

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu sektor yang mempunyai tugas utama pada pertumbuhan ekonomi suatu daerah, dengan kekayaan alamnya yang luar biasa, menawarkan berbagai destinasi pariwisata yang membuat perhatian wisatawan menjadi tertarik baik lokal ataupun internasional. Pariwisata juga adalah sebuah sumber pendapatan negara yang signifikan, selain dari sektor migas, yang mempunyai peluang besar untuk mempengaruhi pertumbuhan ekonomi, yang saat ini masih berkembang lambat. Sektor pariwisata di Indonesia masih mempunyai potensi pengembangan yang belum sepenuhnya dimanfaatkan. Dengan pengembangan yang optimal, sektor pariwisata dapat menarik minat wisatawan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri untuk berkunjung dan menghabiskan uangnya dalam aktivitas wisata. Melalui transaksi tersebut, komunitas lokal di destinasi pariwisata dapat meningkatkan taraf hidup mereka, sementara negara akan menerima pendapatan devisa dari wisatawan asing yang menukarkan mata uang mereka dengan rupiah (Syahrul, 2015). Dalam konteks ini, daya tarik wisata menjadi faktor penting dalam keputusan berkunjung wisatawan.

Daya tarik wisata atau "*tourist attraction*" adalah faktor utama guna menarik orang mengunjungi sebuah daerah. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan (Kabu, 2019). Pada konteks produk, mutu suatu produk tidak hanya ditentukan oleh kualitasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti daya tarik, daya tahan, dan kemudahan penggunaan (Kotler, 2013). Kotler juga menekankan pentingnya produk memuaskan keinginan konsumen serta dapat memenuhi ekspektasi mereka. Daya tarik wisata harus mencakup tiga unsur utama, yaitu sesuatu yang dapat dilihat (*Something to see*), seperti keindahan alam, bangunan sejarah, dan kesenian setempat; sesuatu yang dapat dilakukan (*Something to*

do), seperti menaiki sampan, mencicipi makanan tradisional, dan berpartisipasi dalam tarian lokal; dan sesuatu yang dapat dibeli (*Something to buy*), untuk memenuhi kebutuhan belanja para wisatawan (Yoeti, 2002). Keseluruhan konsep ini menyoroti pentingnya menyediakan pengalaman yang holistik serta memuaskan bagi para pengunjung dalam konteks daya tarik wisata. Faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan dalam pengembangan suatu daerah tujuan wisata meliputi 3 faktor, adalah (1) tersedianya daya tarik, baik daya tarik alam termasuk pantainya (*natural attractions*) maupun daya tarik buatan manusia (*man made attractions*) termasuk objek-objek atau daya tarik lainnya yang mempunyai keunikan di daerah tujuan wisata yang bersangkutan, (2) kemudahan untuk mencapai atau aksesibilitas menuju dan selama berwisata di daerah tujuan wisata tersebut, dan (3) faktor-faktor yang memberikan kenyamanan (*convenience*) bagi wisatawan seperti tersedianya akomodasi, restoran dan bar, serta fasilitas penunjang wisata lainnya yang dibutuhkan untuk memudahkannya menikmati kunjungan di daerah tujuan wisata dimaksud (Heath & Wall, 1992).

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang (Spillane, 1994). Daya tarik alam dan fasilitas rekreasi merupakan dua faktor kunci yang memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih destinasi wisata. Keputusan berkunjung wisatawan merujuk pada konsep keputusan pembelian konsumen yang diadaptasi menjadi keputusan berkunjung wisatawan. Keputusan pembelian merupakan suatu proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian. Pembeli menentukan pilihannya dan melakukan pembelian, serta mengkonsumsinya (Dewi, Rivandi, & Meirina, 2020). Keputusan pembelian merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, pelayanan kepada konsumen,

keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian (Kotler & Keller, 2009). Keputusan konsumen adalah motif atau dorongan yang timbul terhadap sesuatu dimana pembeli melakukan pembelian disebabkan adanya kebutuhan dan keinginan (Lapian, Mandey, & Loindong, 2015). Dalam garis besar, dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian merupakan suatu pendekatan penyelesaian masalah yang terintegrasi dalam aktivitas konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti mengidentifikasi kebutuhan dengan cermat, mencari informasi secara menyeluruh, mengevaluasi opsi pembelian dengan seksama, membuat keputusan yang tepat, dan menunjukkan perilaku setelah pembelian yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dalam esensi ini, keputusan pembelian mencerminkan proses yang kompleks dan berlapis-lapis yang dijalani oleh konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan serta mendapatkan kepuasan maksimal dari produk atau layanan yang mereka beli.

Sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap keputusan kunjungan para wisatawan mencakup *elektronik word of mouth*, daya tarik, fasilitas, harga, citra destinasi, lokasi, aksesibilitas, media promosi, ketersediaan transportasi, dan keberadaan tempat sampah (Mulyati & Masruri, 2019). Riset yang dilakukan oleh Dewi dan kawan-kawan menyatakan bahwa faktor-faktor seperti daya tarik wisata, fasilitas, dan aksesibilitas memiliki dampak positif terhadap keputusan berkunjung (Dewi, Rivandi, & Meirina, 2020). Hasil penelitian lain pun menunjukkan faktor penarik wisatawan adalah *electronic word of mouth*, daya tarik, fasilitas, harga, citra destinasi, lokasi, aksesibilitas, media promosi, ketersediaan transportasi dan tempat sampah. Kemudian dari 9 faktor tersebut hanya 3 faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik yaitu *electronic word of mouth*, daya tarik dan aksesibilitas (Mulyati & Masruri, 2019). Penelitian lain menunjukkan daya tarik wisata dan amenities memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Hal ini menjelaskan apabila sebuah objek wisata memiliki daya tarik dengan adanya fasilitas yang mendukung, infrastruktur objek wisata, tersedianya alat transportasi dan sikap ramah

masyarakat, serta dilengkapi dengan fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap, maka hal ini akan semakin meningkat pula keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan (Susianto, Johannes, & Yacob, 2022). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa daya tarik wisata berpengaruh terhadap keputusan berkunjung, sedangkan fasilitas dan aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, untuk mempengaruhi wisatawan memutuskan berkunjung, maka diperlukan adanya perubahan-perubahan terhadap daya tarik wisata, fasilitas dan aksesibilitas. Apabila hal ini dilakukan maka dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan (Daulay, 2022). Penelitian lain pun mengatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Sedangkan potensi daya tarik wisata tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan (Wulandari, Yuliar, & Widyaningsih, 2021).

Berbicara tentang pariwisata, Kabupaten Garut mempunyai banyak potensi wisata yang saat ini sudah banyak disukai wisatawan. Mulai dari wisata alam, budaya, hingga wisata rekreasi, pada saat ini sudah banyak jenis dan perkembangannya. Hal tersebut membuat banyak wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Garut. Menurut data kunjungan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Garut, selama periode 2017 - Desember 2023 tercatat jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Garut sebanyak 17,6 juta orang. Jumlah kunjungan wisatawan paling banyak terjadi pada 2022 dengan jumlah wisatawan sebanyak 4.406.053 orang.

Situ Bagendit, sebuah danau di Desa Bagendit, Kec. Banyuresmi, Kab. Garut, Prov. Jawa Barat, yaitu suatu daya tarik wisata alam yang menarik. Situ Bagendit menawarkan keindahan alam yang luar biasa. Ini mempunyai luas 124 ha serta sudah ditetapkan sebagai sebuah kawasan lindung oleh Perda Prov. Jawa Barat. Salah satu *icon* Kabupaten Garut ini mempunyai keunikan yang khas dari cerita legendanya yang sudah dikenal masyarakat luas. Dongeng Lengenda Situ Bagendit yang didalamnya menceritakan kisah Nyai Endit. Seorang janda kaya raya yang dikenal akan kesombongan dan kekikirannya. Pada suatu hari Nyai Endit ini mendapatkan akibat dari kesombongan dan kekikirannya dengan tenggelam karena sebuah banjir

bersama semua harta dan budaknya. Legenda ini sudah tersebar bahkan sudah dibuatkan menjadi sebuah film yang membuat Situ Bagendit sudah dikenal sejak dahulu.

Table 1
Data Kunjungan Situ Bagendit

Tahun	Jumlah Wisatawan
2018	148.129
2019	180.719
2020	69.138
2021	0
2022	136.378
2023	181.197

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut

Berdasarkan data kunjungan pada tabel 1, terjadi kenaikan dan penurunan terhadap kunjungan ke Situ Bagendit. Pada tahun 2018 menuju 2019 terjadi kenaikan kunjungan. Sedangkan dari 2019 menuju 2020 terjadi penurunan karena adanya Covid-19. Selain itu pula pada bulan november 2020 Situ Bagendit dilakukan revitalisasi sampai bulan april 2022. Pada tahun 2022 setelah selesai dilakukan revitalisasi terjadi lagi peningkatan walaupun belum signifikan. Kenaikan yang cukup signifikan terjadi di tahun 2023 setelah dilakukan revitalisasi. Bahkan lebih besar dari 5 tahun sebelumnya.

Revitalisasi Situ Bagendit dikerjakan oleh Kementerian PUPR yang berlangsung dari tahun 2020-2022. Revitalisasi ini dilakukan untuk memperbaiki sumber daya alam dan buatan diarea tersebut. Tindakan ini dilakukan sebagai respon terhadap penurunan kualitas danau serta fasilitas yang kurang memadai. Revitalisasi yang telah dilakukan meliputi perbaikan tata letak dan penambahan beberapa fasilitas, seperti; menara swafoto diatas

danau, gedung amphitheater diatas danau, pengembangan area kuliner, pembangunan masjid apung, pembangunan area pinggir danau. Adanya revitalisasi ini memberikan wajah baru bagi Situ Bagendit dan membuat wisatawan berbondong-bondong untuk mengunjungi Situ Bagendit pada awal pembukaan setelah revitalisasi. Hal tersebut membuat jumlah kunjungan pada tahun 2023 setelah revitalisasi mengalami lonjakan, seperti yang terlihat pada tabel 1 diatas. Namun, di sisi lain, banyak wisatawan yang enggan melakukan kunjungan kembali ke Situ Bagendit dan memberikan kesan yang tidak memuaskan setelah kunjungan. Wisatawan merasa belum puas dengan fasilitas yang disediakan, terutama karena mereka harus mengeluarkan uang tambahan untuk menikmati setiap fasilitas yang ada. Setelah dilakukan wawancara dengan salah satu pemandu wisata di Kabupaten Garut, terdapat bahwa meskipun revitalisasi telah dilakukan dan kunjungan meningkat, wisatawan cenderung hanya ingin berkunjung sekali saja dan tidak berniat untuk kembali karena merasa tidak cukup puas. Selain itu, dari hasil analisis platform *google review* dengan jumlah 550 orang rentan waktu setelah dilakukan revitalisasi, Situ Bagendit ini mendapatkan bintang sebanyak 4,3. Kesimpulannya adalah mayoritas wisatawan merasa puas dengan pemandangan alam di Situ Bagendit namun kecewa dengan kebersihan dan fasilitas sarananya. Ulasan-ulasan dari *Google Review* ini menunjukkan bahwa meskipun revitalisasi telah membawa perubahan positif, masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas serta kebersihan lingkungan agar dapat meningkatkan kepuasan dan niat kunjungan kembali wisatawan. Seperti halnya menurut Priyadi (2016) yang menyebutkan bahwa seseorang tidak akan mau mengunjungi daerah wisata dengan daya tarik yang biasa saja, karena mereka harus membayar dan meluangkan waktu untuk melakukan pengalaman berwisata. Dalam industri pariwisata, kunci untuk mendapat keuntungan adalah dengan menciptakan pengalaman hedonis berkualitas tinggi serta menciptakan pengalaman perjalanan bermakna, unik dan berkesan sehingga dapat memunculkan retensi wisatawan (Coudounaris, 2017). Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang harus di teliti. Melihat

saat ini Situ Bagendit sudah mendapatkan wajah baru dan sudah dikunjungi banyak wisatawan namun masih ada hal lain yang harus dibenahi.

Dalam era globalisasi ini, pariwisata telah menjadi salah satu sektor kunci yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi banyak negara. Pariwisata tidak hanya meningkatkan pendapatan negara melalui devisa dari wisatawan asing tetapi juga mendorong perkembangan ekonomi lokal melalui peningkatan pendapatan masyarakat setempat. Dalam konteks Indonesia, pariwisata memiliki potensi yang luar biasa karena keanekaragaman alam, budaya, dan warisan sejarahnya yang unik. Meskipun demikian, sektor ini masih belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Beberapa destinasi wisata di Indonesia, seperti Situ Bagendit, telah mengalami revitalisasi untuk meningkatkan daya tarik mereka. Situ Bagendit, yang terkenal dengan keindahan alamnya, telah mendapatkan perhatian lebih setelah dilakukan revitalisasi fasilitas rekreasi. Revitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan menarik lebih banyak pengunjung. Menurut penelitian sebelumnya, daya tarik wisata merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi (Kabu, 2019; Kotler, 2013). Hal ini meliputi keunikan, keindahan, dan nilai dari suatu objek wisata yang menjadi magnet bagi pengunjung. Selain itu, fasilitas rekreasi yang memadai dan berkualitas juga berperan penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan niat kunjungan kembali (Coudounaris, 2017). Namun, meskipun Situ Bagendit telah mengalami perbaikan fasilitas, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa revitalisasi tersebut benar-benar meningkatkan keputusan berkunjung wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh daya tarik alam dan fasilitas rekreasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Situ Bagendit. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pengelola destinasi wisata dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk menarik lebih banyak wisatawan dan meningkatkan daya saing pariwisata di Kabupaten Garut. Dengan demikian, melalui optimalisasi daya tarik wisata dan fasilitas rekreasi, diharapkan dapat terjadi peningkatan

signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada perekonomian lokal dan nasional.

1.2.Rumusan masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana daya tarik alam, fasilitas rekreasi dan keputusan berkunjung di Situ Bagendit?
2. Bagaimana daya tarik alam berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Situ Bagendit?
3. Bagaimana fasilitas rekreasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Situ Bagendit?
4. Bagaimana perbandingan pengaruh antara daya tarik alam dan fasilitas rekreasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Situ Bagendit?

1.3.Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan yang dilaksanakannya yaitu diantaranya:

1. Menganalisis pengaruh daya tarik alam terhadap keputusan berkunjung wisatawan.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas rekreasi terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung.
3. Mengidentifikasi perbandingan pengaruh antara daya tarik alam serta fasilitas rekreasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Situ Bagendit.

1.4.Manfaat penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat secara teoritis serta praktis untuk hal-hal berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori perilaku konsumen dalam konteks pariwisata, khususnya faktor-

faktor yang memengaruhi keputusan berkunjung ke destinasi wisata alam. Temuan ini bisa memperkuat atau memperluas pemahaman tentang peran daya tarik alam dan fasilitas rekreasi dalam menarik minat pengunjung. Temuan penelitian dapat memberikan wawasan baru tentang preferensi dan motivasi pengunjung dalam memilih destinasi wisata alam.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran berupa arahan dan pembaharuan dalam mengembangkan strategi pengembangan pariwisata alam baik untuk pemerintah maupun untuk pengelola. Bagi pengelola Situ Bagendit, hasil temuan ini bisa memberikan informasi berharga tentang faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk menarik lebih banyak pengunjung, seperti pemeliharaan daya tarik alam dan penyediaan fasilitas rekreasi yang memadai. Pengelola dapat mempergunakan temuan penelitian guna merancang strategi *marketing* yang lebih efektif dengan menonjolkan daya tarik alam dan fasilitas rekreasi yang menjadi faktor utama pada keputusan berkunjung. Temuan ini juga bisa menjadi referensi bagi pengelola dalam mengalokasikan sumber daya secara tepat untuk memelihara dan meningkatkan daya tarik alam dan fasilitas rekreasi yang diminati pengunjung.

1.5.Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik Alam dan Fasilitas Rekreasi Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Situ Bagendit” ialah diantaranya:

BAB I : Pendahuluan

Bab I ini berisi mengenai pendahuluan yang diantaranya terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II : Kajian Teori

BAB II ini berisi penjelasan teori-teori yang berkaitan dengan keputusan berkunjung dan pengalaman wisatawan, serta terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dan sudah terpercaya keabsahannya.

BAB III : Metode Penelitian

BAB III ini berisi metode penelitian yang diantaranya meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

BAB IV ini berisi mengenai hasil dan pembahasan dari data yang telah disusun dengan sistematis untuk memecahkan beberapa pertanyaan dalam rumusan masalah.

BAB V : Penutup

BAB V ini berisi penutup, yang mana didalamnya membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah diteliti diatas.