

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyaknya pengunjung yang tidak diperhatikan secara kepuasannya oleh pengelola pada suatu destinasi wisata masih menjadi permasalahan dalam industri pariwisata. Kepuasan menjadi hal utama yang penting dalam industri pariwisata untuk meminimalisir ketidakpuasan pengunjung selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Para ahli dan penulis sepakat terhadap pernyataan tersebut, yaitu kepuasan bergantung pada destinasi dan pengalaman pengunjung yang dirasakan. Menurut Kozak (2010) kepuasan menjadi urusan penting terhadap setiap destinasi untuk mengukur kepuasan pengunjung.

Setelah itu, berdasarkan penelitian Schouten (2013) kepuasan pengunjung terhadap suatu obyek wisata dipengaruhi oleh kepuasan dari pengunjung yang sudah melakukan kunjungan, bahkan memberitahukan pengalaman positifnya kepada orang lain. Berikutnya, menurut Cherrier & Tjiptono (2016) kepuasan yaitu upaya melengkapi suatu keinginan konsumen. Dari penjelasan tersebut, dalam konteks kepuasan pengunjung maka kepuasan pengunjung merupakan hasil pemenuhan pengalamannya pada saat berkunjung ke suatu destinasi wisata. Sehingga kepuasan pengunjung yaitu perasaan bahagia ataupun rasa kecewa pasca membandingkan harapan, kesan, hingga kinerja (Sunarto, 2003).

Pengalaman pengunjung yang positif dikarenakan mereka mendapatkan kesan yang menarik yang memberikan kepuasan pada destinasi pasca dikunjungi. Lebih lanjut, pengunjung memiliki keinginan untuk melakukan kegiatan wisata sesuai dengan motivasi dan keinginan pengunjung itu sendiri. Mereka akan melakukan kunjungan berulang jika mendapatkan pengalaman yang berkesan (Stylos et al., 2016).

Moutinyo (dalam Bigné *et al.*, 2001) mendefinisikan bahwa kepercayaan merupakan sebuah inti tujuan penting untuk perusahaan sebab menjadi indikator keberhasilan pada perusahaan dalam mengelola manajemen dan operasional perusahaan. Pengalaman berkunjung merupakan suatu hal penting dari tujuan pengelolaan daya tarik wisata untuk dapat mengoptimalkan pengalaman wisata.

Fandi Tjiptono (2011) menjelaskan apabila konsumen merasa memperoleh kepercayaan dan kepuasan, tentunya memiliki manfaat yang juga termasuk kepuasan. Dengan begitu, dapat disimpulkan pengunjung memperoleh kepuasan.

Terdapat penelitian terdahulu terkait studi pariwisata yang mengukur tentang pengaruh pengalaman berkunjung terhadap kepuasan. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Tsai *et al* (2020) yang mengutarakan “*Effects of memorable tourism experience on tourists’s affect satisfaction*”. Pengalaman kegiatan wisata berpengaruh terhadap kepuasan.

Berikutnya, penelitian yang telah dilakukan oleh Rindang Putri & Purna Dewi (2017) mengutarakan “pengalaman memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan, kepuasan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berkunjung kembali,”. Maka dari itu, pengalaman positif berarti sesuai dengan harapan mendapatkan pengalaman sesuai dengan harapan, apabila pengalaman tidak memberikan perasaan puas, maka pengunjung tidak akan merasa senang.

Selanjutnya, penelitian yang telah dilakukan oleh Tan (2017) mengutarakan bahwa kepercayaan positif dapat meningkatkan intensitas kunjungan berulang. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Jeon *et al.*, (2020) mengutarakan “*experience was a positive determinant of customer delight and recollection: and these delighted-related factors rated as higher emotional experiences and positively influenced recollection and revisit intention*”. Pengalaman adalah hal penentu terhadap kesenangan dan ingatan konsumen; dan berbagai faktor yang berkaitan dengan kesenangan dinilai sebagai pengalaman emosional dan secara positifnya, berimplikasi pada kepuasan pengunjung. Pengalaman positif

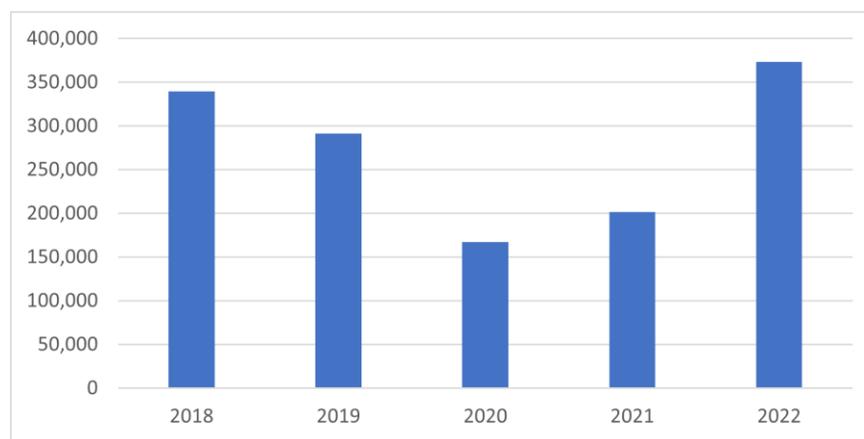
memberikan kepuasan dikarenakan dipengaruhi oleh emosional positif yang menimbulkan kenangan positif pada pengunjung. Penelitian terdahulu membuktikan kepuasan pengunjung dapat ditimbulkan oleh suatu pengaruh, yaitu pengaruh pengalaman pengunjung yang mempengaruhi perilaku pengunjung setelah berkunjung pada destinasi wisata.

Kota Bandung merupakan kota yang kaya akan wisatanya, dengan begitu kota Bandung menjadi salah satu kota yang sangat digemari oleh para pengunjung bagi warga lokalnya sendiri maupun dari berbagai kota lainnya. Dari waktu ke waktu kota Bandung telah meningkatkan berbagai pembangunan dan fasilitas guna mendongkrak dan mendukung industri pariwisatanya. Pada akhirnya kota Bandung telah memiliki banyak daya tarik wisata mulai dari wisata alam hingga buatan dengan berbagai pilihan yang dapat dikunjungi oleh para pengunjung.

Kota Bandung banyak mempersembahkan berbagai daya tarik yang menarik pengunjung, hal ini juga dikarenakan secara geografis kota Bandung memiliki berbagai wisata alam yang membawa nama Kota Bandung terkenal dengan berbagai macam jenis objek wisatanya. Terlepas dari banyaknya jenis wisata yang kota Bandung miliki, kota Bandung memiliki kawasan wisata alam unggulan, yaitu Tahura Ir. H. Djuanda.

Tahura Ir. H. Djuanda merupakan salah satu destinasi wisata populer di kota Bandung. Destinasi tersebut tidak hanya mempersembahkan sedikit daya tarik, namun juga menawarkan berbagai daya tarik lainnya dengan bervariasi dimulai dari daya tarik alamnya hingga daya tarik gua bersejarah. Maka dari itu, Tahura Ir. H. Djuanda adalah salah satu pilihan objek wisata terbaik bila ingin mencari kepuasan atau pengalaman rekreasi. Bahkan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan salah satu destinasi dengan kawasan terluas di kota Bandung, yaitu kurang lebih 526,98 hektar. Tahura Ir. H. Djuanda merupakan destinasi yang diminati oleh pengunjung, dibuktikan dengan grafik data kunjungan yang menyentuh angka ratusan ribu dalam setiap tahunnya. Namun. Pada dasarnya,

Tahura Ir. H. Djuanda merupakan kawasan hutan konservasi yang memiliki keterbatasan untuk tidak dapat dilengkapi berbagai penunjang pembangunan aktivitas pariwisata pada umumnya. Hal tersebut dikarenakan hutan konservasi memiliki syarat atau batas tertentu untuk melindungi ekosistem kawasan tersebut. Seperti, melindungi berbagai vegetasi dan satwa. Maka dari itu, secara keseluruhan kawasan Tahura Ir. H. Djuanda tidak dapat dijadikan sebagai pembangunan aktivitas pariwisata yang bersifat massif.



Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Tahura 2018-2022

Sumber: Dinas balai pengelolaan kehutanan Tahura Djuanda (2023)

Berdasarkan gambar 1.1 data kunjungan tersebut dapat dilihat bahwa data kunjungan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda bersifat fluktuatif. pada tahun 2018 hingga tahun 2019 terjadi penurunan jumlah kunjungan sebanyak 14%. Setelah itu, dari tahun 2019 hingga 2020 juga tetap mengalami penurunan jumlah kunjungan bahkan secara masif sebanyak 49% kerana disebabkan oleh wabah pandemi yang terjadi pada tahun tersebut. Lalu, pada tahun 2020 hingga 2021 tetap masih terjadi penurunan jumlah kunjungan sebanyak 20% karena masih dalam masa wabah pandemi. Namun, pada tahun 2021 hingga tahun 2022 keadaan mulai kembali stabil dengan adanya kenaikan jumlah kunjungan

sebanyak 86% karena pada tahun tersebut industri pariwisata mulai dibuka kembali.

Peneliti mendapatkan berbagai ulasan di *google* ulasan pada tahun 2021-2023 terdapat pengunjung yang mengutarakan tempat tersebut merupakan tempat yang bagus untuk beraktivitas olahraga, tempat yang adem dan asri, serta memiliki daya tarik wisata yang beragam, bahkan menjadi tempat yang cocok untuk berwisata bersama keluarga. Berdasarkan pengamatan peneliti, terdapat 1250 ulasan yang diberikan oleh pengunjung pada tiga tahun terakhir di *google* ulasan yaitu tahun 2021-2023 sebanyak 10,4 % merupakan ulasan negatif. Secara rinci lagi pada tahun 2021 pengunjung cenderung memberikan komentar positif berkaitan dengan keindahan alam yang asri dan sejuk serta perasaan gembira untuk bisa berkunjung dikarenakan aktivitas pariwisata pada saat itu terpaksa berhenti dikarenakannya ada wabah pandemi. Namun pada tahun tersebut juga terdapat ulasan negatif yang cenderung mengarah pada kebersihan lingkungan, fasilitas, biaya parkir, kualitas pelayanan, dan terlebih lagi terkait sistem *ticketing* yang menurutnya kurang efektif dikarenakan harus melalui reservasi *online* terlebih dahulu dan harus mengantri panjang serta tidak bisa menggunakan uang *cash* untuk masuk ke Tahura Ir. H. Djuanda. Kemudian, pada tahun 2022 pengunjung cenderung memberikan ulasan positif terkait keindahan alam, tempat yang nyaman untuk berolahraga dan memberikan pengalaman baru yang berbeda. Namun, untuk ulasan negatif pada tahun tersebut, yaitu terkait kebersihan lingkungan, punli, pelayanan, aksesibilitas, tempat makan yang tidak bersih, kurang fasilitas informasi, dan fasilitas lainnya yang masih banyak terbengkalai. Kemudian pada tahun 2023 pengunjung memberi ulasan positif mengarah pada kesenangan mereka bahwa Tahura Ir. H. Djuanda merupakan tempat yang cocok untuk piknik bersama keluarga, memiliki pemandangan yang indah, memiliki daya tarik bersejarah yang menarik dan lengkap. Namun di samping itu terdapat ulasan negatif yang cenderung mengarah pada kualitas pelayanan dan harga tidak sesuai, *tour guide* yang membuat pengunjung tidak

nyaman, punli, fasilitas yang masih banyak terbengkalai, kurangnya fasilitas edukasi, aksesibilitas yang rusak dan banyak terdapat *tourist trap* di Tahura Ir. H. Djuanda.

Ulasan negatif pada tiga tahun terakhir tersebut berdasarkan pengalamannya dapat berpotensi mengganggu kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Dengan berbagai permasalahan tersebut, sangat memungkinkan berimplikasi terhadap pengalaman berkunjung dan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Maka dari itu, Tahura Ir, H. Djuanda relevan sesuai konteks penelitian atau pun variabel yang akan diteliti pada penelitian ini sehingga pengunjung akan mendapatkan pengalaman yang optimal hingga membuat pengunjung memiliki respon pada evaluasi sesuai harapannya (Tjiptono:311).

Berdasarkan berbagai ulasan yang diutarakan oleh pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda sesuai dengan pengalamannya masing-masing. Lebih lanjut dari penjelasan di atas peneliti memiliki motivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Berkunjung terhadap kepuasan pengunjung di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan-permasalahan sebelumnya dapat dirumuskan sebagai berikut ini:

1. Bagaimana pengalaman berkunjung di Tahura Ir. H. Djuanda pada tahun 2020-2023?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H Djuanda pada tahun 2020-2023?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman berkunjung terhadap kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda pada tahun 2020-2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi pengalaman berkunjung di Tahura Ir. H. Djuanda.
2. Mengidentifikasi kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H Djuanda.
3. Menganalisis pengaruh pengalaman berkunjung terhadap kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan menjadi ilmu pengetahuan baru serta meningkatkan pemahaman penulis. Maka dari itu, penulis dapat berkontribusi dalam bidang pariwisata terutama dalam pengelolaan kawasan taman hutan raya untuk kedepannya.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah ilmu pengetahuan baru guna tujuan meningkatkan kesadaran pengelola tahura kedepannya terkait pemahaman optimalisasi pengembangan Tahura untuk mendatang
- b. Diharapkan pemerintah dapat melakukan berbagai evaluasi bagi setiap pengelola tahura dengan memberikan saran, pertimbangan, dan evaluasi terutama dalam pengelolaan Tahura.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini mengacu pada sistematika penulisan agar terstruktur, adapun sistematika penulisan terdiri dari berikut ini:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab tersebut terdiri dari fenomena latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab tersebut terdiri kajian teori, kesimpulan sementara (hipotesis), kerangka pemikiran serta penelitian terdahulu, berisikan mengenai pembahasan teori-teori yang berkaitan dengan variabel atau pun objek penelitian yang menjadi tumpuan sebagai bahan analisis data penelitian teori yang digunakan yaitu pengalaman berkunjung dan kepuasan pengunjung.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab tersebut terdiri dari lokasi penelitian, sampel dan populasi, lokasi penelitian, variabel dan instrumen penelitian, analisis data, uji validitas dan reliabilitas.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab tersebut memberikan gambaran umum, profil responden, perolehan hasil analisis deskriptif variabel pengalaman berkunjung dan niat berkunjung kembali, beserta pembahasannya, pengaruh pengalaman berkunjung terhadap niat berkunjung kembali.

e. BAB V SARAN DAN KESIMPULAN

Hasil pembahasan meliputi saran, kesimpulan, dan rekomendasi penulis.

f. DAFTAR PUSTAKA

Berbagai sumber pendukung penelitian skripsi.

g. LAMPIRAN