

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dianugerahi limpahan potensi wisata yang sangat variatif meliputi wisata alam, wisata budaya, sampai wisata hasil rekayasa manusia yang tersebar hampir merata di seluruh penjuru wilayahnya. Kekayaan dan kekhasan sumber daya wisata semacam ini menjadi bekal berharga bagi Indonesia untuk terus mengembangkan industri pariwisatanya, sehingga negara ini mampu tampil sebagai destinasi favorit.

Dari sekian banyak destinasi yang ada, Danau Toba memegang kedudukan istimewa, mengingat statusnya sebagai danau paling luas yang dimiliki Indonesia. Berdasarkan data Badan Litbang Sumber Daya Alam (2008), Danau Toba terbentang sepanjang 275 km dengan lebar 150 km, serta memiliki luas keseluruhan sekitar 1.130 km². Kedalamannya pun bervariasi, yakni 529 meter pada sisi utara dan 429 meter pada sisi selatan, sehingga menempatkannya sebagai danau kaldera vulkanik terluas sekaligus danau terdalam kesembilan sedunia (Litbang SDA, 2008).

Berkat ciri khasnya sebagai kawasan supervolcano, Danau Toba kerap disebut sebagai laboratorium alam vulkanik paling besar di dunia (detiktravel, diakses 05/09/2019). Kaldera berukuran raksasa yang tercipta dari letusan gunung berapi purba tersebut lambat laun bertransformasi menjadi danau vulkanik megah yang menopang kehidupan masyarakat sekitarnya melalui berbagai kegiatan ekonomi seperti pertanian (agriculture), perikanan (fishery), dan peternakan (livestock) sekaligus menyimpan potensi wisata besar di kawasan Geopark Kaldera Toba.

Pengembangan pariwisata pada suatu wilayah dapat ditempuh melalui berbagai cara, salah satunya pendekatan pariwisata kreatif (creative tourism) berupa penyelenggaraan event atau festival. Event dan festival menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dari rangkaian produk industri pariwisata (Kemenparekraf.go.id, diakses 18/08/2021). Sebagaimana termuat dalam Calendar Event Nusantara (2022) yang disusun oleh pemerintah, penyelenggaraan event dipandang sebagai wujud kolaborasi strategis (strategic collaboration) antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Kawasan Danau Toba sendiri mempunyai catatan positif dalam hal penyelenggaraan event, salah satunya tercermin lewat program 1000 Tenda yang diinisiasi oleh lembaga nirlaba Rumah Karya Indonesia sejak tahun 2017 hingga sekarang. Perkembangan jumlah pengunjungnya dari tahun ke tahun dapat dilihat pada table 1.1 2017-2022 :

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Event 1000 Tenda Festival

Tahun	Lokasi	Nama Kegiatan	Jumlah Pengunjung
2017	Silahi Sabungan, Kabupaten Dairi	Silahi Sabungan Arts Festival	5300 Orang
	Kabupaten Samosir	Lake Toba Film Festival	2000 Orang
2018	Silahi Sabungan, Kabupaten Dairi	Tao Silalahi Arts Festival	7321 Orang

Tahun	Lokasi	Nama Kegiatan		Jumlah Pengunjung
	Kabupaten Samosir		Lake Toba Film Festival	Tidak ada data
2019	Silahi Sabungan, Kabupaten Dairi	Tao Silalahi Arts Festival		9357 Orang
2019	Kabupaten Samosir		Lake Toba Film Festival	700 Orang
	Desa Meat, Kabupaten Toba		1000 Tenda Kaldera Toba Festival	4389 Orang
2020	Silahi Sabungan, Kabupaten Dairi		Tao Silalahi Arts Festival Virtual	4895 Penonton
	Kabupaten Samosir	Lake Toba Film Festival		2396 Penonton
	Desa Meat, Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba	1000 Tenda Kaldera Toba Festival Virtual		855 Penonton
2021	Silahi Sabungan, Kabupaten Dairi		Tao Silalahi Arts Festival Virtual	1832 Penonton
	Kabupaten Samosir	Lake Toba Film Festival		Tidak diadakan
	Desa Meat, Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba	1000 Tenda Kaldera Toba Festival Virtual		715 Penonton
2022	Desa Meat, Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba	1000 Tenda Kaldera Toba Festival		2000 Orang

Sumber : Rumah Karya Indonesia 2022

Angka pra-survei pada Tabel 1.1 menggambarkan seberapa besar daya tarik 1000 Tenda Festival dalam menjangkit wisatawan. Pada gelaran perdananya di tahun 2017, Silahi Sabungan Arts Festival sukses mengumpulkan 5.300 pengunjung, sedangkan Lake Toba Film Festival menarik 2.000 pengunjung. Memasuki tahun berikutnya, Tao Silalahi Arts Festival membukukan 7.321 pengunjung. Tren kenaikan ini berlanjut pada 2019: Tao Silalahi Arts Festival mencapai 9.357 pengunjung, Lake Toba Film Festival 700 pengunjung, serta 1000 Tenda Kaldera Toba Festival 4.389 pengunjung. Saat pandemi mengharuskan penyelenggaraan beralih ke skema daring (online) pada tahun 2020, jumlah penonton tercatat masing-masing 4.895 orang untuk Tao Silalahi Arts Festival, 2.396 orang untuk Lake Toba Film Festival, dan 855 orang untuk 1000 Tenda Kaldera Toba Festival. Pola yang hampir sama terulang pada 2021 dengan capaian 1.832

penonton bagi Tao Silalahi Arts Festival dan 715 penonton bagi 1000 Tenda Kaldera Toba Festival secara virtual, sementara Lake Toba Film Festival vakum tanpa penyelenggaraan. Barulah pada tahun 2022, 1000 Tenda Kaldera Toba Festival kembali digelar secara langsung (offline) di Desa Meat dengan jumlah 2.000 pengunjung.

Sebagai salah satu program andalan Rumah Karya Indonesia, 1000 Tenda Festival dirancang guna melibatkan masyarakat lokal dalam upaya melestarikan seni dan budaya, sekaligus mendongkrak citra Kawasan Danau Toba sebagai destinasi wisata unggulan berskala internasional. Penyelenggaraannya tersebar di tiga kabupaten di kawasan Danau Toba, yakni Desa Paropo (Kecamatan Silahisabungan, Kabupaten Dairi), Parapat (Kabupaten Simalungun), serta Desa Meat (Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba).

Keberadaan festival 1000 Tenda di ketiga kabupaten tersebut terbukti turut mendongkrak angka kunjungan wisata ke kawasan Danau Toba. Di samping itu, penyelenggaraan event ini juga ikut membentuk pola perilaku pengunjung dalam memutuskan untuk hadir kembali pada gelaran berikutnya. Demi mendorong loyalitas serta minat kunjungan yang lebih besar, pihak penyelenggara perlu memahami sejauh mana pengunjung merasa puas terhadap event 1000 Tenda, sekaligus menelusuri faktor-faktor pembentuk kepuasan tersebut. Bertitik tolak dari kebutuhan inilah, maka diangkatlah judul tugas akhir **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung pada Event 1000 Tenda Festival"**

Penelitian ini hanya memusatkan perhatian pada tiga faktor, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas, mengingat hasil pra-survei memperlihatkan cukup banyak keluhan pengunjung 1000 Tenda Kaldera Toba Festival 2022 yang bermuara pada ketiga aspek tersebut. Keluhan pengunjung tersebut dapat dilihat dari tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 2 Keluhan Pengunjung Event 1000 Tenda Kaldera Toba Festival Tahun 2022

No.	Pernyataan	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Desa Meat memiliki pesona alam yang eksotis	Pelayanan	20
2	Festival 1000 Tenda Kaldera Toba wadah silaturahmi para pejalan	Pelayanan	25
3	Kemudahan dalam membeli tiket Online dan On the spot	Pelayanan	45
4	Keamanan kendaraan di tempat parkir terjamin	Pelayanan	77
5	Saran mengenai fasilitas	Fasilitas	49
6	Biaya masuk festival 1000 Tenda Kaldera Toba Festival terjangkau	Harga	109

Sumber: Olah Data Peneliti

Penelitian ini juga membatasi ruang lingkup lokasi hanya pada satu titik, yaitu Desa Meat, Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba, dengan nama kegiatan "1000 Tenda Kaldera Toba Festival". Pembatasan semacam ini didasarkan pada kenyataan bahwa Rumah Karya Indonesia kembali menggelar event 1000 Tenda secara luring (offline) pada 24–26 Juni 2022 di lokasi tersebut, dengan jumlah pengunjung yang hadir bahkan melampaui target yang telah ditetapkan panitia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *price* (harga) memberi pengaruh terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung)?
2. Apakah *service quality* (kualitas pelayanan) memberi pengaruh terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung) ?
3. Apakah *facility* (fasilitas) memberi pengaruh terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung)?
4. Apakah *price* (harga), *service quality* (kualitas pelayanan), dan *facility* (fasilitas) secara bersamaan (*simultaneous/simultan*) memberi pengaruh terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung) ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

1. Mengkaji pengaruh *price* (harga) terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung) pada *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival.
2. Mengkaji pengaruh *service quality* (kualitas pelayanan) terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung) pada *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival.
3. Mengkaji pengaruh *facility* (fasilitas) terhadap *visitor satisfaction* (kepuasan pengunjung) pada *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival.
4. Mengkaji pengaruh *price* (harga), *service quality* , dan *facility* (fasilitas) secara *simultaneous* (*simultan*) terhadap *visitor satisfaction*/kepuasan pengunjung pada *event* 1000 Tenda Kaldera Toba Festival.

1.4 Kontribusi Tugas Akhir

1. Manfaat Akademis
Diharapkan turut memperkaya ilmu khususnya pada bidang manajemen event, terutama dalam mengkaji faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengunjung guna mendorong peningkatan kepuasan tersebut pada penyelenggaraan sebuah *event*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Studi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana *visitor satisfaction level* (tingkat kepuasan pengunjung) terhadap *event* di Desa Meat, Kecamatan Tampahan, Kabupaten Toba.
 - b. Temuan (*findings*) dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan pertimbangan (*consideration*) bagi pihak penyelenggara *event* festival dalam upaya membangun sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung pada penyelenggaraan *event* festival di masa mendatang.