

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melalui berbagai aktivitas bisnis, Indonesia merupakan salah satu negara terbesar di dunia yang memiliki kemampuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonominya. Pariwisata merupakan salah satu sektor utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi dan sosial di banyak negara, termasuk Indonesia. Sejak dulu pariwisata di Indonesia telah menjadi nadi penggerak perekonomian Anugrah et al., 2021). Pengelolaan pariwisata yang baik akan menjadi aset penting dalam pertumbuhan ekonomi karena dapat menarik pengunjung dari daerah sekitar dan luar. Hal ini sejalan dengan Anggarini, (2021) bahwa melalui pertumbuhan pariwisata akan mendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah, sebab pertumbuhan pariwisata akan meningkatkan permintaan untuk barang dan jasa, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Menurut Spillane dalam Chaerunissa & Yuniningsih, (2020) pariwisata adalah perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain, baik sementara yang dilakukan perorangan maupun kelompok, dalam upaya untuk mencapai keseimbangan, keserasian, dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam bidang alam, budaya, sosial, dan teknologi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan untuk tujuan berlibur, rekreasi, dan mencari suasana baru, yang berlangsung di suatu tempat tertentu sesuai dengan segala macam fasilitas dan juga suatu usaha yang

menguntungkan berbagai pihak termasuk wisatawan atau pengunjung, masyarakat lokal, dan pemerintah.

Wisata adalah kegiatan rekreasi yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek wisata (Hadis & Sukur, 2022). Seorang wisatawan berkunjung ke suatu tempat/daerah/negara karena tertarik oleh sesuatu yang menarik dan menyebabkan mereka berkunjung. Objek wisata dikelompokkan ke dalam tiga jenis menurut Mappi dalam Putri et al., (2023) yaitu: (1) wisata alam: seperti laut, pantai, gunung, danau, sungai, cagar alam, dan pemandangan alam dan lain-lain; (2) wisata budaya termasuk upacara kelahiran, tarian tradisional, musik tradisional, pakaian adat, perkawinan adat, upacara panen, festival budaya, kain tenun tradisional, pertunjukan tradisional, adat istiadat lokal, museum, dan lain-lain; (3) wisata buatan termasuk fasilitas olahraga, hiburan (seperti lawak, akrobat, sulap), taman rekreasi, taman nasional, pusat perbelanjaan, dan dan lain-lain.

Seiring dengan perkembangannya, pariwisata telah berubah menjadi pengalaman yang lebih interaktif, personal, dan bermakna. Munculnya konsep wisata berbasis olahraga rekreasi, yang menggabungkan rekreasi dan relaksasi dengan aktivitas fisik, merupakan salah satu perkembangan yang signifikan. Wisata ini menawarkan lebih dari sekadar pemandangan indah atau tempat bersejarah, tetapi juga pengalaman fisik dan mental yang menguntungkan melalui kegiatan olahraga yang dilakukan secara santai dan rekreatif (Weed & Bull, 2018). Wisata olahraga rekreasi dapat mencakup berbagai kegiatan seperti jogging, bersepeda, *hiking*, atau *fitness outdoor* yang dilakukan dalam suasana yang mendukung relaksasi dan kebugaran tubuh. Hal ini mendukung gaya hidup sehat

bersama dengan aktivitas rekreasi yang menyenangkan, membuatnya pilihan yang menarik bagi pengunjung dari berbagai kalangan.

Objek wisata yang memadukan olahraga rekreasi memainkan peran strategis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Wisatawan kini tidak hanya mencari pengalaman visual atau budaya, tetapi juga aktivitas yang memberikan manfaat kesehatan, mengurangi stres, dan mempererat hubungan sosial. Pariwisata olahraga rekreasi menjembatani kebutuhan tersebut dengan menawarkan berbagai aktivitas hingga permainan olahraga non-kompetitif yang dapat dinikmati oleh individu maupun kelompok. Destinasi wisata yang mengintegrasikan olahraga rekreasi dapat menciptakan nilai tambah bagi pengunjung melalui pengalaman unik yang mendukung gaya hidup sehat (Jacek, 2021).

Olahraga rekreasi didefinisikan sebagai aktivitas fisik yang dilakukan secara sukarela dengan tujuan relaksasi, kesenangan, dan peningkatan kualitas hidup. Berbeda dengan olahraga kompetitif, olahraga rekreasi tidak mengutamakan pencapaian prestasi, melainkan pengalaman positif dan manfaat kesehatan bagi individu. Studi menunjukkan bahwa olahraga rekreasi tidak hanya memberikan manfaat kesehatan, tetapi juga mendukung pengembangan destinasi wisata melalui peningkatan kepuasan pengunjung. Sebagai contoh, fasilitas rekreasi di destinasi wisata yang dirancang untuk mendukung aktivitas fisik telah terbukti meningkatkan niat kunjungan ulang wisatawan (Allameh et al., 2015). Pada konteks ini, integrasi antara olahraga dan wisata, atau yang disebut pariwisata olahraga rekreasi, menjadi

tren yang semakin relevan di berbagai destinasi. Aktivitas ini sering kali dirancang untuk dapat dilakukan oleh keluarga, komunitas, atau individu.

Salah satu penerapan konsep ini dapat dilihat di *Rainbow Lake* Marakash, sebuah destinasi wisata yang berlokasi di kawasan Marakash, Kota Bekasi, Jawa Barat. Sebagai salah satu destinasi wisata keluarga yang dirancang untuk menyediakan pengalaman rekreasi sekaligus tempat untuk melakukan aktivitas fisik yang menyegarkan. Lokasi yang strategis di kawasan perkotaan, *Rainbow Lake* Marakash menawarkan fasilitas olahraga rekreasi seperti area taman bermain *jurassic*, area trampolin, wahana *rainbow slide*, wahana *bumper car*, gajebo area dan area *food court*. Keberadaan destinasi ini bertujuan untuk memberikan ruang rekreasi bagi masyarakat perkotaan yang membutuhkan lingkungan yang sehat dan menyegarkan karena dekat dengan danau dengan lingkungan hijau. Lokasi *Rainbow Lake* Marakash Bekasi strategis di kawasan Bekasi, menjadi pilihan populer bagi warga lokal maupun wisatawan dari luar kota yang ingin menikmati pengalaman rekreasi berkualitas.

Objek wisata ini menggabungkan permainan hiburan dengan fasilitas modern yang mendukung aktivitas fisik dalam suasana yang santai. Keberadaan destinasi ini juga sejalan dengan tren global di mana fasilitas olahraga dan rekreasi menjadi elemen strategis dalam pengembangan pariwisata berbasis kota (Johari et al., 2021). Konsep ini sangat relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat modern, terutama di kota-kota besar, yang mencari pengalaman wisata yang menyenangkan sekaligus menyehatkan. Selain itu, olahraga rekreasi memberikan

peluang bagi individu untuk mengurangi tingkat stres, meningkatkan kesehatan fisik dan mental, serta membangun hubungan sosial yang lebih baik.

Integrasi antara konsep objek wisata dan olahraga rekreasi memberikan berbagai manfaat, baik bagi pengunjung maupun pengelola destinasi. Penelitian oleh Gyori & Balogh, (2017) menunjukkan bahwa olahraga rekreasi adalah elemen kunci dalam pengembangan pariwisata, karena memberikan nilai tambah bagi destinasi melalui peningkatan pengalaman wisatawan. Bagi pengunjung, konsep ini menyediakan lingkungan yang mendukung aktivitas fisik ringan hingga sedang, yang dapat meningkatkan kesehatan fisik dan mental. Sementara itu, bagi pengelola, wisata olahraga rekreasi menawarkan peluang untuk menarik segmen pasar yang lebih luas, mulai dari keluarga, komunitas olahraga, hingga wisatawan individu yang mencari pengalaman unik. Selain itu, destinasi yang menawarkan fasilitas olahraga rekreasi terbukti dapat meningkatkan loyalitas wisatawan, terutama jika layanan yang disediakan sesuai dengan harapan mereka (Markovic & Petrovic, 2013).

Namun, keberhasilan integrasi ini sangat bergantung pada kepuasan pengunjung. Menurut penelitian oleh Nicolau (2021), destinasi wisata berbasis olahraga harus mengintegrasikan berbagai elemen, seperti infrastruktur berkualitas, keamanan, dan pengalaman yang mendukung relaksasi pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas fasilitas olahraga, kenyamanan lingkungan, pelayanan yang diberikan, dan kesesuaian harga dengan layanan yang diterima. Kepuasan ini tidak hanya memengaruhi loyalitas pengunjung, tetapi juga citra positif objek wisata secara keseluruhan. Penelitian

tentang kepuasan pengunjung sangat penting untuk memberikan masukan strategis kepada pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik destinasi.

Penelitian ini memiliki beberapa aspek keterbaruan yang menjadikannya berbeda dari penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada destinasi wisata berbasis alam seperti kawasan gunung, pantai, atau taman nasional, sementara penelitian ini memfokuskan pada destinasi perkotaan seperti *Rainbow Lake* Marakash Bekasi, yang mengintegrasikan olahraga rekreasi dalam tata kelola ruang publik. Dengan lokasi di kawasan perkotaan yang padat, penelitian ini relevan untuk memahami bagaimana wisata berbasis olahraga dapat memberikan dampak positif di tengah keterbatasan ruang rekreasi di kota besar. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL atau pelayanan (*service quality*), yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sehingga mampu memberikan analisis komprehensif terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

Kurangnya penelitian spesifik mengenai *Rainbow Lake* Marakash Bekasi menjadi salah satu alasan utama pentingnya penelitian ini. Sebagian besar kajian sebelumnya berfokus pada objek wisata lain di Indonesia, sementara *Rainbow Lake* Marakash Bekasi, sebagai salah satu destinasi wisata potensial di Bekasi, belum mendapatkan perhatian yang cukup. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut, terutama dalam konteks kepuasan wisatawan yang mengunjungi *Rainbow Lake* sebagai sarana olahraga rekreasi yang terjangkau bagi setiap kalangan.

Selain daya tariknya sebagai tempat rekreasi, Marakash Bekasi memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai destinasi olahraga rekreasi. Area yang luas dengan lingkungan yang asri dapat dimanfaatkan untuk berbagai aktivitas fisik seperti bersepeda, jogging, senam kelompok, dan olahraga air. Wisata olahraga rekreasi seperti ini tidak hanya memberikan kesenangan tetapi juga manfaat kesehatan bagi pengunjung. Fasilitas pendukung yang tepat, *Rainbow Lake* Marakash Bekasi dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang ingin memenuhi kebutuhan olahraga dan rekreasi secara bersamaan.

Potensi *Rainbow Lake* Marakash Bekasi sebagai destinasi wisata olahraga rekreasi yang terjangkau memberikan peluang besar untuk menarik wisatawan dari berbagai kalangan. Lokasi strategis dan biaya yang lebih ekonomis dibandingkan destinasi lain, *Rainbow Lake* Marakash Bekasi memiliki daya tarik tersendiri. Namun, potensi ini hanya dapat dimanfaatkan sepenuhnya jika faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dapat diidentifikasi dan diperbaiki.

Urgensi lain dari penelitian ini adalah keterkaitannya dengan kebijakan pengembangan pariwisata di Bekasi. Pemerintah daerah dapat terus berupaya meningkatkan sektor pariwisata, dan *Rainbow Lake* Marakash Bekasi dapat menjadi salah satu aset potensial yang mendukung program tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan di *Rainbow Lake* Marakash Bekasi, sehingga dapat mendukung pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan di wilayah ini.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan wisatawan di *Rainbow Lake* Marakash Bekasi. Hasilnya

akan menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas fasilitas dan pelayanan, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan sektor pariwisata lokal yang inklusif dan terjangkau. enggan demikian, *Rainbow Lake* Marakash Bekasi tidak hanya menjadi tempat rekreasi biasa, tetapi juga destinasi unggulan untuk wisata olahraga rekreasi yang mendukung kepuasan pengunjung.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kepuasan pengunjung *Rainbow Lake* Marakash Bekasi, sebagai destinasi wisata yang memadukan pariwisata dengan olahraga rekreasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik objek wisata, sehingga mampu bersaing di pasar pariwisata yang semakin kompetitif serta menyediakan destinasi dengan layanan olahraga rekreasi yang dapat meningkatkan niat kunjungan ulang wisatawan, memperkuat daya tariknya secara berkelanjutan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut: Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) pada *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, agar tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka dibatasi dengan pembatasan masalah pada: **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG**

PADA OBJEK WISATA *RAINBOW LAKE* MARAKASH BEKASI SEBAGAI WISATA OLAHRAGA REKREASI.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) pada *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.

E. Kegunaan 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 Pengunjung wisata *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.
2. Mengetahui dimensi pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung wisata *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai tambahan bahan evaluasi, pertimbangan, masukan, dan saran untuk penyelenggara wisata *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.
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 *Rainbow Lake* Marakash Bekasi.