

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Industri pariwisata merupakan salah satu bidang industri yang sedang berkembang. Perkembangan industri pariwisata dapat dikatakan sangat cepat di berbagai negara terutama negara berkembang. Karena industri pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat menjadi sumber pemasukan devisa yang besar bagi berbagai negara terutama negara berkembang yang mempunyai banyak potensinya untuk dikembangkan. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mempunyai banyak potensi untuk dikembangkan.

Indonesia kaya akan kekayaan alamnya yang sangat berlimpah dan dapat menjadi sebuah modal besar untuk mengembangkan sektor industri pariwisatanya. Dengan mengandalkan modal tersebut untuk sektor pariwisata sehingga dapat membantu perekonomian Indonesia serta dapat membuka berbagai lowongan kerja baru bagi masyarakat Indonesia. Karena dilihat kebutuhan akan dunia pariwisata akan semakin berkembang dan tidak akan pernah habis.

Selain dipenuhi banyak kekayaan alamnya, Indonesia pun memiliki adat budaya yang beragam. Kedua hal tersebut dapat dijadikan sebagai potensi bagi industri pariwisata di Indonesia. Potensi Indonesia tidak hanya terpaku pada kekayaan alamnya saja ataupun adat budaya yang beragam, Indonesia kaya akan sejarah, kuliner, seni dan hal-hal lainnya. Oleh karena itu berbagai macam wisata di Indonesia dapat ditemui, seperti wisata bahari, wisata alam, wisata kuliner, wisata budaya, agrowisata, wisata edukasi, dan wisata-wisata lainnya. Selain mempunyai berbagai macam wisata, Indonesia pun mempunyai berbagai macam taman yang dipenuhi dengan atraksi wisatanya.

Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki banyak atraksi wisata untuk dikunjungi. Dimulai dari keindahan alamnya, kekayaan sejarah dan budayanya, serta surga berbelanja dan berburu kuliner yang unik. Dengan banyaknya atraksi wisata di Kota Bandung tersebut muncul lah istilah-istilah wisata seperti wisata alam, wisata belanja, wisata keluarga, hingga wisata

kuliner. Tetapi satu hal yang selalu menarik para wisatawan dari Kota Bandung yaitu pemandangan alamnya yang indah nan eksotik. Dengan pemandangan alam yang indah nan eksotik tersebut Kota Bandung banyak dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara.

Selain Bandung memiliki banyak atraksi wisata yang menarik untuk dikunjungi, aksesibilitas untuk menuju Kota Kembang ini pun sangat mudah untuk dijangkau. Sejak kehadiran Tol Cipularang, berwisata ke Kota Bandung tidak sulit untuk ditempuh. Dengan perjalanan 2 jam memakai kendaraan roda 4 dari Jakarta memudahkan para wisatawan untuk mengunjungi Kota Kembang ini. Selama perjalanan pun para wisatawan akan disuguhi dengan pemandangan alam yang indah. Selain kehadiran Tol Cipularang, aksesibilitas menuju Kota Bandung melewati jalur udara pun semakin mudah. Kini Bandara Husein Sastranegara yang menjadi kebanggaan Kota Bandung pun menerima penerbangan dari luar negeri. Sehingga para wisatawan yang mengunjungi Kota Bandung pun sekarang tidak hanya terbatas oleh wisatawan lokal saja tetapi wisatawan mancanegara pun dapat dengan mudah menikmati keindahan Kota Bandung. Tetapi meskipun begitu penerbangan dari luar negeri yang menuju Kota Bandung masih terbatas hanya dari Malaysia dan Singapura saja.

Dengan segala kemudahan aksesibilitas menuju Kota Bandung semakin banyak pula wisatawan yang datang ke Kota Bandung. Dapat di lihat pada tabel dibawah ini mengenai kunjungan wisatawan ke Kota Bandung.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2009-2013**

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan		Jumlah
	Domestik	Mancanegara	
2009	4.822.532	185.076	5.007.608
2010	4.951.439	228.449	5.179.888
2011	6.487.239	225.585	6.712.824
2012	5.080.584	176.855	5.257.439
2013	5.388.292	176.432	5.564.724

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan ke Kota Bandung dari tahun 2009 hingga 2013, rata-rata terjadi peningkatan dari tahun ketahunnya kecuali dari tahun 2011 ke tahun 2012 terjadi penurunan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan jumlahnya. Begitu pun untuk tingkat kunjungan wisatawan domestik meskipun adanya penurunan yang sangat drastis pada tahun 2011 ke tahun 2012 tetapi rata-rata terjadi peningkatan dari tahun ke tahunnya. Berbeda dengan wisatawan mancanegara yang hanya terjadi peningkatan di tahun 2010 tetapi di tahun 2011 terjadi penurunan meskipun hanya sedikit. Tetapi setelah itu kunjungan terus menerus terjadi penurunan sampai 2013.

Kondisi alam Kota Bandung yang merupakan cekungan dan dikelilingi gunung memberikan atmosfir Kota Bandung yang selalu sejuk. Serta dengan kawasan alamnya yang terjaga keindahan alamnya sehingga Bandung terkenal dengan wisata alamnya. Salah satu kawasan pelestarian alam yang terkenal sebagai destinasi wisata alam dan membuat menarik wisatawan domestik maupun mancanegara yaitu Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang terletak di daerah Dago kawasan Bandung Utara ini.

Menurut undang-undang no.5 tahun 1990 Pasal 1 ayat 15 Taman Hutan Raya adalah kawasan pelestarian alam untuk tujuan koleksi tumbuhan atau satwa yang alami/buatan, jenis asli dan atau bukan asli, yang dimanfaatkan bagi kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi. Sehingga Taman Hutan Raya menurut undang-undang menunjang untuk pariwisata. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan kawasan konservasi yang terpadu antara alam sekunder dengan hutan yang dikelola oleh Balai Pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Luasnya mencapai 590 hektare membentang dari kawasan Dago Pakar sampai Maribaya. Letak Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda berada di Kampung Pakar, Desa Ciburial, Kecamatan Cimencyan, pada ketinggian antara 770 mdpl sampai 1330 mdpl. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda ini memiliki bentang alam yang merupakan perpaduan perbukitan dan lembah yang dilalu oleh sungai Cikapundung, hal ini menjadi unggulan atraksi wisata tersendiri bagi Taman Hutan Raya yang lebih dikenal dengan sebutan Tahura Djuanda.

Mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda menjadi salah satu pilihan para wisatawan Bandung. Dengan dimanjakan oleh keindahan panorama alam serta kentalnya sejarah yang berada di Taman Hutan Raya ini tentunya menjadi suatu ketertarikan yang sayang untuk dilewatkan oleh para wisatawan yang mengunjungi Kota Bandung ini. Atraksi wisata yang dimiliki oleh Taman Hutan Raya ini selalu menarik para wisatawan untuk tidak melewatkan mengunjungi salah satu taman terbesar di kota kembang ini. Kunjungan wisatawan yang mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda memang cenderung meningkat. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini mengenai kunjungan wisatawan ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Wisatawan ke Taman Hutan Raya**  
**Ir. H. Djuanda Bandung**

No	Bulan	2009	2010	2011	2012	2013
1	Januari	13.092	14.385	14.982	10.345	11661
2	Februari	5.569	7.965	11.192	8.005	6683
3	Maret	7.932	8.148	10.319	12.423	14905
4	April	8.806	12.363	10.724	12.148	8784
5	Mei	11.863	18.871	15.941	16.962	13112
6	Juni	14.980	14.612	17.615	18.410	14254
7	Juli	13.469	12.956	11.634	12.223	4516
8	Agustus	7.538	5.981	4.187	20.321	13696
9	September	15.255	13.803	16.347	11.239	8572
10	Oktober	6.828	6.787	9.008	11.383	11032
11	November	8.457	7.526	6.441	12.040	11166
12	Desember	11.295	12.325	12.022	13.178	13424
	<b>Jumlah</b>	<b>125.084</b>	<b>135.722</b>	<b>140.412</b>	<b>158.677</b>	<b>231039</b>

Sumber : Balai Pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Dapat dilihat bahwa selalu terjadi kenaikan tiap tahunnya, terutama kenaikan dari 2012 ke 2013 terlihat sangat signifikan. Berdasarkan hasil penelitian saudara Niken Imas Sawitri dari Program Studi Manajemen Resort &

Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia yang berjudul Hubungan Karakteristik Wisatawan dan Motivasinya di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda bahwa salah satu motivasi para wisatawan yang mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yaitu karena atraksi wisatawisata yang dimiliki Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Atraksi wisatawisata yang dimiliki Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan atraksi utama yang dimiliki Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda ini.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan (wisatawan) dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut menurut Band (1991). Jadi kepuasan konsumen merupakan salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan dalam suatu perusahaan, sehingga dapat menciptakan loyalitas antara pelanggan (wisatawan) dengan perusahaan yang akan menimbulkan keuntungan bagi kedua belah pihak. Seperti yang telah diuraikan Schnaars (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005) bahwa :

pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan (wisatawan) yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan (wisatawan) dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan (wisatawan)nya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan (wisatawan) dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, dapat mengakibatkan perubahan perilaku keputusan pembelian konsumen. Para konsumen akan melirik tempat wisata lain yang serupa tetapi dapat memberikan yang konsumen harapkan. Selan itu juga dengan ketidakpuasan konsumen akan berdampak negatif bagi citra tempat wisata tersebut sehingga akan mengurangi tingkat kunjungan wisatawan dan akan berdampak bagi pendapatan.

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan salah satu tempat wisata yang menjadi andalan Kota Bandung. Tentunya kepuasan wisatawan yang mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda merupakan suatu prioritas utama yang harus selalu dijaga pihak pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Oleh karena itu Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang salah satu destinasi utama wisata di Kota Bandung tentunya harus selalu menjaga kepuasan para wisatawan

yang mengunjunginya agar tercipta loyalitas wisatawan yang akan selalu mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Seperti dilihat pada hasil penelitian sebelumnya bahwa salah satu motivasi wisatawan yang mengunjungi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yaitu karena atraksi wisatawisatanya yang merupakan atraksi utama yang dimiliki oleh Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik dengan mengadakan penelitian terhadap pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Oleh karena itu penulis tertarik dengan mengambil judul **“Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Kota Bandung”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Ditinjau dari latar belakang yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja atraksi wisata yang terdapat di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?
3. Apa pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi mengenai atraksi wisata yang dimiliki Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.
2. Menganalisis terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.
3. Menganalisis pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian pariwisata terutama dalam hal pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Nadia Mustika, 2014

Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda  
Kota Bandung

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

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda upaya mengetahui pengaruh atraksi wisata yang dimiliki Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Serta selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar dalam meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan berdasarkan kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan baik untuk perkuliahan Manajemen Resort dan Leisure atau pun sebagai rujukan bagi mahasiswa yang akan meneliti di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

## E. Sistematika Penulisan

Menginduk kepada sistematika penulisan yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan :

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahliyang mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti: Lokasi, Populasi, Sampel, Jenis dan Sumber Data, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan Mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi dari penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.



