

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di masa sekarang menjadi semakin berkembang, hal ini dapat dilihat pada sebagian masyarakat yang menjadikan wisata sebagai suatu kebutuhan yang harus terpenuhi. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki keanekaragaman hayati maupun non hayati. Potensi tersebut merupakan salah satu aset pariwisata dapat ditawarkan untuk diperjualbelikan dalam kegiatan pariwisata. Apabila industri ini dikemas dengan maksimal maka besar kemungkinan pengaruh atau dampak yang ditimbulkan bersifat positif. Begitu pun sebaliknya, apabila pengemasan industri pariwisata tidak diperhatikan secara maksimal maka pengaruh atau dampak yang akan ditimbulkan cenderung bersifat negatif (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2003).

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, pihak pemerintah dan pengelola destinasi wisata berusaha untuk melakukan inovasi, menemukan ide-ide baru dan memberikan pengalaman yang baik kepada wisatawan sehingga mampu menghasilkan minat berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali atau *revisit intention* pada industri pariwisata terjadi karena wisatawan memiliki kesan yang baik terhadap destinasi yang dikunjunginya sehingga muncul keinginan untuk melakukan kunjungan berulang. Stylos *et al.* (2016) mengemukakan bahwa kunjungan berulang merupakan hal yang penting dalam industri pariwisata. Perilaku kunjungan berulang akan mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun dan berdampak terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar destinasi (Wiratini *et al.*, 2018).

Perda Kabupaten Bandung Barat No.7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Daerah Pasal 1 ayat 18, suatu daerah tujuan wisata tentunya perlu memiliki suatu produk wisata yang disajikan. Produk pariwisata merupakan berbagai jenis komponen fasilitas pariwisata, daya tarik wisata, dan aksesibilitas

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI
DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang disediakan bagi dan atau dijual kepada wisatawan, yang saling mendukung secara sinergik dalam suatu kesatuan sistem untuk terwujudnya pariwisata. Fasilitas wisata merupakan salah satu komponen destinasi wisata. Fasilitas wisata memiliki peranan yang penting dalam mendukung kegiatan wisata dan keberadaanya diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat melakukan kunjungan. Fasilitas yang baik dan optimal akan memberikan rasa yang puas atau senang terhadap wisatawan, begitu pun sebaliknya, fasilitas yang kurang optimal akan memberikan rasa yang kurang puas (tidak puas) terhadap wisatawan karena selain tempat wisatanya, fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata dalam memberikan dampak yang signifikan (Alana *et al.*, 2020). Penyediaan fasilitas wisata yang berkualitas secara langsung dapat berpotensi menarik minat untuk berkunjung kembali.

Selain fasilitas wisata, faktor yang menyebabkan wisatawan berminat mengunjungi kembali destinasi wisata adalah merasakan kepuasan terhadap produk dan jasa serta mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara keinginan dan harapan wisatawan sebelum dan setelah mengunjungi suatu objek wisata. Selain itu, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian wisatawan tentang keunggulan produk atau layanan secara keseluruhan dan faktor penting dalam upaya membentuk kepuasan wisatawan. Pelayanan konsumen yang unggul dapat meningkatkan minat pengunjung, mendorong kunjungan kembali, membangun loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu manajemen (Sudarma, 2012 dalam Saputra *et al.*, 2021).

Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu daerah di Jawa Barat yang terkenal dengan kekayaan alamnya yang luar biasa. Dengan beragam destinasi wisata, mulai dari pegunungan seperti Tangkuban Perahu, Tebing Keraton, hingga formasi batuan unik di Stone Garden Citatah, setiap objek wisata di sini memiliki daya tarik tersendiri, mulai dari panorama alam yang mempesona hingga budaya lokal yang unik. salah satunya Stone Garden Citatah yang memiliki keunikan

Suci Amalia Rizqia, 2024

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI
DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

formasi batuan karstnya yang menjadikannya salah satu landmark wisata Bandung Barat.

Stone Garden Citatah merupakan salah satu destinasi wisata yang berada di Desa Gunungmasigit Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat yang memiliki keindahan panorama alam yakni susunan batuan karst yang terbentuk secara alami sekitar 20 – 30 juta tahun yang lalu. Jarak antara pusat Kota Bandung menuju Stone Garden cukup jauh dengan jarak sekitar 30 kilometer, memerlukan kendaraan umum atau pribadi untuk menempuhnya dengan waktu sekitar 30-40 menit untuk sampai di tujuan wisata. Stone Garden Citatah pertama kali ditemukan oleh tim yang terdiri dari dosen Geologi Institut Teknologi Bandung (ITB), Peneliti Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) yang bernama Kelompok Riset Cekungan Bandung (KRCB) pada Tahun 2000 bersamaan dengan ditemukannya Goa Pawon. Kelompok Riset Cekungan Bandung (KRCB) memberikan kepercayaan kepada masyarakat setempat untuk dikelola mulai akhir Tahun 2014 dan pada awal tahun 2015 pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung Barat memberikan arahan bahwa Stone Garden Citatah ini dijadikan tempat wisata dengan adanya dua pengembangan yaitu cagar budaya dan pariwisata yang dibantu oleh pemerintah tetapi tetap dikelola oleh masyarakat setempat yang terbentuk dengan nama Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis).

Pokdarwis Stone Garden Citatah ini menjaga dan menambahkan beberapa fasilitas agar para wisatawan semakin betah dan nyaman ketika mengunjungi objek wisata Stone Garden Citatah seperti gazebo, saung, loket tiket masuk, papan informasi, papan petunjuk arah, lahan parkir, toilet, mushola, bilik ganti baju dan yang lainnya. Selain menyediakan panorama alam yang indah, objek wisata Stone Garden Citatah juga memiliki daya tarik lainnya seperti terdapat batuan yang menyerupai wajah manusia, batuan gerbang yang membentuk seperti sebuah gerbang, batu puncak panyawangan, daerah patilasan, batuan yang bersandar ke batuan lain dinamakan batu mesra, batu lima yang merupakan lima batuan yang tersusun, dan terdapat daerah patilasan yang di yakini masyarakat sebuah tempat

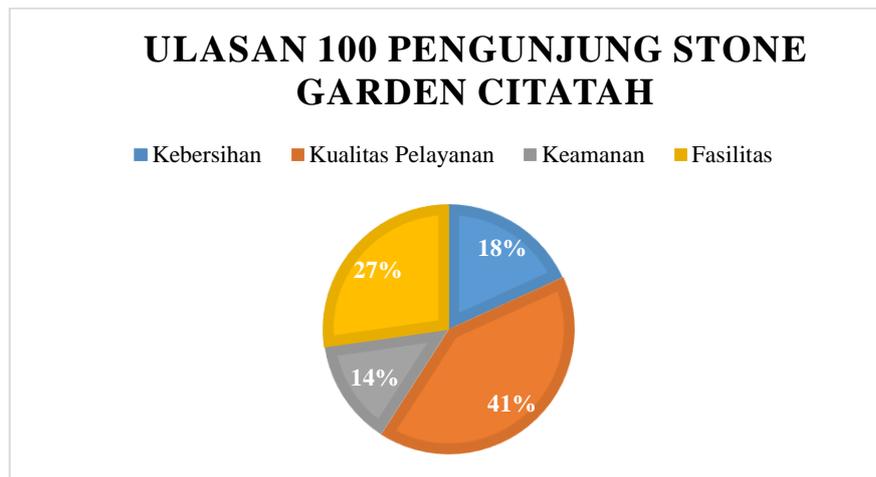
Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang disinggahi oleh seseorang untuk bertapa. Selain menikmati pemandangan alam, wisatawan juga dapat melakukan *camping* di destinasi wisata Stone Garden Citatah dan tempatnya sudah disediakan oleh pengelola agar wisatawan tetap merasa aman dan nyaman. Wisatawan juga dapat melakukan kegiatan seperti *Event*, *Shooting* video atau film dan lainnya dengan biaya yang sudah disesuaikan dan ditentukan oleh pengelola destinasi wisata.

Destinasi wisata Stone Garden Citatah memiliki rating bintang 4.4 di Google, namun berdasarkan Google ulasan destinasi wisata Stone Garden Citatah tahun 2019-2023, terdapat beberapa ulasan negatif dari pengulas yang mengunjungi kawasan destinasi wisata Stone Garden Citatah, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Ulasan 100 Pengunjung Stone Garden Citatah



Sumber: Google Ulasan 2023

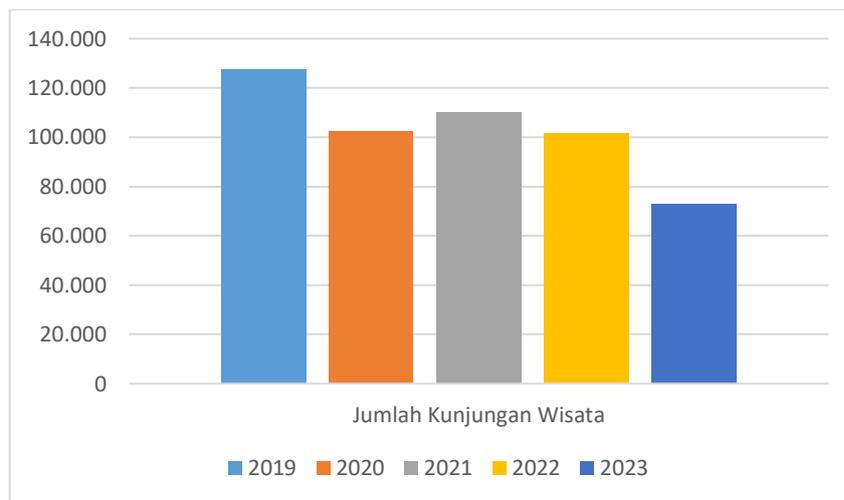
Berdasarkan diagram tabel diatas, terdapat 68% ulasan negatif dari 100 ulasan paling relevan. Ulasan negatif paling banyak yaitu pada kualitas pelayanan dan fasilitas wisata di Kawasan destinasi wisata Stone Garden Citatah yang masih kurang dan belum terawat. 27% Pengulas menyebutkan fasilitas umum yang terdapat di Stone Garden Citatah ini cukup kotor dan mengalami kerusakan, kondisi fasilitas umum yang berada di destinasi wisata Stone Garden juga tampak belum

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memadai. Lalu 41% pengulas juga menyebutkan kualitas pelayanan yang ada di destinasi Stone Garden Citatah masih belum maksimal seperti kurangnya keramah tamahan kepada pengunjung. Destinasi wisata Stone Garden Citatah tidak mengalami banyak perubahan meskipun terdapat banyak keluhan dari pengunjung, hal tersebut mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi wisata Stone Garden Citatah.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Stone Garden Citatah 2019-2022



Sumber: Pengelola objek wisata Stone Garden Citatah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan di Objek Wisata Stone Garden Citatah berjumlah 127.539 wisatawan, namun pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisatawan di Objek Wisata Stone Garden Citatah mengalami penurunan akibat adanya Covid-19. Jumlah kunjungan wisatawan di

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

objek wisata Stone Garden Citatah mengalami kenaikan kembali pada tahun 2021 yaitu berjumlah 110.434 wisatawan, namun pada tahun 2022 jumlah kunjungan wisatawan di Objek Wisata Stone Garden kembali mengalami penurunan yaitu berjumlah 101.386 wisatawan. Pada tahun 2023, objek wisata Stone Garden Citatah kembali mengalami penurunan jumlah kunjungan yang cukup drastis yaitu berjumlah 72.706 wisatawan.

Berdasarkan dari hasil observasi lapangan, fasilitas umum yang terdapat di destinasi wisata Stone Garden ini mengalami penurunan dan kondisi fasilitas umum yang berada di objek wisata Stone Garden memerlukan perbaikan. Beberapa saung dan fasilitas spot swafoto untuk pengunjung juga sudah mulai terkikis rusak dan berbahaya bagi pengunjung. Berdasarkan wawancara dengan Pak Yadi selaku ketua Pokdarwis, pada tanggal 19 Februari 2024, dinyatakan bahwa fasilitas umum di destinasi wisata Stone Garden ini dibuat oleh pengelola dan masyarakat sekitar dengan bahan – bahan seadanya dan berasal dari hasil bumi masyarakat seperti bambu, daun kelapa, kayu dan lain – lainnya. Kebanyakan fasilitas umum yang terdapat di Stone Garden ini berasal dari kas Pokdarwis dan masyarakat sekitar yang menyumbangkan bahan untuk memperbaiki fasilitas umum. Selain itu, Pak Yadi juga mengeluhkan perihal sikap pengelola objek wisata yang bersifat kurang profesional dalam mengurus objek wisata dan kurang peduli dalam membantu pengembangan objek wisata.

Mengingat pentingnya kunjungan berulang pada industri pariwisata, Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat wisatawan untuk mengunjungi kembali sebuah destinasi. Lestari (2022) mengemukakan bahwa minat berkunjung kembali wisatawan dipengaruhi oleh fasilitas wisata dan citra destinasi yang baik, artinya fasilitas yang di dapatkan memberikan dampak baik sehingga pengunjung berminat berkunjung ulang. (Riadi, 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan keyakinan pada wisatawan untuk mengunjungi kembali destinasi wisata. Penelitian ini dilakukan oleh Dwi (2021) menyatakan fasilitas wisata

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali, artinya jika pengunjung menilai kondisi fasilitas yang tersedia di destinasi wisata secara baik, maka akan semakin menumbuhkan niat untuk berkunjung kembali.

Meskipun destinasi wisata Stone Garden Citatah mendapatkan rating bintang 4.4 di Google, pengembangan destinasi wisata Stone Garden Citatah masih belum optimal khususnya dalam hal fasilitas wisata dan kualitas layanan sehingga perlu adanya upaya mengoptimalkan fasilitas dan kualitas layanan untuk meningkatkan minat berkunjung kembali wisatawan di Stone Garden Citatah. Oleh karena itu, pihak pengelola objek wisata Stone Garden Citatah dituntut untuk bisa memberikan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pengunjung yang bertujuan untuk mendapatkan kesan yang baik dari wisatawan yang datang berkunjung maka akan semakin tinggi minat berkunjung atau pun melakukan kunjungan ulang untuk berwisata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut mengenai sejauh mana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan di destinasi wisata Stone Garden Citatah agar menarik wisatawan untuk melakukan minat berkunjung atau pun berkunjung kembali dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah Padalarang Kabupaten Bandung Barat.”** Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan dampak positif dan manfaat bagi pengelola destinasi wisata Stone Garden Citatah, khususnya masyarakat sekitar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka muncul rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah?

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI
DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka muncul tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah
3. Menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Destinasi Wisata Stone Garden Citatah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan di atas dan yang ingin dicapai, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis
 - a. Bagi penulis, pembahasan ini dapat memberikan pengalaman secara personal, juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang pariwisata yang diaplikasikan secara langsung.
 - b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengembangan potensi Destinasi Wisata Stone Garden Citatah.
 - c. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengkaji kebijakan dan menjadi masukan dalam mengembangkan pariwisata Kabupaten Bandung Barat.
2. Manfaat teoritis

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- a. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pemberi informasi mengenai potensi Destinasi Wisata Stone Garden Citatah yang ada di KBB dan dapat menjadi sumber data bagi peneliti selanjutnya.
- b. Bagi Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Universitas Pendidikan Indonesia, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, sistematika penulisan skripsi ini sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI, yaitu sebagai berikut:

1. BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur penulisan penelitian.

2. BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan kajian teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

3. BAB 3: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi, sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, operasionalisasi variabel, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data dan uji hipotesis.

4. BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.

5. BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN.

Suci Amalia Rizqia, 2024

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI
DESTINASI WISATA STONE GARDEN CITATAH PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. DAFTAR PUSTAKA
7. LAMPIRAN