

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan keindahan alam dan budaya serta keanekaragaman. Hal tersebut menunjukkan Indonesia memiliki banyak destinasi dan menjadi daerah tujuan wisata baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Sektor pariwisata harus dikembangkan agar meningkatkan pendapatan daerah, tentu pemerintah harus turut membantu dalam pembangunan pariwisata. Pariwisata (Muzacky & Muryanto, 2022) diartikan sebagai kegiatan berpergian sementara waktu individu atau kelompok menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya, dengan dorongan berbagai kepentingan dari ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kegiatan penting lainnya seperti ingin menambah pengalaman ataupun belajar. Perkembangan destinasi wisata di Indonesia sudah terbilang sangat cukup baik, dapat dibuktikan dengan meningkatnya tingkat kunjungan wisatawan. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Indonesia 2018-2022

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik
2018	15.810.305	303.403.888
2019	16.106.954	722.158.733
2020	4.052.923	524.571.392
2021	1.557.530	603.020.000
2022	5.471.277	895.120.000

Sumber: (Kemenparekraf & BPS, Kunjungan Wisatawan ke Indonesia, 2023)

Dari sajian data pada Tabel 1.1., dapat dilihat kunjungan wisatawan pada tahun 2018-2019 mengalami peningkatan yang besar. Menunjukkan Indonesia berpotensi dalam hal pariwisata, sedangkan pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan. Namun dapat dilihat kembali pada tahun 2022 kunjungan mulai meningkat kembali dan memasuki era *new normal* (Kemenparekraf, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan secara signifikan mulai melonjak pada tahun 2021 dan 2022.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Memiliki letak geografis strategis membuat provinsi Jawa Barat memiliki berbagai macam destinasi, mulai dari wisata alam hingga keanekaragaman. Potensi

destinasi wisata di Jawa Barat sangat besar, maka dari itu perlu dilakukan pengembangan oleh pelaku wisata mulai dari sarana dan pra-sarana hingga fasilitas pendukung yang ada di destinasi wisata daerah Jawa Barat.

Tabel 1.2 Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat Tahun 2019-2021

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara
2018	63.298.608	2.597.455
2019	107.451.428	3.645.433
2020	90.818.341	1.905.213
2021	96.136.034	220.531

Sumber : (BPS & Open Data Jabar, 2021)

Sajian data pada Tabel 1.2., menunjukkan wisatawan Domestik dan wisatawan mancanegara mengalami kenaikan pada tahun 2018-2019. Pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019. Namun, pada tahun 2021 wisatawan Domestik kembali mengalami peningkatan karena sudah mulai memasuki era *new normal* dan wisata pun secara bertahap dapat beroperasi kembali dengan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh Pemerintah di Indonesia. Lain halnya dengan wisatawan Domestik pada 2021 masih mengalami penurunan dikarenakan kondisi yang berbeda-beda di setiap negara (BPS, 2023).

Kabupaten Sumedang, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, memiliki ibu kota di Kecamatan Sumedang Utara. Daerah ini sangat terkenal dengan kuliner khususnya, Tahu Sumedang, yang dikenal dengan cita rasanya yang gurih dan kelezatannya yang tak tertandingi. Selain itu, Kabupaten Sumedang memiliki letak geografis yang strategis, berbatasan dengan beberapa wilayah penting di sekitarnya. Di sebelah utara, Sumedang berbatasan dengan Kabupaten Indramayu; di sebelah selatan, berbatasan dengan Kabupaten Garut; di sebelah barat, berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Subang; serta di sebelah timur, berbatasan dengan Kabupaten Majalengka. Dengan kondisi geografis ini, Kabupaten Sumedang memiliki akses yang cukup mudah ke berbagai wilayah lainnya, sehingga dapat menjadi pusat pertemuan budaya dan ekonomi. Pemerintah Kabupaten Sumedang terus berupaya untuk mempromosikan potensi wilayah ini, baik dari segi pariwisata, industri, maupun kuliner khususnya. Sumedang tidak hanya menawarkan kelezatan Tahu Sumedang, tetapi juga keindahan alam dan kekayaan budaya yang menarik untuk

dieksplorasi. Kabupaten Sumedang menjadi salah satu destinasi menarik di Jawa Barat yang layak untuk dikunjungi dan dinikmati keunikan serta keistimewaannya.

Potensi pariwisata yang terdapat di Kabupaten Sumedang akan berkembang sangat pesat seiring dengan beroperasinya jalan Tol Cisumdawu. Hal tersebut akan memudahkan akses orang-orang dari luar Sumedang untuk bisa menikmati wisata dengan waktu perjalanan yang lebih efektif dari sebelumnya (Disparbudpora, 2023). Sumedang sendiri mendeklarasikan diri sebagai Kabupaten Pariwisata. Pariwisata di Kabupaten Sumedang tidak kalah indah dengan yang berada di daerah lain mulai dari wisata alam, atraksi wisata, wisata budaya hingga wisata *modern* tersedia di Kabupaten Sumedang.

Tabel 1.3 Kunjungan Wisatawan Domestik Kabupaten Sumedang 2018-2022

Tahun	Wisatawan Domestik
2018	78.830
2019	114.645
2020	298.508
2021	264.070
2022	421.892
2023 (Jan-Feb)	117.804

Sumber: (Disparbudpora, 2023)

Sajian data pada Tabel 1.3., menunjukkan pada data kunjungan wisatawan Domestik bahwa dari tahun 2018-2020 terjadi kenaikan secara bertahap hal tersebut membuktikan besarnya minat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang. Sedangkan dari tahun 2020-2021 terjadi penurunan tetapi tidak terlalu drastis. Kunjungan wisatawan Domestik tertinggi yang datang ke Kabupaten Sumedang yaitu pada tahun 2022. Sedangkan pada tahun 2023 masih sementara dalam rentang waktu Januari hingga Februari sudah mencapai 100 ribu kunjungan dan masih terus mengalami kenaikan (Disparbudpora, 2023). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa wisatawan mengalami peningkatan walaupun disisi lain masih terjadi penurunan.

Desa Citengah memiliki kekayaan alam dan budaya serta kearifan lokal yang masih terjaga menjadikan lokasi tersebut mempunyai banyak destinasi wisata alam dan tidak meninggalkan tradisi dan budaya. Selain dikenal dengan Tahu Sumedang, bidang pariwisatanya juga memiliki potensi dalam tingkat kunjungan untuk membantu pendapatan daerah. Namun terdapat beberapa destinasi yang masih kurang

dalam hal fasilitas pendukung, tentu ini merupakan suatu kekurangan bagi destinasi wisata.

Desa Citengah yang berada di Kecamatan Sumedang Selatan memiliki salah satu destinasi wisata yaitu “Sapatapaan” berlokasi di Citengah Cisoka, Citengah, Kecamatan Sumedang Selatan., Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311 lahir dari sebuah kontemplasi tentang alam dan kearifan lokal yang ada dan tumbuh disekitarnya (Iwan, 2024). Pendiri disana takjub dengan lutung, surili dan berbagai jenis burung eksotis, mereka terpesona dengan sungai yang jernih, hijaunya pepohonan dan udara yang segar. Keberadaan keanekaragaman hayati dan kearifan lokal, memberikan inspirasi untuk melakukan konservasi agar tetap lestari dan terjaga. Sebagai salah satu upaya untuk melestarikan nilai-nilai kearifan lokal dan lingkungan, terdapat himpunan dan membentuk sebuah komunitas yang diberi nama "Komunitas Sapatapaan", yaitu sebuah komunitas tempat berinteraksinya para penggiat budaya dan lingkungan dan membangun Objek Wisata Sapatapaan (Sapatapaan Insun, 2023).

Tabel 1.4 Kunjungan Wisatawan Wisata Sapatapaan 2018-2022

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara
2018	10.080	20
2019	2.750	-
2020	150	-
2021	1.245	-
2022	1.740	-
2023 (Jan-Mar)	750	-

Sumber: (Pengelola Wisata Sapatapaan, 2023)

Dari sajian data menurut penjelasan dari Sapatapaan Insun (2023) pada Tabel 1.4., terdapat Kunjungan wisatawan ke wisata Sapatapaan. Pada tahun 2018 merupakan tingkat kunjungan tertinggi dari wisatawan mancanegara maupun domestik. Pada tahun 2020 Sapatapaan juga terkena dampak yang membuat tingkat kunjungan mengalami penurunan sangat drastis, di tahun 2021-2022 mengalami kenaikan, namun karena wisata Sapatapaan terletak di lokasi rawan bencana alam membuat wisatawan menjadi ragu untuk berkunjung kembali. Pada tahun 2023 data sementara di dapatkan dan masih akan meningkat.

Proses pengembangan destinasi wisata Sapatapaan terdapat beberapa aspek kritis yang menjadi fokus perhatian utama, terutama berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan analisis mendalam terhadap berbagai ulasan dan *feedback* yang dihimpun dari platform digital dan media sosial, teridentifikasi beberapa faktor signifikan yang berkontribusi pada kurangnya kepuasan pengunjung yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Infrastruktur akses menuju lokasi wisata menjadi sorotan utama. Kondisi jalan yang kurang memadai, baik dari segi kualitas maupun lebar jalan, tidak hanya mengurangi kenyamanan perjalanan tetapi juga berpotensi menimbulkan kekhawatiran keselamatan bagi wisatawan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesan pertama dan keseluruhan pengalaman berwisata.
- 2) Terdapat keterbatasan dalam hal fasilitas pendukung, khususnya ketersediaan gerai dan toko yang menyediakan kebutuhan wisatawan. Minimnya variasi dan jumlah outlet tidak hanya mengurangi pengalaman berbelanja tetapi juga membatasi pilihan wisatawan dalam memenuhi kebutuhan mereka selama berwisata, yang pada gilirannya dapat memengaruhi lama tinggal dan potensi pengeluaran di destinasi.
- 3) Isu terkait biaya parkir yang dinilai lebih tinggi dari standar umum menjadi catatan penting. Penetapan tarif yang tidak proporsional dapat menciptakan persepsi negatif terhadap nilai keseluruhan pengalaman wisata, terutama jika tidak diimbangi dengan fasilitas dan layanan yang setara.
- 4) Kurangnya akomodasi dan fasilitas yang inklusif bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia menjadi sorotan serius. Ketiadaan atau keterbatasan akses dan fasilitas khusus tidak hanya membatasi partisipasi kelompok ini dalam aktivitas wisata tetapi juga mencerminkan kurangnya perhatian terhadap prinsip pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan.

Identifikasi berbagai aspek ini menjadi landasan krusial bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pengembangan yang komprehensif. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pada setiap aspek tersebut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan secara langsung, tetapi juga untuk

membangun citra positif destinasi, meningkatkan daya saing, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan jumlah kunjungan dan lama tinggal wisatawan. Sehingga permasalahan ini cukup penting untuk diangkat dan menjadi perhatian bahwa dengan kurangnya beberapa hal tersebut membuat wisatawan merasa kurang puas berkunjung ke destinasi wisata sapatapaan.

“Pola Spasial Atraksi Wisata Dan Fasilitas Penunjang Pariwisata Di Kecamatan Tanjungpandan, Kabupaten Belitung” menunjukkan bahwa Fasilitas penunjang bisa merupakan amenities, aksesibilitas, dan akomodasi (Febriska, 2019.). Fasilitas pendukung harus tersedia di destinasi wisata Sapatapaan yang sudah memiliki atraksi dan pengelola di destinasi. Lebih lanjut “Peran Fasilitas Daya Tarik Wisata Pantai Ujuang Batu Padang” menunjukkan bahwa, fasilitas merupakan salah satu aspek penting maka dari itu diperlukan peningkatan fasilitas pariwisata sesuai dengan aturan seperti memanfaatkan lahan kosong untuk menyediakan fasilitas yang belum tersedia (Andri Arja Manggara 2020). Dengan demikian diperlukan sosialisasi bagi masyarakat sekitar agar menumbuhkan kesadaran mengenai pentingnya pengelolaan bersama di destinasi wisata untuk peningkatan fasilitas yang ada.

Destinasi dengan konsep ekowisata merupakan wisata alam yang masih menjaga kebudayaannya tetapi tidak ketinggalan zaman. Memiliki daya tarik yang berpotensi mendatangkan wisatawan, namun belum cukup dikenal hingga masyarakat luar. Jarak tempuh dari pusat kota terbilang cukup dekat, dengan waktu tempuh kurang lebih 30 menit, membuat Desa Citengah berpotensi untuk mendatangkan wisatawan. Sebagai destinasi yang tergolong masih dalam tahap pengembangan, tentu masih banyak kekurangan salah satunya dalam hal fasilitas pendukung. Destinasi Wisata Sapatapaan telah berdiri sejak tahun 2017, namun dalam pengembangannya sempat terhenti yang membuat destinasi tersebut masih harus melakukan pengembangan hingga saat ini. Berdasarkan hal tersebut maka fokus penelitian di destinasi wisata Sapatapaan dipilih sebagai tempat penelitian dengan judul **“Peran Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Sapatapaan Kabupaten Sumedang”** dengan harapan penelitian ini dapat mendorong perbaikan dan

pengembangan fasilitas pendukung di berbagai destinasi wisata, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman serta kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran umum destinasi wisata Sapatapaan?
- 2) Bagaimana peran fasilitas pendukung pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti, maka dari itu tujuan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum destinasi wisata Sapatapaan.
- 2) Untuk menganalisis bagaimana peran fasilitas pendukung pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap agar hasil penelitian dapat bermanfaat bagi banyak pihak baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut:

#### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta masukan baru yang bermanfaat untuk perkembangan destinasi wisata Sapatapaan sendiri.

#### 2) Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis sebagai berikut:

- a) Bagi Peneliti, hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengembangan fasilitas pendukung yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan.
- b) Bagi Program Studi, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bahan pertimbangan dalam menyusun program mata kuliah dan meningkatkan citra

program studi juga universitas melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

- c) Bagi Pengelola Destinasi Wisata Sapatapaan, hasil penelitian dapat memberikan masukan dan acuan terhadap pengembangan fasilitas pendukung di destinasi wisata Sapatapaan Desa Citengah Kabupaten Sumedang.
- d) Bagi Pemerintah, hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam membuat kebijakan berdasarkan data yang didapatkan, juga memberikan solusi dalam menangani masalah yang terdapat di destinasi wisata serta memberikan gagasan dalam menyusun strategi terkait pengembangan sektor pariwisata.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini mengikuti sistematika penulisan yang terstruktur sebagai berikut:

#### 1) Bagian Awal Skripsi

Bagian awal mencakup beberapa elemen penting mengenai identitas skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman ucapan terimakasih, abstrakm daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

#### 2) Bagian Utama Skripsi

Bagian utama skripsi terdiri dari beberapa bab dan sub-bab yang disusun sebagai berikut:

##### a) BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

##### b) BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk pengertian fasilitas pendukung, pengertian kepuasan wisatawan, dan kajian literatur dari penelitian terdahulu yang relevan.

##### c) BAB III METODE PENELITIAN