

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, industri pariwisata di Indonesia menunjukkan bisnis jasa yang semakin berkembang dan diperhitungkan. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang dianggap penting dan strategis, karena Tahun 2009 sektor pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Penguatan penerimaan devisa cukup beralasan karena bidang pariwisata di Indonesia sudah berkembang sejak dulu. Masuknya bangsa Belanda pada abad ke-19 ke Indonesia, membuat Indonesia yang semula disebut sebagai kawasan Hindia Belanda mulai berkembang menjadi daya tarik wisatawan dari bangsa Belanda dengan ciri banyak bermunculan hotel-hotel untuk singgah bagi para wisatawan. Masa itu, tepatnya pada 1 juli 1947 dibentuklah HONET (*Hotel National and Turism*) oleh pemerintah guna menghidupkan sektor pariwisata di Indonesia. Masa Orde Baru pemerintah mengadakan program untuk meningkatkan kedatangan wisatawan yang diberi nama “Tahun Kunjungan Indonesia”. Program tersebut dipakai sampai Tahun 2009 dengan fokus *pertemuan, kosentif, konvensi, pertunjukan* dan *wisata laut*. Tahun 2010 pemerintah mencanangkan kembali “Tahun Kunjungan Indonesia serta Tahun Kunjungan Museum 2010”. Program tersebut mendorong kesadaran masyarakat untuk meningkatkan kunjungan ke museum. Tahun 2011 “Tahun

Kunjungan Indonesia serta Tahun Kunjungan Museum” berganti menjadi “Wonderful Indonesia”. Seiring dengan perubahan, tuntutan perkembangan layanan wisata, dan pembentukan citra, pemerintah pada tahun 2015 mengubah nama program menjadi “Wonderful Indonesia dan Pesona Indonesia”. Indonesia memiliki banyak objek pariwisata. Pariwisata di Indonesia tidak hanya dari wisata alam, wisata budaya tetapi juga wisata sejarah. wisata sejarah cukup beralasan karena Indonesia merupakan negara bekas jajahan negara-negara Eropa dan Jepang yang secara tidak langsung banyak meninggalkan sejarah penting bagi bangsa Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Indonesia sebagai tujuan wisata semakin menjadi pilihan bagi wisatawan mancanegara, sementara pertumbuhan wisatawan domestik juga semakin meningkat.

Daerah tujuan wisata sejarah, Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang memiliki kaitan erat dengan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Yogyakarta, selain terkenal dengan sebutan kota pelajar, juga dikenal sebagai Kota Wisata, Kota Budaya, dan Kota Perjuangan. Oleh karena itu, kegiatan pariwisata di Yogyakarta dikembangkan atas dasar dan berpusat pada budaya jawa yang selaras dengan sejarah dan budaya Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat, kearifan lokal, dan nilai-nilai luhur budaya bangsa. Objek wisata sejarah yang ada di Yogyakarta, seperti museum perjuangan Monumen Jogja Kembali, Benteng Vredeburg, Taman sari, Monumen Dirgantara, Museum Perjuangan, rute perjalanan gerilya, dan makam para pahlawan.

Taman Sari Yogyakarta, merupakan salah satu bangunan milik kesultanan Yogyakarta yang difungsikan sebagai destinasi wisata. Namun selain sebagai destinasi wisata, taman sari pada saat tertentu juga masih digunakan sebagai tempat ritual oleh keluarga raja. Dengan bentuk bangunan arsitektur ala Portugis-Jawa, bangunan di taman ini menjadi daya tarik utama. Meskipun sekarang kondisi bangunan tak lagi utuh seperti saat masih difungsikan sebagai taman kesultanan, namun tetap saja aura keindahan terpancar kuat dari bangunan bangunan di taman ini.

Lokasi yang memiliki banyak peninggalan sejarah masa lampau kerap kali dimanfaatkan sebagai tempat wisata edukasi. salah satunya adalah Taman Sari Jogja. Pengembangannya wisata Taman Sari ini berpusat pada produk wisata ke arah spot foto yang inovatif dan kreatif dengan target market adalah para remaja. Produk wisata adalah berupa jasa atau layanan. Konsumen akan mengkonsumsi produk ini dengan memperoleh pengalaman dari perjalanan yang dilakukannya. Sifat dasar produk pariwisata adalah intangibility, heterogeneity, perishability, inseparability (Holloway & Robinson, 1995). Mencatat data kunjungan wisata Domestik dan wisata mancanegara dari Tahun 2016-2020, Adapun jumlah kunjungan Wisata Taman Sari, Yogyakarta akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1  
Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Wisata Taman Sari,  
Yogyakarta Tahun 2016-2020

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	M mancanegara	Domestik	
2016	87.485	426.847	514.332
2017	53.414	412.343	465.757
2018	86.841	556.948	643.789
2019	50.054	828.148	878.202
2020	0	700	700

(sumber: Pengelola DWT taman sari, Yogyakarta 2016-2020)

Jumlah kunjungan pada tahun 2018 masih didominasi oleh wisatawan domestik, namun jumlahnya meningkat secara signifikan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hal ini disebabkan oleh semakin membaiknya pengelolaan daya tarik wisata Tamansari dan juga pemeliharaan serta ditambahkan fasilitas-fasilitas pendukung.

Tahun 2020 Bulan Maret, Wisata Taman Sari, Yogyakarta dilakukan Penutupan Sementara Guna Pencegahan Penularan Covid-19, penutupan ini sampai bulan Oktober dan mulai dibuka kembali pada bulan November tetapi tetap menggunakan Protokol Kesehatan dan menggunakan sistem bergilir untuk masuk ke Wisata Taman Sari Yogyakarta tetapi Wisatawan yang boleh berkunjung hanyalah Wisatawan Domestik saja sehingga mengalami penurunan, dengan itu jumlah Wisatawan Hanya 700 Pengunjung.

Pengembangannya Wisata Taman Sari, Yogyakarta ini berpusat pada produk wisata ke arah spot foto yang inovatif dan kreatif dengan target market adalah para remaja. Produk wisata adalah berupa jasa atau layanan. Konsumen akan mengkonsumsi produk ini yang berupa jasa atau layanan dengan memperoleh

pengalaman dari perjalanan yang dilakukannya. Sifat dasar produk pariwisata adalah *intangibility*, *heterogenity*, *perishability*, *inseparability* (Holloway & Robinson, 1995). Produk wisata yang ditawarkan ke pengunjung bisa yang berwujud (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangible*), namun pada umumnya condong kepada kategori jasa yang tidak berwujud berupa tempat-tempat menarik, kebudayaan asli dan festival-festival kebudayaan. Di samping itu produk wisata tak bisa dipisahkan satu dengan lainnya, tidak bisa distandarisasi seperti barang, karena merupakan produk dari banyak elemen. Kepuasan pengunjung terhadap produk wisata Taman Sari dapat meningkatkan jumlah pendapatan dan kunjungan wisatawan, merupakan hal yang sangat penting bagi Wisata Taman Sari, Yogyakarta agar mengetahui kepuasan pengunjung terhadap produk wisata, sehingga dapat menjadi rujukan dalam peningkatan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada wisatawan Taman Sari, Yogyakarta. Dalam pemenuhan Kepuasan Wisatawan yang berkunjung diperlukan adanya pengembangan dan perbaikan produk wisata yang dapat memenuhi harapan dari para wisatawan. Karena kepuasan pengunjung adalah salah satu kunci keberhasilan dalam pengembangan sektor wisata, maka dibutuhkan pengetahuan mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang disediakan.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak yang melakukan riset pada variabel dependen kepuasan wisatawan, dengan variabel independen yang mempengaruhinya adalah bagian-bagian atribut produk wisata. Diantara sekian banyak peneliti yang melakukan riset tersebut adalah: Aditya Nurfadhilah (2019), Adrian Dwiki Ananditya (2017), M. Arif Budiman, dkk (2017), Eka

Rosyida, dkk (2017), Rizky Redita, dkk (2017). Dalam penelitian Adrian Dwiki Ananditya (2017) mereka menggunakan produk wisata, kualitas pelayanan, dan promosi sebagai variabel independen, serta kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen dengan pendekatan kuantitatif. Sedikit berbeda dengan M.Arif Budiman, dkk (2017), mereka dalam penelitiannya menjadikan potensi, pengembangan produk, dan kepuasan wisatawan sebagai variabel independen sedangkan produk wisata dijadikan sebagai dependen dengan menggunakan *mix methode* dalam penelitiannya. Eka Rosyida, dkk (2017) menjadikan daya tarik wisata dan fasilitas pelayanan sebagai variabel independen, serta menjadikan kepuasan wisatawan sebagai dependen dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Rizky Redita, dkk (2017) hanya menjadikan *destination image* dan kualitas pelayanan sebagai independen, serta menjadikan kepuasan wisatawan sebagai dependennya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Diantara peneliti di atas, sebagian besar peneliti memilih kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen dalam penelitian. Diantara peneliti yang menjadikan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen adalah: Aditya Nurfadhilah (2019), Adrian dan Wahyu (2017), Eka Rosyida, dkk (2017), Rizky Redita, dkk (2017). Sementara itu satu peneliti menggunakan kepuasan wisatawan sebagai variabel independen dalam penelitiannya, yaitu M. Arif Budiman, dkk (2017). Peneliti yang menjadikan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen semuanya adalah jenis penelitian *explanatory* menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitiannya, sedangkan yang menjadikan kepuasan wisatawan sebagai variabel independen merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan

pendekatan campuran melalui observasi dan wawancara yang dilanjutkan kuesioner. Peneliti yang telah disebutkan menjadikan produk wisata secara umum ataupun secara terpisah tanpa terikat dengan atribut yang lain sebagai fokus penelitian, sedangkan fokus penelitian yang diambil peneliti menjelaskan produk wisata secara terinci dengan atribut-atribut yang ada dalam produk wisata sebagai variabel independen berdasarkan tindak lanjut dari uraian Rahayu (2010) bahwa atribut produk wisata mencakup *destination attraction, destination facilities and service, accebilities of destination, image of destination, serta price to the customer.*

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya di atas menunjukkan bahwa produk wisata secara umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti produk wisata secara terperinci dengan masing-masing atribut di dalamnya sebagai variabel independen. Selain itu, perbedaan pada obyek wisata dalam penelitian ini berpengaruh terhadap hasil yang akan diperoleh, sebab interpretasi dan persepsi manusia akan berbeda antar daerah asalnya tergantung dengan masyarakat sekitarnya. Menggunakan penelitian terdahulu sebagai rujukan dalam penelitian ini, peneliti masih menggunkan metode yang serupa dengan peneliti terdahulu, dalam penelitian adalah jenis *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan uraian diatas, Wisata Taman Sari, Yogyakarta memiliki perkembangan yang pesat dan salah satu obyek wisata yang terkenal di Yogyakarta, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui pengembangan produk wisata yang ada pada Wisata Taman Sari dan besarnya pengaruh atribut

produknya yang berimbang pada kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Wisata Taman Sari, Yogyakarta. Penelitian ini merupakan hasil replikasi dari Aditya Nurfadhilah (2019), dengan Judul “ Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Destinasi, Serta Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan” Persamaannya yaitu sama sama menggunakan variabel Atraksi Wisata, Fasilitas Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Destinasi dan Harga. Atas dasar itulah peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Destinasi, Serta Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Pada Wisata Taman Sari, Yogyakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Atraksi Wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta ?
2. Apakah Fasilitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta ?
3. Apakah Aksesibilitas menuju destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta ?
4. Apakah Citra Destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta ?
5. Apakah Harga destinasi wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Atraksi Wisata terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh Aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh Citra Destinasi terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari, Yogyakarta.

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

Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan wawasan dan rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait pengembangan atribut produk wisata dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan fasilitas wisata guna untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang akan datang.
- b. Bagi Peneliti Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman serta menjadi aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan

