

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan olahraga rekreasi di Indonesia telah merambat ke beberapa bidang salah satunya wisata air. Indonesia memiliki banyak daerah perairan yang berpotensi dijadikan sebagai destinasi utama wisata air. Karena keindahan perairan Indonesia, para pelaku wisata air selalu meningkat setiap tahunnya baik itu laut, danau, sungai, atau perairan atas tangan manusia seperti kolam renang, *resort* atau hotel tepi pantai. Instruktur dan panduan olahraga air yang menyediakan layanan panduan untuk aktivitas *surfing*, *snorkeling*, dan arung jeram.

Pengenalan dan memanfaatkan tempat dan daya tarik wisata Indonesia, pemerataan kesempatan usaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, dan lain sebagainya (Saragih & Abidin, 2023). Berkaitan dengan hal tersebut, salah satu wisata pertualangan Indonesia yang berpotensi berkembang saat ini yaitu wisata air. Wisata air termasuk dalam kelompok wisata minat khusus. Wisata minat khusus ini didasarkan dengan prinsip konsumen untuk mencari tantangan yang baru, asli, dan perjalanan yang berkualitas. Salah satu minat khusus konsumen adalah berwisata arung jeram.

Kebutuhan masyarakat akan wisata semakin meningkat seiring dengan berkembangnya era modernisasi saat ini. Beragam jenis wisata menarik minat masyarakat, salah satunya adalah arung jeram yang sedang populer saat ini.

Arung jeram merupakan kegiatan mengarungi sungai dengan menggunakan wahana tertentu, baik sebagai rekreasi maupun ekspedisi.

Arung jeram dalam konteks rekreasi adalah aktivitas pariwisata yang bertujuan untuk hiburan, kesenangan, atau kepuasan. Ini dilakukan dengan mengarungi sungai menggunakan perahu karet, kano, atau kayak, dengan mematuhi prosedur keselamatan yang telah ditetapkan, dan dibimbing oleh instruktur berpengalaman. Sementara itu, dalam bentuk ekspedisi, arung jeram bertujuan untuk mengeksplorasi atau melakukan penelitian di sungai atau alam tertentu.

Menurut *International Rafting Federation* (IRF), arung jeram adalah aktivitas manusia dalam mengarungi sungai dengan mengandalkan keterampilan dan kekuatan fisik untuk mengendalikan perahu yang berbahan lunak. Arung jeram merupakan kegiatan rekreasi yang menantang dan menyenangkan, memberikan pengalaman kepada peserta untuk menikmati petualangan di alam terbuka sambil mengembangkan keterampilan kerja sama tim dan teknik mendayung. Melatih keberanian di atas air dengan berbagai tingkat kesulitan dan jeram yang terbentuk secara alami.

Kegiatan arung jeram termasuk kegiatan olahraga rekreasi yang *extreme*, tidak hanya laki laki saja yang dapat melakukan kegiatan ini, perempuan pun juga bisa melakukan kegiatan tersebut. kegiatan ini juga dapat diikuti anak mulai dari usia 12 tahun hingga orang dewasa. Selain itu, arung jeram juga termasuk kegiatan petualangan yang membutuhkan kerjasama tim.

Keberhasilan awak perahu pada saat melewati berbagai hambatan di sungai bergantung pada kerja sama yang kuat dan pengertian yang dalam (Talib & Usu, 2019). Selain arung jeram termasuk olahraga *extreme*, kegiatan ini juga ditujukan untuk melatih keberanian, percaya diri, dan rasa senang. Arung jeram ini sudah dikenal oleh banyak orang, mulai dari penggiat, penghobi, mapala, hingga orang-orang yang hanya ingin bersenang-senang menikmati pengalaman dan berswafoto sepuasnya.

Kegiatan arung jeram di Indonesia telah dikenal sejak tahun 70-an yang dimana arung jeram hanya dilakukan oleh para pecinta alam saja, tetapi pada saat tahun 80-an arung jeram menjadi kegiatan yang dikomersilkan. Saat ini di daerah bogor sudah banyak sungai-sungai yang memiliki aliran deras dan dimanfaatkan sebagai destinasi wisata arung jeram, beberapa diantaranya adalah sungai Cisadane (*rafting cisadane adventure*), sungai Cianten (muara cianten *rafting*), dan sungai Kalibaru (*kalibaru rafting*). Sungai Cianten merupakan salah satu sungai yang terletak di sebelah barat Kabupaten Bogor, Jawa Barat dan bermuara di Kabupaten Tangerang, Banten. Hulu sungai Cianten berada di kawasan Taman Nasional Gunung Halimun. Sungai Cianten merupakan anak sungai Cisadane.

Sungai Cianten sendiri memiliki tingkat kesulitan yang bervariasi, mulai dari level pemula hingga level menengah. Hal ini membuat Muara Cianten *Rafting* dapat memberikan pengalaman arung jeram yang menyenangkan dan menantang bagi konsumen. Objek wisata ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti peralatan keselamatan yang terstandarisasi, infrastruktur

arung jeram yang berpengalaman, serta sarana penginapan dan makanan yang nyaman. Muara Cianten *Rafting* telah mendapatkan sertifikasi dari beberapa lembaga internasional dalam bidang keamanan dan keselamatan arung jeram.

Harga paket arung jeram di muara cianten relatif terjangkau sehingga Muara Cianten *Rafting* juga menyiapkan berbagai paket wisata yang berbeda tergantung dengan jarak kegiatan berarung jeram. Jarak kegiatan arung jeram di Muara *Rafting* mulai dari 5 km, 9 km, 12 km, dan 16 km. Setiap jarak mempunyai tingkat kesulitan dan karakteristik arus yang berbeda sehingga konsumen dapat menyesuaikan keinginan mulai dari level pemula hingga level menengah. Selama kegiatan pengarungan, para konsumen akan disuguhkan pemandangan yang sejuk dari pinggir sungai, pohon-pohon besar yang hijau, dan kebun-kebun warga sekitar.

Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata adalah objek wisata, dan kegiatan wisata biasanya merupakan kegiatan yang dapat memberikan respons yang menyenangkan dan kepuasan. Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama bagi para penyelenggaraan wisata agar tempat wisata yang mereka miliki memiliki daya tarik dan akan dikunjungi kembali. Dalam hal ini, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan konsumen saat berkunjung ke suatu tempat tergantung pada pelayanan di sana.

Pelayanan pemandu terhadap para konsumen berpengaruh terhadap kepuasan. Pelayanan pemandu biasanya meliputi, keramahan dan perilaku baik yang diberikan pemandu terhadap konsumen, komunikasi yang baik dengan konsumen, memberikan pengetahuan pemandu tentang karakteristik sungai

yang biasa digunakan untuk arung jeram serta permainan dalam arung jeram yang diberikan kepada konsumen yang bisa meningkatkan kepuasan dalam pelayanan pemandu.

Setiap pelayanan yang diberikan kepada konsumen wisata pasti mempunyai kekurangan yang tidak disadari oleh para penyelenggara wisata, seperti kurangnya aktif pemandu terhadap konsumen, masih memakai bahasa daerah, dan lain-lainnya. Diluar itu para pemandu juga harus lebih aktif berinteraksi terhadap konsumen agar pada saat melakukan kegiatan, konsumen mendapatkan keamanan dan kenyamanan yang lebih dari seorang pemandu.

Tingkat kepuasan seseorang bisa saja berbeda, mungkin dengan adanya konsumen yang berasal dari luar daerah maupun dalam daerah dapat menjadi acuan perbandingan terhadap tingkat kepuasan objek wisata tersebut. Jenis kelamin juga dapat menjadi salah satu perbandingan perbedaan sudut pandang, antara jenis kelamin laki laki dengan perempuan, yang selalu mempunyai rasa kesenangan dan kepuasan yang berbeda. Selain itu tingkat perbedaan dari sudut pandang yang berpendidikan seperti anak-anak yang hanya mencari kesenangan berbeda dengan tingkat pendidikan atas seperti SMA ataupun Sarjana yang mencari kesenangan dan kenyamanan pada saat berkegiatan arung jeram. Hal tersebut harus selalu di perhatikan kembali oleh para penyelenggara agar konsumen mendapat kepuasan yang lebih setelah melakukan kegiatan berarung jeram di Muara Cianten *Rafting* dan konsumen bisa berkunjung kembali ke Muara Cianten *Rafting*.

Salah satu penelitian sebelumnya yang mengenai tingkat kepuasan pernah dilakukan oleh Andreas Yanuar Nugroho Putro, pendidikan ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang” penelitian ini meliputi : mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dilihat dari asal daerah, jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan. Selain itu penelitian Arif Budiman dari Universitas Negeri Padang yang berjudul “Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Wisata Olahraga Rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang” meliputi : *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang tingkat kepuasan pengunjung pada aktivitas arung jeram Desa Mendut dan Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Wisata Olahraga Rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang. Maka keterbaruan dari penelitian kali ini adalah analisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada wisata arung jeram Muara Cianten.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan pengembangan penelitian tentang “Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi pengaruh pelayanan yang mempunyai indikator (Reliabilitas,

Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian yang telah diungkapkan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh dimensi Pelayanan (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten.

D. Pembatasan Masalah

Agar peneliti lebih berfokus dari pembahasan yang dimaksud, maka latar belakang permasalahan ini membatasi ruang lingkup pada: **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Arung Jeram Muara Cianten.**

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan praktis bagi peneliti, penyelenggara wisata, konsumen maupun pembaca pada umumnya meliputi sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat menjadi salah satu alternatif penyelenggara wisata dalam meningkatkan tingkat Kepuasan Konsumen wisata arung jeram Muara Cianten.
2. Mengetahui dimensi pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten.

3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai tambahan bahan evaluasi, pertimbangan, masukan, dan saran untuk penyelenggara wisata arung jeram Muara Cianten.
4. Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai hal yang sama terkait dengan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen wisata arung jeram Muara Cianten.

