

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Dalam perluasan ke divisi pertanian, pertukaran, industri, pertambangan, dan divisi lainnya, divisi pariwisata juga memiliki potensi untuk memperluas pengembangan keuangan Indonesia. Biasanya dijunjung tinggi oleh kondisi normal Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat diciptakan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan sekitar dan luar. Selain menyimpan jutaan pesona wisata umum yang begitu indah, Indonesia juga kaya akan wisata sosial yang dibuktikan dengan banyaknya peninggalan sejarah yang dapat diverifikasi serta perbedaan ekspresi dan tradisi sosial masyarakat sekitar dan pengunjung yang jauh (Devy & Soemanto, 2017).

Pariwisata dapat berupa perjalanan yang dilakukan oleh seseorang untuk sementara waktu yang diorganisir dari satu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat pertama. Banyak negara bergantung pada industri pariwisata ini sebagai sumber biaya dan pendapatan bagi perusahaan yang menawarkan administrasi kepada pengunjung, oleh karena itu kemajuan industri pariwisata ini merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh organisasi non-pemerintah untuk memajukan rentang tertentu sebagai zona pelancong untuk memperluas pertukaran melalui kesepakatan produk dan administrasi kepada individu non-lokal. Wisata alam yang ada juga dapat dilakukan inovasi atau pengembangan lebih lanjut karena inovasi adalah salah satu yang paling penting

sebagai praktik-praktik mendasar yang mendasari pertumbuhan ekonomi, dan hal ini mempunyai potensi yang besar mengembangkan solusi terhadap tantangan ekonomi dan sosial (Mariyudi, 2019).

Aceh Tengah yang berada di wilayah Aceh, merupakan kota dengan berbagai atraksi wisata yang menawan. Atraksi-atraksi ini mencakup danau air tawar, area indah seperti pantan terong, tempat berkejar-kejaran di linge isak, gua-gua seperti loyang koro dan loyang pukes, tempat memanjat seperti loyang datu dan burni klieten, atraksi ramah keluarga di gayo waterpark, dan pengalaman menarik seperti arung jeram Krueng Peusangan. Salah satu tujuan pengunjung terbaru di Aceh Tengah adalah arung jeram, yang menawarkan wisata berbasis alam yang dapat memacu adrenalin para pelancong. Arung jeram di *Gayo Experience* memberikan tingkat kesulitan yang berbeda, melayani para pemula maupun mereka yang mencari pengalaman yang lebih menantang. Arung jeram mungkin merupakan aksi wisata yang lazim di Indonesia, dan para pelancong di Takengon, Aceh Tengah, Aceh, dapat dengan mudah mencapai olahraga air yang mengasyikkan ini di jembatan Lukup Badak, yang berjarak sekitar 7,5 kilometer dari pusat kota. Jika kesulitan mencari lokasinya, lokasi operator wahana *rafting* ini terletak sekitar satu kilometer dari lapangan pacuan kuda Gayo, HM Hasan Gayo Belang Bebangka Pegasing. Begitu sampai di jembatan, anda dapat menemukan tempat pendaftaran.

Gayo Enterprise menawarkan tiga paket arung jeram yang dapat dipilih oleh wisatawan. Yang pertama adalah Fun Rafting 01, yang cocok untuk wisatawan yang datang bersama keluarga atau orang yang tidak terlalu kuat. Paket ini mengizinkan satu kapal yang muat untuk enam orang serta satu orang langsung.

Jalur yang ditempuh adalah dari jembatan Lukup Badak Pegasing menuju titik akhir di Jembatan Sanehen. Jalur air yang ditinjau dilayari hingga 4,5 kilometer dengan waktu tempuh 30-45 menit. Jalur air yang dilewati adalah jalur air Peusangan yang berhulu di Danau Lut Tawar.

Sebagian besar peminat memilih jalur keluarga yang dapat diikuti mulai dari usia empat tahun ke atas dan seterusnya dan dengan jalur ini kita dapat mengambil spot-spot indah di sekitar area jalur air yang sedang diarungi, tentu saja, Anda dapat menanyakan langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan foto-foto terbaik. Wisatawan yang ingin mencoba arung jeram di Sungai Lukup Badak harus memperhatikan beberapa hal, di antaranya adalah kondisi fisik yang cukup dan memperhatikan peralatan keselamatan yang disediakan. Dalam perluasannya, pengunjung juga diantisipasi untuk menjaga kebersihan sungai dan tidak melakukan kegiatan yang merusak lingkungan sekitar. Sementara untuk kategori kedua yakni moderate trip brawang mejin. Arus sungai yang dilewati dengan *grade* 1 hingga 3 dengan pilihan starting point di Uning, Paya Nahu dan Pendere dengan *finish point* Lukup Badak. Dan untuk kategori ketiga Moderate Trip Gantung Langit. Pengunjung akan berenang melewati aliran sungai Peusangan sejauh 2,5 Kilometer. Titik awal di Sagi Indah-Wih Bakong dan titik akhir di Jembatan Gantung Langit.

Selain arung jeram, wisatawan juga dapat menikmati pemandangan alam yang indah di sepanjang Sungai Lukup Badan. Ada beberapa tempat yang cocok untuk beristirahat dan menikmati keindahan alam di sekitar sungai. Wisatawan juga dapat melakukan aktivitas lain seperti memancing, berenang atau berjalan-jalan di sekitar sungai. Setelah melakukan arung jeram di Sungai Lukup Badak,

traveler juga dapat melanjutkan perjalanan ke objek wisata lain yang ada di Aceh Tengah. Berikut jumlah pengunjung objek wisata arung jeram Lukup Badak Takengon dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Objek Wisata Arung Jeram Lukup Badak Takengon

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	13.746
2021	15.820
2022	18.573
2023	20.126

Sumber: arum jeram lukup badak (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung pada objek wisata Lukup Badak Takengon terus meningkat dari tahun ke tahun. Objek wisata arung jeram ini sedang banyak diminati disemua kalangan usia. Tentunya banyak faktor yang dapat meningkatkan jumlah wisatawan salah satunya kepuasan pengunjung. Hal ini dikarenakan jika pengelola dapat memberikan kesan positif kepada pengunjung melampaui harapan, mereka pasti akan melakukan kunjungan kembali ataupun merekomendasikan wisata tersebut. Sehingga pihak pengelola objek wisata harus memperhatikan beberapa faktor untuk mengembangkan objek wisata Lukup Badak Takengon tersebut.

Kepuasan pengunjung merupakan salah faktor penting yang harus di perhatikan oleh pengelola objek wisata, karena kepuasan pengunjung akan menentukan pengunjung tersebut senang atau tidak dalam mengunjungi suatu objek wisata. Jika pengunjung merasa puas terhadap objek wisata yang mereka kunjungi, mungkin mereka akan melakukan kunjungan kembali. Menurut Kotler et al., (2019:177) kepuasan konsumen adalah hal yang terjadi pada saat melihat

atau merasakan sesuatu apakah sesuai dengan kenyataan, sesudah menggunakan jasa atau produk. Sejalan dengan (Aswad et al., 2018) kepuasan pengunjung ialah dampak rasa yang mencuat akibat menyamakan antara jasa yang diinginkan dengan bayangan atau angan dari konsumen. Pelanggan yang kurang puas dapat terjadi jika keinginan mereka tidak sesuai dengan kenyataan, dan pemenuhan klien dapat diatur jika eksekusi yang didapat sesuai dengan keinginan, sentimen pemenuhan dan kesenangan yang luar biasa dapat diatur jika eksekusi yang didapat sesuai dengan keinginan dan keinginan klien. Pemenuhan klien dapat dilakukan secara sederhana atau rumit dengan menyetujui metodologi yang ditetapkan oleh perusahaan. Kepuasan pengunjung ini bisa dikatakan ialah titik berarti dari sesuatu usaha di industri jasa. Ini merupakan suatu hal penting yang perlu dituju oleh industri jasa sehingga pengunjung merasakan ekspektasi yang dirasakan dari seluruh sarana ataupun pelayanan bisa sesuai kemauan pelanggan (Srijani & Hidayat, 2017).

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas layanan. Suatu objek wisata akan banyak di kunjungi oleh wisatawan jika objek wisata tersebut mampu memberikan atau menawarkan fasilitas yang menarik yang mampu memanjakan konsumennya sehingga daya tarik konsumen itu akan meningkat dan keinginan untuk mengunjungi tempat wisata tersebut besar. Sehingga wisata arung jeram harus memberi Fasilitas yang baik serta menarik bagi konsumen, hal ini dapat meningkatkan jumlah wistawan yang berkunjung ke objek wisata arung jeram dan otomatis tingkat penjualan tiket masuk objek wisata juga akan meningkat.

Fasilitas adalah pendukung yang menciptakan kesan utama bagi para wisatawan. Kantor yang bagus dan ideal akan membuat pengunjung merasa puas, sedangkan kantor yang kurang ideal akan membuat pengunjung kurang puas karena dalam perluasan ke tempat wisata, kantor terlalu mendukung tempat wisata. Kantor yang diberikan oleh tempat wisata arung jeram akan mencerminkan bagaimana tempat tersebut di mata para tamu. Fasilitas merupakan hal yang paling dirasakan oleh tamu yang dapat menimbulkan kesan utama yang dirasakan oleh tamu terhadap objek wisata. Fasilitas adalah semua peralatan yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak perusahaan atau pemilik usaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2021), Nurmala (2022) dan Alana (2020) menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kunjungan wisatawan tentu tidak dapat lepas dari daya tarik yang ada pada obyek wisata tersebut. Daya tarik yang disediakan oleh suatu tempat wisata dapat menciptakan pengalaman berkesan bagi pengunjung. Pengalaman yang berkesan inilah nantinya pengunjung akan merasa puas dan mempertimbangkan untuk berkunjung lagi. Menurut Suwanto (2004) dalam (Utami, 2017) Daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Daya tarik wisata bisa menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam upaya untuk membuat devosi wisatawan yang tinggi karena dengan loyalitas yang tinggi, wisatawan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan melalui kunjungan berulang, data yang tersebar, dan sejumlah besar pembelian akan dilakukan oleh wisatawan dengan

loyalitas yang tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmala (2022) dan Apriliyanti (2020) menunjukkan bahwa daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Berliana (2022) yang menunjukkan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Selain fasilitas dan daya tarik wisata hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu anggapan mereka saat menggunakan jasa terhadap pelayanan yang sebenarnya pengunjung rasakan/nikmati dengan pelayanan yang sebetulnya mereka harapkan/mau terhadap atribut- atribut pelayanan objek wisata. Bila jasa yang diterima ataupun dialami (*perceived service*) cocok dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan, bila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik (Yunita, 2018). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata yang cocok dengan harapan ataupun anggapan pelanggan, hingga objek wisata tersebut secara tidak langsung sudah memenuhi kepuasan untuk para pelanggannya. Semua ini akan sangat bagus untuk kemajuan daya tarik wisatawan karena secara tidak langsung manfaat dari daya tarik pengunjung meningkat karena wisatawan merasa bahwa keinginan mereka telah dipenuhi oleh daya tarik pengunjung yang dapat menyebabkan kunjungan kembali ke objek wisata. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayanti (2022), Nurmala (2022) dan Alana (2020) yang

menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Selain potensi Objek Wisata Arung Jeram Lukup Badak Takengon juga memiliki beberapa permasalahan yang harus diperbaiki. Berdasarkan observasi lapangan pengembangan Objek Wisata Arung Jeram Lukup Badak Takengon masih belum optimal yaitu kondisi prasarana dan akses jalan yang kurang baik. Lahan parkir yang disediakan juga masih terbilang sempit, sehingga jika ramai pengunjung tidak mencukupi. Permasalahan lainnya yaitu seperti sarana tempat makan terbatas, masalah kebersihan, dan jumlah ruang ganti yang tidak mencukupi. Tentunya permasalahan yang ada dapat menjadi faktor utama terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Arung Jeram Lukup Badak Takengon.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Arung Jeram Lukup Badak Takengon”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon?
2. Apakah daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon?

3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas peneliti mengidentifikasi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan akan kasus-kasus nyata yang terjadi dalam dunia bisnis sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti dimasa yang akan datang.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan perbendaharaan tentang ilmu pengetahuan dan memperluas bagi pembaca.
 - c. Menambah literatur di perpustakaan yang berguna bagi pembaca dan memperluas wawasan di bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai fasilitas wisata, daya tarik wisata, kualitas layanan dan kepuasan pengunjung.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini secara praktis akan memberikan ide untuk pemecahan masalah terkait kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon. Selain itu, hasil penelitian ini harus menjadi acuan bagi masyarakat secara umum akan pentingnya hal-hal yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon.
- b. Memberikan bukti empiris mengenai ada tidaknya pengaruh fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada wisata arung jeram Lukup Badak Takengon.
- c. Sebagai dasar objektif dalam proses pengambilan keputusan serta pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil oleh perusahaan di masa mendatang.