

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki banyak keunggulan yang dapat dikembangkan dan dapat meningkatkan perekonomian. Selain sektor pertanian, perindustrian, perkebunan, pertambangan, dan sektor lainnya, sektor pariwisata sangat berpotensi untuk dikembangkan dan dapat meningkatkan perekonomian Indonesia. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan pemerintah untuk memperoleh devisa dari penghasilan non migas.

Pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri atas dua kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti “banyak”, sedangkan wisata berarti “berpergian”. Maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan kata “tour” (Yoeti, 1996). Pariwisata merupakan kegiatan industri yang mengharapkan kedatangan konsumen di tempat wisata yang diselenggarakan. Aset yang paling penting untuk menarik kunjungan wisata adalah keindahan alam, keunikan, dan kenyamanan. Dalam Undang-Undang No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa daya tarik wisata adalah suatu yang menjadi sasaran wisata terdiri atas: daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang berwujud keadaan alam, flora dan fauna. Daya tarik wisata hasil karya manusia yang berwujud peninggalan sejarah, seni dan budaya, wisata agro, wisata buru, wisata petualangan alam, taman rekreasi, dan kompleks hiburan.

Sektor pariwisata berkontribusi besar dalam penyerapan devisa Negara Indonesia, yaitu senilai US \$ 12.225.89 juta yang menempati urutan ke empat diantara sebelas komoditi ekspor lainnya (Kementrian pariwisata Indonesia, 2016). Hal ini menjadi bukti bahwa saat ini sektor pariwisata sangat penting bagi penyerapan devisa Negara Indonesia sehingga diperlukan upaya pengembangan berkelanjutan pada sektor ini.

Sektor pariwisata juga telah memberikan sumbangan terhadap penciptaan lapangan pekerjaan di Sumatera Barat yang mencapai 23,29% dari total lapangan kerja yang terbuka tahun 2011 sebesar 2.070.725 (Bappeda Sumbar, 2015 dalam Fazlur, 2018). Oleh karena itu sektor pariwisata di Sumatera Barat sangat berpotensi untuk dikembangkan.

Wisata di Sumatera Barat sudah banyak yang dikembangkan, beberapa diantaranya adalah wisata air di Jorong Padang Datar Kabupaten Tanah Datar, Gawan Agro Ekonomi Wisata Solok (GAEWS) di Kota Solok, wisata air Mega Mendung Lembah Anai dan saat ini terdapat wisata air baru yang beralamat di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota

Padang yang memanfaatkan air irigasi, serta masih banyak daerah di Sumatera Barat yang memiliki potensi mengembangkan pariwisata.

Salah satu ilmuwan menjelaskan bahwa objek pariwisata tidak terbatas kepada objek dengan skala hamparan yang luas seperti yang dimiliki oleh areal perkebunan, tetapi juga skala kecil yang karena keunikannya dapat menjadi objek wisata yang menarik (Utama, 2012). Seperti wisata yang ada di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh yang baru didirikan, pariwisata ini merupakan wisata air berbasis pertanian beririgasi. Wisata air berbasis pertanian beririgasi adalah wisata air yang sumberdaya utamanya berasal dari air irigasi, dan lokasi wisata air ini menawarkan indahny pemandangan area persawahan. Wisata air ini memanfaatkan air irigasi sebagai sumber air untuk mengisi kolam-kolam yang ada pada wisata ini. Biasanya air irigasi dimanfaatkan hanya untuk kegiatan pertanian dan perikanan saja, namun sejalan dengan perkembangan pariwisata yang sangat pesat, banyak tempat yang awalnya tidak diperuntukkan sebagai objek wisata dijadikan objek wisata, salah satunya dalam pemanfaatan air irigasi di wisata air ini. Sehingga air irigasi tersebut tidak hanya digunakan pada areal pertanian dan perikanan saja tetapi juga dapat digunakan pada wisata air. Pengusahaan sumber daya air irigasi dapat dilakukan apabila pemanfaatan air irigasi sebagai kebutuhan pokok dan pertanian telah tepenuhi hal ini disebutkan dalam pasal 4 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015.

Wisata ini termasuk kedalam jenis wisata tirta. Wisata tirta merupakan salah satu dari usaha pariwisata, menurut Damardjati (2001) wisata tirta adalah wisata air, pemanfaatan dari segi pariwisata atas kawasan air sehingga pengembangannya secara lengkap dapat menjadikan sebagai obyek dan tujuan wisata yang menarik. Jadi wisata tirta adalah kawasan perairan yang dapat digunakan baik untuk rekreasi maupun kegiatan olah raga air. Namun pada wisata yang ada di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh ini yang menjadi sumberdaya utamanya adalah pemanfaatan air irigasi yang digunakan untuk mengisi kolam-kolam yang ada pada wisata ini. Dan wisata ini berada pada kawasan pertanian.

Wisata air ini berada di Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Kampung Jao RT 02 RW 02 Kecamatan Pauh Kelurahan Limau Manis Kota Padang. Wisata air ini berada di dekat saluran perairan irigasi yang deras sehingga sangat cocok untuk dimanfaatkan dan dikembangkan. Sebagai salah satu wisata yang baru saja didirikan dan baru berjalan, menjadi tantangan bagi wisata ini untuk menarik wisatawan dalam berkunjung. Pengunjung merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan pariwisata. Setiap pengunjung memiliki penilaian yang berbeda-beda pada objek wisata. Dengan mengetahui penilaian konsumen terhadap jasa wisata adalah salah satu cara bagi pengelola objek wisata untuk meningkatkan

kualitas dan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atau layanan prima, dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan (Tjiptono, 2015). Demi keberlangsungan pariwisata yang baru didirikan ini maka perlu menganalisis kepuasan pengunjung terhadap pariwisata. Apabila pengunjung merasa tertarik dan puas dengan jasa yang ditawarkan maka akan memberikan respon timbal balik dan akan berkunjung kembali. Sehingga akan memberikan keuntungan dan prospek yang baik bagi perkembangan wisata.

Keberhasilan suatu usaha akan tergantung pada seberapa efektif dalam menerapkan manajemen. Manajemen melibatkan pencapaian tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2000). Menerapkan manajemen yang baik dengan harapan dapat lebih mengembangkan serta memajukan internal dari wisata tersebut. Agar suatu usaha berjalan dengan seimbang maka diperlukan suatu manajemen pengelolaan didalamnya.

B. Rumusan Masalah

Wisata air berbasis pertanian beririgasi merupakan satu usaha baru yang masuk ke dalam persaingan industri wisata. Usaha ini dibuka pada bulan April tahun 2019, yang beralamat di Kampung Jao RT 02 RW 02 Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang. Wisata air ini merupakan usaha keluarga dengan luas areal yang dikelola lebih kurang 25 x 5 meter atau masih tergolong kepada objek wisata dengan skala hamparan kecil.

Sebagai usaha yang baru didirikan, penerapan pengelolaan manajemen pada wisata ini diterapkan secara konvensional dan belum menerapkan pengelolaan manajemen dengan baik. Pengelolaan manajemen ditinjau dari aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dimulai dari aspek perencanaan, wisata ini belum memiliki visi dan misi perusahaan dan juga tidak memiliki target dan strategi dalam melaksanakan perencanaan yang sudah direncanakan. Kemudian untuk aspek pengorganisasian, wisata ini belum memiliki struktur organisasi yang jelas dan terdapat *double job* pada setiap karyawannya. Untuk aspek pelaksanaan, terdapat beberapa perencanaan yang belum terlaksana dan pada aspek pengawasan, terdapat beberapa kendala yang belum seluruhnya dapat ditanggulangi dengan baik. Oleh karena itu perlu untuk mengetahui lebih jelas bagaimana pengelolaan manajemen pada wisata ini agar dapat berkembang dengan baik dan menerapkan pengelolaan manajemen yang efektif. Adanya manajemen pengelolaan, usaha tersebut lebih terencana, terorganisir, terlaksana, dan terkendali dengan maksimal.

Wisata air berbasis pertanian beririgasi memiliki pengunjung yang beragam, dengan demikian diduga mereka memiliki perilaku yang berbeda terhadap atribut kualitas wisata air ini. Usaha baru ini membuat perusahaan harus memenuhi keinginan konsumen yang dapat membentuk, mempertahankan loyalitas pengunjung, dan menarik pengunjung baru. Kemudian wisata air ini menggunakan sumber air dari saluran irigasi, dan pemakaiannya dilakukan secara bersama sehingga akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas air yang digunakan. Untuk itu penting dilihat bagaimana kepuasan pengunjung terhadap wisata air ini. Kepuasan yang tinggi terhadap wisata nantinya akan memberikan dampak terhadap loyalitas pengunjung. Semakin puas pengunjung terhadap atribut produk dan jasa yang diberikan, semakin tinggi sikap loyalitas yang akan diberikan oleh pengunjung kepada wisata air. Pengelola wisata air harus mengetahui atribut-atribut pelayanan yang penting bagi pengunjung dan penilaian pengunjung terhadap atribut-atribut tersebut agar dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Air Berbasis Pertanian Beririgasi di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang”** dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan wisata air berbasis pertanian beririgasi di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung wisata air berbasis pertanian beririgasi di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pengelolaan wisata air berbasis pertanian beririgasi di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung wisata air berbasis pertanian beririgasi di Kelurahan Limau Manis Kecamatan Pauh Kota Padang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengunjung dan pengelolaan manajemen

sebuah usaha kepada pihak-pihak yang berkepentingan, dan diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Bagi pihak wisata, hasil analisis dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan berbagai keputusan strategis seperti dalam perencanaan peningkatan pelayanan dan pengelolaan sarana wisata air kolam renang Buk Em yang dianggap penting oleh pengunjung.

