

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebuah destinasi wisata memiliki fasilitas wisata yang berfungsi sebagai pemenuh kebutuhan wisatawan. Fasilitas wisata merupakan sebuah sarana yang memiliki fungsi untuk membantu dan memudahkan wisatawan dalam melaksanakan kegiatan berwisata dengan tujuan memperoleh pengalaman rekreasi (Marpaung, 2002 dalam Mukhlas, 2008). Selain itu, fasilitas wisata juga memberikan dukungan pada pengoperasian destinasi wisata dan memenuhi segala keperluan wisatawan. Meskipun fasilitas wisata tidak secara langsung mendorong perkembangan, namun biasanya akan meningkat bersamaan atau setelah objek wisata tersebut berkembang (Spillane, 1994 dalam Mukhlas, 2008).

Fasilitas wisata menjadi hal penting yang harus diperhatikan di suatu destinasi wisata. Fasilitas utama, pendukung, serta penunjang merupakan tiga kelompok fasilitas menurut Spillane (1994 dalam Mukhlas, 2008). Menurut Mill (2000 dalam Fanggidae *et al.*, 2020) komponen fasilitas perjalanan meliputi berbagai elemen seperti alat transportasi, fasilitas akomodasi, pilihan makanan-minuman, dan fasilitas lain yang disesuaikan dengan keperluan perjalanan. Dalam melakukan perjalanan wisata tentu wisatawan akan membutuhkan makan dan minum, sehingga perlu disediakan fasilitas yang mencakup hal tersebut seperti restoran. Fasilitas-fasilitas yang berfungsi sebagai pemenuh kebutuhan wisatawan berada dalam kesatuan yang saling terikat dan tidak dapat dipisahkan serta saling melengkapi satu sama lain (Isdarmanto, 2017). Dengan adanya fasilitas wisata diharapkan bisa menciptakan kenyamanan bagi wisatawan di tempat wisata.

Kepuasan menjadi aspek penting yang harus dipertimbangkan oleh wisatawan dalam memutuskan pembelian suatu produk wisata. Menurut Bigne & Andreu (2004 dalam Xingjun, 2022), kepuasan wisatawan terhadap suatu destinasi wisata adalah hasil dari beberapa faktor, termasuk harapan yang dihasilkan sebelum dan selama perjalanan, serta persepsi wisatawan terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan wisatawan mencerminkan fenomena kognitif dan

emosional. Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh preferensi wisatawan karena preferensi wisatawan mengindikasikan penilaian wisatawan terhadap pengalaman berwisata yang bersifat positif, negatif, atau netral serta kepuasan wisatawan akan tercapai ketika pengalaman wisatawan tersebut sesuai atau melampaui ekspektasi mereka dalam berwisata (Flower *et al.*, 2021).

Situ Bagendit adalah salah satu daya tarik wisata menarik yang berada di Kabupaten Garut (Kompasiana.com, 2022). Situ Bagendit merupakan destinasi wisata yang berbasis alam yang menawarkan pemandangan danau yang cukup indah. Situ Bagendit terletak di Desa Bagendit, Kecamatan Banyuresmi, Kabupaten Garut, Jawa Barat. Melalui Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2003 mengenai Pedoman Pelestarian dan Pengendalian Pemanfaatan Kawasan Lindung, Situ Bagendit telah ditetapkan sebagai kawasan lindung. Wisata alam yang menawarkan pemandangan danau ini memiliki luas lahan 124 Ha, dan menjadikannya sebagai salah satu tujuan wisata yang populer bagi masyarakat Garut.

Situ Bagendit terlahir dari cerita rakyat yang berasal dari dongeng Nyi Endit yang merupakan orang terkaya di suatu kampung. Dikarenakan kesombongannya, Nyai Endit tenggelam bersama hartanya dan jadilah Situ Bagendit (Kompas.com, 2021). Dengan adanya dongeng tersebut Situ Bagendit bisa menjadi destinasi wisata yang populer di Kabupaten Garut, serta masyarakat Banyuresmi yang mengawali lahirnya destinasi wisata Situ Bagendit, masyarakat sekitar menginginkan sebuah hiburan untuk melepas penat dan dengan harga yang murah, lalu masyarakat melihat potensi dari danau yang luas dan memiliki pemandangan yang indah, maka lahirlah destinasi wisata situ bagendit.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan Situ Bagendit yang didapatkan dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, dalam rentang waktu 5 tahun, jumlah pengunjung yang datang ke Situ Bagendit mengalami kenaikan dan penurunan seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>	<b>Persentase Jumlah Pertambahan Wisatawan</b>
2018	148.129	
2019	180.719	+22.00%
2020	69.138	-61.74%
2021	0	-100.00%
2022	136.378	+97%

*Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut*

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan secara signifikan pada tahun 2020 dan 2021, penurunan tersebut diakibatkan karena pandemi covid 19 sehingga diberlakukan PPKM serta pada tahun 2021 Situ Bagendit mengalami penutupan dikarenakan sedang diberlakukan revitalisasi selama 15 bulan (infogarut.id, 2021). Situ bagendit kembali dibuka pada tahun 2022 bulan Mei dan mengalami peningkatan kunjungan sebanyak 97% dibandingkan tahun 2020.

Setelah diberlakukannya renovasi yang selesai pada tahun 2022, Situ Bagendit mengalami banyak perubahan, salah satunya fasilitas yang bertambah dan ditingkatkan, selain penyewaan rakit sebagai fasilitas utama, terdapat fasilitas utama lainnya seperti gazebo, penyewaan skuter elektrik, taman pintar dan balai (Detik.com, 2023). Selain itu, terdapat fasilitas pendukung dan penunjang sebagai pelengkap fasilitas utama, seperti tempat parkir, toilet, serta pujasera.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT Situ Bagendit (Bapak Iwan Siswandi, S.Ip) serta dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut (Kepala Bidang Destinasi Pariwisata) pada hari Rabu, tanggal 21 Februari 2023, terdapat permasalahan yang dapat mengganggu kenyamanan dan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Situ Bagendit. Sebagai contoh fasilitas pendukung pujasera yang menawarkan beraneka ragam makanan dan minuman untuk

memenuhi kebutuhan wisatawan belum tertata dengan baik sehingga wisatawan merasa kurang puas.



**Gambar 1. 1 Pujasera**

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023*

Terlihat bagaimana seperti di Gambar 1.1 tempat pedagang berjualan tidak ditata secara baik sehingga terlihat tidak rapi yang menyebabkan tidak adanya unsur keindahan. Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan beberapa wisatawan pada hari Sabtu 8 April 2023 mengenai fasilitas di Situ Bagendit, mereka mengatakan bahwa fasilitas yang terdapat di Situ Bagendit dirasa kurang tertata dan terlihat kurang adanya perawatan yang dilakukan secara berkala.

Dengan adanya hasil wawancara tersebut penulis kemudian mencari data tambahan mengenai ulasan atau *review* wisatawan yang telah berkunjung ke Situ Bagendit. Tujuan mencari data ini untuk mengetahui bagaimana pendapat serta penilaian wisatawan mengenai Situ Bagendit. Penulis mencari data tersebut melalui halaman *google review*. Penulis hanya mengambil data review dalam rentang satu tahun terakhir yaitu pada tahun 2022 dikarenakan pada tahun tersebut Situ Bagendit telah selesai di revitalisasi.

Berdasarkan hasil pencarian data di halaman *google review* mengenai pengalaman berwisata di Situ Bagendit dalam rentang satu tahun terakhir didapatkan sebanyak 330 ulasan yang diberikan wisatawan, terdapat 285 ulasan

positif dan 44 ulasan negatif atau sebanyak 13.3% wisatawan memberikan ulasan negatif. Ulasan negatif berisikan kekecewaan pengunjung terhadap Situ Bagendit. Ulasan negatif dikategorikan berdasarkan wisatawan yang memberikan rating 1 sampai 3, namun jika wisatawan memberikan rating 3 dengan komentar positif maka tidak dikategorikan sebagai ulasan negatif. Ulasan negatif tersebut diantaranya dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1. 2 Ulasan Negatif Wisatawan**

No.	Ulasan	Jumlah Ulasan
1.	Harga	15
2.	Fasilitas	27
3.	Pelayanan	2

*Sumber: Dikelola Peneliti, 2023*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat ulasan negatif mengenai fasilitas wisata di Situ Bagendit, wisatawan merasa kurang puas akan fasilitas yang tersedia di Situ Bagendit, beberapa ulasan dari wisatawan tersebut mengatakan bahwa tempat rekreasi cukup murah, setelah revitalisasi cukup bagus, namun kurangnya penataan area kantin-kantin cenderung kumuh. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman penulis saat melaksanakan kegiatan OJT (*On the Job Training*) di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut, dimana selama kegiatan tersebut penulis sering melakukan monitoring menuju Situ Bagendit, sehingga mengetahui keadaan Situ Bagendit secara langsung.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, meskipun Situ Bagendit telah mengalami revitalisasi dan menjadi lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya, namun terdapat permasalahan yang disebabkan oleh faktor yang telah dijelaskan sebelumnya. Wisatawan merasa kurang puas dengan fasilitas yang disediakan di Situ Bagendit, hal ini menjadi urgensi atau tujuan dari penelitian ini. Dengan begitu pihak pengelola Situ Bagendit maupun Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut mengetahui pentingnya pengembangan fasilitas wisata berbasis preferensi wisatawan sehingga kepuasan wisatawan meningkat di Situ Bagendit, dan hasil dari penelitian yang diperoleh dapat dijadikan sebagai konsep atau gambaran untuk pengembangan fasilitas wisata di Situ Bagendit. Oleh karena itu

Muhammad Raishaldhy Kegart, 2023

**KONSEP PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA BERBASIS PREFERENSI WISATAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN BERWISATA DI SITU BAGENDIT KABUPATEN GARUT**

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

penelitian ini berjudul **“Konsep Pengembangan Fasilitas Wisata Berbasis Preferensi Wisatawan untuk Meningkatkan Kepuasan Berwisata di Situ Bagendit Kabupaten Garut.”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, dengan begitu identifikasi masalah meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fasilitas wisata menurut wisatawan di Situ Bagendit?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Situ Bagendit?
3. Bagaimana preferensi fasilitas wisata yang diinginkan wisatawan di Situ Bagendit?
4. Bagaimana konsep pengembangan fasilitas wisata berbasis preferensi wisatawan di Situ Bagendit?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis sebutkan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fasilitas wisata menurut wisatawan di Situ Bagendit.
2. Menganalisis preferensi fasilitas wisata yang diinginkan wisatawan di Situ Bagendit.
3. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Situ Bagendit.
4. Membuat konsep desain fasilitas wisata berbasis preferensi wisatawan di Situ Bagendit.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperluas serta menambah wawasan kepustakaan mengenai ilmu pariwisata khususnya

terkait Pengembangan Fasilitas Wisata Berbasis Preferensi Wisatawan untuk Meningkatkan Kepuasan Berwisata.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis:

Bagi penulis penelitian ini sangat memberi pemahaman dan wawasan baru mengenai keilmuan dalam pariwisata terutama bagaimana preferensi dan persepsi wisatawan mengenai fasilitas wisata mampu mempengaruhi kepuasan berwisata.

### b. Bagi Pengelola:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran dalam upaya pengembangan wisata di destinasi wisata Situ Bagendit.

### c. Bagi Pembaca:

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber bacaan untuk penelitian selanjutnya terkait Pengembangan Fasilitas Wisata Berbasis Preferensi Wisatawan untuk Meningkatkan Kepuasan Berwisata..

## 1.5.Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan perancangan dan pemahaman dalam susunan penulisan penelitian ini dibutuhkan sistematika penulisan yang diantaranya yaitu:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjadi pengantar penelitian yang membahas terkait latar belakang, rumusan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi konteks jelas mengenai topik penelitian yang berisikan konsep, teori, dan penelitian sebelumnya yang sesuai dengan objek penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan bagaimana penelitian dirancang baik dalam pendekatan, desain, instrumen, teknik pengumpulan data, hingga analisis data yang digunakan.

### **BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Muhammad Raishaldhy Kegart, 2023

*KONSEP PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA BERBASIS PREFERENSI WISATAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN BERWISATA DI SITU BAGENDIT KABUPATEN GARUT*

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

Bab ini menjelaskan temuan atau hasil penelitian berdasarkan pada pengolahan dan analisis data juga pembahasan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini terdapat pemaknaan pada hasil temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan saran dan implikasi kepada berbagai pihak terkait.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**