

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia negara yang kaya, hamparan alam dan ragam budayanya membentang dari Sabang sampai Merauke. Hal ini karena letak negara Indonesia secara geografis terbilang sangat strategis dan menguntungkan, sehingga pemerintah memanfaatkan hal ini demi tercapainya kesejahteraan untuk masyarakatnya dengan terus memperbaiki dan melakukan pembangunan di berbagai sektor. Salah satu pembangunan yang di kebut adalah sektor pariwisata seperti yang disebutkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018 bahwa “Salah satu pembangunan yang saat ini sangat diperhatikan oleh pemerintah adalah pembangunan industri pariwisata”. Dalam rangka menggerakkan roda perekonomian masyarakat, sektor pariwisata memiliki peran yang besar. Oleh karena itu, pemerintah menjadikan bidang pariwisata sebagai bidang prioritas dalam pembangunan. Hal ini diarahkan untuk mendorong investasi di pusat pertumbuhan baru untuk mencapai target pertumbuhan ekonomi.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3 Tahun 2005 bahwa Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Pariwisata memiliki peran dan pengaruh yang luar biasa bagi masyarakat, seperti yang disebutkan oleh Kementerian Pariwisata dalam Rencana Strategis 2018-2019 yaitu, (1) dalam pergerakan industri jasa, sektor pariwisata mengambil bagian strategis dalam membangun ekonomi mikro maupun makro sehingga sangat besar andil nya dalam bidang ekonomi, (2) pembangunan suatu wilayah maupun peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui kontribusi dalam menyumbangkan devisa, (3) kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), (4) selain perannya yang menonjol dari segi pelestarian budaya, lingkungan dan sosial,

juga berperan dalam bertambahnya lapangan kerja maupun dalam (5) penanaman rasa nasionalisme sekaligus pemersatu bangsa. Berdasarkan amanat Presiden Republik Indonesia, sektor pariwisata Indonesia ini merupakan salah satu ‘senjata’ dalam upaya pembangunan nasional sehingga perlu diperhatikan dan dikuatkan dalam setiap prosesnya (Kemenpar, Rencana Strategis 2018-2019 Kementerian Pariwisata, 2018).

Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia menjadi “wajah” pertama pembangunan yang dilihat dan dirasakan oleh mayoritas penduduk Indonesia bahkan hingga turis asing. Letak ibukota berada di Pulau Jawa yang merupakan pulau dengan jumlah penduduk terbesar, yaitu lebih dari setengah (65%) populasi penduduk Indonesia. Secara administratif, provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi satu kabupaten administrasi dan lima kota administrasi, yakni Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota Administrasi Jakarta Selatan, Kota Administrasi Jakarta Utara, Kota Jakarta Administrasi Timur, Kota Administrasi Jakarta Barat, dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Luas daerah administrasi terbesar berada pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dengan luas 188,03 km², diikuti oleh Kota Administrasi Jakarta Utara seluas 146,66 km² kemudian Kota Administrasi Jakarta Selatan seluas 141,27 km² (BPS, 2015).

Adat istiadat tradisional budaya warganya terutama masyarakat Betawi perlu dijaga dan dilestarikan dalam rangka memperkaya khazanah budaya yang dimiliki bangsa Indonesia. Oleh karena itu pelaksanaan pembangunan di kota DKI Jakarta juga harus memperhatikan hal-hal terkait penguatan tata nilai budaya, penataan lingkungan, dan pengembangan sarana prasarananya dalam suatu tata laksana yang baik. Sebagai ibukota, DKI Jakarta memiliki banyak objek wisata yang dapat memanjakan wisatawan dari penatnya rutinitas kehidupan di kota besar, seperti objek wisata Monumen Nasional (Monas), Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Dunia Fantasi (Dufan), Kebun Binatang Ragunan, Kawasan Kota Tua, dan Perkampungan Budaya Betawi (PBB). Banyaknya objek wisata yang ada di DKI Jakarta memberikan daya tarik tersendiri kepada wisatawan untuk dikunjungi agar dapat memberikan kepuasan dan ketenangan hati. Salah satu objek wisata di DKI Jakarta yang sekarang banyak menjadi tujuan

wisatawan adalah objek wisata PBB di Srengseng Sawah. PBB sebagai objek wisata yang cukup lengkap dan menarik menjadi salah satu daerah tujuan wisata bagi para wisatawan, baik lokal maupun mancanegara (Nisa, 2010).

Kondisi kawasan PBB ini berbeda dengan pusat kota. Jika di pusat kota banyak gedung-gedung tinggi dan pabrik-pabrik yang membuat kesan gersang, di Kelurahan Srengseng Sawah masih banyak ditemukan pohon-pohon khas Betawi, seperti pohon belimbing, pohon mangga, pohon rambutan, dan lain sebagainya. PBB juga memiliki dua situ (danau) yang bernama Situ Babakan dan Situ Mangga Bolong yang menambah suasana asri dan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Situ yang berada di kawasan PBB ini dikelilingi pohon-pohon rindang. Selain itu di seberang situ terdapat warung-warung kecil pedagang khas Betawi, mulai dari pedagang makanan, pakaian, hingga buah tangan. Wisatawan dapat mengunjungi pedagang kerak telur, bir pletok, es selendang mayang bahkan miniatur ondel-ondel yang bisa dijadikan kenangan para wisatawan.

Objek wisata ini telah dikenal oleh para wisatawan sejak dahulu hingga sekarang. Objek wisata ini semakin menarik untuk dikunjungi setelah dilakukan pembangunan dan pengembangan bangunan khas Betawi, penampilan atraksi kesenian Betawi, hingga didirikannya museum Betawi di kawasan tersebut. Berikut ini adalah grafik jumlah pengunjung PBB Setu Babakan Jakarta Selatan Tahun 2018 dan 2019 (Januari – November).



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung PBB Bulan Januari-November Tahun 2018 dan 2019

Sumber: UPK PBB 2019 diolah kembali oleh peneliti

Kondisi dan suasana yang tercipta di PBB Setu Babakan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan agar terciptanya kepuasan bagi wisatawan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi konsumen. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas (Kotler, 2009).

Berdasarkan observasi awal peneliti, kondisi kebersihan dan ketertiban di Perkampungan Budaya Betawi masih kurang seperti pengelolaan tempat parkir yang masih belum teratur sehingga tidak jarang menyebabkan macet di dalam kawasan wisata. Hal ini terjadi terutama pada hari libur (*weekend*) yang sering diadakannya penampilan atau pertunjukkan kesenian budaya Jakarta sehingga mengundang dan menarik banyak masyarakat untuk hadir menikmati daya tarik wisata tersebut. Peneliti merasakan kesulitan membedakan petugas resmi PBB dengan warga asli PBB atau bukan petugas karena kurang terlihatnya tanda atau identitas seseorang yang bekerja sebagai petugas PBB. Kemudian pada tarif yang dikenakan saat memasuki area Setu Babakan, peneliti merasa tidak adanya kejelasan mengenai ketetapan tarif. Seperti yang dialami oleh peneliti, pada hari pertama kunjungan, peneliti dikenakan tarif masuk dua ribu rupiah. Kemudian, pada hari kedua dikenakan lima ribu rupiah. Pada hari ketiga kunjungan, turun lagi menjadi tiga ribu rupiah. Belum lagi pemandangan sampah menumpuk di beberapa tempat sampah sehingga dapat mengurangi keindahan Setu Babakan. Hal-hal seperti ini tentu membuat wisatawan bertanya-tanya dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan wisatawan yang berkunjung. Padahal, pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata memberikan perhatian khusus pada bidang pariwisata yang dituangkan dalam bentuk kebijakan Sapta Pesona.

Sapta Pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu wilayah atau daerah dan harus diciptakan secara indah yang mempesonakan wisatawan, kapan dan di mana saja, khususnya di daerah tujuan wisata sehingga menarik dan nyaman, betah tinggal lebih lama, dan merasa puas serta memberikan kenangan yang indah dalam hidupnya (Bakaruddin, 2009).



Gambar 2. Kondisi kawasan wisata Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan

Sumber: dokumentasi peneliti, 2019

Dengan demikian, topik penelitian yang hendak peneliti lakukan dan bernilai strategis dalam meningkatkan manifestasi penelitian di bidang geografi pariwisata ini berjudul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan”**.

B. Identifikasi Masalah

Bedasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dibuat identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan keamanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan ketertiban?

3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan kebersihan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan kesejukan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan keindahan?
6. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan keramah-tamahan?
7. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan kenangan?

C. Pembatasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang mengunjungi Perkampungan Budaya Betawi (PBB)
2. Apek tingkat kepuasan mencakup tujuh unsur dalam Sapta Pesona: keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, kenangan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang peneliti uraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan sapta pesona di objek wisata Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan?”

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dari segi akademis, memberikan sumbangan penelitian dalam bidang geografi pariwisata dan penambahan informasi mengenai tingkat kepuasan wisatawan, khususnya mengenai penerapan Sapta Pesona di objek wisata PBB Srengseng Sawah Jakarta Selatan.
2. Secara praktis, memberikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan oleh pengelola wisata PBB Srengseng Sawah Jakarta Selatan dalam

rangka peningkatan citra, mutu produk, dan pelayanan pariwisata untuk mewujudkan kondisi yang dapat menarik minat wisatawan serta memberikan rasa puas kepada pengunjung yang telah datang.

