

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata termasuk sebagai industri paling besar di dunia. Pariwisata dipercaya mampu untuk memaksimalkan sektor ekonomi maupun pendapatan, dan berkontribusi besar bagi suatu wilayah/negara. Pariwisata memberikan dampak besar, terutama dalam perekonomian di Indonesia, karena berperan vital, khususnya menciptakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan devisa. Industri pariwisata kian mengalami perkembangan beriringan dengan persaingan ketat antar pengelola wisata. Para pengelola wisata saling berlomba demi memaksimalkan angka kunjungan wisatawan. Meningkatnya angka kunjungan wisatawan tercipta dari adanya kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata yang dikunjungi. Kotler dan Keller (2009), sebagaimana yang telah dikutip Putri *et al.* (2015), menyampaikan bila kepuasan sebagai rasa senang ataupun kecewa yang dirasakan oleh seseorang sesudah melakukan perbandingan antara kinerja produk (atau hasil) terhadap kinerja yang diinginkan. Senang atau kecewa itu muncul dari dalam diri seseorang, yang mereka peroleh dari mutu produk yang ditawarkan, harga maupun lokasi yang mereka rasakan (Bailia, Soegoto, & Loindong, 2014).

Provinsi Jawa Barat merupakan wilayah yang menawarkan destinasi wisata. Jawa Barat memiliki potensi dalam perkembangan pariwisata karena terdapat pilihan alternatif dalam berwisata yang lebih bervariasi bagi wisatawan. Satu wilayah yang kerap dijadikan lokasi berwisata saat mendatangi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Bandung. Kabupaten Bandung mempunyai bermacam pilihan terkait wisata, mulai dari wisata alam, budaya, wisata minat khusus, sejarah, dan masih banyak lagi. Perihal ini tentu memicu wisatawan kian tertarik guna melakukan wisata di Kabupaten Bandung. Kabupaten Bandung mempunyai luas secara keseluruhan sejumlah 176.238,67 Ha, wilayah berada di antara perbukitan maupun pegunungan yang mengelilingi Kabupaten Bandung. Kabupaten Bandung pun berbatasan secara langsung dengan beberapa wilayah lain. Bagian utara berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat, Kota Bandung, dan Kabupaten Sumedang. Sebelah timur adalah Kabupaten Sumedang dan Kabupaten Garut. Sebelah Selatan,

Salsabila Diandra Azzahra, 2023

PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN LOVE AURORA SOREANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yaitu Kabupaten Garut dan Kabupaten Cianjur. Sebelah barat, yaitu Kabupaten Bandung Barat, Kota Bandung maupun Kota Cimahi.

Daya tarik wisata di Bandung, secara khusus Kabupaten Bandung makin beragam sehingga memberi kesempatan untuk wisatawan memiliki berbagai pilihan alternatif untuk melakukan wisata. Daya tarik wisata adalah faktor utama yang harus dimiliki oleh destinasi wisata dengan tujuan untuk menarik minat wisatawan dalam berwisata dan memberikan rasa senang serta kagum kepada para wisatawan. Adanya persaingan yang ketat dan tersedia banyaknya pilihan dalam bisnis pariwisata di Kabupaten Bandung mengharuskan pihak pengelola wisata untuk terus memperhatikan keunggulan dari daya tarik wisata. Daya tarik wisata perlu dikemas serta dipelihara dengan baik agar dapat membuat wisatawan merasa puas ketika datang ke lokasi. Ketika wisatawan merasa puas saat berwisata maka akan muncul minat berkunjung kembali dan menyebarkan informasi mengenai perjalanan wisatanya di lokasi tersebut melalui keluarga atau teman terdekat.

Kabupaten Bandung terbagi atas 31 kecamatan dan mempunyai 266 desa. Kecamatan Soreang merupakan wilayah di Kabupaten Bandung. Kecamatan Soreang memiliki beberapa pilihan wisata yang dapat dikunjungi, salah satunya yaitu Taman Love Aurora. Taman Love Aurora berlokasi di Jalan Cijengkol Selarwi, Sadu, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Taman Love Aurora merupakan daya tarik wisata di Kabupaten Bandung yang telah dibuka sejak tahun 2016. Taman Love Aurora ialah satu dari beberapa destinasi wisata buatan di Kab. Bandung yang mengusung konsep taman dan kolam renang yang menghadap bukit dan wisatawan dapat menikmati indahnya Kota Bandung.

Taman Love Aurora memiliki *rating* bintang 4.1 di *Google review*. Dari ulasan yang telah ditulis oleh wisatawan melalui *google review*, terdapat beberapa ulasan negatif sebanyak 26.8 % dari 158 ulasan dalam rentang waktu satu tahun terakhir, yaitu dari awal tahun 2022 hingga awal tahun 2023. Ulasan negatif ini berdasarkan *rating* 1 hingga 3 yang telah diberikan oleh wisatawan. Ulasan negatif mengenai Taman Love Aurora yaitu mengenai atraksi, amenities atau fasilitas, dan aksesibilitas.

Pertama, atraksi wisata yang ada di Taman Love Aurora hanya terdapat taman yang dihias dengan ornamen hati agar wisatawan dapat berswafoto dan

terdapat kolam renang yang menyediakan pemandangan indah dari Kota Bandung, karena hanya ada dua atraksi yang dapat dilaksanakan oleh wisatawan, wisatawan menganggap bahwa atraksi di Taman Love Aurora tidak cukup menarik dan monoton.

Kedua, fasilitas yang ada di Taman Love Aurora juga dengan kondisi yang kurang baik dan tidak terawat, seperti fasilitas yang digunakan untuk melakukan berswafoto hanya dibuat dari pondasi kayu, dimana hal ini sangat membahayakan wisatawan. Selanjutnya, fasilitas tempat makan yang ada di area kolam renang terlihat tidak ada satupun yang menjual makanan ataupun minuman, sehingga wisatawan harus keluar dari area kolam renang hanya untuk membeli makanan ataupun minuman.

Ketiga, kondisi jalan raya menuju Taman Love Aurora cukup sulit untuk dilalui karena kondisi jalan yang rusak, seperti terdapat lubang, baik lubang dengan ukuran kecil hingga lubang dengan ukuran yang besar di beberapa titik jalan menuju Taman Love Aurora. Selain itu, jalan yang dilalui juga sangat kecil sehingga cukup sulit untuk dilalui oleh dua mobil dari arah yang berlawanan. Wisatawan mengeluhkan atas kondisi jalan ini, karena dengan kondisi jalan yang rusak dan kecil, sangat mengganggu kenyamanan dan keselamatan para pengguna jalan yang akan ke Taman Love Aurora. Keluhan ini memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Taman Love Aurora. Berikut beberapa dokumentasi yang diambil oleh peneliti mengenai atraksi, fasilitas, serta aksesibilitas di Taman Love Aurora:

Gambar 1. 1 Atraksi di Taman Love Aurora



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2023)



Gambar 1. 2 Fasilitas di Taman Love Aurora

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2023)



Gambar 1. 3 Aksesibilitas Menuju Taman Love Aurora

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2023)

Middleton (2009) menjelaskan bahwa produk wisata, yaitu campuran dari tiga unsur utama, meliputi atraksi, amenitas atau fasilitas, serta aksesibilitas yang ada di daya tarik wisata. Atraksi wisata, yaitu potensi yang ada di destinasi wisata, yang dimaksudkan agar dapat menarik pengunjung. Fasilitas ialah sarana prasarana yang saling mendukung untuk memberi rasa nyaman dan kepuasan bagi wisatawan. Kemudian, aksesibilitas ialah kemudahan memperoleh lokasi wisata dengan mengandalkan moda transportasi. Safitri *et al.* (2020) mempertegas bila produk wisata, yaitu seluruh fasilitas atau layanan yang nyata atau tidak nyata, yang tersedia bagi wisatawan yang didapat, dirasakan ataupun dinikmati supaya menjadi serangkaian perjalanan wisata yang bisa memberi pengalaman bagi wisatawan sehingga dapat dikenang hingga kembali ke tempat asalnya. Sebagai komponen dari wisata, atraksi, amenitas maupun aksesibilitas di Taman Love Aurora harus ditingkatkan kembali dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan,

karena pada dasarnya produk wisata ialah faktor bagi wisatawan untuk berkunjung ke sebuah lokasi.

Peneliti juga sudah melaksanakan pra penelitian dengan mewawancarai staf yang ada di Taman Love Aurora, yaitu Bapak Evan selaku pengelola Taman Love Aurora dan Bapak Tedy selaku manajer teknisi. Dalam wawancara ini, Bapak Evan dan Bapak Tedy mengakui bila atraksi yang ada dalam Taman Love Aurora memang kurang menarik, terlalu sedikit, dan monoton, selain itu juga sudah cukup banyak wisatawan yang komplain mengenai permasalahan aksesibilitas yang cukup sulit untuk dilalui, dan sarana prasarana yang kurang terawat. Baru-baru ini Taman Love Aurora sudah membuka fasilitas *glamping* agar wisatawan dapat menginap dengan menyajikan pemandangan kota Bandung. *Glamping* disediakan agar wisatawan dapat lebih lama dan betah untuk berwisata di Taman Love Aurora.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengelola, mereka berpendapat bahwa penurunan jumlah kunjungan wisatawan dapat terjadi karena sudah banyak pesaing yang memiliki produk wisata lebih menarik dibandingkan dengan produk wisata yang ada di Taman Love Aurora. Melihat penurunan tersebut, terdapat potensi yang dipengaruhi oleh produk wisata yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora.

Sesuai uraian di atas, peneliti memberi simpulan bahwasanya kondisi produk wisata yang dimiliki oleh tempat wisata akan berdampak pada kepuasan wisatawan, apabila kondisi produk wisata tidak berdasar pada harapan wisatawan, tentunya para wisatawan kecewa dan tidak memperoleh kepuasan. Namun, ketika kondisi produk wisata sudah berdasar pada ekspektasi wisatawan atau bahkan lebih dari ekspektasi mereka, maka akan berdampak pada kepuasan wisatawan. Atas dasar itulah, pentingnya untuk mengetahui maupun memahami produk wisata dan kepuasan wisatawan. Singkatnya, studi ini meneliti pengaruh produk wisata dan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan literatur dan fenomena yang telah dikemukakan, peneliti memiliki ketertarikan guna meneliti secara rinci perihal pengaruh produk wisata dan kepuasan wisatawan, sehingga mengajukan judul berikut, **“PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN LOVE AURORA SOREANG”**.

Salsabila Diandra Azzahra, 2023

PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN LOVE AURORA SOREANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah peneliti paparkan, perumusan masalah yang dapat terbentuk yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan wisatawan mengenai produk wisata di Taman Love Aurora Soreang?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora Soreang?
3. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora Soreang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis tanggapan wisatawan mengenai produk wisata di Taman Love Aurora Soreang
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora Soreang
3. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora Soreang

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan agar studi ini bermanfaat bagi:

1. Akademik
Studi ini dapat memberi manfaat, serta menambah pengetahuan dan wawasan perihal produk wisata maupun faktor penunjang yang dapat memunculkan kepuasan wisatawan bagi akademisi, terkhusus bagi Program Studi Manajemen Resort dan Leisure
2. Praktis
 - a. Harapan Penulis
Studi ini diharapkan dapat memberikan pengalaman secara pribadi, serta memberi wawasan terkait sektor pariwisata yang diaplikasikan secara langsung

b. Pengelola Wisata

Studi ini diharapkan dapat menyumbang secara pemikiran, yaitu sebagai masukan bagi pihak Taman Love Aurora Soreang untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan pengembangan produk wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Taman Love Aurora Soreang

c. Pemerintah

Studi ini dapat dijadikan masukan untuk meneliti kebijakan, serta sebagai saran terkait pengembangan daya tarik wisata di Taman Love Aurora Soreang

d. Pembaca

Studi ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi terkait tempat wisata Taman Love Aurora Soreang, serta sebagai sumber data bagi peneliti berikutnya

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan akan peneliti susun sebagai tahap awal untuk menyusun tugas akhir. Sistematika penulisan ini sesuai pada Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI.

1. Bab I. Pendahuluan

Memuat perihal latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan maupun manfaat penulisan

2. Bab II. Kajian Pustaka

Memuat perihal teori dari pakar atau ahli yang sesuai dengan studi ini dan memuat kerangka pemikiran

3. Bab III. Metode Penelitian

Memuat ulasan perihal metode penelitian dan uraian perihal populasi, sampel, lokasi, variabel, definisi operasional, instrumen, dan teknik untuk mengumpulkan data

4. Bab IV. Hasil Penelitian maupun Pembahasan

Memuat uraian perihal hasil studi dan pembahasan hasil studi

5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Memuat intisari dari hasil pembahasan, serta saran bagi peneliti berikutnya

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN