

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya. (<https://id.wikipedia.org>, 2019)

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi alam yang baik dan besar. Potensi alam berupa kondisi yang terdiri dari ribuan pulau, yang membuat Indonesia menjadi Negara kepulauan terbesar di dunia. Kondisi ini dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor, terutama dalam sektor pariwisata di Indonesia. Potensi wisata yang bisa dikembangkan beragam mulai dari wisata bahari, wisata spiritual, wisata alam dan lain-lain. Setiap daerah di Indonesia memiliki ciri khas tersendiri dan memiliki keunikan ragam budaya yang dapat menjadi daya tarik wisata sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjungi daerah tersebut.

Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi alam yang masih terjaga dengan baik dan banyak peninggalan sejarah adalah Provinsi Jambi. Jambi merupakan kota yang memiliki ibu kota dengan nama yang sama juga. Bisa dibayangkan jika Jambi sangat kaya akan peninggalan kerajaan Sriwijaya sehingga banyak candi-candi yang berada di Kota wisata Jambi. Selain itu, penduduk kota Jambi juga sangat

ramah dan kebudayaannya masih dilestarikan oleh warga setempat. Kota ini berada di bagian pesisir timur Pulau Sumatera, yang tidak jauh dari kota Bengkulu.

Selain itu, Jambi juga memiliki banyak sekali tempat wisata alam yang sangat menarik. Semua objek wisata alam disini memiliki keragaman dan keindahan tersendiri sehingga mampu menarik wisatawan bukan hanya dari dalam negeri tapi juga luar negeri.

Daerah di Provinsi Jambi yang memiliki potensi besar di bidang pariwisata terdapat di Kabupaten Merangin. Ibukota kabupaten Merangin Provinsi Jambi memiliki banyak tempat wisata rekreasi untuk berkumpul bersama keluarga, salah satunya taman wisata Merangin Garden. Taman wisata Merangin Garden di kabupaten Merangin merupakan salah satu tempat wisata yang menjadi tujuan wisatawan dalam kota dan luar kota, bahkan beberapa dari mancanegara. Taman wisata Merangin Garden ini memiliki luas 6 Ha dengan berbagai macam jenis bunga dan atraksi wisata yang *instagramabel* serta lokasi yang tidak jauh dari pusat kota kabupaten Merangin. Hal ini yang menjadikan pengunjung tertarik untuk datang ke Taman Wisata Merangin Garden.

Berikut ini adalah data jumlah pengunjung objek wisata yang berada di Kabupaten Merangin, Bangko :

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Merangin 2018**

No	Nama Objek Wisata	Lokasi	Kunjungan Domestik dan Mancanegara (Orang)
1	Merangin Garden	Ds. Pematang Kandis, Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi	54.900
2	Green Kandis	Ds. Pematang Kandis, Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi	45.500
3	Goa Tiangko	Ds. Tiangko, Kec. Sungai Manau, Kab. Merangin, Jambi	15.100
4	Danau Depati Empat	Ds. Rantau Kermas, Kec. Jangkat, Kab. Merangin, Jambi	10.200
5	Arboretum Rio Alif	Ds. Lingling, Kec. Bangko, Kab. Merangin, Jambi	10.200
6	Dam Betuk	Ds. Tambang Baru, Kec. Tabir Lintas, Kab. Merangin, Jambi	5050
7	Danau Pauh	Ds. Pulau Tengah, Kec. Jangkat, Kab. Merangin, Jambi	35.500

*Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Merangin*

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas bisa dilihat bahwa tingginya jumlah pengunjung yang mengunjungi objek wisata taman Merangin Garden daripada objek-objek wisata lainnya yang ada di kabupaten Merangin. Setelah dilakukan observasi ternyata masih terdapat kekurangan-kekurangan yang membuat ketidaknyamanan pengunjung. Ketidaknyamanan dari pengunjung yang terjadi diakibatkan pihak pengelola masih kurang dalam menyediakan fasilitas bagi pengunjung, dengan area taman yang sangat luas namun pihak pengelola menyediakan jumlah WC yang masih terbatas, fasilitas *cafe* juga belum terlalu banyak. Jumlah tong sampah masih sedikit jadi ada saja ada yang membuang sampah sisa makan di area taman.

Kualitas pelayanan juga harus di perhatikan dalam sektor industri jasa, karena kualitas pelayanan merupakan penggerak kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung tidak selalu berbanding lurus. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung berkaitan dengan persepsi. Persepsi bersifat subyektif sehingga baik atau buruknya pelayanan yang diberikan pihak pengelola Merangin Garden dan apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak memuaskan, tergantung dari pengunjung Merangin Garden itu sendiri. Pengelola Merangin Garden sudah saatnya untuk memperhatikan kualitas pelayanan sesuai permintaan pengunjung. Banyaknya komentar tentang petunjuk arah jalan masuk ke Merangin Garden di laman Instagram resmi Merangin Garden, jalan masuk yang masih bebatuan, curam dan licin ketika hujan, dan terdapat banyak sampah yang berserakan ketika pengunjung ramai membuat pengunjung kurang nyaman. Namun dalam hal ini pihak pengelola sudah berupaya memperbaiki semua pelayanan yang ada seperti mulai diberi petunjuk arah dengan kertas yang di *laminating* di titik-titik tertentu dengan ukuran yang kecil sehingga meski telah di buat petunjuk arah masih saja pengunjung merasa kurang puas, juga sudah menambah jumlah tong sampah dan wc meski hanya berdinding *seng* serta mengecor sebagian jalan keluar dari Merangin Garden.

Dari penjelasan uraian diatas hal ini dapat di simpulkan bahwa para wisatawan yang berkunjung pada wisata taman Merangin Garden masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang berada pada objek wisata tersebut. Oleh karna itu agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penulis

megambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Merangin Garden”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden?
2. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah di atas dapat dijelaskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademisi :

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata.

2. Manfaat Praktisi

Bagi Pengelola, Hasil ini dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan Objek Wisata.