

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Taman Pintar adalah tempat wisata berbasis pengetahuan dan sains yang diresmikan pada tanggal 20 Mei 2006 bertepatan dengan hari Pendidikan Nasional dengan bangunan yang memanfaatkan bekas gedung *Shopping Center* di jalan Panembahan Senopati Yogyakarta. Munculnya Taman Pintar ini tak lepas dari perkembangan dunia sains yang berkembang sangat pesat, terutama Teknologi Informasi, yang kemudian telah mengangkat peradaban manusia menuju era globalisasi. Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan alam, pengertian dan wawasan manusia terhadap fakta dan gejala lingkungannya menjadi bertambah luas dan mendalam. Teknologi mampu berkembang dan dimanfaatkan di berbagai bidang kehidupan. Mengingat pentingnya teknologi aplikasi berbagai disiplin ilmu untuk memecahkan suatu persoalan dalam wawasan pengetahuan alam mendorong manusia untuk menciptakan suatu kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan. Perkembangan sains ini adalah sesuatu yang patut disyukuri dan tentunya menjanjikan kemudahan-kemudahan bagi perbaikan kualitas hidup manusia. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi yang mengalami kemajuan sangat pesat dan kemudian berpengaruh terhadap pola pendidikan dan komunikasi di masyarakat.

Menghadapi realitas perkembangan masyarakat yang sedemikian itu, dan wujud kepedulian terhadap pendidikan, maka Pemerintah Kota Yogyakarta menggagas sebuah ide untuk Pembangunan wisata “Taman Pintar” sebagai suatu sarana belajar yang menyenangkan. Pada dasarnya, masyarakat terutama pelajar menginginkan suatu perubahan dalam dunia pendidikan yang terkesan monoton dan menjemukan. Tuntutan masyarakat yang semakin besar terhadap pendidikan dan hiburan yang mampu menciptakan suasana pendidikan yang menyenangkan membuat sebuah penerapan pembelajaran yang dapat dilakukan dimana saja.

Taman Pintar dibuka untuk menunjang pendidikan dasar dan menengah. Oleh karena itu, sebagian besar peraga di dalamnya sesuai kurikulum. Untuk mengurangi kebosanan terhadap pelajaran, konsep itu dikemas ke dalam permainan atau wahana interaktif yang menyenangkan. Konsep *smart and fun* itu sangat diminati masyarakat. Dari sebuah fasilitas penunjang pendidikan, Taman Pintar menjadi obyek wisata fenomenal.

Kini, Taman Pintar mempunyai 25 zona wahana yang terdiri dari 200 unit dan 6.000 peraga dan akan bertambah lagi. Zona-zona itu di antaranya terdiri atas seni, budaya, sains populer, geologi, dan kebencanaan. Beragam alat peraga ilmu pengetahuan dan teknologi sekaligus pengenalan lingkungan, diantaranya yaitu aquarium air tawar, kehidupan prasejarah, sistem tata surya, zona bencana alam, zona teknologi telekomunikasi dan informasi. Terdapat berbagai macam zona di Gedung Kotak yaitu zona Teknologi pengolahan minyak dan gas bumi,

zona Indonesiaku, zona Teknologi Pengolahan Susu, zona Teknologi Otomotif Roda Dua, zona *City Planning Galery* dan zona Air Untuk Kehidupan. Alat peraga yang ada di Taman Pintar dikemas sangat menarik dan interaktif.

Di halaman terdapat zona *Playground* dengan berbagai permainan yang menjadi zona penyambutan. Zona itu dapat diakses gratis. Permainan yang ada seperti Air Menari, Rumah Pohon, Parabola Berbisik, Labirin, Dinding Berdendang, Spektrum Warna, Tapak Presiden, Gong Perdamaian. Selain menyajikan sains dan teknologi, Taman Pintar juga menyajikan seni, tradisi, dan budaya Yogyakarta secara ringkas. Keraton dan struktur pemerintahan Yogyakarta yang unik, misalnya, dapat diperoleh pengetahuan mengenai kebudayaan asli jawa.

Setiap tahun, jumlah wisatawan Taman Pintar meningkat pesat. Tahun pertama, jumlah wisatawan 311.000 orang. Jumlah itu meningkat lebih dari dua kali lipat di tahun-tahun berikutnya. Wisatawan yang 60 persennya pelajar itu tidak hanya dari Daerah Istimewa Yogyakarta, namun meluas dari berbagai daerah di Indonesia. Rombongan sejumlah negara asing pun rutin mengunjungi Taman Pintar, di antaranya dari Korea Selatan, Filipina, dan Belanda.

Banyaknya pengunjung yang datang seringkali membuat kurangnya pengawasan terhadap fasilitas yang berupa prasarana dan sarana, sehingga ada beberapa alat peraga dan simulasi yang rusak. Keadaan dan fungsi dari prasarana dan sarana erat kaitannya dengan

persiapan, perawatan dan pelayanan dari pengelola kepada wisatawan sebagai konsumen produk wisata. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan wisatawan terhadap kualitas layanan, prasarana, dan sarana bagi wisatawan. Hal itu menjadi penting karena kualitas yang baik menjadi tolok ukur kinerja pelayanan dan kesiapan terhadap prasarana serta sarana yang ditawarkan sebelumnya. Wisatawan sebagaimana layaknya pelanggan yang lain, biasanya memiliki harapan terhadap kualitas jasa dan prasarana serta sarana yang ditawarkan oleh pengelola. Harapan - harapan ini dapat diketahui jawabannya melalui informasi yang disampaikan melalui brosur, iklan, dan informasi dari mulut ke mulut. Terpenuhinya harapan wisatawan setelah melakukan kunjungan wisata akan menentukan tingkat kepuasan, ketika atau sesudah kunjungan, mulai dari informasi awal sampai proses membayar jasa yang ditawarkan. Jika prasarana dan sarana serta pelayanan yang dirasakan memenuhi harapan, maka wisatawan merasa puas, dan sebaliknya jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, akan mengakibatkan wisatawan tidak puas. Dari hasil pendapat wisatawan tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, prasarana dan sarana Taman Pintar.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “**PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA.**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan, yaitu:

1. Prasarana dan sarana pariwisata yang tersedia di Taman Pintar.
2. Fasilitas penunjang atraksi wisata yang ada di sekitar Taman Pintar.
3. Kebersihan , ketertiban , keamanan , dan keindahan Taman Pintar.
4. Pelayanan pariwisata yang ada di Taman Pintar.
5. Persepsi wisatawan terhadap prasarana dan sarana di Taman Pintar Yogyakarta.
6. Jumlah dan jenis wahana (peraga).
7. Harapan wisatawan terhadap pelayanan, prasarana, dan sarana wisata di Taman Pintar.

## **C. Batasan Masalah**

Tidak semua masalah dibahas dalam penelitian ini, karena mengingat waktu dan kemampuan penulis yang terbatas. Maka dari itu permasalahan yang akan dibahas ,yaitu:

1. Prasarana dan sarana pariwisata di Taman Pintar.
2. Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta.
3. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan, prasarana dan sarana di Taman Pintar.
4. Harapan wisatawan terhadap pelayanan, prasarana, dan sarana wisata di Taman Pintar.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah prasarana dan sarana pariwisata di Taman Pintar?
2. Bagaimanakah pelayanan di Taman Pintar?
3. Bagaimanakah persepsi wisatawan terhadap pelayanan, prasarana dan sarana di Taman Pintar?
4. Bagaimanakah harapan wisatawan terhadap pelayanan, prasarana, dan sarana wisata di Taman Pintar?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prasarana dan sarana pariwisata di Taman Pintar.
2. Mengetahui pelayanan di Taman Pintar.
3. Mengetahui persepsi wisatawan terhadap pelayanan, prasarana dan sarana di Taman Pintar.
4. Mengetahui harapan wisatawan terhadap pelayanan, prasarana, dan sarana wisata di Taman Pintar.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan referensi tambahan kajian Ilmu Geografi khususnya Geografi Pariwisata.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Dapat menjadi masukan bagi lembaga terkait khususnya pengelola tempat wisata Taman Pintar dalam upaya peningkatan prasarana dan sarana bagi wisatawan yang lebih professional dan dapat memberikan kenyamanan bagi para wisatawan.
- b. Dapat menjadi referensi kunjungan wisata bagi masyarakat luas terutama pelajar tentang kualitas Taman Pintar dari segi pelayanan dan prasarana serta sarana yang terdapat di Taman Pintar.