account of its current and future economic, social and environmental impacts, addressing*

the needs of visitors, the industry, the environment and host communities”, menurut *United Nation World Tourism Organization (UNWTO)* dalam (Rudianto, & Diella, 2022).

Daya tarik wisata adalah faktor penting dalam pariwisata, yang dapat mempengaruhi kunjungan wisatawan ke sebuah destinasi. Jika sebuah destinasi memiliki banyak daya tarik wisata yang unik, kunjungan wisatawan akan meningkat, yang berdampak pada citra destinasi, kepuasan wisatawan, dan ekonomi. Daya tarik wisata juga meliputi keindahan, keunikan, kemudahan, dan memiliki nilai yang berwujud keragaman dari buatan manusia maupun kekayaan alam (Susianto, Johannes, & Yacob, 2022). Daya tarik wisata tidak hanya meliputi warisan budaya, keindahan alam, tetapi pengalaman yang ditawarkan pada suatu destinasi. Jika daya tarik wisata pada objek wisata memiliki keunikan dan keberagaman yang bagus serta dapat memuaskan kunjungan wisatawan, maka dapat menaikkan keputusan wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek wisata. Daya tarik yang minim dan tidak dimiliki pada objek wisata dapat mempengaruhi kebutuhan wisatawan yang tidak terpenuhi, sehingga dapat dipastikan dapat terjadi penurunan wisatawan pada suatu objek wisata (Susianto, 2022).

Unsur pada daya tarik wisata dapat mampu mempengaruhi minat kunjungan karena meliputi pada unsur *scarcity* (kelangkaan), keberagaman, orisinalitas, dan keutuhan daya tarik wisata menurut Marhendi dalam (Harahap S. A., 2020). Dalam peraturan Undang-undang Pemerintah RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang daya tarik wisata, segala sesuatu yang memiliki keindahan dan keunikan dalam kekayaan alam, budaya, dan produk buatan manusia yang menjadi lokasi wisata memiliki daya tarik. Untuk menjadi daya tarik wisata, tempat tersebut harus memiliki *what to do* (kegiatan apa yang bisa dilakukan), *what to see* (apa yang bisa dilihat), *what to buy* (barang yang bisa dibeli), *what to arrived* (sarana transportasi), dan *what to stay* (penginapan). menurut maryani dalam (Sudarwan, 2021). Menurut Suryadana dan Octavia dalam (Handayani, 2019) menyatakan bahwa *No attraction, No Destination* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebagai alasan wisatawan berkunjung ke objek wisata, sebab jika suatu destinasi memiliki ketertarikan dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi tempat objek wisata.

Dalam industri pariwisata, fasilitas memiliki peran penting yang mempengaruhi kepuasan, keselamatan, dan kenyamanan pengunjung saat berkunjung ke objek wisata. Adanya fasilitas di suatu objek wisata dapat menjadi faktor penting dalam mempertahankan pengunjung dan menarik minat pengunjung untuk kembali. Adanya fasilitas pada suatu objek wisata menjadikannya penentu dan berpengaruh dengan bagaimana wisatawan menilai objek wisata tersebut bagus atau tidaknya (Handayani, 2019) Faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan daya tarik destinasi wisata adalah kepuasan wisatawan. Untuk mendapatkan pemahaman tentang komponen yang memengaruhi kepuasan wisatawan, daya tarik wisata, dan fasilitas terdapat dua elemen tersebut sangatlah penting dan mempengaruhi bagi pengalaman wisatawan. Daya tarik wisata merujuk pada keindahan alam maupun buatan, sampai warisan budaya sampai hiburan yang ditawarkan oleh objek wisata.

Selain itu, fasilitas sangat berkaitan dengan kualitas dan ketersediaan layanan, akomodasi, makanan, hiburan, dan lainnya di destinasi wisata. Dengan demikian kedua elemen tersebut dapat berinteraksi dan mempengaruhi persepsi yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Dalam upaya untuk membuat wisatawan puas, objek wisata dapat menjadi lebih menarik bagi wisatawan, yang akan berdampak pada ekonomi secara signifikan. Sumber daya fisik yang paling penting sebelum segala jenis layanan yang ditawarkan kepada wisatawan adalah fasilitas, yang menawarkan pengalaman interior dan eksternal yang menentukan tingkat kepuasan wisatawan menurut Tjiptono dalam (Alana, & Putro, 2020). Timbulnya rasa kepuasan pada wisatawan atau tamu, diperlukannya produk dan layanan yang berkualitas tinggi untuk terciptanya rasa kepuasan pada wisatawan menurut (Pradini G. , 2022). Didalam objek wisata tidak jarang memberikan pembelajaran dan pemahaman pada fasilitas yang diberikan objek wisata di daerahnya dan menjadikannya ciri khas, adanya fasilitas wisata edukasi merupakan suatu hiburan yang dikombinasikan dengan pendidikan, hal ini memiliki ciri khusus yang meliputi adanya motivasi tertentu, yang umumnya pada hobi dan memiliki waktu luang (Hermawan Y. H., 2021). Namun dalam konteks pada sebuah negara ataupun kota masih ada kebutuhan untuk lebih memahami sejauh mana daya tarik dan fasilitas wisata edukasi memengaruhi kepuasan wisatawan, hal ini termasuk

pada faktor seperti budaya, geografi, teknologi, dan perubahan perilaku wisatawan dapat memengaruhi cara wisatawan menilai daya tarik dan fasilitas.

Objek Wisata Pondok Zdane merupakan objek wisata yang menyediakan fasilitas wisata edukasi melalui Outbound training yang sudah beroperasi pada tahun 2000, tempat wisata ini bernilai edukasi, Lokasi tepatnya berada di Jl. Rawa Bangkok RT03/RW 07, Kampung Prigi, Kelurahan Bedahan, Kecamatan, Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat. Pondok Zidane adalah tempat wisata yang terbilang lengkap sebab disana terdapat daya tarik seperti rekreasi air dan sarana outbound. Pengunjung yang datang ke Pondok Zidane cukup beragam, seperti pengunjung yang datang secara rombongan mulai dari anak sekolah paud, anak Tk, SD hingga mahasiswa dan juga orang dewasa orang tua yang menjaga putra putrinya. Selama 1 tahun periode 2022 – 2023 pada bulan Desember 2022 – November 2023.

Tabel 1. 1 data pengunjung Pondok Zidane Kota Depok Tahun 2022-2023 (Periode Bulan Desember – November)

Tahun	Bulan	Jenis Tiket				Total Perbulan
		Reguler	Booklet	Promo	Rombongan	
2022	Desember	4711	684	163	3091	8649
2023	Januari	5127	776	0	2346	8249
	Februari	1628	290	536	4802	7256
	Maret	1843	261	380	6598	9082
	April	6293	0	0	0	6293
	Mei	4528	0	455	251	5234
	Juni	3341	0	963	12916	17220
	Juli	4539	0	182	725	5446
	Agustus	1219	0	1474	497	3190
	September	1486	0	160	745	2391
	September	1499	0	1490	1953	4942
November	1781	0	837	2724	5342	
TOTAL		37995	2011	6640	36648	83294

Sumber: Data Pengunjung Pondok Zidane

Berdasarkan permasalahan yang dilakukan berkunjung objek wisata diketahui permasalahan yang membuat penulis ingin mengangkat tema penelitian mengangkat judul **Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Wisata Edukasi**

Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Pondok Zidane Kota Depok. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana daya tarik dan fasilitas wisata edukasi berdampak pada kepuasan wisatawan di destinasi wisata Pondok Zidane. Diharapkan penelitian ini akan memberi pengelola destinasi wisata wawasan yang bermanfaat untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata, khususnya destinasi Pondok Zidane.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diberikan diatas, dengan demikian rumusan masalah ini dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pondok Zidane?
2. Apakah fasilitas wisata edukasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pondok Zidane?
3. Apakah daya tarik wisata dan fasilitas wisata edukasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pondok Zidane?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah

- a. Untuk mengetahui **kepuasan** wisatawan terhadap daya tarik wisata pada objek wisata Pondok Zidane
- b. Untuk mengetahui **kepuasan** wisatawan terhadap fasilitas wisata edukasi pada objek wisata Pondok Zidane
- c. Untuk mengetahui upaya pengelola yang dilakukan Pondok Zidane dalam pengembangan

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pembelajaran dan penelitian untuk memberikan kontribusi dalam membandingkan teori yang dipelajari dengan keadaan lapangan yang sebenarnya.

b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dasar bagi pengelola pondok Zidane mengenai kepuasan wisatawan dari segi daya tarik wisata dan fasilitas sehingga membantu membuka pintu solusi yang lebih efektif dalam mengatasi tantangan kedepannya sebagai pengalaman berwisata di pondok Zidane

c. Bagi Akademisi

Dapat memberikan informasi sekaligus ilmu yang bermanfaat terkait dengan kepuasan wisatawan serta memberikan wawasan baru yang dapat memperkaya teori-teori yang ada dan menghasilkan kontribusi khususnya pengetahuan dibidang pariwisata.

