

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia terdapat banyak sekali destinasi wisata. Sebagai negara besar dengan banyak kota yang sedang berkembang, Indonesia memiliki industri pariwisata yang beragam. Populasi pulau di Indonesia tumbuh menjadi 17.000 jiwa pada tahun 2021 (Kominfo, 2021). Oleh karenanya negara ini menjadi rumah bagi jutaan wisatawan mengingat jumlah tersebut. Setiap kota di Indonesia memiliki keunggulan dan daya tarik wisata yang berbeda-beda. Dimulai dari wisata alamnya yang luar biasa hingga wisata belanja, kuliner, taman hiburan, dan tempat wisata yang terkenal.

Pesona Indonesia sudah lama menjadi incaran banyak pengunjung domestik maupun mancanegara. Dengan beragam budaya, flora, dan hewan, Indonesia merupakan tempat yang sangat menjanjikan untuk dijadikan objek wisata. Diperkirakan hanya 4,052 juta wisatawan luarnegri yang datang ke Indonesia pada tahun 2020. Karena jumlah tersebut hanya sekitar 25% dari seluruh wisatawan yang diharapkan berkunjung ke Indonesia pada tahun 2019, angka tersebut sangat mengkhawatirkan (Kemenparekraf/Baparekraf RI, 2021). Perjuangan agar pariwisata Indonesia terus bertumbuh dengan cepat harus terus dilakukan. Tantangan yang harus dilakukan oleh pariwisata Indonesia adalah mencoba mempromosikan dengan gencar agar lebih banyak pengunjung mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

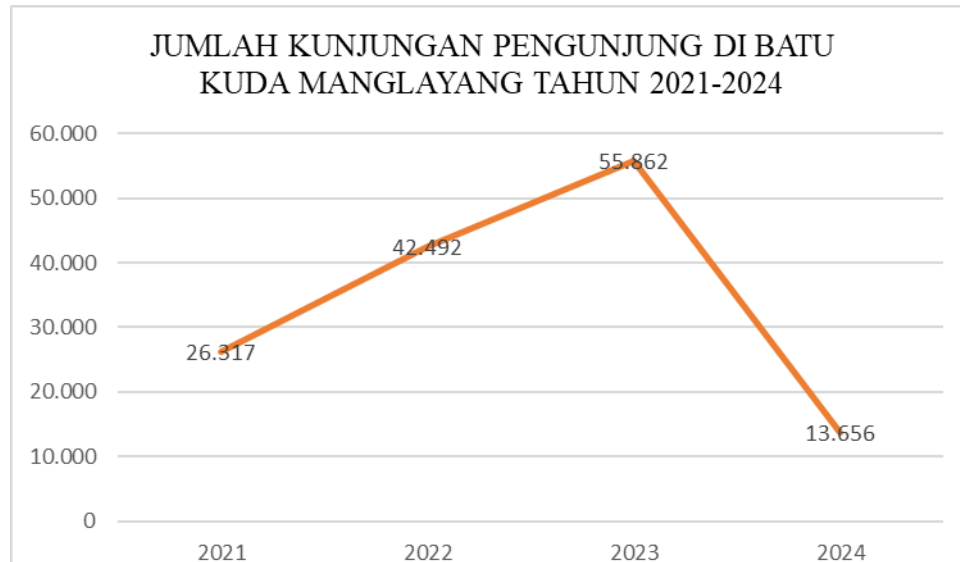
Setelah pembatasan *Covid-19* mulai mereda, sektor pariwisata mulai bangkit kembali. Jawa Barat memiliki keunggulan kompetitif karena potensi pariwisata dan budayanya yang sangat luas dan beragam, yang meliputi wisata buatan, budaya, kreatif, dan alam (Portal Jabarprovgoind, 2022). Jawa Barat terkenal dengan pemandangan alamnya yang sangat indah. Banyak tempat wisata yang elok dan menawan sehingga menjadi incaran pengunjung, sebagai contoh adalah kota Bandung karena selain menjual banyaknya kuliner yang lezat dan *variative*,

Bandung dan sekitarnya juga memiliki banyak wisata alam yang menjual pemandangan indah.

Wisata alam diartikan sebagai perjalanan ke daerah alam yang belum dikembangkan, seperti perbukitan, pegunungan, dan hutan (Sudhartono, 2020). Setelah beraktivitas berat, wisata alam menjadi sarana untuk melepas lelah. Tubuh dan pikiran akan menjadi lebih jernih setelah menikmati wisata alam sehingga mampu menghasilkan karya yang lebih kreatif. Selain Bandung yang menawarkan berbagai macam wisata, Kota Bandung yang merupakan bagian dari Kabupaten Bandung juga terkenal karena memiliki banyak tempat wisata, diantaranya yaitu wisata kuliner hingga wisata agro. Kabupaten Bandung juga banyak memiliki wisata alam yang menjual pemandangan yang indah. Seperti di Bandung selatan ada Ciwidey yaitu Situ Patenggang, Ranca Upas, dan lain-lain. Di Bandung utara seperti Dago ada Dago Pakar, Tebing Keraton, dan lain sebagainya. Di Bandung Timur juga banyak terdapat hutan wisata. Diantaranya yaitu Batu Kuda Manglayang yang berada di Desa Cibiru Wetan, dekat lereng Gunung Manglayang di daerah Ujungberung.

Diantaranya yaitu kawasan yang disebutkan "hutan wisata" adalah Batu Kuda yang pada hakikatnya merupakan hutan produktif dan lindung yang telah dibangun dan digunakan sebagai destinasi wisata (Ahmad et al., 2021). Objek wisata Batu Kuda Manglayang masih berada dalam pengawasan Perhutani Pemerintah Daerah setempat. Dahulunya Batu Kuda Manglayang ini tidak terlalu bagus dan terkesan apa adanya, namun kali ini berbeda. Selain pemandangan keindahan alam yang menawan serta udara yang sejuk, Batu Kuda Manglayang juga menyimpan mitos. Nama Manglayang diambil dari kata "layang" yang berarti terbang (wikipedia, 2024). Batu Kuda Manglayang ini terhubung dengan batu yang bentuknya seperti kuda. Selain memiliki legenda tempat tersebut juga memiliki suasana yang indah dan udara segar, sehingga membuat wisatawan tertarik untuk mengunjungi Batu Kuda Manglayang. Hanya saja menurut penuturan dari pihak pengelola Manglayang minat pengunjung yang ingin berkunjung menurun hingga 40 persen pada tahun 2020. Permasalahan utama terjadinya penurunan angka tersebut disebabkan karena adanya pemberlakuan

PSBB. Penurunan angka ini hanya terjadi di awal Covid-19, sedangkan tahun-tahun berikutnya dari data kunjungan wisawatan Batu Kuda Manglayang yang dimiliki oleh pihak BKPH Manglayang menunjukkan adanya peningkatan angka kunjungan.

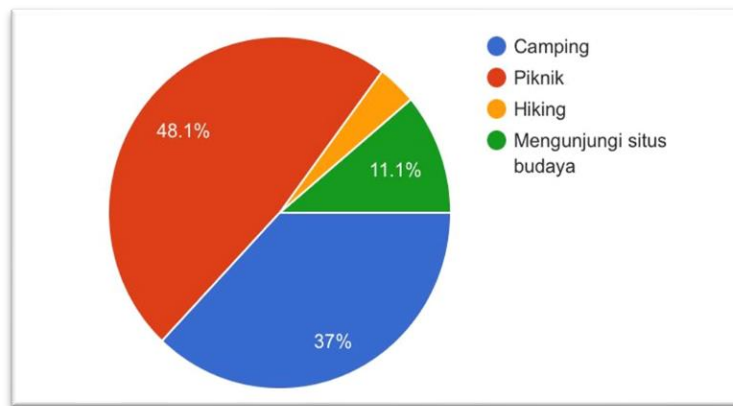


Gambar 1. 1 Jumlah Pengunjung Batu Kuda

Sumber : (Pengelola BKPH Manglayang Barat KPH Bandung Utara, 2024)

Gambar grafik 1.1 menyatakan adanya kenaikan angka pengunjung dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Pada tahun 2021 tercatat 26.317 pengunjung yang melakukan aktivitas di Batu Kuda Manglayang. Dimana pada pertengahan Juni hingga pertengahan November tidak ada satupun pengunjung yang tercatat. Hal ini disebabkan karena adanya PSBB yang mengakibatkan Batu Kuda Manglayang tutup selama 6 bulan. Namun pada tahun 2022 angka pengunjung naik secara drastis yaitu sebanyak 42.492 pengunjung yang berkunjung. Selanjutnya pada tahun 2023 pengunjung naik dengan jumlah 55.862 pengunjung. Sedangkan pada tahun 2024 bulan Januari hingga bulan Juli tercatat 13.656 pengunjung.

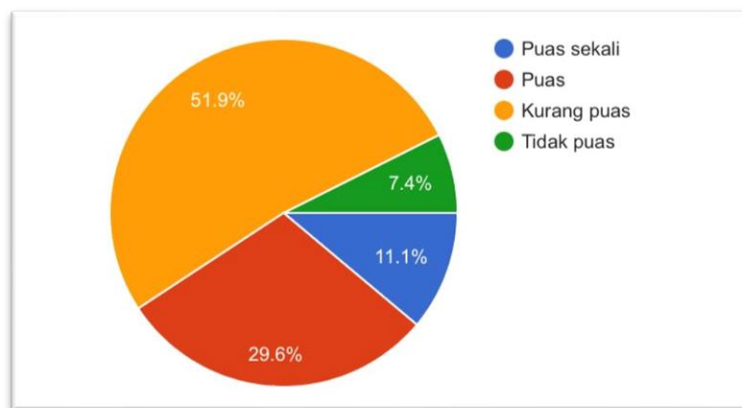
Pada penelitian ini, peneliti melakukan survey pendahuluan ke beberapa responden mengenai atraksi, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung Batu Kuda Manglayang.



Gambar 1. 2 Diagram Hasil Survey

Sumber: Dokumen Peneliti 2023

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa 48.1% pengunjung mengunjungi Batu Kuda Manglayang untuk melakukan piknik. Selain PSBB, ada dua hal utama yang menyebabkan menurunnya jumlah pengunjung Batu Kuda Manglayang, yaitu: (1) Pengembangan atraksi cenderung kurang memiliki variasi yang dapat menarik minat wisatawan. (2) Fasilitas-fasilitas yang terdapat di Batu Kuda Manglayang masih banyak terdapat kekurangan salah satunya plang penunjuk arah menuju atraksi belum terdapat disana. Hal tersebut mengakibatkan beberapa pengunjung sulit menentukan arah jalan menuju beberapa tempat atraksi. Salah satu cara mengatasinya dengan meningkatkan kualitas fasilitas-fasilitas yang memiliki kekurangan ataupun kerusakan, agar pengunjung yang berkunjung merasa puas dengan atraksi dan amenities yang ditawarkan Batu Kuda Manglayang.



Gambar 1. 3 Diagram Hasil Pra-Survey

Berdasarkan Gambar 1.3 membuktikan bahwa 51,9% responden kurang puas dengan fasilitas yang ada di Batu Kuda Manglayang. Untuk menarik banyak wisatawan, fitur-fitur tertentu sangat penting. Layanan yang hanya tersedia ketika seluruh rencana perjalanan menawarkan pengalaman positif bagi pengunjung disebut sebagai kualitas pariwisata. Aspek-aspek tertentu dari pariwisata memiliki dampak besar pada seberapa puas wisatawan dengan perjalanan mereka dan seberapa besar kemungkinan mereka untuk kembali. Tingkat kenikmatan meningkat seiring dengan kualitas fitur destinasi (Cahyanti et al., 2020). Agar sesuai dengan harapan pengunjung, kepuasan berkontribusi pada terciptanya, pertumbuhan, dan pemeliharaan citra positif dan reputasi baik (Rahmiati & Dani, 2020). Jika tamu senang, mereka akan datang lagi. Hasil dari penelitian ini menyatakan kepuasan pengunjung dan kunjungan kembali dilihat dari keramahan petani (masyarakat daerah sekitar) (Sukendar et al., 2021). Berbeda dengan penelitian ini yang membahas mengenai kepuasan pengunjung dilihat dari pengaruh atribut wisata yang ada di Batu Kuda Manglayang yang berfokus pada dua atribut wisata yaitu atraksi dan amenitas. Daya tarik yang menarik wisatawan ke suatu lokasi adalah daya tarik yang memiliki nilai inheren (Jendela Dunia, 2023). Segala sesuatu yang menjadi target atau daya tarik wisatawan serta memiliki keanekaragaman, kekayaan alam, keindahan, dan nilai dianggap sebagai daya tarik wisata (Ramadhani et al., 2021). "Tempat keagamaan, souvenir, teater, taman hiburan, paket wisata, makanan, tempat belanja, dan pemandu" merupakan contoh daya tarik tempat wisata. Di sisi lain, "faktor

pemeliharaan" merupakan fasilitas untuk pelayanan kebutuhan pengunjung seperti aksestabilitas, kegiatan, informasi, dan penginapan. (Laksana et al., 2022). Fasilitas yang memadai dibutuhkan pada setiap tempat wisata, termasuk wisata alam atau wisata hutan. Wisata hutan tidak akan bisa berkembang jika tanpa adanya fasilitas wisata yang memadai (Qin & Cheng, 2021). Fasilitas wisata sangat berperan penting dalam pengembangan pariwisata. Kendati demikian, Batu Kuda Manglayang masih terdapat beberapa kendala yang sering ditemui berkaitan dengan amenities atau fasilitas. Namun temuan studi yang membahas tentang dampak fasilitas pariwisata menunjukkan perlu adanya studi lebih lanjut yang membahas tentang topik tersebut.

Masalah yang dihadapi objek wisata adalah perkembangannya yang sangat lambat karena kurangnya fasilitas pendukung. Pengelola objek wisata perlu memperhatikan sejumlah hal, termasuk layanan, barang, dan fasilitas. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Adif et al., 2023). Penelitian sebelumnya meneliti masalah-masalah yang berkaitan dengan fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik wisata Gua Batu Kapal.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak fokus penelitian mengenai pengaruh atraksi dan amenities. Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan, peneliti bersemangat dan termotivasi untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH ATRAKSI DAN AMENITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI BATU KUDA MANGLAYANG”

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh atraksi terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang?
- 2) Bagaimana pengaruh amenities terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang?
- 3) Bagaimana pengaruh atraksi dan amenities terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang?

1.3. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menjelaskan pengaruh atraksi terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang.
- 2) Menjelaskan pengaruh amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang.
- 3) Menguraikan pengaruh atraksi dan amenitas terhadap kepuasan pengunjung di Batu Kuda Manglayang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

- 1) **Manfaat Teoritis**
 - a. Dapat dijadikan sumber rujukan dan menambah wawasan untuk menggambarkan mengenai penelitian sejenis.
 - b. Dapat menambah dan melengkapi koleksi temuan penelitian mahasiswa dan untuk menjadi panduan bagi pembelajaran di masa mendatang serta untuk disempurnakan.
- 2) **Manfaat Kebijakan**

Diharapkan kebijakan pemerintah mampu sebagai sumber daya dan memberikan saran untuk meningkatkan pengembangan dan pengelolaan infrastruktur dan atraksi pariwisata Batu Kuda Manglayang.
- 3) **Manfaat Praktik**

Diharapkan mampu menarik dan mempertahankan jumlah pengunjung Batu Kuda Manglayang serta hasil dari penelitian dapat menjadi bahan evaluasi Batu Kuda Manglayang dalam memperhatikan permasalahan-permasalahan yang ada di Batu Kuda Manglayang sehingga dapat menambah minat kunjungan pengunjung yang ingin berkunjung.
- 4) **Manfaat sosial**

Diharapkan masyarakat berpartisipasi meningkatkan kepedulian dalam pengembangan Batu Kuda Manglayang berupa kesadaran sosial.

Masyarakat terlibat dalam pengamanan Batu Kuda Manglayang, mengelola parkir, dan memiliki usaha.

1.5. Struktur Organisasi

Skripsi ini disusun secara sistematis dengan cara-cara berikut untuk memastikan bahwa skripsi ini ditulis sesuai dengan tujuannya:

