

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Objek wisata Cibulan merupakan salah satu destinasi populer di Kuningan yang menawarkan pengalaman unik bagi para pengunjung, terutama dengan keberadaan kolam alami yang dihuni oleh ikan dewa. Keunikan ini menjadikannya daya tarik utama bagi wisatawan yang ingin merasakan pengalaman berenang bersama ikan yang dianggap sakral oleh masyarakat setempat. Jumlah kunjungan ke Objek Wisata Cibulan dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, dapat dilihat pada table 1.1 dibawah ini :

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Cibulan Tahun 2021 – 2023

TAHUN	JUMLAH
2021	167.016
2022	266.999
2023	146.754

Sumber: Pengelola Objek Wisata Cibulan Tahun 2021

jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Cibulan pada tabel diatas menunjukan peningkatan sebesar 59,8% pada tahun 2022 namun menurun 45% pada tahun 2023. Penurunan jumlah kunjungan tahun 2023 dapat ditelusuri penyebabnya dari banyaknya ulasan negatif dari pengunjung. Berdasarkan ulasan tersebut ada beberapa aspek yang menjadikan wisatawan kurang menikmati kunjungan mereka. Salah satu hal utama adalah kepadatan pengunjung, terutama saat musim liburan atau akhir pekan. Ketika jumlah wisatawan membludak, kenyamanan menjadi berkurang, dan fasilitas yang tersedia tidak dapat digunakan dengan optimal. Hal ini menimbulkan keluhan bagi wisatawan yang ingin menikmati suasana tenang dan keindahan alam Cibulan.

1.1 Review Pengunjung Objek Wisata Cibulan

Berdasarkan ulasan dari wisatawan yang diperoleh melalui Tripadvisor (2019–2023), terdapat beragam pengalaman yang mereka rasakan ketika berkunjung ke Objek Wisata Cibulan.

Seorang pengunjung bernama M I menyampaikan kekecewaannya karena saat datang di momen tahun baru, kondisi kolam sudah sangat penuh sesak. Menurutnya, pihak pengelola sebaiknya membatasi penjualan tiket ketika pengunjung sudah membludak. Hal ini membuat dirinya merasa dirugikan karena harus mengalihkan tujuan liburan ke tempat lain.

Berbeda dengan itu, A M memberikan ulasan yang cenderung positif. Ia menyarankan agar wisatawan datang lebih pagi atau menghindari akhir pekan supaya lebih nyaman. Menurutnya, berenang bersama ikan dewa atau melakukan terapi ikan merupakan pengalaman menarik. Ia juga menekankan bahwa air kolam berasal dari mata air yang segar dan jernih, meskipun udara yang dingin membuat pengunjung tidak disarankan untuk berenang terlalu lama.

Pengunjung lain, Hf, menilai kawasan wisata ini asri dengan banyak pepohonan besar, dan tiket masuk yang relatif murah. Namun, ia merasa terganggu dengan adanya pemandu lokal yang terlalu memaksakan jasa mereka, khususnya saat mengunjungi area tujuh sumur. Wisatawan diminta secara halus maupun terkesan memaksa untuk memberi uang receh, baik melalui kotak amal maupun ketika berfoto dengan ikan kancra.

Sementara itu, A A menggambarkan Cibulan sebagai tempat rekreasi yang terkenal di Kuningan dengan daya tarik unik berupa ikan kancra atau ikan dewa yang menurut mitos merupakan prajurit Prabu Siliwangi. Ia menambahkan bahwa selain berenang bersama ikan dewa, pengunjung juga bisa melihat tujuh sumur yang dianggap sebagai peninggalan sejarah. Namun,

menurutnya aktivitas wisata di Cibulan masih terbatas pada berenang dan mengunjungi tujuh sumur, sehingga kurang variasi hiburan.

Ulasan dari RZP bernada cukup kritis. Ia menganggap pengalaman di Cibulan “biasa saja” dan bahkan memberikan peringatan keras untuk tidak masuk ke area tujuh sumur. Menurutnya, pengunjung akan merasa dipaksa memberikan uang kebersihan oleh penjaga setempat, hingga menimbulkan kesan intimidasi. Baginya, pengalaman tersebut sangat tidak menyenangkan dan tidak layak untuk diulang.

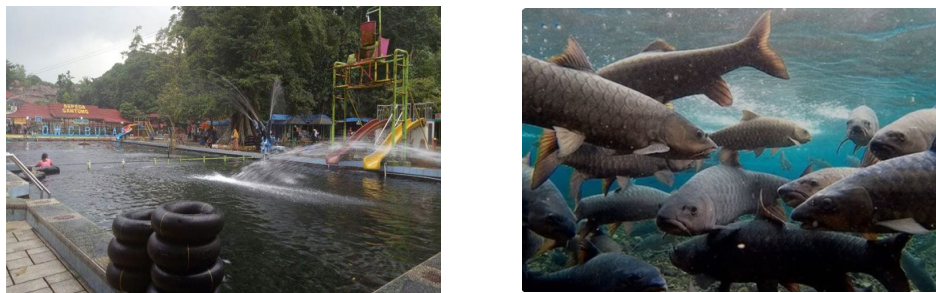
Seorang pengunjung dengan inisial A J menilai bahwa jika kebersihan bukan menjadi prioritas, maka Cibulan masih bisa dijadikan pilihan. Namun, ia menyoroti kondisi kolam yang keruh, taman yang kotor, serta fasilitas kamar mandi yang licin dan berbau. Walaupun ada aktivitas menarik seperti berenang bersama ikan besar atau berfoto dengan pawang ikan, ia menilai kondisi lingkungan sangat mengurangi kenyamanan.

Selanjutnya, T I menyampaikan pengalamannya melihat ikan dewa yang jumlahnya konon tidak pernah berkurang. Ia mencoba berfoto dengan ikan tersebut, meskipun hanya ada satu ekor ikan yang digunakan sebagai “model”. Ia juga menyebutkan adanya beberapa kegiatan lain seperti flying fox, fish spa, dan kunjungan ke sumur keramat. Akan tetapi, menurutnya ada gangguan berupa anak-anak lokal yang meminta pengunjung melemparkan koin ke kolam, lalu mereka berebut mengambilnya. Sebagian pengunjung mungkin menganggap hal itu menghibur, namun sebagian lain merasa terganggu.

Terakhir, H D memberikan ulasan yang berimbang. Dari sisi positif, ia menyebut bahwa fish spa di Cibulan merupakan yang termurah, bahkan mungkin di dunia, karena sudah termasuk dalam tiket masuk tanpa batasan waktu. Namun dari sisi negatif, ia menilai tiket masuk yang terlalu murah justru membuat kawasan ini kurang terawat.

Objek wisata Cibulan merupakan salah satu destinasi populer di Kuningan yang menawarkan pengalaman unik bagi para pengunjung, terutama dengan keberadaan kolam alami yang dihuni oleh ikan dewa. Keunikan ini menjadikannya Cibulan sebagai daya tarik utama bagi wisatawan yang ingin berenang bersama ikan yang dianggap sakral oleh masyarakat setempat. Namun, berdasarkan ulasan dari para pengunjung, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar wisatawan bisa menikmati kunjungan mereka dengan lebih nyaman dan optimal. Salah satu hal utama yang menjadi perhatian adalah kepadatan pengunjung, terutama saat musim liburan atau akhir pekan. Ketika jumlah wisatawan membludak, kenyamanan menjadi berkurang, dan fasilitas yang tersedia tidak dapat digunakan.

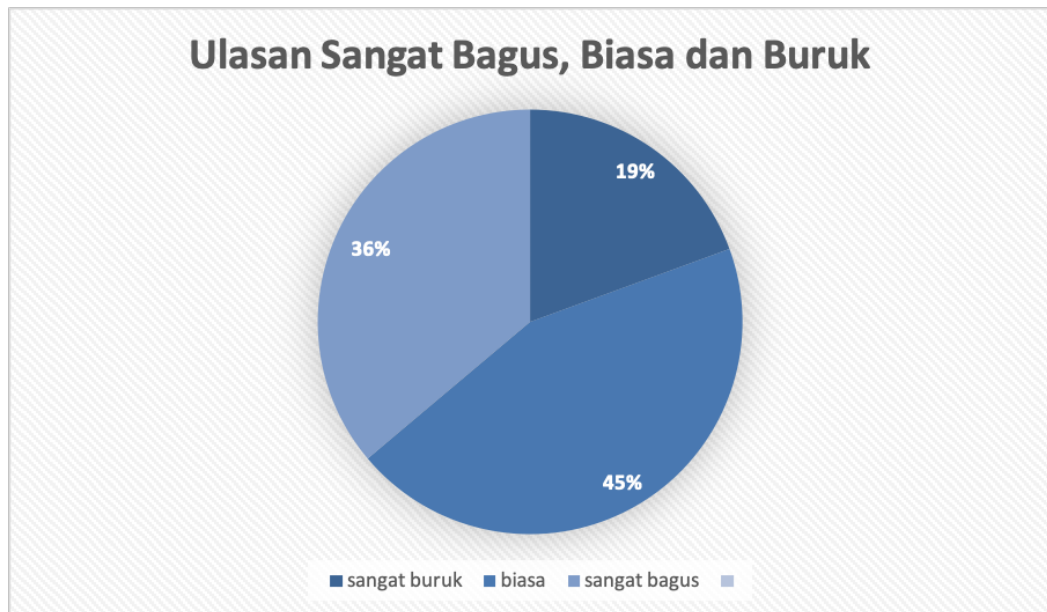
Gambar 1.1 Objek Wisata Cibulan



Sumber : (Chodijah Febriyani/Industry.co.id) & (Bahana/RadarCirebon)

Selain aspek-aspek tersebut, wisatawan juga menyoroti suasana alam dan fasilitas umum di kawasan Cibulan. Keberadaan pepohonan besar dan udara yang sejuk menjadi daya tarik bagi wisatawan yang ingin menikmati nuansa alam. Namun, ada juga beberapa pengunjung yang merasa bahwa beberapa fasilitas seperti kamar mandi, tempat bilas, dan area istirahat masih bisa ditingkatkan agar lebih nyaman digunakan. Kebersihan juga menjadi faktor penting yang harus terus dijaga agar tempat wisata ini tetap menarik bagi pengunjung. Oleh karena itu, pengelola wisata dapat mempertimbangkan peningkatan fasilitas serta menambahkan lebih banyak tempat berteduh atau area duduk bagi wisatawan yang ingin bersantai setelah berenang.

Untuk memberikan gambaran secara jelas dari respon pengunjung atau ulasan pengunjung di Objek Wisata Cibulan, berikut adalah persentase dalam bentuk diagram lingkaran terkait ulasan pengunjung. Berikut gambaran diagram lingkaran pengelompokan ulasan Objek Wisata Cibulan, dari yang sangat bagus hingga buruk.



Gambar 1. 2 Diagram Ulasan Objek Wisata Cibulan

Berdasarkan data ulasan Tripadvisor, mayoritas pengunjung menilai Objek Wisata Cibulan dalam kategori "Biasa" sebesar 44.4%, yang menunjukkan bahwa banyak wisatawan merasa pengalaman mereka standar tanpa sesuatu yang terlalu istimewa. Sementara itu, 36.1% pengunjung memberikan ulasan "Sangat Bagus", menandakan bahwa cukup banyak orang yang merasa puas dengan fasilitas dan daya tarik wisata yang ditawarkan. Namun, masih terdapat 19.4% ulasan yang masuk dalam kategori "Buruk", yang mengindikasikan adanya beberapa aspek yang mungkin kurang memuaskan, seperti kebersihan, fasilitas, atau pelayanan.

Secara keseluruhan, wisata ini mendapatkan respons yang beragam dengan kecenderungan ke arah netral hingga positif, meskipun masih ada beberapa keluhan dari pengunjung yang perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas layanan.

Peningkatan kualitas layanan di Objek Wisata Cibulan menjadi hal yang penting mengingat masih adanya ulasan negatif dari pengunjung. Meskipun mayoritas ulasan berada di kategori netral hingga positif, persentase ulasan "Buruk" sebesar 19.4% menunjukkan bahwa beberapa aspek, seperti kebersihan, fasilitas, dan pelayanan, perlu diperbaiki. Dengan meningkatnya persaingan destinasi wisata, perbaikan ini menjadi krusial agar pengalaman pengunjung semakin baik dan jumlah ulasan positif meningkat, yang pada akhirnya dapat menarik lebih banyak wisatawan dan meningkatkan reputasi tempat wisata tersebut.

Secara keseluruhan, Cibulan tetap menjadi salah satu destinasi unggulan di Kuningan yang menawarkan pengalaman wisata yang unik dan menarik. Namun, beberapa aspek seperti kepadatan pengunjung, pengelolaan tiket, pengalaman berenang, interaksi dengan pemandu wisata, sistem donasi, dan peningkatan fasilitas masih dapat diperbaiki agar wisatawan dapat menikmati kunjungan mereka dengan lebih nyaman. Dengan perbaikan di berbagai aspek tersebut, Cibulan dapat terus menjadi destinasi wisata yang tidak hanya menarik tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi setiap pengunjung yang datang.

Dilandaskan atas latar belakang tersebut, penulis memilih judul **“PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA CIBULAN KAB. KUNINGAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks penelitian yang sudah dijabarkan, penulis mengajukan rumusan masalah sebagaimana berikut:

1. Bagaimana daya tarik dan kualitas pelayanan di Objek Wisata Cibulan?
2. Bagaimana pengaruh daya Tarik terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Cibulan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Cibulan?
4. Bagaimana pengaruh daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Cibulan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilandasi atas rumusan masalah yang telah penulis jabarkan, penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi daya tarik dan kualitas pelayanan di Objek Wisata Cibulan.
2. Menganalisa seberapa besar pengaruh daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap pengunjung Objek Wisata Cibulan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk akademisi melalui penelitian yang dilaksanakan, diinginkan bisa memberikan pengetahuan yang lebih.

2. Untuk responden diinginkan bisa memberikan dorongan dan panduan yang bermanfaat baik terhadap wisatawan ataupun faktor pendukung lainnya.
3. Untuk peneliti yang dilakukan bisa memberikan pandangan dan pengetahuan yang luas terkait kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung.