

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sudah sangat canggih, semua orang dapat mengakses informasi yang mereka inginkan. Internet menyediakan berbagai sumber informasi mengenai tentang berbagai hal. Perkembangan dari pariwisata Indonesia juga bertumpu pada teknologi berbasis digitalisasi dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan dari pariwisata (Aziz, 2022). Kegiatan penggunaan teknologi ini mendatangkan *E-tourism* atau *enabled tourism / electronic tourism* yakni suatu sistem di sektor pariwisata yang terdiri dari berbagai jenis layanan pariwisata untuk konsumen agar lebih mudah di akses (Puspawati & Ristanto, 2018). Melalui *E-tourism* wisatawan akan dipermudah dalam pencarian informasi dan melakukan pemesanan di berbagai bagian pariwisata, seperti hotel, tiket ke destinasi wisata, dan agen perjalanan.

Pariwisata Indonesia sendiri telah melakukan promosi baik di dalam negeri maupun luar negeri secara digital maupun online secara gencar. Perkembangannya bisa dilihat dari aplikasi digital yang bisa diakses oleh wisatawan seperti website, media sosial, iklan online, forum web, dan *mobile* aplikasi (Heliany, 2019). Melalui platform digital, memuat informasi mengenai destinasi wisata dari setiap daerah. Beberapa platform digital yang memuat informasi mengenai destinasi wisata dan hotel diantaranya adalah Tripadvisor, Google *Review*, dan Booking.com, Agoda, Traveloka, dan lain-lain. Informasi yang dimuat biasanya berupa konten dengan informasi mengenai destinasi wisata tertentu maupun hotel untuk calon wisatawan, dengan informasi yang dimuat terdapat kelebihan dan kekurangan dari setiap destinasi wisata yang diberikan oleh wisatawan lainnya sebagai pertimbangan bagi calon wisatawan. Informasi tersebut menyebar luas kepada para pengguna untuk membagikan informasi dan pengalaman yang dialami pengguna lainnya (Kim & Kim, 2022). Dengan demikian, calon wisatawan bisa mempertimbangkan kunjungannya ke destinasi tertentu dengan membaca informasi di platform digital tersebut,

sejalan dengan pernyataan (Boto-García & Baños-Pino, 2022), pilihan calon wisatawan dipengaruhi dari orang lain dimana orang-orang sekarang akan berbagi pengalaman wisata mereka kepada orang lain melalui platform digital.

Informasi yang dimuat dalam platform dapat menjadi informasi berharga bagi calon wisatawan dalam mengevaluasi aspek-aspek seperti pelayanan dan fasilitas di suatu destinasi wisata yang secara langsung memengaruhi ekspektasi dan kepuasan mereka. Kepuasan wisatawan bisa dilihat dari bagaimana wisatawan yang telah mengunjungi suatu destinasi wisata menyebarkan pengalaman pribadinya. Menurut Kotler & Keller dalam (Arifin et al., 2020), kepuasan wisatawan dapat dilihat dari bagaimana pelanggan akan berkomentar positif tentang bagaimana mereka menikmati sebuah produk atau jasa, hal ini bisa disebut dengan *word of mouth*. Dalam sebuah platform digital untuk pariwisata yang berisikan informasi mengenai destinasi wisata tertentu, di beberapa platform wisatawan bisa melihat ulasan dari wisatawan lain mengenai sebuah destinasi wisata atau hotel. Ulasan tersebut dapat menggambarkan bagaimana kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut.

Jawa Barat sebagai salah satu provinsi di Indonesia dengan berbagai macam potensi wisata. Dengan keragaman daya tarik mulai dari alam, budaya, kuliner, dan sebagainya menjadikan Jawa Barat pilihan wisatawan sebagai destinasi wisata. Khususnya salah satu daerah di Jawa Barat yakni Bandung memiliki keragaman daya tarik wisata. Salah satu destinasi wisata yang mengusung konsep budaya Sunda adalah Dusun Bambu *Family Leisure Park* yang berada di daerah Cisarua, Kabupaten Bandung Barat. Destinasi wisata ini memiliki berbagai wahana yang bisa dinikmati oleh pengunjung menjadikan dusun bambu destinasi yang tepat untuk bersantai dan melepas penat dari aktivitas sehari-hari. Informasi mengenai destinasi ini dapat dilihat melalui berbagai platform digital, pada salah satu informasi yang dimuat oleh Tripadvisor, Dusun Bambu *Family Leisure Park* berhasil masuk ke dalam urutan destinasi wisata yang direkomendasikan oleh Tripadvisor dengan judul “*Things to Do in Bandung*”, sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Tabel Rating "Things to Do in Bandung" berdasarkan Tripadvisor

No	Destinasi Wisata	Ulasan
1	Jalan Braga	1947
2	Paris Van Java	1292
3	Rumah Mode <i>Factory Outlet</i>	1270
4	Trans Studio Bandung	2191
5	NuArt <i>Sculpture Park</i>	230
6	Gedung Sate	530
7	Dusun Bambu <i>Family Leisure Park</i>	793
8	Museum Geologi	803
9	Cihampelas Walk	431
10	23 Paskal <i>Shopping Centre</i>	135

Sumber: Situs Tripadvisor.com (2024)

Berdasarkan data dari Tripadvisor dengan kategori “*Things to Do in Bandung*”, Dusun Bambu berhasil menempati urutan ke-7 dari 10 destinasi wisata terbaik di Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa Dusun Bambu masih menjadi salah satu destinasi wisata yang menarik dan layak dikunjungi di tengah persaingan dengan destinasi populer lainnya. Namun meskipun memiliki daya tarik yang cukup kuat, penelitian sebelumnya oleh (Mardiawan & Enawadi, 2024), mengindikasikan adanya tantangan terkait rendahnya tingkat kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Fenomena ini terlihat dari beberapa aspek, seperti penurunan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 16,6% pada periode tertentu. Kepuasan wisatawan sendiri dipengaruhi dari adanya kesesuaian antara harapan wisatawan terhadap layanan yang didapatkan sebelum dengan setelah mengkonsumsi produk atau layanan tersebut (Ridwan & Sukriadi, 2022). Penelitian oleh (Mardiawan & Enawadi, 2024), telah memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu *staff and access, facilities, dan environment*. Namun, penelitian tersebut belum secara detail mengkaji bagaimana

dimensi-dimensi spesifik dari aspek-aspek tersebut berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan.

Untuk mengetahui bagaimana aspek-aspek tersebut di lapangan, peneliti melakukan pra survei yang dilakukan langsung di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Pra Survei dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal mengenai bagaimana aspek-aspek penting yang ada di destinasi wisata tersebut menurut para wisatawan. Pra survei ini bertujuan agar peneliti dapat mengidentifikasi aspek apa yang lebih dominan dirasakan kekurangannya oleh wisatawan dan bagaimana kepuasan mereka selama kunjungan. Pra survei dilakukan kepada 12 orang wisatawan Dusun Bambu yang sedang berkunjung di hari penulis melakukan pra survei dan karena keterbatasan partisipasi dari wisatawan, maka hanya dilakukan wawancara pra survei kepada 12 orang wisatawan. Berikut merupakan hasil dari pra survei akan disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survei

Aspek Penilaian	Keluhan Utama	Persentase
Pelayanan	Kurangnya keramahan staf dan kurang responsif	58%
Fasilitas	Kondisi fasilitas kurang bersih	50%
Kepuasan Wisatawan	Kurang puas dengan pelayanan yang diberikan	42%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 1.1 hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa wisatawan, terdapat hasil dari aspek-aspek yang lebih dominan menurut persepsi responden. Aspek tersebut adalah pelayanan dan fasilitas yang ada di Dusun Bambu. Hasil menunjukkan bahwa dengan persentase 58% dari responden berpendapat bahwa wisatawan merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan oleh wisatawan. Beberapa wisatawan berpendapat bahwa staf kurang ramah dengan mereka dan kurangnya sikap responsif dari staf terhadap responden. Sedangkan pada aspek fasilitas, dengan persentase rata-rata sebesar 50% responden berpendapat bahwa kurangnya kebersihan pada kondisi fasilitas

yang disediakan. Untuk kepuasan yang dirasakan oleh responden, sebanyak 42% kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil pra survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dua aspek yang paling banyak dikeluhkan oleh responden. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang seharusnya diterima dengan kenyataan yang mereka alami di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Kesenjangan ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi spesifik dari kualitas pelayanan dan fasilitas. Selain melakukan pra survei untuk melihat bagaimana aspek-aspek tersebut di lapangan, peneliti juga melakukan pengolahan data ulasan dari platform digital.

Peneliti melakukan pengolahan data ulasan dari destinasi Dusun Bambu *Family Leisure Park* pada salah satu platform digital yakni Google *Review* selama dua tahun terakhir yakni 2022-2024. Berdasarkan ulasan dari Google *Review* yang dibantu menggunakan website *apps.outscraper.com* selama dua tahun terakhir 2022-2024, terdapat 1.259 ulasan dengan 145 wisatawan memberikan ulasan negatif dengan persentase 12%. Menurut pernyataan Papathanassis & Knolle dalam (Browning et al., 2013), ulasan negatif tampaknya memiliki dampak yang lebih besar dibandingkan dengan ulasan positif. Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa ulasan negatif lebih cenderung terpakai untuk pembelian dari produk wisata dibandingkan dengan ulasan positif. Ulasan negatif dan positif termasuk ke dalam *Electronic-Word of Mouth* atau *E-WOM*, *E-WOM* merupakan pernyataan baik positif maupun negatif terhadap suatu hal, topik yang dilontarkan ke dalam suatu wadah yang tersedia di platform sosial media (Putri et al., 2023). *E-WOM* dianggap mampu untuk mempengaruhi keputusan berkunjung dan kepuasan karena dengan adanya *E-WOM* wisatawan mendapatkan informasi dan membaca saran positif maupun negatif mengenai tempat wisata pada media sosial dan mampu meningkatkan keyakinan dalam menentukan keputusan berkunjung (Gusti et al., 2021). Berdasarkan pernyataan dari (Gusti et al., 2021) yang mengatakan bahwa *e-*

WOM memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung dan kepuasan konsumen. Adanya ulasan negatif dengan jumlah yang cukup banyak mengenai destinasi wisata Dusun Bambu *Family Leisure Park* dapat berdampak kepada pertimbangan keputusan calon wisatawan untuk berkunjung ke Dusun Bambu *Family Leisure Park* hingga kepuasan terhadap destinasi ini.

Peneliti mengolah data ulasan negatif Dusun Bambu *Family Leisure Park* pada *Google Review* guna untuk mengetahui aspek apa yang dirasakan kurang bagi wisatawan yang telah mengunjungi Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Ulasan negatif yang terdapat pada *Google Review*, terbagi menjadi tiga aspek yakni Pelayanan, Fasilitas, dan Manajemen. Kualitas pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi harapan dari konsumen atau pengunjung. Menurut Priyanto dalam (Agustine, 2023), kualitas pelayanan berpusat pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kemampuannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Fasilitas ialah sarana dan prasarana yang dapat membantu operasi objek wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, fasilitas tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi dapat berkembang bersamaan dengan atau setelah atraksi berkembang (Widiantari et al., 2022), sesuai dengan pernyataannya, fasilitas wisata memiliki peran penting sebagai faktor pendukung dalam kegiatan berwisata, kurangnya fasilitas wisata dapat menjadikan kegiatan wisata menjadi kurang maksimal. Sedangkan manajemen ialah hal yang berkaitan dengan pengelolaan. Berikut adalah diagram ulasan wisatawan Dusun Bambu *Family Leisure Park* pada *Google Review*:



Gambar 1. 1 Diagram Ulasan Keluhan Wisatawan Dusun Bambu Family Leisure Park 2022-2024

Sumber: Diolah Peneliti dari Google Review tahun 2022-2024

Pada diagram diatas, dari 145 ulasan negatif di Dusun Bambu *Family Leisure Park* pada *Google Review*, 50% keluhan wisatawan mengenai pelayanan yang ada di Dusun Bambu *Family Leisure Park* wisatawan mengeluhkan tentang pelayanan staff di Dusun Bambu yang kurang ramah pada wisatawan, pelayanannya yang cenderung lambat serta beberapa mengeluhkan staff dusun bambu yang kurang mengedukasi wisatawan di saat berwisata di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Sebanyak 33% wisatawan mengeluh mengenai fasilitas yang ada di Dusun Bambu *Family Leisure Park*, seperti wahana yang kurang menarik dan kurang *safety* serta kurangnya kesediaan alat penunjang di beberapa wahana, mengenai toilet yang tidak bersih dan sulit ditemukan karena jaraknya berjauhan, mushola yang kecil dan kotor, fasilitas parkir yang sulit ditemukan dan jarak yang jauh dari lokasi wisata, kurangnya mobil antar jemput dari parkir ke lokasi wisata, kurangnya area merokok, dan tidak ditemukannya petunjuk arah, Selain itu, sebanyak 17% wisatawan mengeluh mengenai manajemen yang ada di Dusun Bambu *Family Leisure Park*, seperti sistem tiket terusan yang tidak diterapkan di Dusun Bambu *Family Leisure Park* sehingga wisatawan harus merogoh kocek lebih banyak untuk bisa menikmati semua wahana di dalam Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Selain itu wisatawan mengeluhkan mengenai harga makanan di beberapa restoran dalam Dusun Bambu *Family Leisure Park* yang terlalu mahal, dan mengenai pengelola yang kurang bisa mengatasi

antrian di area Dusun Bambu *Family Leisure Park* sehingga menyebabkan wisatawan tidak nyaman dengan kondisi antrian yang tidak karuan.

Berdasarkan data tersebut, jumlah ulasan negatif keseluruhan adalah 12% dan dua aspek yang memiliki persentase yang tinggi dalam ulasan negatif selama dua tahun terakhir ialah aspek pelayanan sebanyak 50% dan aspek fasilitas sebanyak 33%. Ulasan negatif menunjukkan bahwa harapan wisatawan terhadap kedua aspek tersebut tidak terpenuhi. Apabila pelayanan diterima dan dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, pelayanan dianggap buruk. Destinasi wisata dengan fasilitas yang kurang dapat menjadikan kegiatan wisata menjadi kurang maksimal. Kualitas pelayanan dan fasilitas destinasi wisata dapat berpengaruh kepada kepuasan wisatawan yang setelahnya bisa menguntungkan destinasi wisata.

Menurut pernyataan dari (Agustine, 2023), kualitas pelayanan memberikan peran penting bagi suatu destinasi wisata, setelah wisatawan merasa puas akan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan, mereka akan mengulang kunjungan dan memberikan rekomendasi untuk mengunjungi destinasi tersebut kepada orang lain. Maka suatu destinasi wisata yang memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang baik, diperlukan adanya kontribusi terhadap upaya destinasi wisata untuk melakukan perbaikan akan kedua hal tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan (Indriastuti & Nuryasri, 2022a) bahwa melakukan upaya perbaikan pelayanan dan fasilitas memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Dari data hasil pra survei menunjukkan beberapa keluhan mengenai pelayanan dan fasilitas. Dari hasil pra survei dan ulasan pada platform *Google Review* mengindikasikan adanya keluhan spesifik pada aspek pelayanan dan fasilitas. Adanya keluhan tersebut menunjukkan terdapat kesenjangan antara harapan dari wisatawan dengan realitas yang didapatkan oleh wisatawan. Hal ini dapat berdampak pada tingkat dari kepuasan wisatawan. Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam (Wijanarko & Gosal, 2024), perasaan kepuasan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang disarankan atau dibuat dengan

harapan mereka dikenal sebagai kepuasan. Pelanggan akan merasa puas jika harapan terpenuhi dan merasa gembira jika harapan yang dimiliki atas suatu produk terlampaui.

Meskipun penelitian sebelumnya yang dilakukan di Dusun Bambu telah menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan merupakan dua diantara tiga aspek yang memengaruhi kepuasan wisatawan, studi tersebut masih bersifat umum dan belum mendalami spesifik dari kedua aspek ini. Selain itu, perubahan preferensi wisatawan, mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menyesuaikan temuan dengan kondisi terkini. Dari hasil pra survei dan ulasan wisatawan juga menunjukkan adanya ketidakpuasan pada aspek pelayanan dan fasilitas yang belum teratasi dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, dengan fokus pada dimensi-dimensi spesifik.

Penelitian sebelumnya oleh (Widiantari et al., 2022) secara keseluruhan terdapat korelasi positif antara fasilitas dan kepuasan wisatawan, kemudian penelitian oleh (Suhartapa, 2022a) terdapat korelasi positif secara keseluruhan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan wisatawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan (Arifin et al., 2020), meskipun fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Faktor-faktor seperti variabel, waktu, indikator, dan lokasi penelitian membedakan penelitian penuli dari studi sebelumnya. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dan studi lebih lanjut tentang pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Dusun Bambu Family Leisure Park dalam memenuhi kepuasan wisatawan, dengan mengangkat judul “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai Penentu Kepuasan Wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
3. Mengidentifikasi fasilitas memengaruhi kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
4. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan informasi dan referensi untuk penelitian terkait kualitas pelayanan dan fasilitas serta dampaknya terhadap kepuasan wisatawan dan memberikan informasi mengenai destinasi wisata Dusun Bambu *Family Leisure Park*.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas di destinasi wisata

Dusun Bambu *Family Leisure Park* sehingga dapat sesuai dengan karakteristiknya dan harapan pengunjung sehingga bisa meningkatkan tingkat jumlah kunjungan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematik penulisan skripsi merujuk pada pedoman yang sesuai dengan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2019 Tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia 2019, dengan peraturan sebagai berikut:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Struktur pendahuluan memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Memuat beberapa teori terkait dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian serta kerangka pemikiran.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi metode yang digunakan selama penelitian dan penjelasannya yang terdiri dari desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil temuan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

5. BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Memuat penafsiran atau pemaknaan dari hasil temuan penelitian berupa kesimpulan serta saran untuk para pengguna hasil penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN