

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

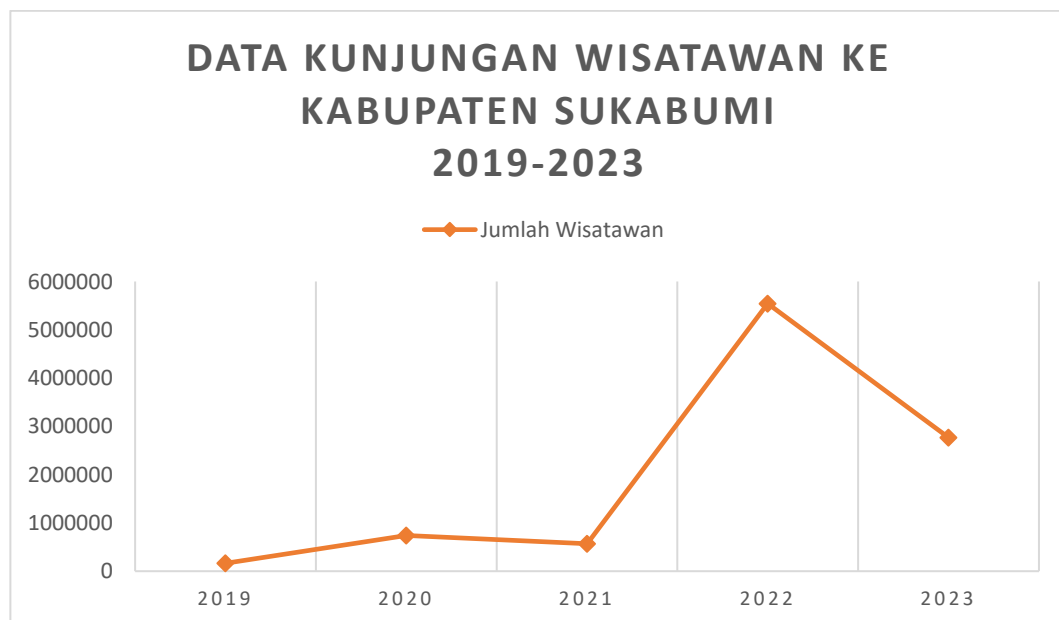
Sektor pariwisata merupakan salah satu komponen penting yang mendorong pertumbuhan ekonomi global. Sektor ini menempati posisi ketiga dalam kategori ekspor terbesar di dunia, setelah energi dan produk kimia, serta menyumbang 7% dari total perdagangan dunia pada tahun 2019 (UNWTO, 2020). Sektor industri ini berkontribusi secara signifikan dalam bersaing dengan sektor-sektor utama lain dalam perekonomian, termasuk manufaktur, layanan keuangan, dan perusahaan-perusahaan rintisan (Triatmodjo, 2018). Hal ini terbukti di Indonesia yang memanfaatkan potensi sektor pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa terbesar dari setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan di Indonesia yang memanfaatkan sektor pariwisata sebagai penyumbang devisa.

Negara Indonesia mempunyai potensi pariwisata yang sangat besar karena merupakan negara yang mempunyai beraneka ragam potensi alam, seni, dan budaya. Indonesia, yang terletak di antara berbagai pulau, memiliki beragam sumber daya alam dan kekayaan budaya yang menjadi potensi unggulan dalam sektor pariwisata Indonesia (Pynanjung, 2018). Tentu hal ini menjadi peluang besar untuk dikembangkan. Menurut Undang Undang Nomor 29 Tahun 2022 terdapat 38 provinsi yang ada di Indonesia, yang pastinya terdapat segudang peninggalan seni, budaya, keindahan alam yang memiliki potensi dan daya tarik dari masing-masing provinsi yang tentu tidak dapat ditemukan di negara lain. Sehingga, membuat banyak wisatawan domestik dan wisatawan internasional memiliki ketertarikan yang besar untuk menikmati keindahan alam. Hal ini tentu memberikan dampak positif yang signifikan bagi pariwisata di Indonesia, mengingat pariwisata merupakan sebuah industri yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan perekonomian suatu daerah. Maka tidak heran, jika pariwisata di Indonesia menjadi industri yang menjanjikan bagi para pebisnis di Indonesia.

Pada era sekarang ini, pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu dari daerah domisili menuju daerah tujuan untuk mencari hiburan, menambah pengetahuan serta menghabiskan waktu luang

dan liburan (Aristyawan, 2021). Selain dengan memanfaatkan daya tarik alam, budaya, dan lainnya, destinasi wisata dapat menjadi sumber pendapatan penting. Pembangunan pariwisata yang baik tidak hanya membawa manfaat ekonomi tetapi juga dapat mendukung pelestarian alam dan budaya serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal.

Kabupaten Sukabumi merupakan wilayah yang memiliki potensi besar di sektor pariwisata. Daerah ini memiliki kekayaan serta keindahan alam yang sangat berlimpah. serta banyak wisata unggulan yang masih terjaga keasliannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah kunjungan wisatawan yang berwisata ke destinasi wisata di Kabupaten Sukabumi sebagai berikut.

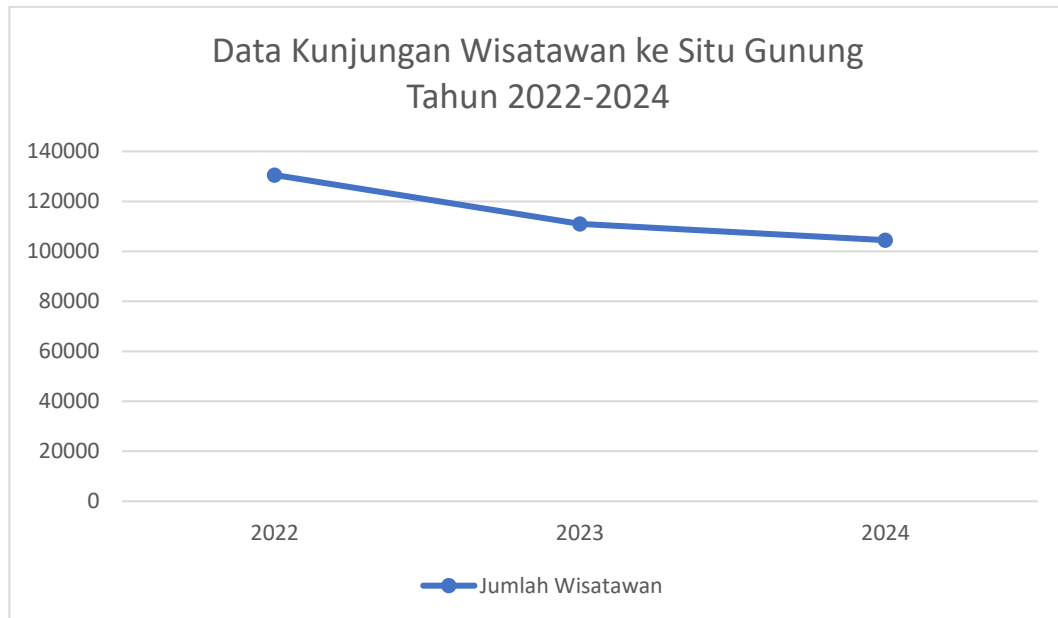


Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025

Gambar 1.1
Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Sukabumi 2019-2023

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa Kabupaten Sukabumi mengalami fluktuasi jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan signifikan, salah satunya disebabkan oleh diresmikannya Jembatan Gantung Lembah Purba di Situ Gunung pada akhir tahun 2021. Jembatan ini menjadi daya tarik utama karena merupakan jembatan gantung terpanjang di tengah hutan di Asia Tenggara. Namun, pada tahun 2023, jumlah wisatawan mengalami penurunan. Meskipun mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2022

atas daya tarik wisata baru, pra penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan masih sedikit sekali wisatawan yang melakukan kunjungan ulang. Berikut disajikan data kunjungan wisatawan ke Situ Gunung pada 3 tahun terakhir.



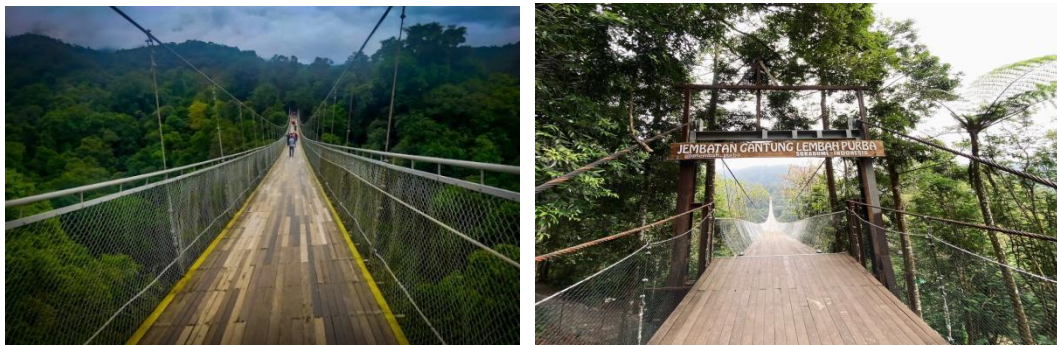
Sumber: Pengelola Kawasan Wisata Situ Gunung, 2025

Gambar 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Situ Gunung 2022-2024

Pada gambar 1.2 terlihat terdapat penurunan jumlah wisatawan pada tiga tahun terakhir ini. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan wisatawan berada pada angka 130.547 pengunjung. Jumlah ini mengalami penurunan pada tahun 2023 menjadi sekitar 112.000 pengunjung, dan kembali menurun pada tahun 2024 menjadi sekitar 105.000 pengunjung. Penurunan ini mengindikasikan bahwa meskipun adanya daya tarik baru seperti Jembatan Gantung Lembah Purba yang sempat meningkatkan minat kunjungan pada tahun sebelumnya, daya tarik tersebut belum mampu mempertahankan tingkat kunjungan secara berkelanjutan.

Kawasan Situ Gunung memiliki potensi pariwisata yang menarik dengan empat daya tarik utama. Kehadirannya di lereng Gunung Gede Pangrango menciptakan iklim yang sangat sejuk di sekitar lokasi. Selain itu, Situ Gunung termasuk dalam kawasan konservasi, sehingga flora dan fauna di area tersebut tetap

terjaga. Fasilitas wisata yang mendukung kegiatan pariwisata di Situ Gunung juga menjadi daya tarik tersendiri. adanya atraksi baru, yakni Jembatan Situ Gunung, menjadi faktor tambahan yang mampu mendorong minat wisatawan untuk mengunjungi kawasan Situ Gunung (Chandra Yudia, 2019). Selain jembatan terdapat keunikan alam yang lain, mencakup area perkemahan, danau yang jernih, serta air terjun yang sejuk dan indah. Potensi fisik dari kawasan Wisata Situ Gunung tergolong baik, dan hal ini dapat menjadikannya sebagai destinasi wisata yang menjanjikan di Kabupaten Sukabumi.



Sumber: Peneliti, 2025

Gambar 1.3 Jembatan Gantung Lembah Purba di Kawasan Situ Gunung

Kawasan Wisata Situ Gunung menawarkan berbagai paket wisata yang dapat dinikmati oleh pengunjung dengan beragam minat dan kebutuhan. Paket-paket tersebut dirancang untuk memaksimalkan pengalaman wisatawan selama berada di kawasan ini. Dilansir dari laman situgunungbridge.com Di destinasi wisata Situ Gunung, terdapat berbagai pilihan paket wisata yang dapat dipilih oleh pengunjung. Paket-paket ini menawarkan pengalaman trekking dengan jarak tempuh dan fasilitas yang berbeda sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

1. Jalur Hijau (VIP)

Paket ini menawarkan pengalaman trekking alam sejauh 1,5 kilometer. Pengunjung yang memilih paket ini akan mendapatkan layanan antar-jemput menggunakan kendaraan khusus (*shelter*) yang dapat memperpendek jarak perjalanan. Biaya untuk paket ini adalah Rp. 100.000 per orang, termasuk beberapa fasilitas, seperti welcome drink, akses ke jembatan gantung, amphitheater, Curug Sawyer, Keranjang Sultan, Jembatan Merah, serta Valley Resto.

2. Jalur Kuning

Jalur ini mempunyai rute sejauh 2,5 kilometer dengan trek berbatu yang mengarah ke jembatan gantung. Fasilitas yang diperoleh hampir serupa dengan paket Jalur Hijau, namun terdapat perbedaan signifikan, yaitu tidak adanya layanan antar-jemput kendaraan serta fasilitas Keranjang Sultan. Harga paket Jalur Kuning dipatok sebesar Rp. 75.000 per orang

3. Jalur Merah

Dengan rute sepanjang 3,7 kilometer, paket ini memiliki perbedaan pada jalur kepulangannya. Jika pada jalur lainnya pengunjung melewati Jembatan Merah, pada paket ini mereka akan menjelajahi Jembatan Anggrek yang memiliki medan lebih terjal dan berliku, berbeda dengan Jembatan Merah yang lebih landai. Harga paket ini adalah Rp. 50.000 per orang.

4. Trekking Ekspedisi Lembah Purba

Paket ini menawarkan pengalaman trekking dengan rute sepanjang 5 kilometer (pulang-pergi) dan melewati delapan jembatan dengan karakteristik yang beragam. Keunikan dari paket ini dibandingkan dengan tiga jalur lainnya (Hijau, Kuning, dan Merah) adalah adanya fasilitas tambahan berupa pemandu wisata serta peralatan keselamatan seperti *harness*. Hal ini dikarenakan jalur menuju Lembah Purba masih memiliki medan yang cukup berbahaya, sehingga kehadiran pemandu sangat diperlukan untuk memastikan keamanan dan memberikan arahan kepada wisatawan. Rute menuju Lembah Purba juga berbeda dari jalur lainnya karena tidak sekadar menawarkan jalur lanjutan, melainkan rute yang benar-benar baru. Harga untuk paket ini adalah Rp. 300.000 per orang.

Fokus pada penelitian ini ditunjukkan kepada wisatawan yang menggunakan jasa pemandu wisata, khususnya wisatawan yang memilih paket wisata Lembah Purba, karena dalam paket tersebut layanan pemandu wisata sudah termasuk didalamnya.

Sebagai langkah untuk memajukan dan meningkatkan pengalaman wisatawan selama melakukan perjalanan wisata, keberadaan pemandu wisata yang kompeten sangat diperlukan. Sebuah perjalanan wisata akan terasa kurang lengkap tanpa kehadiran pemandu wisata atau *guide*. Meskipun wisatawan sering mengira

bahwa membaca buku panduan (*guide book*) sudah cukup untuk mendapatkan informasi, hasilnya akan jauh berbeda jika mereka didampingi langsung oleh seorang pemandu wisata. Hal ini terutama terlihat dari segi sistematika penjelasan yang lebih terstruktur dan efisiensi waktu yang lebih baik (Yoeti, 2013). Untuk menjaga kelangsungan operasionalnya, destinasi Situ Gunung harus mampu memastikan kepuasan wisatawananya salah satunya melalui peranan pemandu wisata.

Peran pemandu wisata memiliki kepentingan yang besar dalam menjaga kualitas pelayanan. Karena hal ini dapat mempengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih destinasi, bahkan dapat berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Selain itu, pemandu wisata harus memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan guna menjamin kepuasan wisatawan (Li et al., 2021). Kepuasan wisatawan dianggap sebagai evaluasi menyeluruh dari pandangan wisatawan terhadap kualitas destinasi yang telah mereka kunjungi. Dalam konteks pariwisata, kepuasan wisatawan juga mampu mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali mengunjungi destinasi wisata tersebut. Sebagaimana diketahui, kawasan Situ Gunung memiliki beberapa titik destinasi wisata salah satunya adalah kawasan hutan lindung, maka dibutuhkan pemandu wisata yang dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi wisatawan yang berkunjung. Sehingga pengelola kawasan wisata Situ Gunung menyediakan layanan pemandu wisata bagi wisatawan.

Menurut wawancara yang dilakukan pada saat pra penelitian terhadap 40 responden, 23 responden memberikan tanggapan bahwa pemandu wisata sudah memberikan informasi dan wawasan yang baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal cara berbicara dan menyampaikan informasi. Beberapa pengunjung mengeluh bahwa pemandu terkadang menggunakan humor atau lelucon yang tidak selalu cocok untuk semua kalangan, terutama wisatawan lanjut usia dan anak-anak. Sedangkan 19 dari 40 responden beranggapan bahwa beberapa pemandu masih kurang menguasai teknik *storytelling* yang menarik, sehingga penjelasan yang diberikan terasa kurang hidup dan kurang membangun keterlibatan emosional pengunjung. Dengan peningkatan dalam aspek ini, tentu

dapat meningkatkan pengalaman wisata di Situ Gunung dapat menjadi lebih informatif dan berkesan bagi semua wisatawan.

Selain itu, fenomena di lapangan juga menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan wisatawan terhadap layanan di Kawasan Wisata Situ Gunung. Berdasarkan hasil pra-penelitian, beberapa wisatawan mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang puas dengan fasilitas pendukung, seperti kondisi jalur trekking yang kurang terawat serta keterbatasan tempat istirahat yang nyaman. Selain itu, beberapa wisatawan juga menyoroti kurangnya papan informasi yang jelas di beberapa titik wisata, sehingga menyulitkan mereka dalam memahami arah dan sejarah tempat yang dikunjungi. Ketidakpuasan ini berpotensi berdampak pada rendahnya keinginan wisatawan untuk kembali berkunjung ke Situ Gunung di masa mendatang.

Pelayanan yang berkualitas tinggi hanya dapat diberikan oleh pemandu wisata yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi, yaitu mereka yang selalu mengutamakan kepuasan wisatawan. Untuk menjadi pemandu wisata yang profesional, dibutuhkan tidak hanya pengalaman, tetapi juga keterampilan baik secara teoritis maupun praktis dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan secara umum. Pemandu wisata juga harus memiliki pengetahuan yang memadai, serta kemampuan dan kepercayaan diri untuk menangani berbagai tugas yang beragam dan rutin. Salah satu aspek penting dari keunggulan tersebut adalah kemampuan komunikasi yang baik, terutama dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada wisatawan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali wisatawan. Menurut Aqwal & Ferdians (2024) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keinginan berkunjung kembali wisatawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan & Anggraini (2024) turut mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan peserta kegiatan pengenalan destinasi wisata. Lalu oleh Saputra et al (2022) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum. Namun, sampai saat ini belum banyak literatur penelitian yang secara spesifik meneliti peran

kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisata di destinasi wisata alam seperti Situ Gunung Sukabumi. Padahal, pemahaman mengenai hubungan tersebut penting untuk mengidentifikasi strategi peningkatan layanan yang dapat mendorong kepuasan wisatawan. Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut dengan meneliti secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan pemandu wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan ke suatu destinasi wisata. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi. Dengan memahami hubungan ini, kita dapat mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan destinasi wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan mempromosikan pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi. Tujuan khusus penelitian ini meliputi:

1. Mengidentifikasi gambaran kualitas pelayanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan di Situ Gunung Sukabumi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Situ Gunung Sukabumi**” ini diharapkan mampu berkontribusi dalam perkembangan ilmu kepariwisataan, khususnya terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata dalam menunjang kepuasan wisatawan yang merupakan bagian dari pembentukan perilaku konsumen dalam pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji secara ilmiah terkait peran pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan.

2. Manfaat Praktis

Secara langsung, penelitian ini memiliki manfaat bagi praktisi, baik dari pihak-pihak terlibat langsung maupun pemangku kepentingan lainnya, untuk memberikan kontribusi yang positif dalam mengembangkan kapasitas layanan wisata dan aktivitas lainnya guna meningkatkan atau memperbaiki kepuasan wisatawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari kesalahpahaman serta meluasnya pembahasan kepada hal-hal yang kurang terkait dengan permasalahan utama yang ingin dipecahkan, maka penelitian ini ditentukan secara terbatas pada:

1. Aspek Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan Situ Gunung Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat.

2. Teori

Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata adalah sejauh mana pemandu wisata mampu memberikan layanan yang memenuhi atau melampaui harapan wisatawan, yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Nguya et al., 2021)

Kepuasan Wisatawan adalah penilaian pengalaman wisata berdasarkan proses kognitif dan emosional yang kompleks (Zhao et al., 2024)

3. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui metode pengumpulan data kuesioner dan observasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data regresi linear sederhana.