

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi sumber devisa Negara. Pariwisata dapat diharapkan menjadi penentu dan katalisator untuk mengembangkan pengembangan sektor lainnya secara bertahap (Yoeti, 2000). Objek-objek wisata tentunya harus terus dikembangkan karena pengembangan pariwisata pada suatu daerah tujuan wisata, baik secara lokal, regional pada suatu negara sangat erat kaitannya dengan pembangunan daerah tersebut. Berkembangnya pariwisata di suatu daerah akan mendatangkan banyak manfaat bagi masyarakat setempat baik secara ekonomi, sosial, dan budaya. Berkembangnya suatu kawasan wisata tidak lepas dari usaha-usaha *stakeholder* kepariwisataan, masyarakat dan pemerintah.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang terdiri dari 34 provinsi (Data Kemendagri.go.id, 2012), Indonesia memiliki potensi alam yang melimpah sehingga dapat dikembangkan menjadi daya tarik wisata. Salah satu wilayah yang memiliki daya tarik wisata yang cukup besar yaitu Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat terdiri dari beberapa kabupaten dan kota yang memiliki daya tarik wisata alam, salah satunya adalah Kabupaten Bandung.

Kabupaten Bandung merupakan kawasan yang kaya akan potensi alamnya, masyarakat Kabupaten Bandung boleh berbangga, karena wilayahnya telah dianugerahi kecantikan dan keindahan alamnya. Kabupaten Bandung begitu mempesona dengan pemandangan perbukitan dan kekayaan hutannya yang beragam, serta limpahan air jernih dari berbagai penjuru mata air, Hal ini membuat wilayah Kabupaten Bandung menjadi rindang, hijau dan asri. Salah satu

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

kawasan Kabupaten Bandung yang memiliki keindahan alam yang begitu melimpah yaitu terdapat di kawasan Kabupaten Bandung bagian Selatan. Kawasan Kabupaten Bandung bagian Selatan merupakan kawasan yang dikenal sebagai sentra kegiatan agro wisata (pertanian dan perkebunan teh di Rancabali, Ciwidey, Malabar, Pangalengan dan Gunung halu), wisata tirta (Situ Patenggang dan Situ Cileunca), dan wana wisata (kawah kamojang, kawah putih dan air panas Cimanggu). Daerah wisata Ciwidey merupakan daerah tujuan wisata yang cukup lengkap di bagian Selatan Kabupaten Bandung, di samping Pangalengan dengan daya tarik wisata Situ Cileuncanya, Agro wisata Malabar, Cibolang, dan daya tarik wisata lainnya (dalam situs www.indotravelers.com, 2013).

Kabupaten Bandung bagian Selatan juga memiliki wana wisata air panas yang cukup lengkap, hal ini dikarenakan kawasan Kabupaten Bandung bagian selatan terletak di antara pegunungan-pegunungan aktif serta cuacanya yang cukup dingin sehingga terdapat beberapa sumber air panas yang dimanfaatkan untuk aktifitas berendam. Salah satu kawasan yang menjadi tempat aktifitas berendam yang terdapat di kawasan Kabupaten Bandung bagian Selatan adalah wana wisata air panas Cibolang.

Keistimewaan pemandian air panas Cibolang ini yaitu bersumber dari Gunung Windu yang memiliki kadar belerang tinggi sehingga dapat mengobati berbagai penyakit seperti penyakit rematik, penyakit kulit dan penyakit-penyakit lainnya. Selain itu fasilitas-fasilitas yang terdapat di pemandian air panas ini kian bertambah seperti : kolam renang air panas, kolam pancing, kolam ngagogo, kamar rendam air panas, penyewaan peralatan renang dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Selain itu penulis juga mendapatkan data kunjungan dari pihak pengelola untuk memperkuat data. Berikut data kunjungan wisatawan yang datang ke wana wisata air panas Cibolang pada tahun 2013 :

Tabel 1.1
Kunjungan Wisatawan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang

Tahun	Bulan	Jumlah Wisatawan
2013	Januari	720
	Februari	703
	Maret	657
	April	650
	Mei	622
	Juni	515
	Juli	600
	Agustus	1235
	September	780
	Oktober	735
	November	685
	Desember	625

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

Jumlah	8527
--------	------

Sumber: Pengelola wana wisata air panas Cibolang

Pada saat penulis observasi pada hari sabtu 4 April 2014 ke wana wisata air panas Cibolang untuk melakukan penelitian, penulis mewawancarai dua orang wisatawan yang berkunjung ke wana wisata air panas dan wisatawan tersebut merasa kurang nyaman dengan kondisi fasilitas dan pelayanan yang terdapat di wana wisata air panas.

Dengan kurangnya kondisi fasilitas dan pelayanan di wana wisata air salah satu faktornya dipengaruhi oleh kurangnya rasa kesadaran dari pihak pengelola dalam pemeliharaan fasilitas dan pelayanannya. Menurut hasil pengamatan penulis dan wawancara dengan wisatawan bahwa, kurangnya pihak pengelola

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

dalam memperhatikan kualitas dan pelayanan mereka untuk wisatawan. Dapat dilihat dari masalah di atas ketidaknyamanan wisatawan dengan fasilitas dan pelayanan yang terdapat di wana wisata air panas Cibolang secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan di wana wisata air panas Cibolang tersebut. Jika hal itu terjadi maka akan berdampak buruk kepada pendapatan di wana wisata air panas Cibolang. Salah satu faktor yang dapat membantu memberikan solusi untuk memperbaiki fasilitas dan pelayanan yaitu dari persepsi wisatawan yang mengunjungi wana wisata air panas Cibolang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul penelitian **“Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas dan Pelayanan di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung”**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana karakteristik wisatawan yang mengunjungi wana wisata air panas Cibolang ?
2. Bagaimana kualitas fasilitas wisata yang terdapat di wana wisata air panas Cibolang ?
3. Bagaimana pelayanan wisata yang terdapat di wana wisata air panas Cibolang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis karakteristik wisatawan yang mengunjungi wana wisata air panas Cibolang ?
2. Mengidentifikasi fasilitas wisata yang terdapat di wana wisata air panas Cibolang ?

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

3. Mengidentifikasi pelayanan wisata yang terdapat di wana wisata air panas Cibolang ?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan baik berupa teori, generalisasi, konsep, maupun prinsip dan dapat memberikan ilmu yang lebih bagi penulis sendiri.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi pengelola untuk lebih memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan agar wisatawan tersebut merasa nyaman dan menimbulkan pengalaman yang mengesankan, selain itu hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk dapat menambah pengetahuan dan pengalaman.

E. Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi mahasiswa Manajemen Resort & Leisure dengan menginduk kepada sistematika penulisan yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan penulis :

1. BAB I : PENDAHULUAN

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

2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran penulis.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti : Lokasi, Populasi, Sampel, Variable, Definisi Operasional, Instrumen penelitian dan Tehnik pengumpulan data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penjelasan mengenai hasil peneelitan dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan oleh penulis dari hasil pembahasan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

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