

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap manusia membutuhkan rekreasi, karena seseorang mempunyai tingkat kejenuhan. Kejenuhan tersebut sering kali timbul karena mereka melakukan pekerjaan yang berulang-ulang setiap harinya atau rutinitas yang wajib dilakukan demi tuntutan hidup. Berdasarkan peninjauan terminologi keilmuan, rekreasi berasal dari dua kata yaitu re dan kreasi yang berarti kembali menggunakan daya pikir untuk mencapai kesenangan atau kepuasan melalui suatu kegiatan rekreasi.

Orang-orang yang pergi ke suatu tempat wisata dengan maksud untuk meluangkan waktu senggang guna memperoleh kesenangan dinamakan dengan “Pengunjung”. Pengunjung merupakan seseorang atau sekelompok orang yang datang ke suatu tempat wisata dengan maksud untuk meluangkan waktu senggang guna memperoleh kesenangan. Ada berbagai macam pengunjung yang datang ke suatu tempat wisata baik anak-anak, remaja, maupun dewasa. Biasanya pada masa remaja hingga dewasa yang sering kita jumpai melakukan aktivitas rekreasi untuk menghilangkan suatu kejenuhan disamping rutinitasnya yang padat. Banyak pengunjung yang biasanya melakukan kegiatan rekreasi untuk mencari suatu kepuasan.

Kepuasan secara umum diartikan sebagai perasaan yang tidak dikecewakan setelah menikmati sesuatu jasa atau produk lain. Kepuasan pengunjung mutlak dipenuhi untuk mendapatkan kepercayaan pengunjung agar tidak beralih ke produk

atau produsen lain (Ramdani, 2018). Jika kepuasan pengunjung yang melakukan rekreasi dapat terpenuhi maka kegiatan wisata akan terus berjalan bahkan ditingkatkan. Oleh karena itu terciptanya kesenangan atau kepuasan dalam kegiatan rekreasi menjadi satu tahap universal dan menjadi faktor dominan terhadap keberhasilan suatu tempat wisata.

Setelah mengetahui dampak kepuasan pengunjung yang besar pada suatu tempat wisata, pengunjung pun menjadi salah satu bagian terpenting dalam hal tersebut. Hal ini karena pengunjung merupakan aspek yang menentukan maju atau mundurnya sebuah tempat rekreasi (Jaya, 2018). Kemampuan dalam manajemen pengelola sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan terbuka yang hampir tanpa batas seiring perkembangan zaman guna mempertahankan eksistensi dan mampu bersaing dengan pihak lain.

Salah satu tempat wisata yang masih eksis dan banyak diminati para pengunjung untuk melakukan kegiatan rekreasi yaitu Taman Legenda Keong Emas. Tempat wisata ini merupakan objek wisata yang banyak diminati berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Taman Legenda Keong Emas juga sering sekali dijadikan objek wisata yang tepat untuk mengisi waktu liburan keluarga. Hal ini karena Taman Legenda Keong Emas merupakan tempat wisata yang menarik dengan mengangkat unsur-unsur yang dibutuhkan berbagai kalangan, yakni dengan menyajikan berbagai wahana rekreasi, edukasi dan juga nilai kebudayaan yang dapat dinikmati oleh anak-anak hingga orang dewasa.

Taman Legenda keong Emas bertempat di Taman Mini Indonesia Indah Jakarta Timur. Taman Legenda Keong Emas ini merupakan pengembangan dari

Taman Bunga Keong Emas yang sudah ada sejak 20 April 1986 dengan menambahkan sejumlah wahana didalamnya dan mulai dibuka untuk umum sejak Desember 2015. Di Taman Legenda Keong Emas terdapat beberapa wahana yang dapat dinikmati pengunjung, diantaranya petualangan dinosaurus, mata legenda (bianglala), nirwata kisar (komidi putar), kapal bajak laut, mobil tanjak, roller coaster, ular selur, anak tirta (taman air khusus anak), perang galaksi, baby dino, kereta beos, theater 4D, museum asmat, dan sebagainya.

Kepuasan pengunjung dalam melakukan kegiatan rekreasi di Taman Legenda Keong Emas merupakan kewajiban yang harus dipenuhi pihak manajemen tersebut yang dalam hal ini memproduksi jasa pelayanan wisata. Jika kepuasan pengunjung dapat terpenuhi maka akan menciptakan kesan dan pengalaman yang menarik bagi para pengunjung. Pengalaman positif yang didapatkan pengunjung akan terus diingat dan menjadi daya tarik untuk kembali berkunjung, bahkan bisa mengajak orang lain mengunjungi tempat wisata tersebut (Aliyan et al., 2015). Maka dalam hal ini saya tertarik menjadikan Taman Legenda Keong Emas sebagai objek penelitian saya untuk mengetahui hal-hal apa saja yang terdapat dan diberikan Taman Legenda Keong Emas dalam hal memenuhi kepuasan pengunjung sehingga memiliki daya tarik yang cukup tinggi di berbagai kalangan.

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan pengunjung dalam menentukan kualitas tempat wisata antara lain dimensi fasilitas fisik, pelayanan, maupun kenyamanan pengunjung. Hal tersebut biasanya menjadi daya Tarik tersendiri bagi para pengunjung terhadap suatu tempat wisata. Pengunjung akan lebih tertarik pada tempat wisata yang memiliki wahana-wahana unik,

pemandangan yang indah, kebersihan lingkungan, sarana prasarana yang memadai, pelayanan yang baik, infrastruktur yang layak serta suasana yang nyaman dan aman.

Penelitian mengenai kepuasan pengunjung sebelumnya sudah pernah dilakukan seperti penelitian (Wafda, 2019) tentang Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Tanjung Bira Kabupaten Bulukumba, lalu penelitian dari (Andreas, 2017) tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, lalu penelitian dari (Dimas, 2015) berjudul Kepuasan Pengunjung Safari Night di taman Safari Indonesia Bogor.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa belum terdapat penelitian yang dilakukan secara komprehensif tentang kepuasan pengunjung di Taman Legenda Keong Emas. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana kepuasan pengunjung di Taman Legenda Keong Emas.

B. Identifikasi Masalah

1. Apa yang menjadi daya Tarik pengunjung dalam berekreasi di Taman Legenda Keong Emas?
2. Bagaimana kepuasan para pengunjung saat melakukan kegiatan rekreasi di Taman Legenda Keong Emas?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, agar tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka

penelitian ini dibatasi dengan pembatasan masalah kepuasan pengunjung di Taman Legenda Keong Emas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah yang dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah yaitu. Bagaimana kepuasan pengunjung di Taman Legenda Keong Emas?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan yang cukup sebagai literatur ilmiah dan sekaligus dapat menjadi kepustakaan pendidikan khususnya bidang keilmuan yang berkaitan dengan Olahraga Rekreasi dan dapat dijadikan sebagai penelitian lebih lanjut

b. Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan masukan bagi pengelola Taman Legenda Keong Emas dalam mengelola fasilitas, meningkatkan pelayanan sehingga dapat digunakan menjadi pilihan strategi Taman Legenda dalam menghadapi persaingan.

2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung di Taman Legenda Keong Emas

3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk topik yang sama pada masa yang akan datang.

