

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Pariwisata**

Pariwisata merupakan salah satu hal yang paling penting bagi setiap negara. Dengan adanya pariwisata, suatu negara atau lebih khusus lagi pemerintah daerah tempat objek wisata itu berada mendapat pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata. Berkembangnya sektor pariwisata disuatu daerah akan menaarik sektor lain untuk berkembang puula karena produk – produknya diperlukan untuk menunjang industri paariwisata seperti, pertanian, peternakan, perkebunaan, kerajinan rakyat, peningkatan kesempatan kerja, dan lain sebagainya. Mata rantai kegiatan yang terkait dengan industri pariwisata tersebut mampu menghassilkan devisa dan dapat pula digunakan sebagai sarana untuk menyerap tenaaga kerja sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan angka kesempatan kerja.

Pembangunan dan pendayagunaan wisata secara optimal mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, mempertimbangkan hal tersebut maka penanganan yang baik sangat diperlukan dalam upaya pengebangan objek - objek wisata didaerah Metro. Dengan industri pariwisata ini daerah sekitar tidak akan menjadi daerah yang tertinggal, dengan potensi wisata yang dimiliki dapat menjadikan motivasi untuk mengembangkan daerah tersebut dan dapat meningkatkan pendapatan asli masyarakat dari adanya sektor periwisata tersebut.

Dengan diberlakukannya UU No. 32 Tahun 2004, UU No. 33 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan lebih luas pada Pemerintah Daerah untuk mengelola wilayahnya, membawa implikasi semakin besarnya tanggung jawab dan tututan untuk menggali dan mengembangkan seluruh potensi sumber daya yang dimiliki daerah dalam rangka menopang perjalanan pembangunan didaerah. Dari sudut sosial, kegiatan pariwisata akan memperluas kesempatan tenaga kerja, baik dari kegiatan pembangunan sarana dan prasarana maupun dari berbagai sektor usaha yang langsung maupun yang tidak langsung berkaitan dengan kepariwisataan.

Adanya pariwisata juga akan menumbuhkan inovasi ekonomi yang saling merangkai dan menunjang kegiatannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Pariwisata juga merupakan komoditas yang dibutuhkan oleh setiap individu. Alasannya karena aktivitas berwisata bagi seorang individu dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kejenuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan yang sangat besar dalam proses ini.

Perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini didorong untuk menjadi salah satu sektor yang memberikan andil besar dalam pengembangan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan rakyat. Hal tersebut didorong oleh dunia pariwisata Indonesia yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Terlihat dari wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata di Indonesia, yang terkenal dengan keindahan alam, dan keaneragaman budaya, bersama dengan industri teknologi dan informasi.

Kota Metro merupakan Kota yang ada di Provinsi Lampung yang sangat berpotensi bagi perkembangan kemajuan pariwisata, mengingat Kota Metro merupakan daerah yang strategis di apit oleh dua kabupaten, yaitu Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Tengah. Selain letaknya yang strategis, Kota Metro juga kaya akan objek wisata. Baik objek wisata alam maupun objek wisata buatan yang telah diperkenalkan pada wisatawan, objek wisata tersebut merupakan daya tarik sendiri bagi wisatawan.

**Tabel 1. Destinasi Wisata Kota Metro Tahun 2020**

No.	Obyek Wisata	Jenis Obyek Wisata	Alamat	Luas
1.	Masjid Tqwa Kota Metro	Wisata Religius	Jln. AH.Nasution, Kec. Metro Pusat	1,4 ha
2.	Taman Merdeka Kota Metro	Wisata Alam	Jln. AH.Nasution, Kec. Metro Pusat	1,5 ha
3.	Taman Wisata Palembang Indah	Wisata Alam	Kel. Ganjar Agung, Kec. Metro Barat	2 ha
4.	Taman Metro Indonesia Indah	Wisata Alam	Kec. Metro Utara, Kota Metro	7 ha
5.	Taman Edukasi Kota Metro	Wisata Edukasi	Kec. Metro Timur, Kota Metro	-
6.	Samber Park	Wisata Buatan	Kec. Metro Pusat, Kota Metro	-

*Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Metro 2021.*

Selain destinasi wisata Kota Metro yang disebutkan diatas ada beberapa pasar kuliner yang sedang trend di Kota Metro, di antaranya:

**Tabel 2. Wisata Pasar Kuliner Kota Metro Tahun 2020**

No.	Obyek Wisata	Jenis Obyek Wisata	Alamat
1.	Pasar Payungi	Pasar Kuliner	Kec. Metro Pusat, Kota Metro
2.	Pasar Kreatif Pak Tejo	Pasar Kuliner	Kec. Tejo Agung, Kota Metro
3.	Pasar Jamur Sawah	Pasar Kuliner	Kec. Metro Barat, Kota Metro
4.	Pasar Paruk Mas Tanggung	Pasar Kuliner	Kec. Metro Timur, Kota Metro

*Sumber: Instagram seputar Kota Metro 2021.*

Seperti halnya destinasi digital yang lain, selain menyediakan berbagai makanan tradisional, di pasar – pasar yaang telaah disebutkan di atas juga terdapat banyak spot foto yang instagramable. Berbagai gambar mural di dinding rumah warga serta lantai jalanan. Sementara di bagian atasnya bergantung cacing – cacing petani serta hiasan warna – warni.

Dari sekian banyak destinasi wisata yang ada di Kota Metro penulis memilih Taman Metro Indonesia Indah sebagai tempat penelitian skripsi. Taman Metro Indonesia Indah atau TMII Lampung merupakan tempat wisata yang hits di Kota Metro. Berbagai fasilitas dan wahana yang ada di dalam lokasi wisata ini dijamin bisa menjadi penyegar otak bagi pengunjung yang datang. Tempat wisata ini sangat nyaman dan bersih, sangat cocok untuk dijadikan sebagai lokasi berlibur bersama keluarga. Taman Metro Indonesia Indah ini beralamatkan di Kelurahan Hadimulyo Barat, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro. Akses menuju lokasi TMII cukup mudah, dari pusat kota kita bisa menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi online menuju tempat tersebut dengan jarak tempuh sekitar 10 sampai 15 menit tergantung keadaan lalu lintas. Adapun pengunjung dari Bandar Lampung hanya menempuh jarak 37 km dengan waktu tempuh kurang lebih satu jam setengah via Jalan Lintas Sumatera yang dilanjutkan ke arah Metro, adapun rutenya yaitu Bandar Lampung – Natar – Tegineneng – Metro - TMII.

**Tabel 3. Perkembangan Jumlah Pengunjung Taman Metro Indonesia Indah Februari 2020 – Januari 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung Wisata</b>	<b>Perkembangan (%)</b>
Februari	653	1,4%
Maret	-	0,0%
April	670	1,4%
Mei	2.500	5,2%
Juni	3.400	7,1%
Juli	4.000	8,3%
Agustus	5.320	11,0%
September	6.020	12,5%
Oktober	5.500	11,4%
Nopember	4.231	8,8%
Desember	7.600	15,8%
Januari	8.320	17,3%
<b>TOTAL</b>	<b>48.214</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Taman Metro Indonesia Indah 2021.*

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah pengunjung di bulan Februari 2020 sebesar 653 orang, namun di bulan Maret 2020 tempat wisata ini ditutup sementara atas imbauan dari Pemerintah Kota Metro karena untuk memutus mata rantai Covid – 19. Selanjutnya pada bulan April hingga Oktober 2020 setelah dibukanya kembali aktifitas tempat wisata tentunya dengan tetap menjalankan protokol kesehatan yang ketat, jumlah pengunjung mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena adanya faktor fasilitas yang semakin dikembangkan oleh pihak pengelola. Di bulan November terjadi sedikit penurunan pengunjung kembali, namun di bulan Desember 2020 hingga Januari 2021 mengalami kenaikan jumlah pengunjung karena adanya promosi potongan harga tiket masuk sebesar 10%. Data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung Taman Metro Indonesia Indah dari Februari 2020 hingga Januari 2021 mengalami perkembangan yang cukup stabil. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu

1. Kinerja merupakan persepsi pengunjung terhadap apa yang ia terima dari pihak pengelola.
2. Harapan merupakan pikiran pengunjung tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mendapatkan pelayanan.
3. Derajat kepentingan merupakan perasaan pengunjung terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas pelayanan.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Metro Indonesia Indah Kota Metro Lampung”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya yaitu:

1. Adanya himbuan Pemerintah terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar yang menyebabkan naik turunnya jumlah pengunjung.
2. Adanya penambahan fasilitas dan wahana oleh pihak pengelola.
3. Langkah yang dilakukan pihak pengelola untuk menarik minat pengunjung
4. Adanya promosi dan upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai permasalahan pengaruh aksesibilitas fasilitas dan daya tarik pengunjung Taman Metro Indonesia Indah, maka dapat dirumuskan masalah, yaitu:

1. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah?
3. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah?
4. Apakah aksesibilitas, fasilitas, dan daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung secara simultan Taman Metro Indonesia Indah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah.
3. Pengaruh daya tarik terhadap kepuasan pengunjung Taman Metro Indonesia Indah.
4. Pengaruh aksesibilitas, fasilitas, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung secara simultan Taman Metro Indonesia Indah.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi pengunjung  
Wajib mematuhi protokol kesehatan dalam memasuki wilayah Taman Metro Indonesia Indah agar wisata tersebut berjalan sesuai prosedur.
2. Bagi pihak Taman Metro Indonesia Indah  
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai saran agar pihak Taman Metro Indonesia Indah dapat mematuhi protokol kesehatan dan dapat menambah wahana baru.
3. Bagi Penulis  
Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dibidang manajemen dan pariwisata, khususnya berhubungan dengan manajemen pemasaran, dan juga salah satu syarat menyelesaikan study pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bagi Akademik  
Penelitian ini diharapkan dapat berguna memberikan tambahan wawasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya untuk kemajuan pada ilmu manajemen dalam memperkaya kajian ilmu manajemen pemasaran.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam pembuatan penelitian ini terdiri dari lima bab, yang terbagi dalam sub – sub bab dan dalam setiap bab memiliki pembahasan – pembahasan yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini berisikan tentang deskripsi teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang langkah – langkah yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, dan metode penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang uraian analisis data serta pembahasan yang meliputi gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, kemudian hasil analisis data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran penelitian

### **DAFTAR LITERATUR**

### **LAMPIRAN - LAMPIRAN**