

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran sektor pariwisata semakin penting sejalan dengan perkembangan struktur perekonomian Indonesia yang makin mengarah ke sektor jasa. Sektor pariwisata ke depan semakin penting karena pariwisata telah berhasil tampil sebagai salah satu sektor yang mampu memberikan sumbangan cukup besar dalam perekonomian nasional seperti penyerapan lapangan kerja, hingga pemasukan devisa negara. Meski secara langsung kontribusi pariwisata terhadap PDB tercatat sekitar 3 persen, namun secara tidak langsung melalui *multiplier effect* yang tinggi sektor ini telah memberikan kontribusi yang lebih tinggi terhadap pembentukan PDB yaitu sekitar 9 persen.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mencatat di bidang ketenagakerjaan sektor pariwisata menyerap tenaga kerja sebesar 10,18 juta orang pada tahun 2013 dibandingkan tahun 2012 sebanyak 9,41 juta orang. Sementara sebagai penghasil devisa sektor ini berada di posisi ke-4 dengan capaian 10 miliar dollar Amerika Serikat Rony (2014;1). Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata telah memainkan peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Oleh karena faktor tersebut, sarana rekreasi atau wisata bagi masyarakat selain merupakan solusi dalam melepas *stress* dan beban mental yang dialami ketika bekerja, maupun *stress* akibat rutinitas pulang kerja di Ibukota Jakarta yang macet. Sektor pariwisata juga ampuh dalam

menaikan ekonomi pemerintah dan masyarakat, dalam hal ini sektor pariwisata yang dimaksud merupakan tempat wisata, sarana rekreasi atau destinasi yang dituju oleh masyarakat.

DKI Jakarta merupakan pusat Ibukota Negara Indonesia, namun didalamnya juga banyak menawarkan banyak destinasi tempat wisata untuk berlibur yang menawarkan wisata menarik, salah satu tempat wisata tersebut merupakan Taman Mini Indonesia Indah yang terletak di Jakarta Timur. Taman Mini Indonesia Indah atau biasa disingkat (TMII) merupakan suatu kawasan taman wisata bertema budaya Indonesia, dengan area seluas 150 hektar, Taman Mini Indonesia Indah juga merupakan rangkuman kebudayaan bangsa Indonesia, yang mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari masyarakat di 33 provinsi Indonesia yang ditampilkan dalam anjungan daerah berarsitektur tradisional.

Di Indonesia, hampir setiap suku bangsa memiliki bentuk dan corak bangunan yang berbeda, bahkan tidak jarang satu suku bangsa memiliki lebih dari satu jenis bangunan tradisional. Bangunan atau arsitektur tradisional yang mereka buat selalu dilatar betakangi oleh kondisi lingkungan dan kebudayaan yang dimiliki. Di TMII gambaran tersebut diwujudkan melalui Anjungan daerah yang mewakili suku-suku bangsa yang berada di 33 provinsi di Indonesia (www.tamanmini.com, 2016). Anjungan provinsi ini dibangun secara tematik dibagi atas enam zona; Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara, Maluku dan Papua. Tiap anjungan menampilkan bangunan khas setempat dan menampilkan pakaian adat seperti busana pernikahan, baju

tari, serta artefak etnografi seperti senjata khas, perabot sehari-hari, dan kerajinan tangan, semua ini dimaksudkan untuk memberi informasi lengkap mengenai tatacara hidup tradisional berbagai suku bangsa di Indonesia. Setiap anjungan provinsi juga dilengkapi panggung, *anfiteater* atau *auditorium* untuk menampilkan berbagai tarian tradisional, pertunjukan musik daerah dan berbagai upacara adat yang biasanya digelar pada hari minggu. Beberapa anjungan juga dilengkapi kafetaria atau warung kecil yang menyajikan berbagai masakan Indonesia khas provinsi tersebut.

Sejak tahun 1975 hingga tahun 2000 rancangan asli TMII terdiri atas anjungan rumah adat dari 27 provinsi di Indonesia, termasuk Timor Timur. Akan tetapi setelah Timor Leste merdeka dan memisahkan diri dari Indonesia pada tahun 2002, status anjungan Timor Timur berubah menjadi Museum Timor Timur. Selain itu karena kini Indonesia terdiri atas 33 provinsi, anjungan-anjungan provinsi baru seperti Bangka Belitung, Banten, Sulawesi Barat, Maluku Utara, Gorontalo, Kepulauan Riau, dan Papua Barat telah dibangun di sudut timur laut TMII (www.tamanmini.com, 2016).



Gambar I. 1

Danau yang Menggambarkan Kepulauan Indonesia di TMII

Sumber: TMII (<http://www.tamanmini.com/tentang-tmii.php>)

Disamping itu, di tengah-tengah TMII terdapat sebuah danau yang menggambarkan miniatur kepulauan Indonesia, berbagai museum, aneka taman, bangunan keagamaan dan sarana rekreasi yang menjadikan TMII sebagai salah satu kawasan wisata terkemuka di ibukota Jakarta. Berbagai sarana rekreasi yang terdapat di areal wisata TMII bisa dilihat pada Tabel I.1 di bawah ini.

Tabel I.1

Daftar Nama Tempat Sarana Rekreasi di Dalam Areal TMII

Museum	Sarana Rekreasi	Bangunan Keagamaan	Taman
Museum Telekomunikasi	Istana Anak-anak Indonesia	Masjid Pangeran Diponegoro	Taman Dunia Air Tawar
Museum Purna Bhakti Pertiwi	Teater Imax Keong Mas	Gereja Katolik Santa Catharina	Taman Bunga Keong Emas
Museum Komodo dan Taman Reptil	Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	Sasana Adirasa Pangeran Sambernyawa	Taman Budaya Tionghoa Indonesia
Museum Minyak dan Gas Bumi	Pemancingan Telaga Mina	Pura Penataran Agung Kertabhumi	Taman Persahabatan Dunia Non Blok
Museum Serangga dan Taman Kupu-Kupu	Teater 4D (D'Motion)	Wihara Arya Dwipa Arama	Taman Apotek Hidup
Museum Listrik dan Energi Baru	Kolam Renang Snow Bay	Gereja Protestan Halleluya	Taman Melati
Museum Transportasi	Kereta Gantung	Kuil Konghucu Kong Miao	Taman Anggrek
Museum Indonesia	Balon Raksasa		Taman Burung
Museum Pusaka	Kereta Aeromovel		Taman Bekisar
Museum Perangko			Taman Kaktus
Museum Olahraga			Taman Reptilia
Museum Keprajuritan			
Museum Timor Timor			
Museum Penerangan			

Sumber: TMII (<http://www.tamanmini.com/tentang-tmii.php>)

Namun, dalam hal pelayanan manajemen yang diberikan TMII kepada pengunjung, masih banyak keluhan yang diterima oleh TMII terkait pelayanan yang diberikan. Beberapa media tanah air pun sering memberitakan TMII karena penuhnya pengunjung dan macet yang terjadi setiap akhir pekan. Beberapa media tanah air yang terkenal yang sering memberitakan adalah diantaranya seperti Kompas.com, Viva.co.id, Poskota.news, Detik.news, Tempo.co.id dan lain – lain.

Salah satu media Jakarta yang bernama Detik.com, memberitakan pada hari Sabtu tanggal 2 Januari 2016 bahwa liburan sekolah membuat banyak pengunjung memadati TMII. Hal ini berdampak pada padatnya lalu lintas di dalam areal TMII. Banyak mobil yang parkir bahkan hingga di trotoar, saking padatnya areal parkir, Detikcom mengungkapkan sampai menemukan pengunjung yang berdebat dengan pemilik sepeda wisata terkait parkir, karena pemilik mobil tidak kebagian tempat untuk parkir sehingga harus rebutan lahan dengan pemilik sepeda wisata Aditya (2016:1).

Banyaknya warga yang mengunjungi TMII berdampak pada macetnya kondisi TMII, minimnya lahan parkir di TMII menambah suasana di TMII semakin semerawut, karena banyaknya pengunjung yang memarkir kendaraannya di sembarang tempat, ini disebabkan karena lahan parkir yang kurang (www.poskotanews.com,2015), selain itu ditambah penanganan dari petugas parkir yang kurang memuaskan. Seorang ibu – ibu juga mengeluhkan kepada petugas di TMII, karena banyak kendaraan bermotor yang lewat trotoar sehingga mengambil tempat serta membahayakan bagi pejalan kaki. Tidak

hanya itu, pengendara motor juga lewat rel kereta api bawah, kejadian ini dapat dijumpai di depan Museum Transportasi hingga menuju arah pintu keluar I TMII, karena rel kereta bawah ini memang seharusnya tidak diperuntukan untuk jalan bagi pengendara motor Rivki (2014:1). Belum lagi ditambah sampah yang menumpuk diareal TMII yang terjadi pada saat pengunjung ramai, biasanya ketika tahun baru atau di akhir pekan.

Pengunjung TMII juga masih kurang peduli dengan kebersihan, setelah duduk dan makan-makan, para pengunjung meninggalkan sampah seenaknya dan dimana saja. Akibatnya tumpukan sampah terlihat di halaman anjungan, museum, maupun jalanan di sepanjang TMII. Pengunjung masih belum ada kesadaran untuk membuang sampah pada tempatnya, padahal menurut pantauan Tribunnews.com tempat-tempat sampah telah disediakan di tiap sisi dan terlihat jelas, tentunya peristiwa seperti ini membuat pemandangan tidak enak dan membuat kumuh areal wisata TMII Billy(2016:1).

Pengunjung lain juga mengeluhkan karena pelayanan yang diberikan oleh pihak TMII kurang memuaskan, ini terlihat dari kondisi Museum Transportasi yang tidak berubah dari dahulu, museum terlihat kuno, pendingin ruangan yang hanya memakai kipas angin, selain itu di Museum Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi juga banyak alat peraga yang tidak berfungsi serta tidak diperbarui, kondisi serupa juga terlihat di Museum Komodo, di kandang reptil dan taman reptil, banyak hewan yang tidak ada, kemudian di bagian dalam museum juga hanya koleksi lama, tidak ada inovasi yang berubah

atau penambahan hewan, sehingga terkesan tidak terawat dan terurus (Cininta, www.kompasiana.com, 2014).

Dikutip dari berita Republika.co.id serta situs perjalanan Tripadvisor.co.id bahwa pengunjung kecewa terhadap kurang terawatnya anjungan serta wahana yang ada di TMII (Rezkikar, www.nasional.republika.co.id, 2014), contohnya saja laporan dari Gubernur Gorontalo Rusli Habibie mengungkapkan berdasarkan keluhan pengunjung TMII, kondisi anjungan dinilai tidak representatif. “Banyak laporan baik dari orang Gorontalo di Gorontalo atau orang Gorontalo di luar daerah yang berkunjung ke TMII bahwa kondisi bangunannya tidak bagus karena tidak terawat” struktur bangunan dalam yang dinilai tidak representatif, bangunan dalam rumah terlalu sempit dengan ruang pertemuan yang kecil, padahal dalam adat Gorontalo dikenal istilah "*dulohupa*" atau musyawarah. Dari tiga kamar yang tersedia, satu diantaranya akan dibongkar untuk memberikan ruang yang lebih luas sebagai ruang musyawarah. Dalam rumah adat itu ada tiga ruang penting, pertama "*huwali lo wadaka*" atau tempat rias, "*huwali lo humbia*" atau kamar bersanding (suami-istri) dan ada ruangan besar untuk pertemuan dan juga untuk musyawarah (Rezkikar, www.nasional.republika.co.id, 2014)

Mochamad Ash Siddiq seorang pengunjung yang berasal dari Cibubur, juga mengungkapkan kekecewaannya ketika mengunjungi TMII, begitu mau pulang mengendarai dua motor di parkir motor sebelah kiri gerbang pintu masuk wahana rekreasi kolam renang Snowbay, dia mengungkapkan “begitu keluar *security* mengaku bernama Rendy, meminta uang parkir Rp2.000

permotor, setelah cek STNK saya tanya mana karcisnya yang dijawab Rendy sudah habis”. Menurut Mochamad Ash Siddiq “Kalau memang parkir resmi mana mungkin bukti karcis habis. Lantas dengan tidak sangat ikhlas dan tak rela saya membayar dua motor Rp 4.000. Saya tanyakan *security* di pintu gerbang keluar”, jawaban oleh pihak *security* lain bahwa tidak ada pungutan parkir lagi di dalam TMII, karena sudah membayar karcis motor, ketika masuk gerbang Taman Mini (Siddiq, news.detik.com, 2016).

Pengelola TMII memberikan pelayanan 7 hari dalam seminggu dan 15 jam dalam sehari. Sejak pukul 07.00 sampai dengan pukul 22.00 WIB. Di luar waktu pelayanan tersebut, disaat-saat khusus TMII juga menyelenggarakan berbagai acara yang dapat disaksikan hingga pada malam hari, misalnya saja pagelaran wayang semalam suntuk dan lain-lain. Sementara dengan adanya dua sarana akomodasi (Graha Wisata Remaja dan Desa Wisata), maka pengunjung yang ingin memanfaatkan sarana tersebut dapat dilayani dalam 24 jam, namun dalam praktiknya TMII juga pernah menerima komplain dari wisatawan mancanegara, karena pihak pengelola melakukan penutupan objek wisata TMII secara penuh. Selain itu Lilis, seorang pengunjung juga mengaku kecewa karena sedikitnya anjungan yang buka ketika hari pertama pada tahun baru 2015 (Antara, sumbar.antaranews.com, 2015).

Untuk mendukung permasalahan di atas, serta untuk menentukan variabel yang diuji peneliti juga melakukan penelitian pendahuluan, peneliti membagikan kuisisioner kepada 100 responden, Selanjutnya peneliti melakukan pra-riset kepada 100 orang yang berkunjung ke TMII dengan usia responden

berkisar antara 16-30`tahun, untuk mengetahui apakah ada pelanggan yang merasa tidak puas dan faktor apa yang menyebabkan pelanggan tersebut tidak merasa puas. Status wisatawan, terdiri dari yaitu 44 orang laki – laki dan 56 orang perempuan,. Sebanyak 48 pelanggan menyatakan **puas** berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah, sedangkan 52 pelanggan menyatakan **tidak puas**.

Tabel I.2

Rekapitulasi Hasil Pra Riset I

Permasalahan	Jawaban Responden
Bagaimana pendapat anda mengenai TMII	
Hawa kurang bersahabat / panas	32
Kumuh/ banyak sampah	42
Akses keliling TMII susah	21
Bagunan di TMII kuno	39
Banyak pedagang liar	25
Macet dan antrian panjang di loket masuk	40
Permasalahan	
Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan TMII	Jawaban Responden
Pegawai kurang tanggap terhadap permasalahan yang di hadapi pengunjung	27
Kurangnya personil keamanan di TMII	19
Banyak tukang parkir liar di TMII	37
Kurang inovasi pada aktifitas rekreasi	41
Lahan parkir kendaraan yang kurang	34
Harga makanan dan cinderamata mahal	32
Banyak sarana dan prasarana yang rusak	20

Sumber: data diolah oleh peneliti (2018)

Rerdasarkan tabel I.2 Rekapitulasi Hasil Pra Riset I bahwa pengunjung merasa tidak puas berkunjung ke TMII dan selanjutnya penulis bertanya kepada responden apakah ingin berkunjung kembali ke TMII, responden menjawab pada tabel berikut ini.

Tabel I.3
Rekapitulasi Hasil Pra Riset II

Permasalahan	Jawaban Responden
Apakah anda ingin mengunjungi kembali TMII	
Tidak mau mengunjungi TMII kembali untuk berlibur	37
Tidak akan merekomendasikan TMII kepada teman	25
TMII tidak sebagus yang dibayangkan	39
Memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan selama berwisata ke TMII	21

Sumber: data diolah oleh peneliti (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masih terdapat banyak pengunjung yang tidak puas berwisata ke TMII, sehingga hal tersebut di duga sebagai penyebab berkurangnya minat pengunjung untuk datang kembali ke TMII. Berbagai penelitian terdahulu telah banyak dilakukan untuk mengidentifikasi hasil faktor – faktor yang mempengaruhi intensi mengunjungi kembali pada tempat wisata, rangkuman penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No	Peneliti ↓ Variabel →	Destination Image	Price	Service Quality	Satisfaction	Revisit Intention	Loyalty	Motivation	Behavioural Intention	Expectation	Perceive Quality	Costs and Risk	Social Environment	Ecology and Landscape	Medical	Experience	Adventure	Relaxation	Sport and Fitness	Perceive Value
16	Keshavarz <i>et al.</i> (2015)			V	V		V													
17	S.M. Hashemi, J. Jusoh, <i>et al</i> (2015)							V							V	V	V	V	V	
18	Rudatin, <i>et al</i> (2014)	V			V	V		V												
19	Wibowo <i>et al</i> (2014)	V		V	V	V														V
20	Faizan Ali dan Rosmini Omar (2014)				V	V							V							

Sumber: data diolah oleh peneliti (2018)

Peneliti menggunakan dua puluh penelitian tentang pariwisata sebagai alat untuk menentukan literatur dan referensi yang mendukung dalam penentuan variabel penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas serta melihat fenomena masalah yang terjadi, peneliti merasa tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut, untuk menguji beberapa variabel yaitu: citra destinasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, serta intensi mengunjungi kembali. Variabel yang peneliti gunakan seperti yang dapat di lihat dari tabel dibawah ini.

Tabel I.5
Variabel Penelitian

X1	Citra Destinasi <i>(Destination Image)</i>
X2	Kualitas Pelayanan <i>(Service Quality)</i>
Y	Kepuasan Pengunjung <i>(Tourist Satisfaction)</i>
Z	Intensi Mengunjungi Kembali <i>(Revisit Intention)</i>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2018)

Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti dengan judul:
“Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya terhadap Intensi Mengunjungi Kembali pada Pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta”.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Mini Indonesia Indah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Mini Indonesia Indah.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali Taman Mini Indonesia Indah.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali Taman Mini Indonesia Indah.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali Taman Mini Indonesia Indah.

C. Pembatasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang akan dibahas dan dikumpulkan, maka peneliti menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi oleh intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMII dengan faktor-faktornya, yaitu citra destinasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.
2. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada wisatawan yang pernah mengunjungi TMII, yang berdomisili di daerah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang serta Bekasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada pengunjung TMII?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada pengunjung TMII?
3. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMII?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMII?
5. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMII?

E. Kegunaan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah manfaat teoritis maupun manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis :

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu manajemen khusus dalam konsep mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMI, selain itu memberikan sumbangan pemikiran dan kajian dalam penelitian civitas akademika.

2. Manfaat praktis :

Sebagai evaluasi kebijakan mengenai tata kelola dan pelayanan yang diberikan pihak pengelola TMII lebih lanjut dan memberikan informasi mengenai pengaruh citra destinasi, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan wisatawan dan dampaknya terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung TMII di masa yang akan datang.