

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung oleh kondisi-kondisi alamiah seperti: letak dan keadaan geografis, lapisan tanah yang subur dan panorama serta berbagai flora dan fauna yang memperkaya isi daratan dan lautannya.

Kata pariwisata berasal dari Bahasa Sanskerta yang artinya mereka yang meninggalkan rumah untuk mengadakan perjalanan tanpa mencari nafkah ditempat yang dikunjungi sambil menikmati kunjungan mereka (Pendit 2003). Pariwisata menurut UU RI No 9 Tahun 1990 adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait.

Pariwisata telah menjadi salah satu aspek terpenting dalam pertumbuhan dan perkembangan perekonomian Indonesia. (Sutiarso 2018). Pariwisata juga telah berkembang menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia dan Industri yang penting. Perubahan dari pariwisata dunia ke wisata minat khusus, kadang disebut ekowisata, merupakan peluang yang luar biasa bagi negara kita yang memiliki sumber daya alam yang luar biasa. Peluang fantastis ini dapat muncul sebagai akibat dari meningkatnya jumlah wisatawan yang mengunjungi benda-benda alam dan budaya yang signifikan di daerah tersebut (Oktaviana 2016). Ekowisata memperhatikan kelestarian lingkungan dan mengikutsertakan masyarakat lokal dalam proses pembangunan, serta sebagai komponen Pendidikan. Wisatawan yang berwisata ke lokasi untuk mengapresiasi alam sekitarnya sekaligus mempelajarinya guna mendapatkan informasi atau pengalaman lebih (Arismiyanti 2018). Produk sendiri segala sesuatu yang ditawarkan oleh pengunjung untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan baik berupa barang ataupun jasa. Produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jasa yang terkait yaitu jasa yang dihasilkan oleh objek wisata. Jasa objek wisata berupa pelayanan dan keramahan karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung supaya harapan sesuai dengan keinginan. Produk wisata sebagai suatu susunan produk yang terpadu, yaitu terdiri dari objek dan daya tarik wisata, transportasi, akomodasi dan

hiburan dimana tiap unsur produk pariwisata disiapkan oleh masing-masing perusahaan dan ditawarkan secara terpisah kepada konsumen. Komponen dari produk wisata sendiri terdiri dari atraksi, aksesibilitas, amenities dan networking.

Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, objek wisata yang sifatnya masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam maupun secara non alami atau buatan manusia tidak menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung.

Kota Palangka Raya merupakan ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah yang memiliki luas 2.853,52 km² dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 sebanyak 299.000 orang yang terdiri dari 152.100 orang laki-laki dan 146.900 orang perempuan. Kota Palangka Raya yang berada antara sungai Kahayan dan Sebangau juga mempunyai potensi daya tarik pariwisata yang cukup menarik. Di Kota Palangka Raya sendiri sebenarnya masih minim sektor kepariwisataan ini karena pemerintah kota belum mengoptimalkan destinasi wisata di Palangka Raya, padahal kota Palangka Raya dikenal dengan alamnya yang masih terjaga di mana kota Palangka Raya berbeda dengan kota-kota lain yang sudah gersang akibat penebangan hutan dan lahan, begitu juga satwa asli dari Kalimantan seperti orang utan harusnya menjadi daya tarik bagi wisatawan. Selain itu budaya yang ada di Kota Palangka Raya masihlah kental akan seperti tari-tarian, adat istiadat, musik daerah dan lain-lain. Hal inilah yang sebenarnya dapat dimanfaatkan sebagai destinasi wisata di kota Palangka Raya, namun meskipun begitu dimulai dari tahun 2017 lalu mulai sekarang dikembangkan tempat-tempat wisata di Palangka Raya, seperti Sungai Sei Gohong, Pesona Alam Lestari, Dermaga Kereng Bangkirai dan masih banyak yang lainnya.

Dermaga Kereng Bangkirai dulunya adalah tempat bagi para atlet dayung untuk berlatih, dermaga ini sendiri memang sudah lama ada dan memiliki sejarahnya sendiri. Di tempat wisata ini juga telah di buat pondok-pondok kecil di atas danau yang dapat digunakan untuk bersantai sambil menikmati panorama alam yang masih terjaga. Berjarak sekitar 12 km dari pusat kota Palangka Raya dan ditempuh dengan waktu sekita 20 menit serta untuk masuk ke objek wisata ini hanya perlu menggunakan uang sebesar Rp. 5000/orang. Selain tempat untuk wisata danau di Dermaga Kereng Bangkirai ini juga dimanfaatkan oleh masyarakat

setempat untuk mandi, mencari ikan dan tambak budidaya ikan air tawar. Seperti apa yang dikatakan oleh ketua Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) saat ini wisata Dermaga Kereng Bangkiari sedang ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun internasional.

Disamping itu, Pemerintah Kota Palangka Raya melalui Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga Kota Palangka Raya mengeluarkan kebijakan tiket masuk objek wisata Dermaga Kereng Bangkirai melalui Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 3 Tahun 2018 tentang Retribusi Daerah sebagaimana yang termaktub dalam pasal 84 ayat 3 yang berbunyi “setiap orang yang masuk kawasan tempat rekreasi dikenakan tarif Rp. 5000/orang”.

Adanya hutan lindung Taman Nasional Sebangau yang memiliki luas kurang lebih 568.700 hektar merupakan salah satu daya tarik objek wisata Kereng Bangkirai yang mana melalui Surat Keputusan Menteri Kehutanan Nomor SK.423/Menhut-II/2004 tanggal 19 oktober 2004 menunjuk. Sebangau sebagai Taman Nasional Sebangau sebagai Taman Nasional ke-50. Kawasan ini merupakan kawasan yang dilindungi dan kawasan konversi alam karena adanya spesies orang utan dan spesies lainnya seperti bekantan, beruang madu, owa-owa, burung enggang, harimau dahan dan lainnya. Hutan lindung Taman Nasional Sebangau ini diapit oleh beberapa sungai, yaitu Sungai Sebangau dan Katingan. Selain itu Sungai Kahayan juga mengalir melewati kawasan Hutan lindung Taman Nasional Sebangau. Hutan lindung ini merupakan lahan hutan gambut yang dilalui beberapa sungai, salah satunya Sungai koran yang berair hitam. Warna ini bukanlah hasil limbah, melainkan zat tannin yang ada di dalam rawa gambut.

Air ini sekaligus menjadi nyawa bagi kehidupan aneka jenis flora seperti pohon ulin, anggrek hitam, rasau (*pandan helicopus*) dan *nepentes* alias kantong semar. Apabila masuk jauh ke dalam hutan rawa gambut menjadi habitat bagi orang utan, bekantan dan beruang madu selain itu juga menjadi rumah bagi 25 jenis mamalia, 116 jenis burung borneo, 36 jenis ikan, serta sekitar 166 jenis flora. Salah satu sensasi menelusuri hutan lindung Taman Nasional Sebangau ini akan makin terasa apabila kita naik perahu mesin atau biasa disebut kelotok dari Dermaga Kereng Bangkirai.

Kualitas pelayanan kepariwisataan dapat dinilai dari kepuasan pengunjung. Oleh karena itu kepuasan pengunjung adalah hal sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola Wisata Dermaga Kereng Bangkirai. Membentuk kepuasan pengunjung yang berkelanjutan adalah strategi yang tepat untuk merebut minat konsumen. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terlebih dulu. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi pada pihak pelayanan wisatanya. Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai input untuk bahan pertimbangan dan referensi dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan. Karena itu, penting dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Dermaga Kereng Bangkirai untuk mengetahui apakah pengunjung puas terhadap objek wisata Kereng Bangkirai, seberapa tinggi kepuasaannya, apakah sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya”**.

1.2 Tujuan

1. Mengidentifikasi karakteristik pengunjung Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai.

1.3 Manfaat

1. Bagi Dinas Pariwisata Kota dan pihak Pengelola Ekowisata dapat menjadi bahan evaluasi dan masukkan dalam mengembangkan Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.
2. Diharapkan dapat menjadi informasi terkait karakteristik dan tingkat kepuasan pengunjung Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.
3. Sebagai bahan referensi bagi penulis lainnya yang ingin melakukan penelitian di bidang ini.