

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. Selain berkontribusi besar terhadap pembangunan infrastruktur seperti jalan, bandara, dan fasilitas umum lainnya. Industri Pariwisata juga membuka peluang kerja bagi jutaan orang di tanah air. Peran strategis pariwisata sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan penduduk semakin nyata dengan banyaknya destinasi wisata di Indonesia yang menawarkan keindahan alam serta nilai edukatif. Keanekaragaman bentang alam, mulai dari kawasan pesisir yang menarik hingga wilayah pegunungan yang tinggi, ditambah dengan kekayaan budaya yang beragam, hal ini membuat pariwisata di Indonesia memiliki keunikan yang mampu menarik minat wisatawan lokal maupun internasional, sehingga memperkuat posisi Indonesia di tingkat global (Khotimatul Husna, 2022).

Destinasi wisata unggulan memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, khususnya di Jawa Barat. Daerah ini dikenal memiliki beragam potensi pariwisata yang menjadikannya daya tarik bagi wisatawan baik dari Indonesia maupun dari luar negeri. Pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata yang maksimal dapat membawa manfaat, seperti menambah penghasilan masyarakat serta membuka peluang kerja, serta memperkuat promosi budaya dan kearifan lokal yang menjadi ciri khas daerah. Jawa Barat memiliki berbagai tempat wisata unggulan, salah satunya adalah Kebun Raya Bogor yang banyak diminati wisatawan. Tempat ini tidak hanya terkenal karena koleksi tanamannya yang sangat beragam dan nilai sejarahnya yang panjang, tetapi juga berfungsi sebagai pusat penelitian dan pendidikan yang penting di Indonesia. Potensi Kebun Raya Bogor sangat besar, baik dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui sektor pariwisata, maupun dalam upaya pelestarian keanekaragaman hayati dan lingkungan. Pengembangan tempat wisata seperti Kebun Raya Bogor juga mendorong kerja sama antara pemerintah,

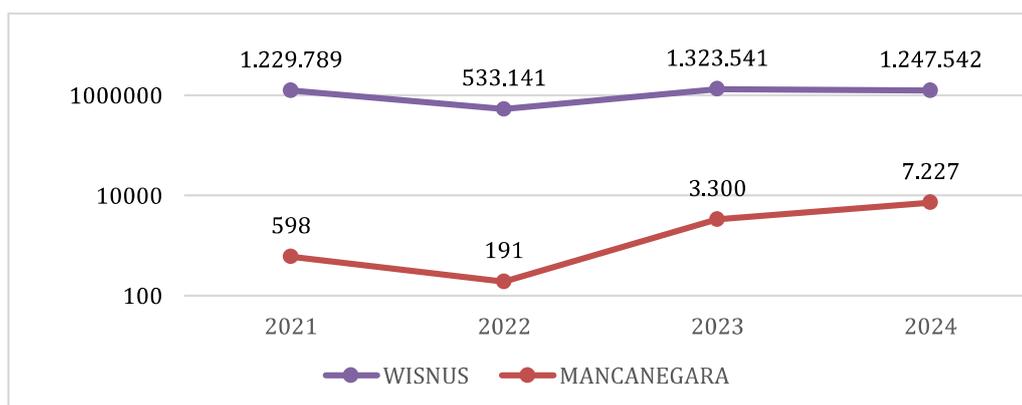
masyarakat, dan sektor swasta untuk menciptakan inovasi layanan wisata yang berkelanjutan (Bappeda, 2017).

Kualitas destinasi dapat diartikan sebagai perbandingan antara pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan dan harapannya terhadap destinasi wisata (Alifiana & Roostika, 2023). Berdasarkan Undang-Undang Kepariwisata No. 10 Tahun 2009, destinasi pariwisata adalah kawasan terpadu yang mencakup berbagai komponen penting, seperti daya tarik wisata, fasilitas, aksesibilitas, dan keterlibatan masyarakat, yang saling berinteraksi untuk mendukung kegiatan pariwisata. Kualitas destinasi yang tinggi berkontribusi pada kepuasan wisatawan dapat meningkatkan loyalitas, potensi kunjungan ulang, dan rekomendasi kepada orang lain. Pengalaman positif dan layanan berkualitas tidak hanya menciptakan nilai tambah bagi wisatawan, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang antara pengunjung dan destinasi (Keller & Kotler, 2016). Kualitas destinasi menjadi fondasi yang sangat penting bagi pariwisata yang berkelanjutan. Ketika sebuah destinasi dikelola dengan baik dan memperhatikan aspek lingkungan serta budaya, tidak hanya wisatawan yang merasakan kepuasan, tetapi juga masyarakat lokal dan lingkungan sekitar akan mendapatkan manfaat. Hal ini selaras dengan tujuan pariwisata berkelanjutan, yaitu menciptakan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesejahteraan sosial, dan pelestarian lingkungan (Zainurossalamia dkk., 2024).

Kualitas destinasi memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan daya tarik serta kepuasan pengunjung di objek wisata, seperti halnya Kebun Raya Bogor. Model 6A digunakan untuk menganalisis dimensi-dimensi kualitas destinasi yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Dimensi pertama, yaitu *attraction*, menunjukkan keunggulan Kebun Raya Bogor dengan koleksi flora yang sangat bervariasi dan pemandangan alam yang memukau. Selanjutnya, aspek *amenities* meliputi fasilitas penunjang seperti toilet, area parkir, dan restoran yang berkontribusi besar dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman berkesan bagi para pengunjung (Ambarwati & Munawaroh, 2023). Selain itu, *ancillary services*, seperti pusat informasi dan layanan pemandu wisata, turut membantu pengunjung untuk memperoleh pengetahuan lebih mendalam mengenai Kebun

Raya Bogor. Pada aspek *activity*, berbagai pilihan aktivitas wisata, mulai dari tur edukasi hingga kegiatan rekreasi, disediakan untuk memenuhi minat dan preferensi pengunjung yang beragam. Kemudahan akses menuju lokasi, yang tercermin dalam dimensi *accessibility*, juga sangat memengaruhi jumlah kunjungan, terutama dengan dukungan transportasi dan infrastruktur yang memadai. Terakhir, adanya berbagai pilihan paket wisata, seperti tiket terusan dan program edukasi dalam *available ackages*, memberikan nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap keenam dimensi ini, pengelola Kebun Raya Bogor dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas destinasi, sehingga mampu memberikan pengalaman wisata yang optimal bagi para pengunjungnya (Alvianna dkk., 2020).

Kebun Raya Bogor adalah salah satu kebun raya tertua dan terluas di Asia Tenggara, dengan area seluas 87 hektar. Kebun ini didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1817, kebun ini berfungsi sebagai area konservasi bagi berbagai jenis tanaman, termasuk yang langka dan terancam punah (UNESCO, 2018). Kebun Raya Bogor memiliki beragam daya tarik yang membuat jumlah wisatawan yang berkunjung mengalami fluktuasi setiap tahunnya, sebagaimana disajikan pada gambar 1.1.



Sumber: Pusat data dan informasi Kebun Raya Bogor (2025)

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan di Kebun Raya Bogor

Berdasarkan gambar 1.1, fluktuasi data kunjungan wisatawan di Kebun Raya Bogor dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan variasi yang signifikan. Pada

tahun 2021, jumlah wisatawan domestik mencapai 1.229.789, yang kemudian turun drastis menjadi 533.141 pada tahun 2022. Namun, angka ini kembali meningkat pada tahun 2023 dengan 1.323.641 pengunjung, meski mengalami penurunan lagi menjadi 1.247.542 pada tahun 2024. Sementara itu, kunjungan wisatawan mancanegara menunjukkan angka yang jauh lebih rendah, dimulai dengan hanya 598 pengunjung di tahun 2021 dan meningkat menjadi 7.227 pada tahun 2024.

Situasi pandemi Covid-19 menjadi faktor utama yang memengaruhi naik turunnya jumlah wisatawan, karena berdampak pada mobilitas dan keputusan perjalanan. Penurunan tajam pada tahun 2022 disebabkan oleh pembatasan perjalanan dan kekhawatiran kesehatan yang masih ada, sementara peningkatan pada tahun 2023 terkait dengan pelonggaran pembatasan dan pemulihan minat wisata setelah pandemi. Penurunan kembali pada tahun 2024 mencerminkan faktor eksternal seperti kondisi ekonomi atau perubahan cuaca yang memengaruhi keputusan berwisata. Fluktuasi kunjungan ini sangat relevan dengan kualitas destinasi yang mencakup aspek 6A secara langsung mempengaruhi kepuasan wisatawan. Jika kualitas destinasi menurun maka kepuasan wisatawan akan menurun, yang berdampak pada jumlah kunjungan. Sebaliknya, peningkatan kualitas destinasi akan meningkatkan kepuasan dan menarik lebih banyak wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kausal dimensi kualitas destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahadian (2022) menyoroti “Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kebun Raya Bogor”, menunjukkan bahwa elemen-elemen tersebut sangat mempengaruhi persepsi wisatawan. Destinasi wisata harus beradaptasi dengan perubahan preferensi wisatawan yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi. Wisatawan modern lebih memilih pengalaman unik dan personal, serta sangat dipengaruhi oleh ulasan online dan media sosial. Oleh karena itu, untuk mempertahankan daya tarik, destinasi perlu mengintegrasikan aspek fisik seperti fasilitas dan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Selain itu, penelitian oleh Batubara dkk. (2023) mengenai “Analisis Dampak Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Raya Bogor”

menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas yang ada terhadap kepuasan pengunjung. Hasil studi memperlihatkan bahwa kualitas fasilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sebagaimana tercermin pada koefisien determinasi sebesar 72,7%, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Penelitian-penelitian sebelumnya fokus pada aspek spesifik yaitu fasilitas wisata dan kualitas pelayanan serta dampak fasilitas secara khusus terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor, studi ini akan mengambil pendekatan yang lebih menyeluruh dengan menganalisis kualitas destinasi secara keseluruhan dari berbagai dimensi yang ada. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih holistik karena tidak hanya terbatas pada fasilitas dan pelayanan, tetapi juga mencakup berbagai aspek kualitas destinasi lainnya seperti atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan elemen pendukung lainnya yang berpotensi mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Kebun Raya Bogor dioperasikan di bawah naungan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN), yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek kebun. Upaya meningkatkan fungsi edukasi, konservasi, dan penelitian, BRIN menjalin kerjasama dengan pihak swasta, PT Mitra Natura Raya (MNR). Kerja sama ini mencakup pengembangan fasilitas dan layanan, termasuk Rumah Kaca Taman Begonia. Fokus utama BRIN adalah memperkuat peran Kebun Raya sebagai pusat penelitian, pendidikan, dan konservasi tumbuhan, serta memperluas fungsi kebun untuk mendukung pengembangan ekonomi daerah (PT Mitra Natura Raya, t.t.). Pengelolaan Kebun Raya Bogor merupakan hasil kolaborasi antara BRIN dan sektor swasta untuk mencapai tujuan dalam konservasi, edukasi, dan riset.

Kebun Raya Bogor dengan berbagai aktivitas menariknya menjadi destinasi favorit banyak orang. Namun, kenyamanan pengunjung terkendala oleh kurang memadainya fasilitas, terutama toilet. Lokasi toilet yang jauh dan jumlahnya yang terbatas, khususnya menyulitkan pengunjung lansia atau disabilitas. Selain itu, pada saat ramai, keterbatasan kendaraan wisata juga menjadi masalah. Luasnya area kebun menjadikan penjelajahan menjadi lebih menantang, terutama bagi

pengunjung yang memiliki keterbatasan mobilitas (Kusumawardhani, 2019). Berdasarkan observasi penulis terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan terkait kualitas destinasi di Kebun Raya Bogor. Jalan-jalan yang rusak dan berlubang membahayakan pengunjung, sementara keterbatasan dan lokasi toilet yang jauh menimbulkan ketidaknyamanan. Informasi yang hanya tersedia di pintu masuk membuat pengunjung kesulitan mengakses informasi selama kunjungan. Kurangnya gazebo dan tempat berteduh membuat pengunjung rentan terhadap cuaca buruk. Lahan parkir yang tidak tertata, antrian panjang untuk penyewaan sepeda dan shuttle bus. Perbaikan menyeluruh sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung yang semakin beragam.

Berdasarkan deskripsi yang telah diuraikan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kausalitas Dimensi Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kebun Raya Bogor.”** Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan saran yang konkret untuk perbaikan dan pengembangan destinasi, sehingga dapat meningkatkan daya tarik serta kepuasan pengunjung. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengelola Kebun Raya Bogor, tetapi juga dapat meningkatkan teori dan praktik pengelolaan destinasi wisata. Temuan yang diperoleh dapat menjadi acuan bagi akademisi dalam merumuskan model-model pengelolaan yang lebih baik, serta untuk para pelaku pariwisata dalam merancang strategi pemasaran yang lebih optimal.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Seberapa besar pengaruh *attraction* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?
- 2) Seberapa besar pengaruh *accessibility* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?
- 3) Seberapa besar pengaruh *amenities* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?

- 4) Seberapa besar pengaruh *activity* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?
- 5) Seberapa besar pengaruh *ancillary service* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?
- 6) Seberapa besar pengaruh *available package* terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dimensi kualitas destinasi (*attraction, accessibility, amenities, activity, ancillary service, dan available package*) terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta tujuan yang telah dipaparkan, Penelitian ini memberikan manfaat praktis sebagai sumber informasi dan referensi bagi pengelola Kebun Raya Bogor dalam upaya meningkatkan kualitas destinasi wisata. Data dan temuan yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi dan solusi konkret guna meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung. Selain itu, hasil penelitian ini juga berguna sebagai acuan bagi pihak-pihak terkait dalam pengelolaan destinasi wisata lain yang memiliki karakteristik serupa. Dari perspektif teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang pariwisata, khususnya mengenai hubungan antara kualitas destinasi dan kepuasan wisatawan. Temuan yang diperoleh dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain untuk melakukan studi lanjutan atau mengembangkan variabel-variabel terkait, sehingga berkontribusi pada pengembangan teori dan literatur dalam pengelolaan destinasi wisata.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah penetapan batasan serta fokus kajian agar tujuan penelitian dapat dicapai secara optimal. Dengan ruang lingkup yang jelas,

penelitian tidak akan meluas ke topik yang tidak relevan dan tetap terarah pada pembahasan inti. Penelitian ini akan berfokus pada menganalisis hubungan Kualitas Destinasi di Kebun Raya Bogor terhadap Kepuasan Wisatawan, dengan mempertimbangkan indikator 6A, yaitu *Attraction*, *Accessibility*, *Amenities*, *Activity*, *Ancillary Service*, dan *Available Package*. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah melakukan kunjungan ke Kebun Raya Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Form* dibagikan secara daring kepada responden, serta melalui observasi langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Ruang lingkup ini diharapkan dapat memastikan penelitian tetap fokus pada analisis komprehensif mengenai analisis kausalitas dimensi kualitas destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelola dalam upaya meningkatkan kualitas destinasi dan kepuasan pengunjung.