

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan suatu perjalanan sementara yang biasanya dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam jangka waktu tertentu, untuk menuju ke suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya yang didukung dengan fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat setempat, pemerintah, bahkan pengusaha. Wisata juga dapat dikatakan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan individu atau lebih untuk mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan untuk berrekreasi semata-mata mengalihkan perhatian dari suasana rutin yang monoton ke suasana lain sehingga terjadinya penyegaran.

Dengan melihat hal itu, kepuasan wisatawan menjadi salah satu hal yang paling penting dalam industri pariwisata. Pada saat ini pariwisata berkembang sebagai industri besar bukan hanya sebagai penunjang kebutuhan manusia, melainkan menjadi alat penggerak perekonomian suatu daerah atau negara. Kepuasan wisatawan merupakan alat ukur tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller (2011) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Dengan hal ini kepuasan wisatawan harus lebih kita perhatikan agar menimbulkan tarikan yang positif bagi pengelola objek wisata, dan juga merupakan kunci keberhasilan suatu daya tarik wisata, dikarenakan apabila wisatawan merasa puas dengan segala yang ditawarkan oleh suatu daya tarik wisata, maka tidak dapat dipungkiri wisatawan tersebut dapat menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Sejalan dengan Pendapat dari Kotler (2011) menyatakan bahwa konsumen yang puas atau senang, berminat kembali terhadap produk tersebut dan bersedia merekomendasikan terhadap konsumen lain.

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan. Wisatawan akan merasa puas apabila terdapat pengalaman baik dari segi daya tarik selama wisatawan berkunjung harapannya sama atau bahkan lebih baik, maka wisatawan akan merasa puas (*satisfaction*). Atau bahkan sebaliknya, pengalaman selama wisatawan berkunjung lebih buruk dari pada yang diharapkannya, maka wisatawan akan merasa tidak puas (*dissatisfaction*). Kualitas produk pada suatu objek wisata mempunyai peranan yang sangat penting untuk dapat memberikan kepuasan pengunjungnya. Jika kinerja kualitas produk dari hasil wisata tersebut lebih tinggi dari harapan wisatawan, maka penilaian positif dapat direalisasikan.

Namun jika kinerja dari hasil kualitas produk wisata tersebut di bawah harapan wisatawan, maka penilaian negatif akan terjadi. Ketika penilaian positif masuk, maka wisatawan akan mengevaluasi pengalaman dengan cara yang positif dan ketika ada penilaian negatif wisatawan akan mengevaluasi pengalaman dengan cara negatif. Maka kepuasan wisatawan terhadap kualitas produk wisata ini dilihat dari tingkat kepuasan pengunjung, apakah pengunjung telah merasakan puas atau tidaknya dengan memilih dan mengunjungi objek wisata tersebut. Dari kepuasan wisatawan erat kaitannya dengan kualitas produk wisata yang diberikan oleh objek wisata. Menurut (Ari, Jusuf dan Efendi, 2015:87) produk wisata merupakan suatu kumpulan atribut fisik, psikis, jasa dan simbolik yang dibuat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sebuah produk terdiri dari atribut-atribut, baik yang berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*), termasuk kemasan, warna, harga, kualitas dan merek ditambah jasa layanan dari penjual dan reputasi, dengan demikian sebuah produk dapat berbentuk barang, tempat, orang, tempat organisasi, gagasan (idea), atau campuran semua ini. Sedangkan menurut pendapat dari Pitana dan Diarta (2009, hlm, 130) menyatakan bahwa komponen produk wisata meliputi atraksi destinasi, aksesibilitas, citra (*image*), dan harga. Dapat disimpulkan dengan adanya produk wisata dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk wisata dan kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan pengaruh dari kualitas produk wisata menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung ke objek lokasi wisata.

Jawa Barat memiliki banyak tempat wisata yang terkenal dan ramai dikunjungi oleh wisatawan. Sebagian besar wisatawan menyukai tempat wisata yang menyediakan wisata alam dan edukasi. Wisata alam edukasi tidak hanya menyuguhkan pemandangan alam saja, tetapi wisatawan dapat melakukan kegiatan wisata dengan adanya muatan pendidikan di dalamnya, wisata edukasi dapat dinikmati oleh segala umur, dari anak kecil hingga orang dewasa. Sehingga wisata alam yang memberikan edukasi menjadi pilihan utama bagi orangtua yang ingin berlibur dan memberikan edukasi untuk anak-anaknya. Wisata alam edukasi seperti *The Great Asia Africa*, *Farm House*, *Florawisata D'Castello*, Taman Karang Resik dll. Salah satu objek wisata yang baru saja dibuka, belum lama ini, yaitu Jans Park Jatinangor.

Akhir-akhir ini Jans Park Jatinangor sedang hangat dibicarakan di media sosial, disebabkan Jans Park Jatinangor ini mempunyai bangunan seperti kastil yang megah dan banyak ditumbuhi beberapa jenis bunga, memiliki beragam jenis aktivitas yang dapat dinikmati wisatawan dan masih jarang objek wisata memakai tema taman bunga besar seperti ini, oleh karena itu menurut sebagian besar wisatawan yang datang berkunjung ke Jans Park Jatinangor memiliki pengalaman yang sangat baik dan memuaskan dalam segala aspek.

Beberapa ulasan atau *review* mengenai beberapa objek wisata di atas. *The Great Asia Africa* memiliki bintang 4,5 sebagian besar wisatawan merekomendasikan untuk datang ke tempat ini, memiliki spot foto yang sangat banyak dan cantik, beragam wahana yang dapat dicoba oleh semua kalangan dan disuguhi oleh pemandangan alam asri, fasilitas yang memadai seperti area parkir luas. Lalu *Farm House* dengan bintang 4,4. *Review* sebagian besar mengatakan *Farm House* sangat cocok untuk didatangi saat liburan sekolah anak-anak karena tempat wisata ini menyediakan wisata edukasi yang nyaman, tiket yang sangat terjangkau, memiliki wahana-wahana yang menyatu dengan alam seperti memberi makan kepada hewan (kelinci, ikan, dan domba), *area spot* yang dapat ditemukan dimana-mana, memiliki beberapa bangunan yang unik seperti rumah *hobit*, dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap.

Adapun florawisata *D'Castello* memiliki *Google review* bintang 4.6. Tempat ini sangat cocok untuk liburan keluarga, beragam macam wahana yang dapat dilakukan oleh wisatawan, fasilitas dan pelayanan sudah baik. Taman Karang Resik mendapatkan bintang 4,3 dari penilaian dan ulasan dari wisatawan yang menyatakan bahwa, tempat wisata ini sangat sejuk dan asri, terdapat beberapa *spot* foto yang bagus, harga sangat terjangkau dan cocok jadi tempat tujuan wisata keluarga di Tasikmalaya. Terakhir Jans Park Jatinangor dengan bintang 4,4 di *Google review*, wisatawan yang telah berkunjung ke Jans Park Jatinangor mengatakan bahwa destinasi ini sangat luas memiliki beragam jenis wahana dan aktifitas yang dapat dilakukan di dalam tempat wisata ini, pemandangan yang disuguhkan oleh alam sekitar sangat sejuk, fasilitas yang tersedia baik seperti tempat mushola, toilet, *foodcourt*, dan tempat parkir. Data *review* yang telah dirangkum dari beberapa objek wisata seperti *The Great Asia Africa*, *Farm House*, *Florawisata D'Castello*, Taman Karang Resik, dan Jans Park Jatinangor. Dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar wisatawan yang telah datang berkunjung merasa puas dengan produk-produk wisata yang dijual.

Produk wisata yang dijual di lokasi tempat wisata tersebut, memberikan kesan, sehingga para wisatawan dapat merasakan pikirannya menjadi jernih dari pemandangan alam yang ada, lalu wahana-wahana yang ditawarkan kepada wisatawan sangat beragam. Sehingga wisatawan cenderung menyukai aktifitas tersebut. Kemudian ditunjang dengan beberapa fasilitas yang disediakan oleh tempat wisata memadai seperti; toilet, tempat ibadah (mushola), *food court/restoran/café*, dan area parkir sangat luas. Oleh karena itu saat ini tempat objek-objek wisata tersebut digemari oleh wisatawan sampai sekarang, terutama saat liburan panjang anak sekolahan.

Dilihat dari paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa produk wisata yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawannya. Peneliti memilih salah satu objek wisata Jans Park sebagai lokasi penelitian, sebab peneliti menemukan beberapa kejadian fenomena serupa dengan tujuan penelitian, yaitu mengenai masalah kualitas produk wisata yang masih dalam keadaan belum baik. Meskipun Jans Park memiliki penilaian bintang 4.4 di *Google review*, Seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah:



**Gambar 1.1** *Review Google Mengenai Jans Park (2023)*  
*Sumber : Google.com*

Dibalik penilaian 4.4 cukup mengasumsikan sebagian besar wisatawan merasa puas, namun sebagian wisatawan lainnya mengungkapkan keluhan kualitas produk wisata yang masih belum baik. Selanjutnya ada beberapa keluhan dari ulasan wisatawan yang diperoleh di *Google review*.

**Tabel 1.1 Ulasan Wisatawan Jans Park Jatinangor**

No.	Nama Akun	Komentar	Sumber
1.	Agnisna Nofaldi	Mahal, overprice. Warga sekitar kurang bisa menikmati fasilitasnya, ribet. Durasi dan harga sewa kendaraan seperti sepeda dll mahal bahkan keterlaluhan, good bye. Ga bisa bawa minum dari luar, sakit hati, mana minumannya mahal, mungkin orang yang belum punya apa-apa kayak saya ga pantes ke sini.	Ulasan Google
2.	Wewen Payobodagh	Tiket wahana anak perlu di perhatiin lagi, dari pertama tiket masuk anak-anak 90 cm udah dikenakan tiket, dan udah masuk wahana anak-anak gak boleh tinggi 90 cm !!!	Ulasan Google
3.	Chiasa Eginia	Pelayanannya ga banget, pekerjanya ga sopan, tolong dipertimbangin lagi tutur katanya kalau ngomong sama pelanggan. Ini juga jadi saran buat tempatnya kalo milih pekerjanya lebih diperhatiin lagi sikapnya!!!!	Ulasan Google
4.	Sutaryat bin Rahman	Wahananya kurang bagus buat anak-anak... dan terhitung mahal setiap wahananya dengan wahana yang ada.. Untuk pengunjung dilarang bawa makanan dan minuman dari luar air mineral pun dilarang masuk mungkin mesti beli tiket dulu	Ulasan Google

5.	Rischa Putri Ardi Suryani	Baru kali ini naik wahana di taman hiburan minim informasi, aturan di loket dikasih tau untuk wahana kereta itu antriannya sesuai dengan nomor, biar customer yang baru pertama kali kesana tau dan gak kelewat. Udah karyawannya gak terima dikomplain dikasih pendapat malah galakkan dia.	Ulasan Google
6.	Arya Fadhil	Weekday cenderung sepi lebih banyak rombongan ibu-ibu pengajian ketimbang keluarga. Wahananya masih cenderung sedikit tapi oke lah harganya masih worth it. Parkiran mobil/motornya luas, tempatnya ga jauh ke atas banget, cuman beberapa meter dari UNPAD&ITB jadi masih cenderung Jatinangor ke bawah lah enak deket dari jalan gede. Cuman mau komena satu wahana, VR nya kurang, yang lain masih standart ke atas.	Ulasan Google
7.	Wildan123 Hidayat	Nuansa Disneyland, tapi wahananya lebih condong untuk anak-anak dibanding orang dewasa.	Ulasan Google
8.	Mr. G	Desainnya bagus, begitupun parkirannya sangat luas dan rapih. Cuma panasnya saya ga tahan, perlu diperbanyak penanaman pohon di area sekitar.	Ulasan Google

9.	Ida Yanti	Tempatnya bagus banyak arena permainannya. Sebagai masukan saja untuk toilet yang berada di masjid pengunjung harus mengantri lumayan lama, mohon lebih diperhatikan.	Ulasan Google
10.	Nur Halimah	Tempatnya bagus, tempatnya cukup bersih, cuman kalo siang hari panasnya gak nahan, kalo kesana baiknya bawa topi dari rumah. Mudah-mudahan ke depannya lebih banyak disediakan tempat atau kursi-kursi buat berteduh yang adem. Masuk ke dalam harus lumayan menyediakan uang yang cukup banyak, karena untuk naik permainan atau wahana-wahana lainnya berbayar lagi dari mulai 20 ribu ke atas, mudah-mudahan ke depannya ada tiket terusan.	Ulasan Google

*Sumber : Review Google Jans Park Jatimangor, 2023*

Berdasarkan pada data Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui terdapat beberapa komentar atau ulasan yang dibagikan wisatawan Jans Park Jatimangor di *Google review*. Beberapa wisatawan yang telah mengunjungi Jans Park Jatimangor menyebutkan bahwa seperti menu makanan & minuman yang terdapat di *food court/cafe/restoran* sangat mahal, lalu kepuasan pelayanan yang didapat oleh wisatawan terasa kurang hingga membuat kecewa, serta penilaian wisatawan terhadap fasilitas-fasilitas lainnya yang dinilai masih kurang memadai. Meskipun kondisi kualitas produk wisatanya belum mencukupi atau memadai dan mendapatkan keluhan. Akan tetapi, Jans Park Jatimangor mendapatkan ulasan *rating* 4.4 di *Google review* yang dapat diartikan masuk dikategori puas.

Fika Nur Assyifa, 2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI JANS PARK JATINANGOR**

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

Kualitas produk wisata yang ditawarkan di Jans Park Jatinangor terhadap wisatawan yaitu melihat pemandangan yang menakjubkan dari pegunungan Manglayang, dengan *main* utama dari produk wisata Jans Park Jatinangor ini sendiri merupakan destinasi wisata alam dengan konsep florawisata terbesar di Indonesia. Adapun daya tarik yang ditawarkan di Jans Park Jatinangor kepada wisatawan yang menjadikan aktivitas wisatanya yaitu menyuguhkan *spot* foto yang *instagramable*, dan tempat ini memiliki berbagai macam wahana permainan, serta fasilitas penunjang yang akan memanjakan para wisatawan. Ada beberapa area wisata yang menjadi ikonik seperti taman bunga yang luas berwarna warni dengan bangunan seperti di negeri dongeng, *Rainbow Slide* sepanjang 80 meter dan Bianglala setinggi 30 meter menjadi wahana permainan *favorite* para wisatawan.

Beberapa wahana lainnya seperti, Kora-kora, Trampolin, *Waterball*, *The Mummy*, Taman Kelinci, *Spin 360*, Sepeda Listrik, Sepatu Roda, *Scooter*, Otoped, Ontang-anting, *Mega Disco*, Komedi Mini, Kolam Renang, Kereta Wisata, Istana Balon, *Flying Bee*, *Dream Relax*, Kereta Dino, *Dark House*, *Buggy Car*, *Bombom Car*, Becak, ATV, dan Bianglala. Untuk membangun kenyamanan wisatawan yang berkunjung, fasilitas penunjang seperti area parkir, toilet, mushola, dan *food court/cafe/restoran* telah disediakan oleh pihak pengelola.

Selain itu di salah satu area di Jans Park Jatinangor terdapat *Area Gathering*, merupakan area pertemuan seperti menjadi tempat duduk, rapat atau acara-acara lainnya untuk dipakai, dan memiliki tiga tempat yang berbeda, pertama Area Lesehan, kedua Area Kastil, ketiga Area Korea. Akses untuk mencapai ke Jans Park Jatinangor ini dapat menggunakan kendaraan pribadi, ojek *online* dan angkutan umum. Waktu yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi adalah sekitar 10-15 menit dari Tol Cileunyi yang tidak jauh juga dari pusat Jatinangor, dan kondisi rute jalanan sangat baik dengan jalanan yang sudah beraspal, dan lokasi Jans Park berdekatan dengan Universitas Padjajaran (UNPAD) dan Institut Teknologi Bandung (ITB). Maka dari itu produk wisata utama dari Jans Park Jatinangor selain dari Florawisatanya (Taman Bunga) adalah *Rainbow Slide*, Bianglala, dan beberapa wahana lainnya yang menjadi wahana yang dapat dicoba oleh wisatawan yang datang berkunjung. Dan juga area parkir, toilet, mushola dan

*food court/cafe/restoran* sebagai fasilitas pendukung. Jika wisatawan tidak merasa puas dengan apa yang telah dikeluarkannya atau sebaliknya tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya maka wisatawan tersebut tidak akan menggunakan produk tersebut lagi atau lebih parah lagi wisatawan tersebut akan membicarakan produk yang tidak disukainya itu kepada khalayak umum seperti contohnya dalam memberikan ulasan dalam berbagai *platform* di internet. Dengan cara memperhatikan dan menjaga kepuasan wisatawan bagi perusahaan atau pengelola sangatlah penting. Agar terjadi hubungan baik antara wisatawan dengan perusahaan.

Diharapkan perusahaan atau pengelola wisata mengetahui hal apa saja yang masih kurang, agar dapat diperbaiki. Dengan begitu dapat membantu perusahaan atau pengelola untuk mengetahui sejauh mana keinginan dan kebutuhan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata, serta dalam meningkatkan kualitas produk wisata seperti keinginan wisatawan. Hal tersebut dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Jans Park Jatinangor. Dari Jans Park Jatinangor yang memiliki rating 4,4 salah satu ulasan yang memberikan bintang 5 menyatakan bahwa Jans Park sangat indah, harganya terjangkau untuk anak sekolahan, memiliki banyak promo anak sekolah seperti tiket masuk gratis, dengan 20 wahana yang disediakan hanya membayar Rp 60,000, wahana-wahananya sangat nyaman dinaiki, dan sepadan dengan apa yang ditawarkan oleh Jans Park Jatinangor.

Ulasan tersebut memberikan asumsi bahwa pengaruh kualitas produk wisata memberikan efek signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Maka dari itu penulis ingin membuktikan asumsi tersebut. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Jans Park Jatinangor**”. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Diharapkan penelitian ini menjadi salah satu dasar bahasan mengenai pengembangan produk wisata di objek wisata.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini, yang didasarkan pada latarbelakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Bagaimana kualitas produk wisata yang ada di Jans Park Jatinangor?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di Jans Park Jatinangor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Jans Park Jatinangor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kualitas produk wisata di Jans Park Jatinangor.
2. Mendeskripsikan mengenai kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Jans Park Jatinangor.
3. Mendeskripsikan mengenai pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Jans Park Jatinangor.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat:

### 1. Manfaat Akademis

Hasil dalam penelitian ini dapat memperluas pembelajaran kajian ilmu pengetahuan di bidang pariwisata khususnya dalam proses pengembangan fasilitas produk wisata. Dapat dijadikan salah satu dasar kajian model dalam mengembangkanebuah fasilitas produk dengan baik.

### 2. Manfaat Praktis

a) Bagi penulis sendiri, manfaat yang didapatkan merupakan sebuah pengalaman baru yang tersangkut paut dengan penelitian, lalu dapat melatih kecakapan diri untuk mengidentifikasi serta menganalisis suatu fenomena pada suatu kawasan wisata.

b) Bagi pengelola, diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola atau instansi yang terkait dalam upaya mengembangkan sebuah produk wisata dengan baik.

c) Bagi pembaca, bermanfaat sebagai salah satu referensi atau bahan pertimbangan untuk mengkaji permasalahan lebih mendalam pada kawasan wisata Jans Park Jatinangor, khususnya pada aspek fasilitas produk

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab I menjelaskan tentang latar belakang penelitian, kemudian rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori-teori wisata, kualitas produk wisata, kepuasan wisatawan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, manfaat kepuasan wisatawan, metode mengukur kepuasan wisatawan, tipe-tipe wisatawan dan ketidakpuasan wisatawan, indikator kepuasan wisatawan yang dipakai oleh penulis sebagai landasan menjelaskan konteks permasalahan yang sedang diteliti dan berisikan oleh peneliti-peneliti pendahulu, dan juga menggambarkan rancangan kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, variabel penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengujian instrumen, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan hasil yang didapatkan penelitian dan pembahasan, lalu memberikan uraian umum dan hasil dari pembahasan penelitian berdasarkan data-data yang didapatkan melalui kuesioner, dokumentasi, dan studi literatur.

### **5. BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN**

Dalam bab 5 menjelaskan hasil penelitian pengaruh fasilitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan di Jans Park Jatinangor. Bab ini juga mampu menjawab pertanyaan atau masalah penelitian yang telah dipaparkan pada bab I yang dituangkan ke dalam simpulan, dan saran untuk pihak management Jans Park Jatinangor, dan para peneliti berikutnya.