

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang memiliki tujuan seperti mencari kepuasan, mengetahui sesuatu hal yang ingin dipelajari, memperbaiki kesehatan, olahraga, menunaikan tugas, berziarah dan lainnya.¹ Pariwisata juga mencakup berbagai kegiatan antara lain rekreasi mengunjungi daerah tujuan wisata, belajar dengan menjelajahi budaya dan warisan suatu daerah, dan mengalami pengalaman baru di lokasi baru.

Pariwisata saat ini memiliki peranan penting dalam sektor ekonomi. Pasalnya pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor yang menguntungkan dengan menawarkan berbagai komponen pendukung. Komponen dalam pariwisata diantaranya ialah sarana transportasi, sarana akomodasi, sarana tempat makan dan minum, objek dan atraksi wisata, serta sarana hiburan.² Komponen tersebut merupakan wujud pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam berwisata. Mencakup hal tersebut, peneliti beranggapan bahwa pariwisata secara keseluruhan merupakan suatu perjalanan dan kunjungan individu dengan berbagai tujuan serta dapat memberikan manfaat terutama dari segi ekonomi melalui potensi wisata yang disediakan.

¹ anthony fransisko Siallagan, "Analisis Permintaan Wisatawan Nusantara Objek Wisata Batu Kursi Siallagan , Kecamatan Simanindo , Kabupaten Samosir," *Skripsi, Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.*, 2011, 1–90.

² Ray Octafian and Dyah Palupiningtyas, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan," *Jurnal Manajemen* 5, no. 2 (2019): 20–23.

Destinasi pariwisata merupakan suatu kawasan yang di dalamnya memiliki daya tarik wisata, fasilitas wisata, aksesibilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam melengkapi terwujudnya kepariwisataan.³ Oleh karena itu, suatu tempat dapat dinyatakan menjadi sebuah destinasi wisata memiliki 4 (empat) komponen kepariwisataan yang disebut 4A, yakni Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan *Ancillary*.⁴ Atraksi merupakan daya tarik pada suatu destinasi wisata yang memiliki keiistimewaan atau ciri khas tersendiri sebagai komponen produk pariwisata karena dapat menarik wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata. Atraksi wisata yang ditawarkan tersebut dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu; daya tarik wisata alam (*natural tourist attractions*) seperti keindahan dan keunikan alam, daya tarik wisata buatan manusia (*man-made tourist attractions*) seperti sarana permainan dan hiburan, dan daya tarik wisata budaya (*cultural tourist attractions*) seperti kebudayaan, peninggalan bangunan bersejarah, seni dan lainnya. Komponen kedua yaitu aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan sarana dan infrastruktur sebagai akses mempermudah wisatawan untuk berkunjung ke destinasi wisata seperti akses yang memudahkan perjalanan yaitu akses jalan umum yang tersedia, tersedianya sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan serta papan informasi tentang destinasi wisata. Komponen ketiga yaitu amenitas. Amenitas merupakan komponen fasilitas pendukung yang

³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025, BAB 1 Pasal 1.

⁴ Dimas Darmawan, "Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, Ansilari Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Gemah Kabupaten Tulungagung," *Jim* 8, no. 1 (2019): 51.

mencakup akomodasi, restoran, toko-toko *souvenir*, pusat perbelanjaan, fasilitas kesehatan, dan layanan pendukung lainnya yang bersifat spesifik serta telah disesuaikan dengan kebutuhan perjalanan. Ketersediaan amenities yang memadai dapat meningkatkan pengalaman dan minat berkunjung wisatawan. Komponen keempat yaitu *ancillary* yang berarti adanya keterkaitan layanan pendukung berupa bantuan seperti organisasi masyarakat yang bertugas mengelola, mendukung dan mempromosikan pertumbuhan serta pemasaran pariwisata di destinasi wisata.⁵

Berdasarkan komponen jenis atraksi wisata yang sudah dijelaskan, Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan salah satu contoh daya tarik wisata buatan. Daya Tarik wisata buatan merupakan daya tarik kreasi artifisial yang dibuat oleh manusia disuatu destinasi wisata diluar dari atraksi alam dan budaya.⁶ Daya tarik wisata buatan berupa fasilitas rekreasi yang berhubungan dengan hiburan maupun penyaluran hobi, motivasi untuk rekreasi, sebagai contoh ialah taman yang bertema atau taman hiburan.⁷ Dapat disimpulkan bahwa daya tarik wisata buatan merupakan daya tarik buatan manusia yang memiliki keunikan tersendiri dari sebuah destinasi wisata sehingga dapat memotivasi dan menarik wisatawan untuk berkunjung.

⁵ Isdarmanto, *Dasar Dasar Kepariwisataaan Dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata, Gerbang Media Aksara Dan STiPrAm*, 2017, <http://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT190173.pdf>.

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Nasional Tahun 2010-2025, Pasal 14 ayat 1.

⁷ I.B.G Pujaastawa and I Nyoman Ariana, "Pedoman Identifikasi Potensi Daya Tarik Wisata," *Cakra Press*, 2015, 1–170.

Ibu Siti Hartinah Soeharto memiliki gagasan untuk membangun kawasan wisata miniatur Indonesia. Ibu Tien Soeharto menyampaikan gagasan tersebut pada rapat pengurus Yayasan Harapan Kita (YHK) pada Maret 1970 silam. Pembangunan tersebut merupakan impian seorang ibu negara yang ingin rakyatnya dapat mempelajari tentang Indonesia.

Pada akhirnya tepat pada 20 April 1975, Taman Mini Indonesia Indah dianggap sebagai representasi warisan budaya negara dalam berbentuk miniatur kepulauan, bangunan dan arsitektur tradisional, taman rekreasi serta edukasi yang disuguhkan untuk wisatawan. Pengelolaan dan kepemilikan TMII berada pada Yayasan Harapan Kita yang dimiliki oleh keluarga Presiden. Namun, pada April 2021 Kementerian Sekretariat Negara RI mengajukan permohonan untuk mengambil alih atas kepemilikan dan pengelolaan TMII. Presiden Indonesia, Joko Widodo, menyetujui penerapan aturan tersebut dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 19/2021 tentang Pengelolaan TMII. Dalam Keputusan Presiden tersebut disebutkan bahwa pengelolaan TMII resmi dialihkan kepada Kementerian Sekretariat Negara, dan pengelolaan dari Yayasan Harapan Kita telah dihentikan. Kemudian Kementerian Sekretariat Negara RI menyerahkan kepemilikan TMII kepada PT. Taman Wisata Candi Borobudur yang merupakan yang merupakan bagian dari badan usaha milik negara yang bergerak di bidang industri pariwisata, yaitu *InJourney*. Salah satu alasan pengambilan alih TMII

atas rekomendasi dari Badan Pemeriksa Keuangan ialah melakukan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik terhadap aset negara.⁸

Setelah resmi diambil alih, Taman Mini Indonesia Indah (TMII) pada tahun 2022 melakukan revitalisasi untuk menyambut acara internasional KTT G20 yang dilaksanakan di Indonesia. Dalam hal ini, Taman Mini Indonesia Indah (TMII) menampilkan wajah barunya yang inovatif dan revolusioner dengan mengusung empat pilar, yaitu *green* (hijau) yang menerapkan kebijakan penggunaan kendaraan ramah lingkungan dan rendah emisi, pilar inklusif mengikutsertakan semua lapisan masyarakat dalam persembahan kebudayaan, sedangkan pilar *culture* menghadirkan destinasi wisata yang mencakup corak budaya dan seni serta menjadikan wisatawan untuk berpartisipasi dalam setiap kegiatan di Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Dan pilar *smart* sebagai implementasi dari *platform* digital yang mudah dan praktis untuk eksplorasi Taman Mini Indonesia Indah (TMII).⁹

Taman Mini Indonesia Indah (TMII) menerapkan kebijakan dengan memperluas ruang terbuka hijau yang sesuai dengan temanya dimana wisatawan tidak lagi dapat menggunakan kendaraan pribadinya untuk berkeliling kawasan Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Dalam hal tersebut tentunya Taman Mini Indonesia Indah (TMII) sebagai *fasilitator* sudah menyediakan lahan parkir

⁸ “Wajah baru TMII yang lebih segar usai direvitalisasi” (<https://www.antaraneews.com/berita/3893196/wajah-baru-tmii-yang-lebih-segar-usai-direvitalisasi>, Diakses pada 2 April 2024, 20.00)

⁹ “Tentang Taman Mini Indonesia Indah” (https://tamanmini.com/taman_jelajah_indonesia/tentang-tmii/, Diakses pada 6 Maret 2024, 19.00)

khusus wisatawan dan transportasi. Transportasi tersebut diantaranya yaitu angling (angkutan keliling) yang digunakan untuk wilayah *green zone* dengan dilengkapi beberapa titik pemberhentian. Adapun transportasi yang digunakan untuk membantu mengantarkan wisatawan yang disebut *feeder* dengan rute tujuan wilayah luar Taman Mini Indonesia Indah (TMII), dan *Shuttle* LRT dengan *route* dari stasiun LRT Taman Mini Indonesia Indah (TMII) sampai pusat informasi begitupun sebaliknya dari pusat informasi sampai stasiun LRT Taman Mini Indonesia Indah (TMII).¹⁰ Dengan adanya kebijakan tersebut, wisatawan bisa menikmati wajah baru Taman Mini Indonesia Indah (TMII) yang sudah tertata rapih, hijau, indah dan nyaman.

Dalam hal ini, revitalisasi merupakan pembenahan yang dilakukan sebagai alat penunjang dalam pembaharuan fasilitas wisata agar lebih memadai seperti kualitas pelayanan yang baik seperti memberikan informasi, responsif dalam membantu wisatawan, tersedianya fasilitas fisik atau ruang publik yang baik, bersih, aman dengan adanya pengawasan dari petugas keamanan, nyaman, maka itu semua dapat memberikan kesan positif kepada wisatawan guna meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap wajah baru Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Dikarenakan hal tersebut, saat ini banyak pengunjung tempat wisata yang tidak hanya tertarik pada atraksi yang ditawarkan tetapi juga fasilitas yang

¹⁰ Wawancara dengan Ayu Fitria selaku Staff *Visitor Handling* tanggal 2 Maret 2024.

disediakan.¹¹ Peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas wisata merupakan salah satu bagian yang penting terkait pelayanan infrastruktur yang disediakan untuk memfasilitasi dan memberikan kemudahan kepada wisatawan dalam mengunjungi suatu daerah tujuan wisata serta menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan jumlah wisatawan. Jika fasilitas maupun faktor pendukung lainnya memadai maka wisatawan yang berkunjung akan merasa puas hingga dapat dijadikan salah satu kategori destinasi wisata yang direkomendasikan.

Kepuasan wisatawan adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan.¹² Definisi lainnya juga menyebutkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya.¹³ Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan keberhasilan dari suatu kegiatan terhadap kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan seseorang. Kepuasan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pelaku pelayanan untuk meningkatkan fasilitas atau pelayanan yang disediakan.

¹¹ Rio. P et Al, "Dampak Atraksi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik," *Researchgate.Net* 1, no. 1 (2021): 26–35, https://www.researchgate.net/profile/Syarif-Hidayatullah-5/publication/357150875_Dampak_Atraksi_Dan_Fasilitas_Terhadap_Kepuasan_Wisatawan_Domestik_Yang_Berkunjung_Di_Batu_Love_Garden_Kota_Batu_Jawa_Timur/links/61bd75d7a6251b553ac72e48/Dampak-Atraksi-Dan-F..

¹² Dika Armaina Fiona Chandrawan, Skripsi: "*Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pantai Tablolong Kabupaten Kupang,*" (Kupang: Universitas Nusa Cendana, 2021), 2.

¹³ Peggy Rahma Alana and Tanto Askriyandoko Putro, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* ..., 2020, 180–94, <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481..>

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan seperti (Tanto & Peggy, 2020) dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek” menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Priambudi et al., (2021) dengan judul "Dampak Atraksi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Yang Berkunjung Di Batu Love Garden Kota Batu Jawa Timur" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan domestik yang berkunjung di Batu Love Garden Kota Batu Jawa Timur.

Namun fakta dilapangan berbeda dengan apa yang sudah direncanakan oleh pihak pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Ada beberapa informasi dari sosial media seperti *Tripadvisor* dan artikel dari *beritasatu.com* dimana *website* tersebut menyajikan informasi dan mengulas yang dirasakan wisatawan setelah berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah (TMII). Berdasarkan ulasan yang terdapat di *Tripadvisor* ada berbagai ulasan positif yang menyatakan kepuasan wisatawan terhadap wajah baru seperti suasana baru yang tertata dengan baik dan sejuk, tersedianya *open space* untuk wisatawan, tidak padat dengan kendaraan beremisi, sehingga dapat menciptakan kenyamanan terutama bagi anak-anak dan kesan yang baik bagi wisatawan yang berkunjung. Dalam *web* tersebut juga terdapat keluhan wisatawan terhadap fasilitas angling

yang tersedia tidak memadai dari segi jam operasionalnya maupun pelayanannya.¹⁴ Selain itu, keluhan wisatawan juga disajikan dalam artikel beritasatu.com yang menyebutkan bahwa wisatawan merasa penerapan sistem pemberlakuan bebas kendaraan belum sepatutnya diberlakukan secara keseluruhan karena mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian di pemberhentian *shuttle* yang tersedia. Armada *shuttle* yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah wisatawan yang datang.¹⁵ Mengenai hal tersebut wisatawan merasa pihak pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII) belum sepenuhnya siap dalam penyediaan fasilitas yang mengakibatkan timbulnya rasa kecewa dari wisatawan. Kejadian tersebut tidak cukup efektif dan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang tersedia.

Hal inilah yang menarik perhatian peneliti terkait dengan upaya yang sudah dilakukan pasca revitalisasi Taman Mini Indonesia Indah (TMII) terhadap fasilitas wisata yang disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung. Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk membahas tentang **‘Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Revitalisasi di Taman Mini Indonesia Indah (TMII)’**.

¹⁴ “Tripadvisor” (https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g294229-d379330-Reviews-Beautiful_Indonesia_in_Minature_Park-Jakarta_Java.html), Diakses pada 6 Maret 2024, 19.00)

¹⁵ “Beritasatu.com” (<https://www.beritasatu.com/news/1001077/pengunjung-tmii-keluhkan-antrean-panjang-fasilitas-shuttle>), Diakses pada 6 Maret 2024, 19.00)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas fasilitas wisata yang disediakan TMII pasca revitalisasi?
2. Seberapa besar kepuasan wisatawan terhadap TMII pasca revitalisasi?
3. Adakah hubungan atau pengaruh dari fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pasca revitalisasi di TMII?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas fasilitas wisata yang disediakan TMII pasca revitalisasi.
2. Untuk mengetahui besarnya kepuasan wisatawan terhadap TMII pasca revitalisasi.
3. Untuk mengetahui adanya hubungan atau pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pasca revitalisasi di TMII.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait baik secara akademisi dan praktisi, sebagai berikut :

1. Manfaat Akademisi
 - 1) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi untuk lebih memahami mengenai pentingnya revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di TMII.

- 2) Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang bervariasi.
- 3) Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dan wawasan sebagai berikut :
 - a) Mengetahui bagaimana peran fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.
 - b) Memberikan berbagai pengetahuan yang lebih kepada pembaca secara luas tentang potensi fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

2. Manfaat Praktisi

Bagi pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII), penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat memaksimalkan fasilitas wisata demi mencapai tujuan yaitu kepuasan wisatawan agar minat kunjungan wisatawan dapat terus meningkat.