

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan pemanfaatan sumber daya alam yang wajib dilindungi dan dijaga, dan sumber daya alam ini mampu memiliki nilai ekonomi yang tinggi jika bisa mengelolanya dengan baik dan benar. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam peningkatan pendapatan ekonomi yang ada di sekitar tempat wisata. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan dikemukakan bahwa pariwisata yaitu berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Berdasarkan dengan pernyataan tersebut, pariwisata didukung oleh semua komponen yang ada di dalamnya. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menyumbangkan penghasilan yang besar bagi daerah. Retribusi daerah sebagian besar berasal dari sektor pariwisata. Oleh karena itu pengembangan sektor pariwisata perlu dilakukan untuk meningkatkan laju perekonomian.

Dunia pariwisata yang ada di Kota Semarang cukup meluas, Kota Semarang tidak hanya mempunyai daya tarik wisata alamnya saja tetapi juga banyak mempunyai daya tarik wisata budaya seperti candi, wisata religi seperti Sampokong, Masjid Agung Jawa Tengah, vihara Buddhagaya, wisata buatan salah satunya di Taman Indonesia Kaya. Kota Semarang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah dengan berbagai objek wisata yang bisa di kunjungi, mulai dari wisata religi, wisata alam, wisata buatan, wisata budaya, dan yang lainnya. Salah satu tempat wisata buatan yang ada di pusat Kota Semarang yaitu di Taman Indonesia Kaya yang letaknya berada di jalan Menteri Supeno No. 11 A Mugassari Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang Jawa Tengah. Pemerintah Kota Semarang meresmikan Taman Indonesia Kaya pada hari Rabu Tanggal 10 Oktober tahun 2018, hal tersebut bertepatan dengan ulang tahun Galeri Indonesia Kaya yang kelima.

Dari banyaknya pariwisata yang berkembang di beberapa daerah maka bisa dikempokkan menjadi objek wisata. Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar pengunjung datang untuk berkunjung dan menikmati objek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik kepuasan pengunjung, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan untuk menciptakan suatu kepuasan pengunjung.

Pelayanan pada tempat wisata adalah salah satu bentuk usaha yang meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pengelola wisata harus mempertimbangkan kepuasan pengunjung selain pencapaian keuntungan. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengarkan

keluh kesah pengunjung, dengan ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan pengunjung secara langsung dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pengunjung tentang sarana prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan untuk mencapai kepuasan pengunjung.

Selain itu kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pengunjung, menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai maka bisa memberi kepuasan juga untuk pengunjung yang datang. Jika pengunjung merasa puas akan pelayanan yang ada di objek wisata maka mereka juga akan bisa merekomendasikan ke semua orang untuk datang dan berkunjung ke objek wisata tersebut.

Perubahan bentuk taman atau pemugaran taman dari taman KB di rombak menjadi Taman Indonesia Kaya pada tanggal 1 November 2017 dikarenakan tidak begitu terawat taman tersebut hingga di kesan negatif dan banyak pohon rindang di sekitar taman yang bisa mengganggu keindahan pusat Kota Semarang. Taman yang sudah di resmikan oleh pemerintah Kota Semarang pada tanggal 10 Oktober 2018 ini merupakan wadah untuk pelaku seni yang ingin menunjukkan karya seninya. Maka dari itu pemugaran ini apakah akan bisa memberikan kualitas terbaiknya untuk membuat wisatawan yang berkunjung merasa puas setelah berkunjung ke Taman Indonesia Kaya.

Pada tahun 2020 merupakan tahun yang menguji hampir semua sektor kehidupan, termasuk sektor pariwisata yang menjadi tumpuan hidup banyak

orang. Adanya pandemi ini menyerang seluruh dunia membuat sektor pariwisata terhenti untuk beberapa waktu. Kota Semarang terkonfirmasi sebanyak 18.232 orang yang terkena virus, dan yang terkonfirmasi sembuh sebanyak 16.154 orang dan yang terkonfirmasi meninggal sebanyak 1.787 orang menurut data <https://corona.jatengprov.go.id/>. Pandemi memaksa pemerintah untuk membuat peraturan agar wisatawan tidak berkunjung ke tempat wisata untuk sementara. Tetapi ada juga beberapa tempat wisata yang diperbolehkan dibuka dengan mematuhi aturan yang sudah ditetapkan pemerintah.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka dapat didefinisikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penulis mempunyai tujuan penelitian Artikel Ilmiah yang dapat diuraikan adalah :

1. Artikel Ilmiah disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Strata Satu Jurusan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM) Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
3. Mengetahui kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

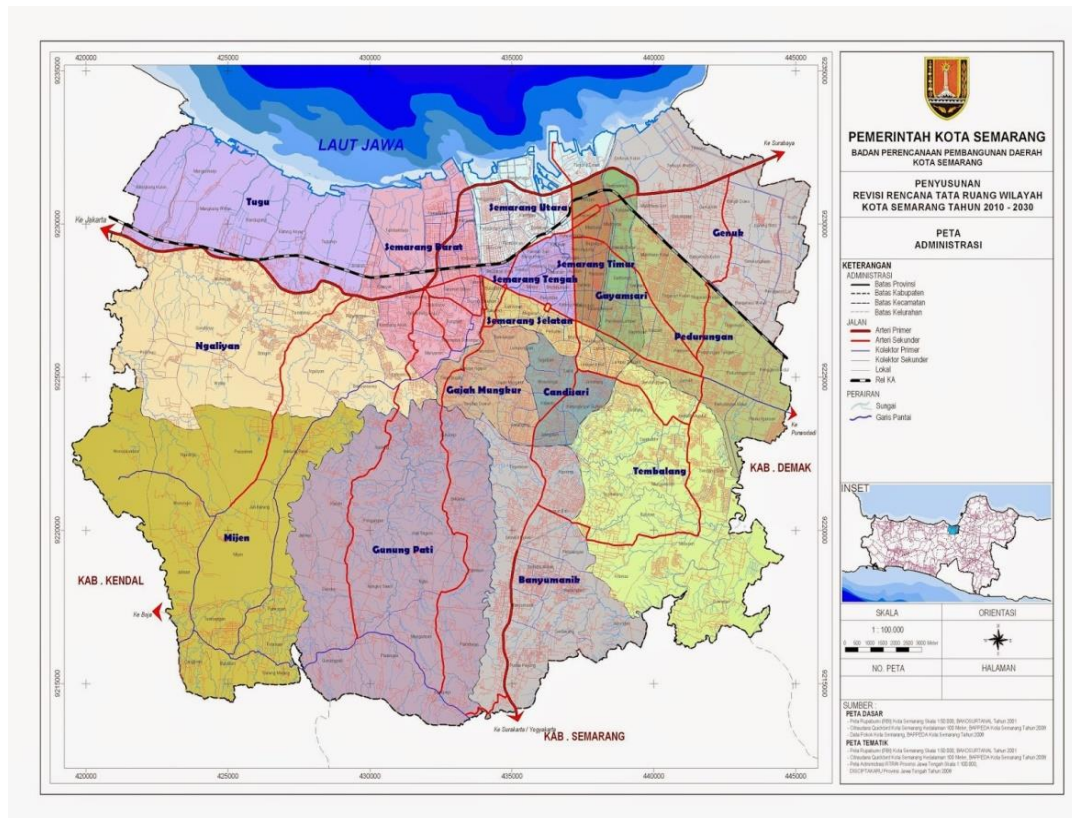
Adapun manfaat dari penelitian, diantaranya :

1. Hasil penelitian ini di harapkan akan lebih berguna bagi pengelola wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menjadi bahan tambahan untuk literatur dan referensi khususnya terkait mempertahankan kualitas pelayanan yang bisa menarik wisatawan datang ke objek wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.
3. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi pada masyarakat umum mengenai potensi wisata yang ada di Kota Semarang saat pandemi Covid-19 atau pasca pandemi Covid-19.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Lokasi yang digunakan oleh peneliti ini berada di Jalan Menteri Supeno No. 11 A Mugassari Kecamatan Semarang Selatan. Dengan waktu penelitian di bulan Maret hingga April tahun 2021. Berikut ini merupakan peta objek wisata Taman Indonesia Kaya Semarang.

Gambar 1. Lokasi Penelitian



*Sumber : Penulis 2021*

Peneliti meneliti di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya ini dikarenakan salah satu Ibu Kota Jawa Tengah yang begitu banyak objek lokasi wisata buatan maupun alam. Alasan mengapa lebih tertarik di daya tarik wisata Taman Indonesia Kaya dikarenakan peneliti ingin melihat perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengembangkan taman yang dulunya menjadi julukan taman janda yang memiliki patung ibu dan anak dan juga terdapat kolam kecil. Tetapi dengan dikembangkannya taman tersebut oleh pemerintah, taman yang dulunya dijuluki taman janda sekarang menjadi wadah para seni mengekspresikan kegiatannya seperti disediakannya panggung seni yang bisa digunakan oleh siapa aja yang ingin mengekspresikan karyanya. Dari situlah penulis ingin melihat apakah pengaruh dari kualitas yang diberikan oleh pengelola untuk perkembangan

taman tersebut bermanfaat dan bisa menjadikan wisata ingin berkunjung tidak hanya sekali tetapi berulang – ulang kali.

#### **F. Linieritas Penelitian**

*Foreign Case Study, Domestic Case Study* dan karya Ilmiah merupakan syarat untuk memenuhi kelulusan guna menjadi sarjana pariwisata. Jurnal *Domestic Case Study* yang penulis ambil ialah mengenai destinasi wisata yang ada di Kota Semarang mengenai daya tarik wisata dengan judul “Daya Tarik Wisata Lawang Sewu Dalam Era Adaptasi Kabiasaan Baru” dan penulis juga menulis *Foreign Case Study* bertema destinasi wisata yang ada di luar negeri yaitu di Malaysia dengan judul “*Virtual Tour* Sebagai Media Promosi Wisata Kwai Zai Hong dan Masjid Kampung Hulu Malaysia Dalam Era Adaptasi Kebiasaan Baru” dan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Indonesia Kaya Semarang”. Penulis tertarik membahas mengenai destinasi wisata karena pesatnya perkembangan wisata yang berkembang dengan mempunyai daya tarik yang berbeda beda. Tujuan dari pemilihan destinasi agar pengelola tetap bisa mempertahankan keunikan di setiap wisata yang harus dilestarikan dan memberikan kesan kenyamanan kepada pada pengunjung yang datang.

Penulisan mengambil judul *Foreign Case Study, Domestic Case Study* dan Karya Ilmiah sama sama membahas mengenai destinasi wisata yang mengalami peningkatan yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia. Tidak hanya Indoensia yang mempunyai banyak tempat objek wisata tetapi di Negara Malaysia juga mempunyai daya tarik wisata yang wajib di kunjungi yaitu di Kwai Zai Hong dan juga Masjid Kampung Hulu Malaysia, sama seperti di Kota Semarang juga

mempunyai tempat yang bisa di kunjungi seperti di Taman Indonesia Kaya. Wisata buatan yang mempunyai spot foto yang instagrammable, jika berkunjung di waktu malam akan di suguhkan keindahan di Pusat Kota Semarang dengan dihiasi lampu lampu hias di sekitar taman. Dengan tema *Foreign Case Study*, *Domestic CaseStudy* dan Karya Ilmiah yang sama – sama membahas destinasi wisata yang menjadi sektor ekonomi kreatif tema itu diangkat guna menjadikan objek wisata makin berkembang di dunia pariwisata.

Tidak dengan hanya melakukan perkembangan inovasi wisatanya tetapi juga melakukan perkembangan kualitas yang diberikan oleh pengelola agar pengunjung tidak bosan dengan inovasi yang monoton. Perkembangan daya traik wisata juga perlu di kembangkan menjadi prioritas utama untuk menarik pengunjung, pariwisata merupakan sektor perekonomian yang bisa membuat perekonomian masyarakat sekitar menjadi naik atau berkembang, maka dari itu pentingnya pariwisata di lindungi dan dijaga oleh semua generasi atau orang yang ada di sekitar tempat wisata. Penulis meyakini dengan tergajanya dan terus dilestarikan tempat wisata akan tetap lestari bahkan terkenal sampai manca negara. Hal ini juga tentunya sebagai media promosi agar wisata Indonesia di kenal di mata dunia.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam Jurnal Artikel Ilmiah ini, disusun sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**



Pada bab 1 ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, linieritas penelitian dan juga sistematka penulisan.

## **BAB 2 KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI**

Pada bab 2 ini berisikan tentang kajian literatur dan kajian teori yang didapat dari beberapa sumber yang bisa menjadi penguat penelitian yang dibahas.

## **BAB 3 KAJIAN METODOLOGI DAN DATA**

Pada bab 3 ini berisi tentang tipe penelitian deskriptif, spesifikasi penelitian, sumber data (data sekunder dan data premier), metode pengumpulan, metode penyajian data termasuk kualitatif dan kualitatif penelitian yang dilakukan oleh penulis, metode analisis data termasuk deskriptif kualitatif dan kuantitatif penelitian yang dilakukan oleh penulis.