

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cenderamata, penginapan serta transportasi. (Nyoman S. Pendit, 2006:32). Sedangkan menurut Oka A. Yoeti (1996:118), mendefinisikan pariwisata sebagai berikut:

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut UU No.10 tahun 2009 mengenai kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pengembangan kepariwisataan di Indonesia juga dapat membuka peluang baru untuk pembangunan sarana dan prasarana kepariwisataan dalam satu wilayah atau Daya Tarik Wisata. Salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang cukup baik adalah Jawa Barat.

Jawa Barat dikenal sebagai Provinsi yang memiliki kekayaan budaya dan pariwisata yang banyak dan beraneka ragam jenis, dan beberapa diantaranya memiliki kualitas dan daya tarik yang tinggi. (Sumber: Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat dalam Angka Tahun 2008:9). Potensi pariwisata Jawa Barat mencakup alam, seni budaya dan minat khusus, dimana potensi tersebut cukup beragam dan tersebar di Kabupaten/Kota di Jawa Barat. Daya tarik wisata di Jawa Barat meliputi:

1. Alam, Gunung dan Kawah, Gua, Pantai, Sungai dan Danau.
2. Peninggalan Sejarah, Seni Budaya, Wisata Konvensi, Museum.
3. Wisata Belanja.
4. Wisata Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Daya Tarik Wisata tersebut dapat dijadikan sebagai Industri Pariwisata untuk mendukung bagi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga upaya pemeliharaan, pelestarian, pengembangan dan pemanfaatan potensi daerah perlu dilakukan secara terpadu oleh Pemerintah dengan melibatkan *stakeholder* dan masyarakat.

Pemerintah Jawa Barat menjadikan Pariwisata sebagai salah satu sektor yang termasuk dalam *Core Business* Jawa Barat, hal ini dikarenakan beberapa alasan, yaitu:

1. Alasan ekonomi, berupa peningkatan pendapatan, penyediaan lapangan kerja dan lapangan berusaha, penerimaan devisa, peningkatan pajak dan penerimaan pemerintah, serta penggunaan sektor pariwisata sebagai katalis bagi ekspansi sektor lain.

2. Alasan sosial, berupa menumbuh-kembangkan dan mendorong pertukaran budaya serta memperkenalkan daerah kepada masyarakat luar atau asing, mendidik masyarakat untuk mencintai daerahnya sendiri, dan menyediakan kesempatan berekreasi.
3. Alasan konservasi dan pelestarian, berupa menumbuh-kembangkan dan mendorong pencapaian konservasi lingkungan dan budaya yang dikembangkan secara berkelanjutan. (Sumber: Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat dalam Angka Tahun 2008:67-68).

Namun demikian, pariwisata di Jawa Barat masih menghadapi sejumlah permasalahan dalam perkembangannya, sehingga kontribusi bidang tersebut bagi peningkatan kehidupan sosial, budaya dan ekonomi daerah masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan kunjungan wisatawan ke objek wisata di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2006-2010 dimana terjadi fluktuasi dari tahun ke tahun. Fluktuasi pertumbuhan kunjungan wisatawan ke objek wisata di Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada Tabel 1.1, sebagai berikut:

TABEL 1.1
PERTUMBUHAN KUNJUNGAN WISATAWAN KE OBJEK
WISATA DI PROVINSI JAWA BARAT

TAHUN 2006-2010

Tahun	Wisatawan Mancanegara		Wisatawan Nusantara		Jumlah Kunjungan Wisatawan (orang)	Pertumbuhan
	Jumlah (orang)	Pertumbuhan	Jumlah (orang)	Pertumbuhan		
2006	227.068	-	23.859.547	-	24.086.615	-
2007	338.959	33,01%	23.782.302	-0,33%	24.121.261	0,14%
2008	330.369	-2,60%	26.287.031	9,53%	26.617.400	9,38%
2009	741.323	55,44%	24.138.855	-8,90%	24.880.178	-6,98%
2010	729.987	-1,55%	25.549.941	5,52%	26.279.928	5,33%

Keterangan: Data Tahun (2010).

Sumber: Disbudpar Kab/Kota di Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat jumlah kunjungan wisatawan di Provinsi Jawa Barat mengalami peningkatan dan penurunan dalam hal jumlah kunjungan. Tahun 2008, terjadi peningkatan pertumbuhan kunjungan wisatawan sebesar 9,38% disebabkan pada tahun 2008 Provinsi Jawa Barat mengadakan program tahun kunjungan *Visit West Java 2008*. Tahun 2009, terjadi penurunan sebesar 6,98% disebabkan oleh berbagai bencana alam dan cuaca buruk serta krisis ekonomi di Indonesia, khususnya Provinsi Jawa Barat. Sedangkan tahun 2010, Provinsi Jawa Barat berhasil meningkatkan pertumbuhan kunjungan wisatawan dengan meningkatkan potensi-potensi pariwisatanya sehingga mencapai pertumbuhan kunjungan wisatawan sebesar 5,33% dengan jumlah wisatawan sebanyak 26.279.928 orang.

Pertumbuhan kunjungan wisatawan di Provinsi Jawa Barat tidak lepas dari semakin berkembangnya wisata alam, wisata budaya, wisata minat khusus serta wisata belanja maupun kuliner yang ada di Provinsi Jawa Barat. Wisata alam merupakan salah satu potensi Provinsi Jawa Barat di bidang pariwisata yang potensial, hal ini disebabkan Provinsi Jawa Barat

dikenal dengan alamnya yang indah serta kesuburan tanahnya yang menjadi salah satu Daya Tarik Wisata di Provinsi Jawa Barat. Potensi hutan negara di Provinsi Jawa Barat saat ini mencapai sekitar satu juta hektar atau 22% luas wilayah sendiri dan hal inilah yang mendorong semakin berkembangnya wisata alam di Provinsi Jawa Barat. (Sumber: Nandi, memaksimalkan potensi alam di Jawa Barat, Vol 1, No 1, Oktober 2005:2).

Jawa Barat, dengan luas lahan hutan sekitar satu juta hektar sesuai peraturan perundangan yang berlaku, terbagi atas: hutan lindung; hutan produksi; hutan suaka alam; hutan wisata; taman nasional; dan taman hutan raya. Lahan tersebut selama ini dimanfaatkan potensinya sebagai wisata alam. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 36 Tahun 1986, seluruh pengelolaan dan pemilihan lahan tersebut dikuasakan kepada Perum Perhutani Unit III. Wilayah kerja Perum Perhutani Unit III meliputi seluruh hutan negara yang terdapat di dalam daerah Tk. I Jawa Barat, kecuali hutan suaka alam, hutan wisata dan taman nasional. Berikut ini merupakan klasifikasi yang dikelola oleh perum perhutani sesuai dengan status hutan dan fungsinya:

TABE

L 1.2
KLASIFIKASI OBYEK WISATA YANG DIKELOLA PERUM
PERHUTANI SESUAI DENGAN STATUS
HUTAN DAN FUNGSINYA

KLASIFIKASI	STATUS DAN FUNGSI
Wana Wisata	Objek wisata alam yang lokasinya berada di dalam hutan lindung dan atau hutan produksi
Taman Wisata Alam	Objek wisata alam yang lokasi/statusnya termasuk hutan wisata atau taman nasional dan pengusahaannya diserahkan secara khusus kepada Perum Perhutani
Taman Hutan Raya	Objek wisata alam yang lokasi/statusnya memang ditetapkan sebagai taman hutan raya dan pengusahaannya diserahkan secara khusus kepada Perum Perhutani
Taman Buru	Hutan wisata yang didalamnya terdapat satwa yang memungkinkan diselenggarakan perburuan yang teratur bagi keperluan rekreasi

Sumber: Jurnal memaksimalkan potensi Wisata alam di Jawa Barat vol. 1. No. 1. Oktober (2005).

Program restrukturisasi organisasi perusahaan yang dilakukan oleh Direksi Perum Perhutani memberikan ruang dan peluang bagi pengembangan usaha di bidang pariwisata. Berdasarkan ketetapan Direksi No. 554/Kpts/Dir/2005 tanggal Nop 2005, pengelolaan wisata Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten terhitung mulai 2 Januari 2006 dilaksanakan oleh Kesatuan Bisnis Mandiri Wisata, Benih dan Usaha Lain. Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten memiliki 69 objek wisata sebagai sebuah fenomena alam, dengan segala pesona kecantikan dan daya tarik keunikannya, tersebar di wilayah Jawa Barat dan Banten.

Kabupaten Bandung adalah salah satu kawasan wisata alam di Jawa Barat yang memiliki beragam jenis dan daya tarik wisata alam yang banyak diminati wisatawan. Adapun jenis objek wisata alam yang dikunjungi, meliputi: Gunung Tangkuban Parahu, Situ Patenggang, Kawah

Putih, Air Panas Ciwalini, Taman Wisata Alam Cimanggu, Wana Wisata Gunung Puntang, Air Panas Cibolang dan Kawah Kamojang.

Sedangkan *Market Share* dari Daya Tarik Wisata yang meliputi Wana Wisata dan Kawasan Alam yang ada di Kawasan Kabupaten Bandung dapat dijelaskan dalam Tabel 1.3 di bawah ini:

TABEL 1.3
DAFTAR DAYA TARIK WISATA ALAM

NO	JENIS	LOKASI	MARKET SHARE
1.	Wana Wisata	Kawah Putih	34%
2.	Taman Wisata Alam	Cimanggu	20%
3.	Wana Wisata	Ranca Upas	8%
4.	Taman Wisata Alam	Situ Patenggang	20%
5.	Pemandian Air Panas	Ciwalini	18%

Sumber: KBM WBU Perum Perhutani Unit III Jabar dan Banten (2009).

Wisata alam adalah bentuk rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumber daya alam dan ekosistemnya baik dalam bentuk asli maupun setelah adanya perpaduan dengan daya cipta manusia. Pada objek wisata alam ini pengunjung dapat menikmati keindahan alam yang belum tercemar karena polusi, terhindar dari kesibukan kota dan kebisingan lalu lintas. Akibatnya tempat-tempat rekreasi di alam terbuka yang sifatnya masih alami dan dapat memberikan kenyamanan semakin banyak dikunjungi oleh orang (wisatawan).

TWA Cimanggu merupakan satu-satunya Taman Wisata Alam yang berada di Ciwidey, dengan luas wilayah 154 ha. Lokasi ini berada pada ketinggian 1.225-1.350 meter dari permukaan laut dengan suhu rata-rata berkisar antara 12-23° Celcius. Taman Wisata Alam (TWA) Cimanggu memiliki potensi wisata alam yang khas terutama potensi sumber air

panas, namun demikian kawasan tersebut merupakan kawasan konservasi yang dititikberatkan pada kegiatan wisata alam dengan sifat *mass tourism*. Selain itu pula yang menjadikan daya tarik TWA Cimanggu yaitu hutan alam dan hutan Rasamala yang sudah sangat jarang ditemukan. Pesona alam yang indah serta suasana lingkungan yang menyenangkan, yang didukung dengan pemandian air panas dapat dijadikan pilihan wisata alternatif di Kabupaten Bandung, khususnya ke daerah Ciwidey. Untuk menarik minat para wisatawan tetap perlu diupayakan pembangunan dan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan tidak menghilangkan sisi alamiahnya.

Objek wisata alam yang terdapat didalam kawasan TWA Cimanggu, diantaranya adalah:

1. Sumber Air Panas: terdapat sumber air panas yang dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi kegiatan wisata. Sumber air panas di taman ini terdapat dilokasi, yaitu: sumber Air Panas Cimanggu, Ranca Upas dan Gunung Tuduh. Mandi air panas dapat dilakukan di Pemandian Air Panas Cimanggu dan untuk berobat di Ranca Upas. Konon menurut cerita sumber air panas tersebut bersumber dari Gunung Sepuh (Gunung Patuha) yang jauh letaknya.
2. Makam Keramat: makam keramat sangiang buruan sampai saat ini banyak dikunjungi orang-orang dari daerah lain di pulau Jawa baik para muda-mudi maupun orang tua dengan maksud untuk berziarah. Di dalam makam keramat tersebut terdapat sembilan makam, diantaranya

makam keramat Eyang Jaga Reksa, makam Eyang Jambrong, makam Eyang Dalem Kusuma, makam Eyang Raden Sakembaran, makam Eyang Sanga Waringin, makam Eyang Giling Pangancing dan makam Eyang Isteri.

3. Berkemah: dapat dilaksanakan di Bumi Perkemahan Ranca upas. Disamping berkemah pengunjung dapat pula mandi air panas di dalam lokasi perkemahan yaitu di kolam Gunung Tunduh (kolam alami).

Obyek wisata pemandian air panas Cimanggu resmi dibuka untuk umum sejak tahun 1987. Daya Tarik Wisata ini menyediakan berbagai fasilitas untuk para pengunjung. Ada kolam pemandian terbuka, kamar pemandian tertutup, arena bermain anak-anak, mushola, juga *cottage*, yang cocok dijadikan tempat peristirahatan setelah lelah melakukan perjalanan dari Kawah Putih.

Konon, Pemandian Air Panas Cimanggu ini berkhasiat menyembuhkan penyakit rematik, karena kandungan yodiumnya. Berbeda dengan pemandian air panas lain disekitar Ranca Upas yang mengandung belerang dan berkhasiat menyembuhkan berbagai penyakit kulit. Terbukti dari banyaknya pengunjung yang sengaja datang dari kota hanya untuk berendam di kolam atau kamar yang disediakan.

Perkembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang ada, karena wisatawan tidak hanya menikmati keindahan panorama alam saja, melainkan juga menikmati fasilitas yang

diberikan di kawasan wisata. Berikut adalah Tabel 1.4 mengenai kondisi sarana dan prasarana di Taman Wisata Alam Cimanggu:

TABEL 1.4
KONDISI SARANA DAN PRASARANA DI TAMAN WISATA ALAM
CIMANGGU

Jenis Sarana Prasarana	Jumlah	Kapasitas	Kondisi	Intensitas Penggunaan
<i>Main Gate</i>	2 Unit	-	Baik 1 unit ditutup	Tinggi
Loket	1 Unit	2 orang	Baik	Tinggi
<i>Visitor Centre</i>	1 Unit	-	Baik	Rendah
Kantor Pengelola	1 Unit	-	Baik	Rendah
Rumah Pengelola	1 Unit	-	Sedang	Rendah
Mushola	1 Unit	-	Baik	Tinggi
Lahan parkir	3 Unit : - Bis - Kend. roda 4 - Kend. roda 2	900 m ² 600 m ² 400 m ²	Baik Kurang Kurang	Tinggi Tinggi Tinggi
Kolam renang	3 Unit : - 2 kolam untuk dewasa - 1 kolam untuk anak-anak	-	Tepi kolam baik, dinding kolam dalam buruk	Tinggi
Kamar Rendam	2 Unit : - Pinus 5 kamar - Suren 3 kamar	8 orang	Kurang	Tinggi
Kamar ganti	2 Unit	2 orang	Kurang	Tinggi
Tempat bilas	2 Unit : - Untuk pria - Untuk wanita	2 orang	Kurang	Tinggi
<i>Locker</i>	1 Unit	42	Kurang	Tinggi
Persewaan	1 Unit	-	Kurang	Tinggi

Lanjutan Tabel 1.4

Jenis Sarana Prasarana	Jumlah	Kapasitas	Kondisi	Intensitas Penggunaan
<i>Toilet</i>	7 Unit : - 5 di <i>area</i> kolam - 1 di <i>area</i> outbound - 1 di <i>area</i> parkir	-	Kurang Baik Baik	Tinggi Tinggi Tinggi
Kios/Resto	22 Unit: - 1 <i>café</i> - 1 resto - 20 tradisional	-	Baik Baik Sedang	Sedang Sedang Sedang
<i>Shelter</i>	7 Unit : 4 di <i>area</i> kolam 3 di <i>area cottage</i>	-	Kurang Kurang	Tinggi Sedang
<i>Play Ground</i>	1 Unit	-	Baik	Tinggi
<i>Outbound Area</i>	1 Unit	-	Sedang	Sedang
<i>Cottage</i>	11 Unit : - Puspa - Baros - Kiputri - Cemara - Eucalyptus - Rasamala - Pinus - Suren - Jati 1 s/d 3 - Jati 2	5 orang 5 orang 3 orang 3 orang 3 orang 3 orang 2 orang 2 orang 4 orang 5 orang	Sedang Sedang Kurang Sedang Kurang Kurang Sedang Sedang Baik Baik	Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi Tinggi

Sumber: Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten (2009).

Sumber air panas yang terdapat di TWA Cimanggu merupakan sumber air panas alami yang saat ini telah menjadi daya tarik utama para pengunjung. Air panas yang alami dikhasiatkan dapat menyembuhkan penyakit, khususnya penyakit kulit. Wisatawan yang datang terdiri dari berbagai kalangan dari anak-anak sampai orang dewasa. Kawasan TWA Cimanggu juga terdapat *cottage* yang disediakan apabila pengunjung ingin bermalam. Terdapat 11 unit *cottage* yang terdiri dari berbagai disain. Saat ini penataan dan disain *cottage* terlihat kurang memadai.

Salah satu fasilitas penunjang kegiatan rekreasi air di kawasan ini adalah kamar rendam. Saat ini kamar rendam sering digunakan untuk kegiatan yang negatif karena sifatnya yang tertutup serta tidak adanya pengawasan dari pihak pengelola. Walaupun secara fisik kondisi kamar rendam ini sangat tidak memadai dan kotor. Selain itu dengan dibukanya kawasan wisata ini hingga malam hari membuat aspek negatif menjadi muncul di kawasan rendam. (Sumber: Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten (2009).

Bangunan dan fasilitas penunjang di kawasan ini cukup bervariasi, tetapi pengelolaannya masih kurang baik dan kondisinya sebagian kurang memadai, adapun ruangan yang tidak jelas fungsinya yang terkesan dibiarkan begitu saja tanpa ada pembenahan. Fasilitas tersebut perlu pengelolaan serta pengembangan lebih lanjut. Arena bermain bagi anak-anak maupun dewasa di kawasan ini pun tersedia, dari *flying fox*, ATV, resto, *play ground*, *shooting area*, dan lain-lain. Permainan tersebut sudah cukup menarik dan sesuai dengan keadaan alamnya yang asri dan penuh dengan pohon-pohon, namun untuk trek ATV seharusnya di buat lebih menarik dan mengasah keberanian. *Area play ground* di kawasan objek wisata tersebut perlu pembenahan kembali karena banyak yang rusak dan tidak terawat, sehingga diperlukan pengembangan sarana rekreasi.

Berdasarkan kondisi yang terlihat sekarang ini, secara tidak langsung mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung dan pada

akhirnya akan berdampak terhadap kepuasan dari wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu ini.

Berikut Tabel 1.5 mengenai data kunjungan wisatawan ke objek wisata alam air panas di Kabupaten Bandung:

TABEL 1.5
DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE OBJEK WISATA ALAM
AIR PANAS DI KABUPATEN BANDUNG
TAHUN 2007-2011

No	Objek Wisata	Tahun 2007 (orang)	Tahun 2008 (orang)	Tahun 2009 (orang)	Tahun 2010 (orang)	Tahun 2011 (orang)	Jumlah (orang)
1.	Ciwalini	121.783	116.348	142.318	135.021	132.478	647.948
2.	Cimanggu	77.612	89.567	147.496	116.234	107.247	538.156
3.	Cibolang	51.462	63.493	65.162	47.816	25.344	253.277

Sumber: Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten KBM Jasa Lingkungan dan Produk Lain Tahun (2012).

Berdasarkan data Tabel 1.5 menunjukkan bahwa pada tahun 2010 terjadi penurunan kunjungan sebesar 26,90% dari tahun sebelumnya, dan pada tahun 2011 juga terjadi penurunan kunjungan sebesar 8,38% dari tahun sebelumnya, dengan demikian Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu mengalami penurunan dalam hal frekuensi kunjungan wisatawan dari tahun 2010-2011. Bila dibandingkan dengan tingkat kunjungan dari Objek Wisata Ciwalini, TWA Cimanggu memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang lebih rendah. Sedangkan bila dibandingkan dengan Objek Wisata Cibolang, TWA Cimanggu berada di posisi kedua dengan jumlah kunjungan wisatawan yang lebih tinggi.

Penurunan jumlah kunjungan wisatawan di TWA Cimanggu diakui pihak pengelola, disebabkan oleh pengelolaan awal TWA Cimanggu yang masih bersifat konvensional dan belum terarah sepenuhnya kepada

pengembangan pariwisata. Hal ini turut berdampak pada tingkat kunjungan TWA Cimanggu yang masih berada dibawah pesaingnya, yaitu Pemandian Air Panas Ciwalini. Tingkat kunjungan wisatawan ke Pemandian Air Panas Ciwalini lebih tinggi dibandingkan dengan TWA Cimanggu. Hal ini disebabkan Pemandian Air Panas Ciwalini memiliki fasilitas yang lebih lengkap daripada TWA Cimanggu. Perkebunan teh yang berada disekitar Pemandian Air Panas Ciwalini turut menambah nilai plus objek wisata ini. Tidak hanya itu, telah terarahnya pengelolaan Ciwalini pada kepentingan pariwisata turut menambah daya tarik Ciwalini.

Berbanding terbalik dengan Pemandian Air Panas Ciwalini, pengelolaan TWA Cimanggu dilaksanakan sepenuhnya oleh Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten dan masih terpusat pada pengembangan hasil hutan saja. Pengelolaan yang bersifat konvensional menyebabkan belum tertatanya manajemen yang baik mengenai pengelolaan TWA Cimanggu sebagai salah satu daya tarik wisata. Pelayanan kepada wisatawan kurang begitu diperhatikan, promosi pun jarang sekali diterapkan, begitu pula dengan perbaikan dan pengembangan produk wisata pun jarang sekali dilaksanakan.

Berikut dapat dilihat pada Tabel 1.6 mengenai inventarisasi fasilitas atraksi di Taman Wisata Alam Cimanggu:

TABEL 1.6
INVENTARISASI FASILITAS ATRAKSI DI TAMAN WISATA
ALAM CIMANGGU

No.	Fasilitas	Rating				Total	Keterangan Kode Rating
		1	2	3	4		
1	<i>Cottage</i>	2	5	1	4	12	1= Kondisi bangunan/ Lapangan 2= Fungsi 3= Arsitektural 4= Aksibilitas 5= jumlah
2	Lahan Parkir	2	3	2	4	11	
3	<i>Foodcourt</i>	1	3	1	3	8	
4	<i>Outbound Area</i>	4	2	3	3	12	
5	<i>Shooting Area</i>	2	2	1	2	7	
6	Kamar Rendam	1	2	1	3	7	
7	Sirkulasi pejalan kaki	2	3	1	4	10	
8	Sirkulasi kendaraan Internal	3	3	2	4	12	
9	MCK	1	3	1	3	8	
10	Mushola	3	4	2	3	12	
11	<i>Shelter</i>	1	3	1	4	9	
12	<i>Main Gate</i>	3	4	3	4	14	
13	<i>Front Office</i>	4	3	3	3	13	
14	WC umum	1	3	1	3	8	
15	Tempat Sampah	2	3	2	3	10	
16	Tempat Duduk	2	2	2	3	9	
17	Papan informasi	2	2	2	1	7	

Sumber: Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten (2009).

Keterangan Rating:

- 5 – 10 = Kondisi buruk
- 11 – 15 = Kondisi sedang
- 16 – 20 = Kondisi baik
- 21 – 25 = Kondisi sangat baik

Fasilitas yang terdapat di TWA Cimanggu ini tidak ada yang memiliki kondisi yang baik. Hampir keseluruhannya berada pada kondisi yang sedang dan buruk. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya perawatan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang telah ada.

Fasilitas atraksi di Taman Wisata Alam Cimanggu memiliki potensi sedang, diantaranya: *cottage*, lahan parkir, *outbond area*, sirkulasi kendaraan internal, mushola, *main gate*, dan *front office*. Arsitektural

cottage seharusnya disesuaikan dengan kondisi alamnya, sehingga dapat berfungsi dengan baik. Sedangkan *foodcourt*, *shooting area*, kamar rendam, sirkulasi pejalan kaki, MCK, *shelter*, WC umum, tempat sampah, tempat duduk, dan papan informasi masih tergolong rendah. Fasilitas-fasilitas tersebut kurang terawat, sehingga terlihat kotor dan tidak nyaman, maka perlu pembersihan yang rutin. Fasilitas-fasilitas tersebut juga bisa berpotensi sangat tinggi apabila terdapat perawatan, perencanaan dan pengembangan agar menarik para pengunjung.

Dikarenakan belum tersedianya data mengenai tingkat kepuasan pengunjung di TWA Cimanggu, maka peneliti melakukan pra-penelitian untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung di TWA Cimanggu dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pengunjung yang dilakukan pada tanggal 16 November 2011. Dalam pra-penelitian ini, penentuan skor tertinggi dan terendah dari indikator-indikator variabel kualitas produk yang diteliti, yaitu dihitung dengan cara skor tertinggi $5 \times 30 = 150$ sedangkan skor terendah $1 \times 30 = 30$. Untuk setiap indikator skor itu digunakan untuk mencari bobot setiap indikator dari variabel dengan interval nilai skor yang diperoleh dengan cara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dan kemudian dibagi lima, dan nilai intervalnya adalah 24, (Sugiyono, 2010:94).

Berikut Tabel 1.7 hasil pra-penelitian mengenai kepuasan pengunjung terhadap kualitas produk wisata di TWA Cimanggu:

TABEL 1.7
HASIL PRA-PENELITIAN KEPUASAN PENGUNJUNG
DI TWA CIMANGGU

No.	Pertanyaan	Skor	Skor Ideal	Keterangan
1.	Mutu Atraksi Wisata	94	150	Cukup Puas
2.	Tourist Information Memberikan Info yang Jelas	91	150	Cukup Puas
3.	Fasilitas Umum Memberikan Kenyamanan	75	150	Tidak Puas
4.	Pengetahuan SDM	91	150	Cukup Puas
5.	Keramahan Sikap Pegawai	92	150	Cukup Puas
6.	Kebersihan Tempat Wisata	69	150	Tidak Puas
7.	Akses Baik dan Mudah	98	150	Cukup Puas

Sumber: Hasil Pra-Penelitian (2011).

Berdasarkan Tabel 1.7 di atas, menjelaskan bahwa rata-rata pengunjung sudah merasa cukup puas terhadap kualitas produk wisata di TWA Cimanggu. Namun, pada aspek fasilitas umum memberikan kenyamanan dan kebersihan tempat wisata, pengunjung merasa tidak puas saat mengunjungi Daya Tarik Wisata tersebut. Selain itu, nilai skor masih di bawah skor ideal 150, oleh karena itu perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan kembali kualitas produk wisata yang ada, sehingga pengunjung merasa puas dan menyenangkan ketika berkunjung di TWA Cimanggu.

TWA Cimanggu telah berusaha untuk meningkatkan Daya Tarik Wisata yang dimilikinya untuk menarik wisatawan dengan cara membangun fasilitas wisata tersebut. Terhitung semenjak tahun 2006, Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten mulai mengubah pola manajemen yang tadinya konvensional menjadi lebih profesional dan

terarah pada pengembangan TWA Cimanggu sebagai Daya Tarik Wisata. Pengelolaan manajemen ini pun dimulai secara bertahap dan masih berlangsung sampai saat ini, dimulai dari perubahan tim pengelola TWA Cimanggu, perbaikan fasilitas rekreasi yang ada di TWA Cimanggu secara bertahap, penambahan *outsourcing* di bidang karyawan *ticketing* dan fasilitas layanan kamar serta pengadaan paket wisata yang diharapkan dapat menarik wisatawan. (Sumber: pengelola TWA Cimanggu, 2012).

Freddy Rangkuti (2006:30), menyatakan kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kualitas produk yang tidak baik, dapat berpengaruh terhadap kepuasan dari pelanggan dalam penelitian ini disebut pengunjung. Hal ini dikarenakan faktor penentu dari kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan kualitas produk, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas yang ditawarkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan yang selanjutnya dapat mempengaruhi proses keputusan untuk melakukan pembelian ulang atau berkunjung kembali (Kotler, 2009:144).

Poerwanto dalam jurnal ilmiah pariwisata (2004:4), bahwa konsep kualitas telah menjadi alat utama mencapai sukses organisasi karena saat ini dunia usaha pariwisata dihadapkan pada wisatawan yang makin berpengetahuan, *demanding* dan menghendaki pelayanan prima. Objek-objek wisata dipilih secara kritis dan selektif dan mengutamakan sisi kualitas.

Kualitas produk wisata ditentukan oleh sejauh mana komponen objek tersebut mampu memuaskan pengunjungnya sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh pihak DTW.

Bodlender dalam Solahuddin Nasution, M. Arif Nasution dan Janianton Damanik (2005:89), kualitas produk wisata adalah persepsi terhadap daya tarik wisata serta harapan atas kepuasan-kepuasan yang akan diperoleh dari atraksi wisata tersebut berakumulasi menjadi kekuatan yang besar untuk mendorong seseorang untuk menentukan pilihan atas destinasi wisata yang akan dikunjungi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis perlu mengadakan suatu penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung”**. Survei dilakukan pada pengunjung Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu di Kabupaten Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana gambaran kualitas produk wisata di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Kualitas produk wisata yang ditawarkan di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.
2. Kepuasan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.
3. Besarnya pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi keilmuan di bidang manajemen pemasaran pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan produk wisata. Penelitian ini, fokus kegunaan akademik adalah mengkaji kualitas produk wisata terhadap kepuasan pengunjung, sehingga hasil

penelitian ini dapat memberikan masukan bagi para akademisi dalam mengembangkan teori kepariwisataan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola Kawasan Taman Wisata Alam Cimanggu dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung (wisatawan) melalui kualitas produk wisata yang dimiliki.