

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

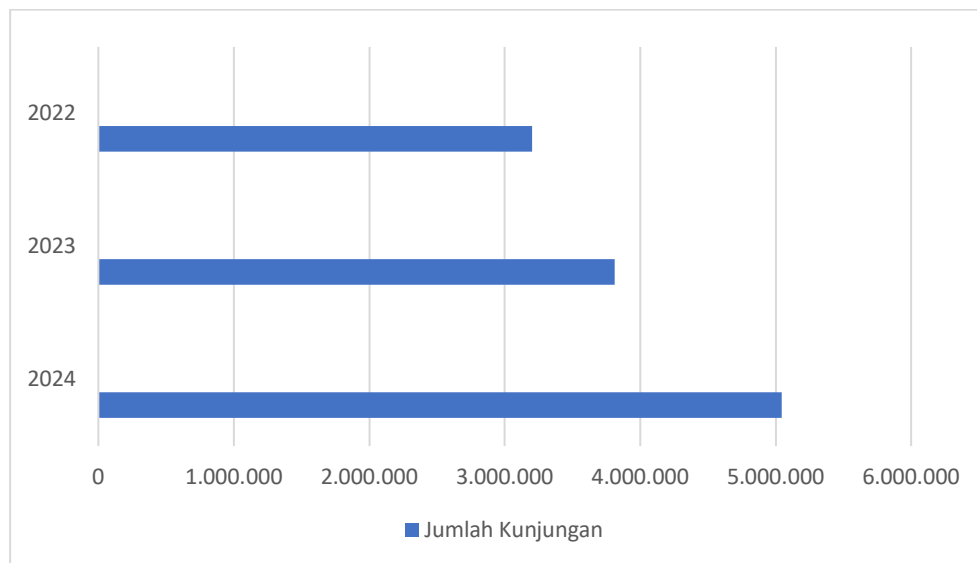
Pariwisata merupakan aktifitas perjalanan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dari suatu lokasi ke lokasi lain dalam jangka waktu tertentu, dengan tujuan rekreasi dan hiburan (Prayogo & Febrianita, 2018). Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki keindahan alam yang beragam, keanekaragaman hayati, kebudayaan, serta bentang alam yang luas dapat menjadi potensi yang besar untuk dikembangkan dalam sektor pariwisata. Pembangunan sektor pariwisata di Indonesia memiliki peran penting terhadap devisa negara. Di era modern ini, perkembangan pariwisata semakin pesat yang menjadikannya sebagai salah satu sektor utama dalam perekonomian negara. Dengan melihat potensi dan pendayagunaan pariwisata yang ada di Indonesia, sektor pariwisata dapat memberi pemasukan yang besar bagi daerah dan memajukan daerah tersebut. Destinasi wisata adalah tempat atau area geografis yang memiliki kombinasi atraksi yang menarik dan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan wisatawan (Kotler et al., 2017). Namun, dalam membangun suatu tempat wisata disuatu destinasi, tentunya harus memperhatikan hal-hal yang penting dalam dunia pariwisata (Ngare, 2014).

Salah satu pendayagunaan di wilayah yang memiliki potensi wisata adalah dengan menciptakan daerah tersebut menjadi tempat sarana destinasi wisata (Setiawan, 2015). Untuk mendukung pengelolaan destinasi wisata yang berkualitas, Kementerian Pariwisata Republik Indonesia mengembangkan konsep Sapta Pesona. Menurut Hamzah & Utomo (2016), Sapta Pesona merupakan kondisi yang diciptakan untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke daerah atau wilayah tertentu yang mencakup 7 unsur utama yaitu, aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan. Konsep ini bertujuan untuk membentuk lingkungan yang kondusif dan ideal bagi perkembangan kegiatan pariwisata dalam suatu wilayah. Dengan disertainya suasana yang menarik dan nyaman dari objek wisata, wisatawan akan merasa puas atas

kunjungannya dan meninggalkan kenangan yang berkesan. Konsep Sapta Pesona bukan hanya dirasakan bagi wisatawan, namun merupakan sarana bagi masyarakat untuk memajukan pariwisata di daerahnya, dengan terwujudnya Sapta Pesona akan terjadi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat (Ramadhan et al., 2024). Unsur dari Sapta Pesona secara langsung memberikan kontribusi pada pengalaman positif kepada wisatawan yang telah berkunjung ke objek wisata.

Jawa Barat sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beragam destinasi wisata yang populer, berbagai jenis wisata dapat ditemukan baik itu wisata bahari, alam, hingga situs bersejarah. Daya tarik wisata di Jawa Barat dapat menarik wisatawan nusantara dan mancanegara untuk datang berkunjung. Hal tersebut terjadi karena Jawa Barat memiliki destinasi wisata yang menarik dan beragam. Kabupaten Bandung, merupakan salah satu destinasi wisata yang menyediakan berbagai jenis objek wisata, termasuk wisata alam, budaya, dan buatan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Kabupaten Bandung Barat



Sumber: Disparbud Kabupaten Bandung Barat 2024

Tabel 1.1 diatas, memperlihatkan jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata di Kabupaten Bandung Barat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2022-2024). Terlihat bahwa jumlah kunjungan meningkat setiap tahunnya, dengan angka tertinggi terjadi pada tahun 2024 yang mencapai lebih dari 5 juta kunjungan. Kenaikan kunjungan dari tahun 2022-2023, serta lonjakan lebih tajam pada 2024, dapat diinterpretasikan sebagai bagian dari tren pemulihan sektor pariwisata pascapandemi.

Namun demikian, kenaikan jumlah kunjungan secara regional tidak selealu mencerminkan stabilitas pada masing-masing destinasi wisata, termasuk TWA Gunung Tangkuban Parahu. TWA Gunung Tangkuban Parahu merupakan salah satu destinasi wisata favorit di Jawa Barat. Dilansir dari *republika.co.id* dan *iNews.ID*, tercatat kunjungan mencapai lebih dari 2.000 orang setiap hari pada akhir pekan biasa, dan meningkat hingga 30% saat lebaran 2023 dibanding hari kerja normal. Namun, data juga menunjukkan ketidakstabilan tren wisatawan. Misalnya selama libur panjang Oktober 2020 tercatat 3.000 pengunjung per hari (naik 10%-15%), sementara pada libur akhir tahun 2019 terjadi penurunan sekitar 19% dibandingkan tahun sebelumnya 2018 yang menunjukkan angka 55,56%. Fenomena fluktuasi kunjungan tersebut mengindikasikan bahwa jumlah wisatawan yang datang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti musim liburan atau kondisi alam, tetapi juga bisa mencerminkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisata yang dirasakan pengunjung selama berada di destinasi.

Dilansir dari *PikiranRakyat.com*, Kepala Dinas Pariwisata dan Budaya Jawa Barat, mengatakan, bahwa fenomena ini menunjukkan adanya masalah dalam kepuasan wisatawan terhadap objek wisata yang ditawarkan. Menurut Alvianna et al.(2020), kepuasan wisatawan juga didukung oleh adanya 4 komponen utama dalam pariwisata dengan istilah “4A” yang harus dimiliki oleh sebuah destinasi wisata yaitu, *Attraction* (atraksi wisata), *Accesibility* (aksesibilitas), *Amenity* (amenitas), dan *Ancillary service* (pelayanan tambahan). Jika suatu objek wisata belum memenuhi konsep dasar dalam pariwisata, maka hal tersebut dapat berpengaruh pada persepsi serta kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, setiap objek wisata perlu memperhatikan kualitas

pengalaman yang ditawarkan agar persepsi wisatawan mengenai sebuah objek wisata cenderung positif. Kepuasan wisatawan menggambarkan penilaian umum dari pendapat wisatawan terhadap kualitas destinasi yang mereka kunjungi (Alvianna et al., 2020). Kepuasan wisatawan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa wisatawan setelah membandingkan kinerja atau hasil dari objek wisata yang dirasakan dengan harapannya (Dewandaru et al., 2021). Kepuasan Wisatawan adalah salah satu indikator penting dalam pariwisata, yang mencerminkan pengalaman dan persepsi pengunjung terkait dengan kualitas produk, layanan, dan fasilitas yang ditawarkan oleh suatu objek wisata.

Dari hasil pengumpulan data-data yang mendukung objek penelitian yang dilakukan, penulis menemukan sejumlah tingkat ulasan dari *rating* sangat baik hingga sangat buruk dari wisatawan yang pernah berkunjung ke TWA Gunung Tangkuban Parahu. Berdasarkan sumber dari ulasan tertinggi hingga terendah *Trip Advisor* di TWA Gunung Tangkuban Parahu,

Tabel 1.2 Data (*rating*) Kepuasan Wisatawan di TWA Gunung Tangkuban Parahu

<i>Rating</i> (unsur kata)	<i>Rating</i> (angka)	Jumlah	Persentase (%)
Excellent	5	508	23,92%
Good	4	877	41,31%
Avarage	3	483	22,75%
Poor	2	121	5,70%
Terrible	1	134	6,31%
Total		2.123	100%

Sumber: *TripAdvisor* 2021-2024

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukan 1.385 ulasan wisatawan memberikan rating sangat baik (*excellent*) hingga baik (*good*) untuk tempat wisata Gunung Tangkuban Parahu, serta terdapat 255 wisatawan yang memberikan rating dibawah angka 3 (tiga), dengan 121 wisatawan memberikan rating buruk (*poor*) dan 134 wisatawan memberikan rating sangat buruk (*terrible*). Dilansir dari *Trip Advisor review*, salah satu

pengunjung dalam ulasannya dengan rating 4 (baik) pada Februari 2025 menyatakan “Tempat ini indah dan sangat bersih namun kami mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan”. Pengelolaan suatu objek wisata sangat diperlukan agar objek wisata tetap terawat serta terjaga keberlangsungannya (Heriyantara, 2015). Fenomena ini mengindikasikan adanya implementasi sapta pesona yang belum optimal dari berbagai aspek.

Pada sisi lain, terdapat ulasan dari *TikTok Review* yang menunjukkan rating sangat tinggi yaitu 4,9 dari 5,0. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *TikTok* memberikan penilaian yang sangat positif terhadap TWA Gunung Tangkuban Parahu, terutama dari segi pengalaman visual dan kesan personal. Namun, perbedaan antara rating di *TikTok* dan ulasan di platform *TripAdvisor* menunjukkan bahwa meskipun pengalaman visual sangat memuaskan, aspek pengelolaan dan pelayanan di lapangan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki. Dari penjelasan diatas dapat diketahui, wisatawan akan merasa puas jika terdapat faktor-faktor pendukung kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Gunung Tangkuban Parahu. Oleh karena itu, Sapta Pesona adalah salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik suatu objek wisata (Megartha et al., 2023)

Pengelolaan destinasi wisata yang optimal perlu memperhatikan serius terhadap berbagai aspek kualitas produk wisata guna menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan. Salah satu pendekatan konsep sadar wisata yang disebutkan pada Undang-Undang No.19 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, bahwa Sapta Pesona merupakan prinsip dasar dalam pembangunan pariwisata yang lestari dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat serta mengacu pada tujuh unsur utama yaitu; Aman; Bersih; Sejuk; Indah; Tertib; Ramah; dan Kenangan untuk menciptakan lingkungan kondusif dan menarik wisatawan. Unsur-unsur tersebut berfungsi sebagai indikator dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas.

Menurut Poerwanto (2004) dalam Sulistiyani (2010), terdapat 7 dimensi kualitas produk wisata yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Menurut (Sulistiyani, 2010), dimensi tersebut meliputi: Atraksi (daya tarik objek), Informasi,

Fasilitas umum, Sumber Daya Manusia (SDM), Pelayanan, Kebersihan, dan aksesibilitas. Dimensi-dimensi ini sejalan dengan konsep Sapta Pesona yang menekankan pentingnya suasana dan pelayanan yang mendukung kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Banyaknya indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan menjadi dasar dalam melakukan analisis faktor, agar unsur dari Sapta Pesona sebagai standar nasional pariwisata dapat disederhanakan dan dirangkum.

Berdasarkan fenomena, data, serta identifikasi masalah yang telah dilakukan mendorong penelitian ini untuk menganalisis Implementasi tujuh unsur Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan) di TWA Gunung Tangkuban Parahu untuk mengetahui struktur faktor-faktor dibalik indikator Sapta Pesona, serta menganalisis faktor dominan dari Sapta Pesona yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di TWA Gunung Tangkuban Parahu. Dengan demikian, penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“Analisis Faktor Kepuasan Wisatawan berdasarkan Implementasi Sapta Pesona di Gunung Tangkuban Parahu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor mengenai kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di TWA Gunung Tangkuban Parahu?
2. Faktor-faktor apa saja yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di TWA Gunung Tangkuban Parahu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di TWA Gunung Tangkuban Parahu;
2. Mengidentifikasi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di TWA Gunung Tangkuban Parahu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di Gunung Tangkuban Parahu. Dengan menganalisis bagaimana pengaruh elemen Implementasi Sapta Pesona, penelitian ini dapat memberikan bukti empiris yang mendukung pentingnya Implementasi konsep Sapta Pesona dalam Pariwisata, serta menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut serta dapat diuji dengan konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi para pengelola objek wisata, khususnya di TWA Gunung Tangkuban Parahu, dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi pengelola untuk mengambil langkah-langkah yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, guna meningkatkan daya tarik TWA Gunung Tangkuban Parahu.