

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Sedangkan menurut GA. Schmoll dalam buku *Tourism Promotion (1997)*, industri pariwisata lebih cenderung berorientasi dengan menganalisa cara-cara dalam melakukan pemasaran dan promosi hasil produk industri pariwisata. Industri pariwisata bukanlah industri yang berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu industri yang terdiri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa-jasa atau produk yang berbeda satu dengan yang lainnya. Perbedaan itu tidak hanya dalam jasa yang dihasilkan tetapi juga dalam besarnya perusahaan, lokasi atau tempat kedudukan, letak secara geografis, fungsi, bentuk organisasi yang mengelola dan metode permasalahannya.

Produk dan jasa pariwisata tidak hanya potensi wisata, tetapi terdapat unsur-unsur lain yang juga menjadi satu kesatuan di dalam produk wisata yaitu aksesibilitas, amenities, dan hospitality (Damanik dan Weber, 2006). Produk wisata yang terdiri dari berbagai unsur pelayanan tersebut menyebabkan sulitnya menentukan standar mutu yang jelas. Payangan (2014), menyatakan bahwa upaya dalam membuat standar kualitas suatu produk atau jasa disesuaikan dengan standar yang diharapkan wisatawan agar dapat menciptakan kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*).

Kepuasan wisatawan dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi, mengonsumsi produk dan jasa, serta keputusan berkunjung kembali. Berdasarkan teori *The Expectancy Disconfirmation*, puas atau tidak puasnya wisatawan terhadap produk dan jasa ditentukan oleh proses evaluasi wisatawan dengan membandingkan persepsi hasil suatu produk dengan standar yang diharapkan wisatawan. Menurut Laws dalam Naidoo et al., (2010), bahwa persepsi wisatawan dalam mengonsumsi produk dan jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa destinasi akan dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas, daya tarik wisata, dan pelayanan di masing-masing destinasi. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Damanik dan Weber (2006), bahwa dalam menawarkan sebuah produk pariwisata terdapat tiga komponen yang perlu diperhatikan yakni atraksi, aksesibilitas, dan amenities. Ketiga komponen produk wisata tersebut tersedia di dalam suatu destinasi agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan wisatawan dalam berwisata.

Indonesia memiliki baranekaragam wisata dan budaya yang terbentang dari Sabang hingga Marauke. Banyak wisatawan yang mengakui bahwa Indonesia merupakan surga dunia yang memiliki keanekaragaman wisata seperti keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya dan wisata kuliner yang memiliki khas di setiap daerahnya. Jika dilihat sebagai produk wisata, Indonesia merupakan salah satu destinasi pariwisata yang memiliki berbagai daya tarik wisata. Keelokan laut, deretan pegunungan, hutan, dan lembah hijau, kekayaan alam Indonesia adalah suatu hal yang tidak perlu lagi diragukan. Berdasarkan kondisi geografis tersebut dapat dipastikan bahwa Indonesia memiliki beragam potensi daya tarik wisata alam yang memikat.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang berada di ketinggian 500 meter – 2.000 meter diatas permukaan laut dengan rata-rata curah hujan 1.979 mm. Kabupaten Semarang memiliki potensi wisata alam yang dapat mendongkrak kunjungan wisatawan. Kondisi ini terutama dipengaruhi oleh letak geografis Kabupaten Semarang yang dikelilingi oleh pegunungan dan sungai. Jumlah kunjungan wisata Kabupaten Semarang baik domestik dan mancanegara dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel I. 1
Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Semarang Tahun 2012-2016

No.	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah
1.	2012	1.276.228	3.622	1.279.850
2.	2013	1.362.777	3.683	1.366.460
3.	2014	1.532.921	2.694	1.535.615
4.	2015	1.668.273	3.533	1.671.806
5.	2016	1.980.259	23.924	2.004.183

Sumber: Dinas Pariwisata Kab. Semarang

Salah satu destinasi wisata alam Kabupaten Semarang adalah Umbul Sidomukti. Umbul Sidomukti merupakan salah satu kawasan wisata alam pegunungan yang sudah sangat terkenal di Semarang sangat menarik untuk dijadikan sebagai tujuan wisata sehingga sangat menarik untuk dijadikan sebagai tujuan wisata. Terletak di lereng Gunung Ungaran dengan ketinggian 1.200 diatas permukaan laut, tepatnya berada di Desa Sidomukti, Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang mempunyai keindahan panorama serta hawa sejuk yang begitu menyegarkan. Berdasarkan data kunjungan wisata Kabupaten Semarang, jumlah pengunjung Umbul Sidomukti adalah sebagai berikut:

Tabel I. 2
Data Kunjungan Wisatawan ke Umbul Sidomukti Tahun 2012-2016

No.	Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara	Jumlah
1.	2012	39.938	0	39.938
2.	2013	43.602	0	43.602
3.	2014	53.201	0	53.201
4.	2015	53.278	0	53.278
5.	2016	76.611	0	76.611

Sumber: Kab. Semarang Dalam Angka.

Berdasarkan data kunjungan wisata Kabupaten Semarang tersebut, jumlah pengunjung Umbul Sidomukti mengalami peningkatan setiap tahun. Dari jumlah wisatawan 39.938 di tahun 2012 hingga 76.611 wisatawan di tahun 2016. Tentunya kunjungan wisatawan tersebut tentunya tidak terlepas dari adanya daya tarik wisata yang menarik wisatawan untuk mengunjungi Umbul Sidomukti. Daya tarik wisata merupakan faktor utama wisatawan menentukan sasaran atau tujuan kunjungan wisata. Daya tarik wisata alam Umbul Sidomukti tidak hanya keindahan panorama alam tapi dilengkapi fasilitas yang lengkap dan juga ketersediaan akses jalan yang cukup mudah membuat lokasi ini sangat memungkinkan untuk dikunjungi. Menurut pendapat Zaenuri (2012), daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas dapat meningkatkan minat dan loyalitas wisatawan. Destinasi wisata Umbul Sidomukti memiliki fasilitas dan pelayanan berupa: Area Parkir Kendaraan, MCK, Gazebo, Outbond Training, Adrenalin Games, Taman Renang Alam, Camping Ground, Pondok Wisata, Pondok Lesehan, serta Meeting Room. Saat ini telah ada empat buah kolam renang alami dengan air jernih, dingin dan menyegarkan yang disusun bertingkat dengan kedalaman yang berbeda. Tempat ini sangat indah dan bisa memberikan sensasi yang berbeda dengan aktivitas kita sehari hari.

Lingkup penelitian ini dibatasi di lingkup obyek wisata Umbul Sidomukti. Adapun Obyek Wisata Umbul Sidomukti merupakan salah satu tujuan wisata alam pegunungan yang banyak dikunjungi dan memiliki berbagai daya tarik wisata yang mampu membuat wisatawan tertarik untuk mengunjungi Umbul Sidomukti. Hal tersebut juga didukung oleh pihak pengelola dengan terus meningkatkan dan menambah fasilitas layanan di Umbul Sidomukti agar menambah daya tarik wisatawan. Oleh karena itu penelitian tentang tingkat kepuasan wisatawan dan faktor-faktor tersebut dalam mempengaruhi daya tarik wisata sangatlah perlu dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan pengelolaan obyek wisata Umbul Sidomukti.

1.2 Rumusan Masalah

Kawasan Wisata Umbul Sidomukti merupakan salah satu destinasi wisata terkenal dengan sajian keindahan alam pegunungan yang menyegarkan. Selain keindahan alamnya, daya tarik Umbul Sidomukti lainnya adalah dengan tersedianya fasilitas yang cukup lengkap serta akses jalan yang cukup mudah untuk dikunjungi wisatawan. Dengan adanya keindahan alam dan tersedianya fasilitas diharapkan mampu membuat wisatawan merasa puas berkunjung ke Umbul Sidomukti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan orang ingin berkunjung ke Umbul Sidomukti dan hal-hal yang membuat orang enggan berkunjung ke Umbul Sidomukti. Sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan wisatawan serta faktor yang membuat wisatawan berkunjung terhadap destinasi wisata Umbul Sidomukti.

Berikut ini adalah rumusan masalah pada penelitian:

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Umbul Sidomukti?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi daya tarik wisata di obyek wisata Umbul Sidomukti?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik wisata di obyek wisata Umbul Sidomukti. Berdasarkan tujuan, maka sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Mengidentifikasi kondisi obyek wisata Umbul Sidomukti;
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan obyek wisata Umbul Sidomukti berdasarkan variabel penelitian;
- 3) Mengidentifikasi prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan obyek wisata Umbul Sidomukti berdasarkan variabel penelitian;
- 4) Mengidentifikasi faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan yang harus dikembangkan atau diperbaiki untuk meningkatkan jumlah wisatawan.

1.4 Ruang Lingkup

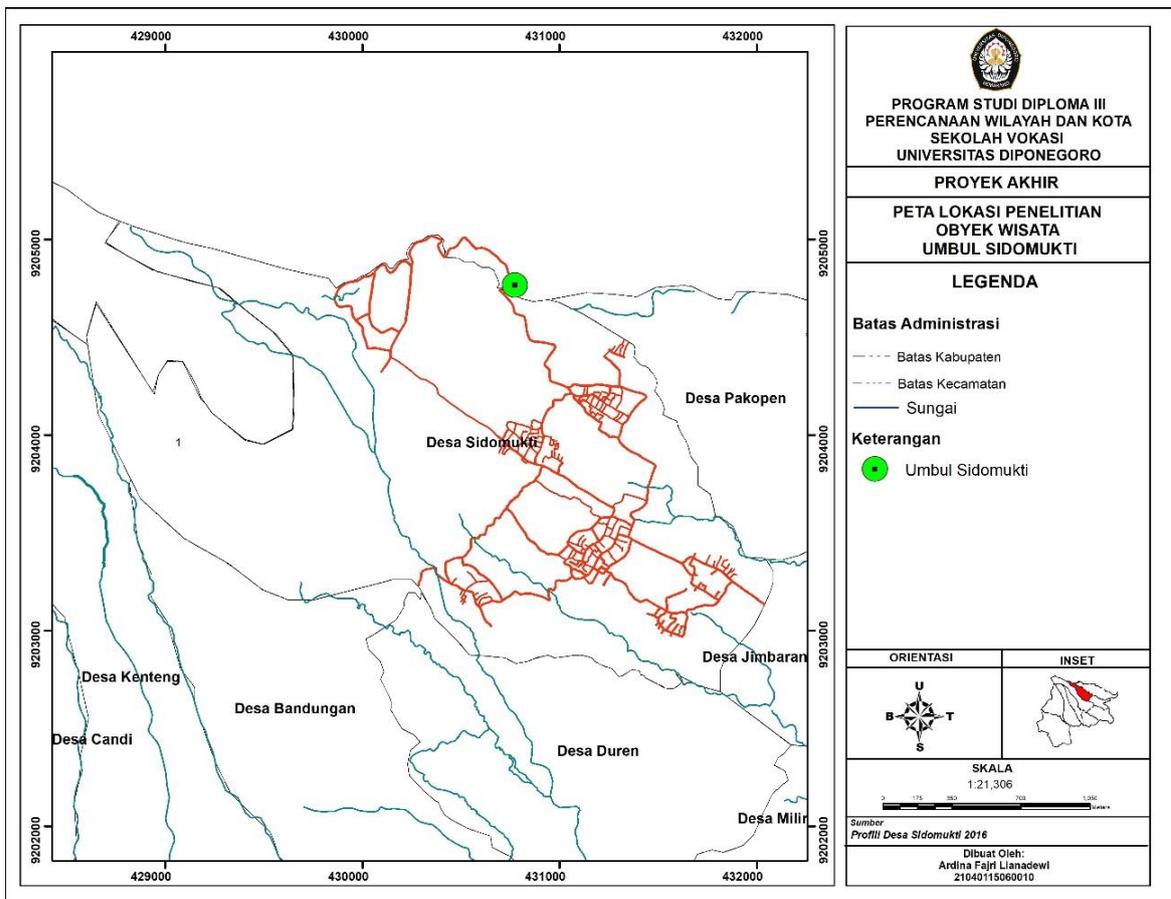
Ruang lingkup dibagi menjadi dua bagian pembahasan, yaitu ruang lingkup wilayah penelitian dan ruang lingkup materi.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Obyek Wisata Umbul Sidomukti terletak di Desa Sidomukti yang merupakan bagian administrasi dari Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

Desa Sidomukti memiliki luas wilayah 356 Ha dengan 6 dusun, 6 RW, dan 28 RT. Dusun yang terdapat di Desa Sidomukti adalah Dusun Sidomukti, Dusun Geblog, Dusun Dusun Kluwihan, Dusun Tegalsari, Dusun Krandegan, dan Dusun Gerpetung. Batas-batas wilayah Desa Sidomukti adalah sebagai berikut:

- Sebelah Barat : Desa Duren Kec. Bandungan
- Sebelah Timur : Desa Pakopen dan Desa Jimbaran Kec. Bandungan
- Sebelah Utara : Desa Pakopen Kec. Bandungan dan Desa Munding Kec. Bergas
- Sebelah Selatan : Desa Duren Kec. Bandungan



Gambar I. 1
Peta Lokasi Umbul Sidomukti

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi mencakup tentang kajian-kajian yang akan dibahas dalam penelitian Proyek Akhir ini. Ruang lingkup pembahasan ini adalah tentang analisis tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Obyek Wisata Umbul Sidomukti. Dilakukan dengan mengidentifikasi data statistik dan penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang

pernah berkunjung ke Obyek Wisata Umbul Sidomukti. Adapun materi yang akan dibahas sebagai berikut:

A. Aspek Fisik

Aspek fisik dalam kajian ini akan membahas terkait kondisi fisik alam Desa Sidomukti. Kondisi fisik alam tersebut meliputi tingkat kelerengan dan curah hujan yang mempengaruhi potensi pariwisata di obyek wisata Umbul Sidomukti.

B. Destinasi Wisata

Destinasi pariwisata merupakan suatu wilayah yang secara khusus ditetapkan dan dipromosikan sebagai tempat berkunjung bagi wisatawan, dan di dalamnya seluruh produk pariwisata dikoordinasikan oleh satu organisasi tertentu (European Communities, 2003). Jika menurut UU No. 10 tahun 2009, destinasi pariwisata atau disebut juga daerah tujuan pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

C. Kepuasan Wisatawan

Menurut Zeithaml, et al. (2006:110) kepuasan konsumen (wisatawan) dapat di definisikan sebagai evaluasi pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. Kegagalan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen diasumsikan sebagai ketidakpuasan dengan layanan produk atau jasa. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan menunjukkan besarnya kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan rekomendasi yang baik atas produk atau jasa yang telah mereka gunakan kepada orang lain.

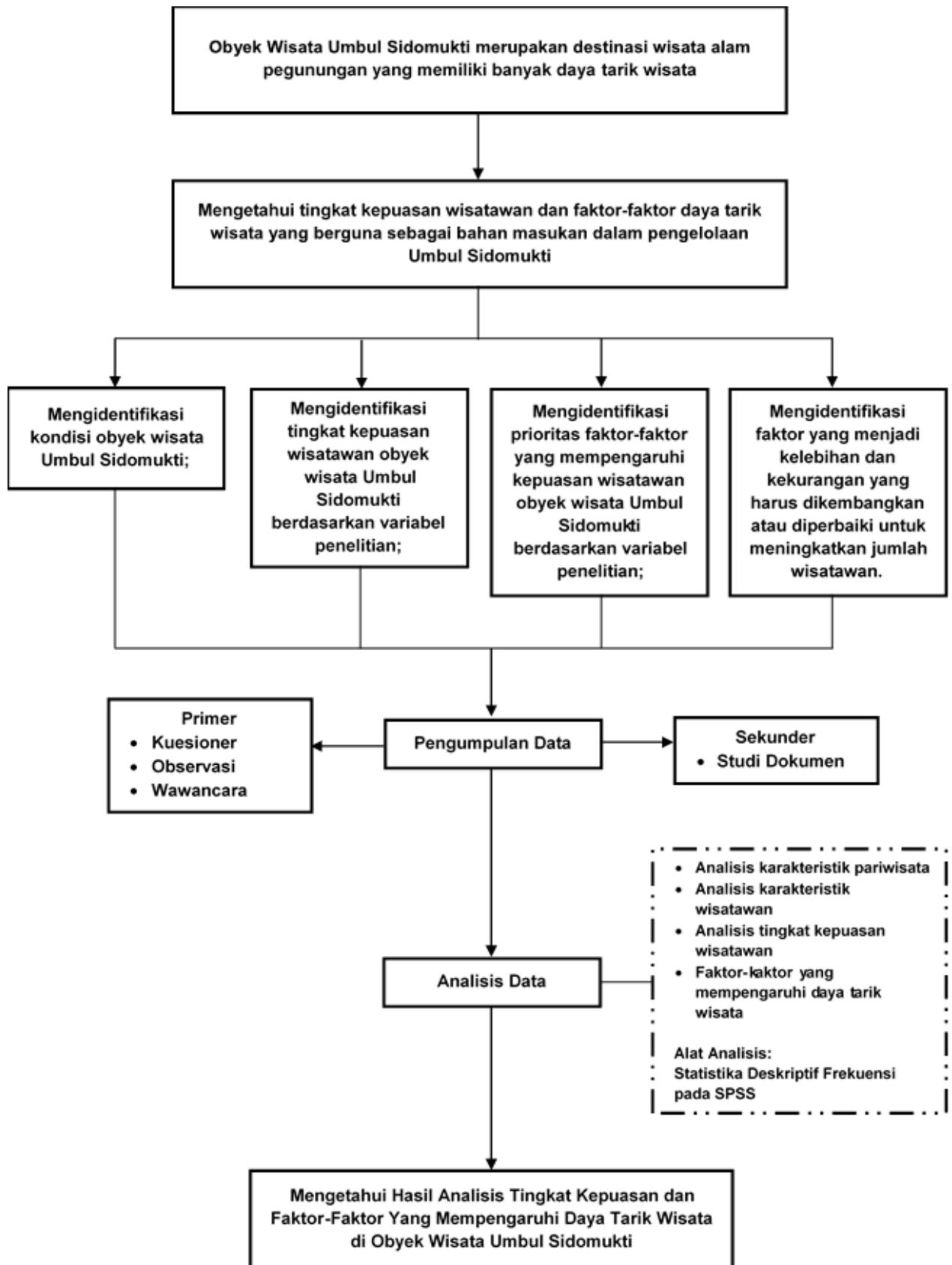
1.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran alur pemikiran yang dibuat secara singkat. Diawali dengan latar belakang kemudian tujuan dan data yang akan digunakan untuk melakukan analisis. Latar belakang diambilnya judul "Tingkat Kepuasan dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata di Obyek Wisata Umbul Sidomukti" adalah agar dapat diketahui hal-hal yang dianggap penting oleh wisatawan sebagai pelanggan agar merasa puas terhadap produk wisata yang disediakan. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan apakah kepuasan tersebut telah bisa dinikmati oleh wisatawan.

Dalam penelitian ini, terdapat sembilan variabel yang akan digunakan yaitu keamanan destinasi, ketertiban destinasi, kebersihan destinasi, kesejukan destinasi,

keindahan destinasi, keramahan destinasi, kenangan destinasi, harga tiket destinasi, dan aksesibilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian menurut tingkat ekplanansi dengan metode yang digunakan dalam analisis ini adalah dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dengan cara kuesioner, observasi, wawancara, dan studi dokumen berupa data dinas. Kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan wisatawan Umbul Sidomukti menggunakan *teknik quota sampling*. Dalam melakukan pengamatan terhadap variabel yang dianggap mampu untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, sehingga data tersebut diolah dengan alat analisis statistik deskriptif frekuensi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung dan faktor-faktor yang menjadi daya tarik wisata.

Adapun skema alur kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Kerangka Pikir Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyajian laporan Proyek Akhir ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka dan Metode Analisis, Bab III Gambaran Umum Obyek Wisata Umbul Sidomukti, Bab IV Tingkat Kepuasan dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata, dan Bab V Penutup yang telah disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang acuan dalam proses penelitian. Pada bab ini terdiri dari tujuh sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup, kerangka pikir, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Metode Analisis

Kajian teori memuat tinjauan pustaka dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Berisi tentang sub bab dasar teori, variabel penelitian, metode penelitian, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB III Gambaran Umum Wisata Umbul Sidomukti

Bab ini berisi pembahasan mengenai kondisi Obyek Wisata Umbul Sidomukti yang mencakup gambaran tentang wilayah kajian dengan membahas tentang lokasi, sejarah singkat, topografi dan klimatologi, fasilitas-fasilitas yang ada, dan data kunjungan.

BAB IV Tingkat Kepuasan dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisata

Bab ini membahas hasil analisis penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh. Berisi tentang karakteristik jenis pariwisata, karakteristik responden, karakteristik obyek wisata Umbul Sidomukti, dan hasil analisis tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik wisata di Umbul Sidomukti.

BAB V Penutup

Pada penutup membahas kesimpulan dari penelitian yang telah diolah tentang daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan serta berisi saran-saran untuk pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.