

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata telah lama dikenal sebagai industri penghasil devisa dan penggerak ekonomi di banyak negara selain dari sektor minyak bumi dan gas (Migas). Menurut data Badan Pusat Statistik dan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2011 sektor pariwisata menyumbang sebesar USD 8,554.40 juta, sementara itu pada tahun 2012 terjadi kenaikan jumlah devisa yaitu sebesar USD 9,120.85 hal ini membuat sektor pariwisata berada di peringkat kelima sebagai penyumbang devisa negara terbesar bagi negara Republik Indonesia. Sementara itu, menurut *Quick Wins* pada tahun 2012, dampak pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto sebesar Rp 321.57 triliun menyumbang sebesar 3.90% terhadap PDB nasional, di bidang kesempatan kerja sektor pariwisata mempekerjakan 9.28 juta orang, penerimaan pajak dari sektor pariwisata sebesar Rp 11.57 triliun dan penerimaan upah dan gaji dari sektor pariwisata sebesar Rp 104.51 triliun serta menyumbangkan sebesar 3.77% terhadap nasional. Sementara itu, dilihat dari dunia global, industri pariwisata mengalami perkembangan yang memuaskan. Menurut *press release* UN-WTO pada tahun 2013 mencatat pertumbuhan kedatangan wisatawan sebanyak 5% hal ini mencapai rekor sebanyak 1,087 juta kunjungan. Meskipun dihadang berbagai persoalan ekonomi namun tidak mempengaruhi 52 juta wisatawan untuk berkunjung ke seluruh dunia pada tahun 2013. Pada tahun 2014, UN-WTO meramalkan pertumbuhan kunjungan wisatawan sebesar 4% - 4.5%.

Dari sisi kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, menurut Pusdatin Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) pada tahun 2009 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia sebanyak 6,323,730 orang dengan lama tinggal 7.69 hari, dengan rata-rata pengeluaran per orang sebanyak USD 129.57 dan menyumbang

sebesar USD 6,297.99 terhadap devisa negara. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat dalam Tabel 1.1 :

**Tabel 1.1**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA KE INDONESIA**  
**TAHUN 2008-2012**

Tahun	Wisatawan Mancanegara		Rata-Rata Lama Tinggal (Hari)	Rata-rata Pengeluaran Per Orang (USD)		Penerimaan Devisa	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)		Per Hari	Per Kunjungan	Jumlah (juta USD)	Pertumbuhan (%)
2008	6.234.497	13,24	8,58	137,38	1.178,54	7.347,60	37,44
2009	6.323.730	1,43	7,69	129,57	995,93	6.297,99	-14,29
2010	7.002.944	10,74	8,04	135,01	1.085,75	7.603,45	20,73
2011	7.649.731	9,24	7,84	142,69	1.118,26	8.554,39	12,51
2012	8.044.462	5,16	7,70	147,22	1.133,81	9.120,89	6,62

Sumber : Pusat Data dan Informasi Kemenparekraf & BPS, 2013

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara mencapai puncaknya pada tahun 2008 dengan jumlah kunjungan sebanyak 6.234.497 orang, pertumbuhan dengan tahun sebelumnya sebanyak 13,24 %, rata-rata lama tinggal 8,58 hari, rata-rata pengeluaran sebanyak USD 137,38 per orang per hari dan penerimaan devisa sebanyak USD 7.347,60. Namun pada tahun 2009, terjadi penurunan pertumbuhan kunjungan yang amat drastis sebanyak 11,81% dari tahun sebelumnya hal ini disebabkan keadaan ekonomi global yang sedang dilanda krisis ekonomi di penghujung tahun 2008. Namun hal ini tidak menyurutkan langkah untuk terus berupaya dalam meningkatkan kunjungan, hal ini ditandai dengan kenaikan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2010 sebanyak 7.002.944 orang dengan pertumbuhan kunjungan sebanyak 10,74%.

Propinsi Jawa Barat merupakan salah satu propinsi yang memiliki kawasan dan potensi wisata yang indah di Indonesia. Di Jawa Barat terdapat wisata alam berupa gunung dan pantai yang dapat memanjakan wisatawan. Selain memiliki kekayaan alam, Jawa Barat juga kaya akan budaya seperti tarian tradisional, kampung adat, upacara adat, dan pusat kerajinan khas setempat. Menurut data statistik pada tahun 2011, Propinsi Jawa Barat

memiliki 73 tempat rekreasi dan 517 potensi daya tarik wisata yang tersebar di 26 kabupaten dan kota di Jawa Barat. Hal ini menjadikan Jawa Barat sebagai provinsi yang banyak memiliki potensi pariwisata di bidang alam dan budaya.

Kabupaten Sumedang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Propinsi Jawa Barat yang memiliki kekayaan alam dan budaya sebagai modal dalam pembangunan pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2012 Kabupaten Sumedang memiliki 26 destinasi wisata yang terbagi dalam : 13 destinasi Wisata Alam, 8 destinasi wisata Minat khusus dan 7 destinasi Wisata Budaya. Di tahun yang sama, jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 503.581 orang dengan rincian sebagai berikut : wisatawan nusantara sebanyak 502.117 orang sedangkan wisatawan mancanegara sebanyak 1.454 orang. Di bawah ini Tabel 1.2 yang menunjukkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Sumedang Tahun 2009-2013 :

**Tabel 1.2**  
**DATA JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE KABUPATEN SUMEDANG**  
**TAHUN 2009-2013**

Wisatawan	Tahun				
	2009	2010	2011	2012	2013
Nusantara	477.732	512.727	456.122	502.117	187.802
Mancanegara	12.621	9.858	1.132	1.464	1.561
Total	490.353	522.585	457.254	503.581	189.363

Sumber : Statistik Daerah Kabupaten Sumedang, 2013

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang mengalami fluktuasi yang amat beragam. Kunjungan terbanyak terjadi pada tahun 2010 yaitu sebanyak 522.585 wisatawan, sementara kunjungan paling sedikit terjadi pada tahun 2013 dimana hanya terdapat 189.363 wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Sumedang. Kabupaten Sumedang memiliki 26 destinasi wisata alam. Dari tahun ke tahun, minat wisatawan yang berkunjung ke destinasi

wisata alam semakin tinggi, meskipun berfluktuasi hal ini dipaparkan dalam Tabel 1.3 berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang :

**Tabel 1.3**  
**DATA JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN DI DESTINASI WISATA ALAM**  
**DI KABUPATEN SUMEDANG TAHUN 2009 – 2013**

Wisatawan	Tahun				
	2009	2010	2011	2012	2013
Jumlah	204.236	216.042	181.511	217.980	85.505

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang, 2013

Berdasarkan Tabel 1.3, kunjungan wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata alam mencapai puncaknya pada tahun 2012 dimana terdapat 217.980 wisatawan yang berkunjung, namun pada tahun 2013 kunjungan wisatawan ke destinasi wisata alam mengalami penurunan secara drastis, yakni sebanyak 85.505 wisatawan. Kawasan wisata alam dapat dikelompokkan menjadi wisata pantai dan pegunungan, karena Kabupaten Sumedang topografi alamnya berupa pegunungan, maka pengembangan wisata alam lebih difokuskan ke arah pegunungan. Wisata pegunungan menawarkan udara sejuk dan ketenangan yang cocok bagi wisatawan yang ingin melepas penat dari kesibukan di kota besar. Salah satu kawasan wisata alam yang cukup dikenal di Kabupaten Sumedang adalah Kawasan Wisata Alam Pangjugjungan yang terletak di Desa Cilembu Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang.

Desa Cilembu yang terletak di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang telah lama dikenal sebagai daerah penghasil ubi madu dan penghasil susu sapi. Seiring dengan perkembangannya, desa ini mulai dikenal sebagai daerah agribisnis dengan komoditi lebih luas dari ubi dan susu sapi. Komoditi lebih luas itu meliputi pengadaan tanaman teh rosella dan tanaman obat herbal lainnya, produk pertanian organik dengan dukungan pupuk kompos. Didukung oleh keadaan alamnya yang masih relatif belum banyak terjamah. Di desa ini terdapat Wisata Alam Pangjugjungan yang merupakan tempat bagi pengunjung untuk bisa menikmati keindahan alam sekitar. Selain dapat menikmati indahnya alam

sekitar pengunjung dapat pula belajar tentang alam dan ilmu kehidupan. Di tempat ini juga hasil pertanian dan peternakan diolah menjadi produk industri rumah makanan dan minuman. Wisata Alam Pangjugjungan pun dapat dijadikan sebagai tempat pendidikan dan latihan. Disini terdapat beberapa rumah pondokan untuk disewakan kepada pengunjung dengan pemandangan tertuju langsung ke jalan desa, sebuah danau buatan, kolam ikan serta hamparan sawah dan kebun (Brosur Wisata Alam Pangjugjungan). Wisata Alam Pangjugjungan merupakan salah satu kawasan wisata alam yang banyak dikunjungi wisatawan di Kabupaten Sumedang, berikut ini data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Wisata Alam Pangjugjungan dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 pada Tabel 1.4.

**Tabel 1.4**

**DATA JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE WISATA ALAM PANGJUGJUGAN  
TAHUN 2011-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
2011	66.755	-
2012	95.290	42,7
2013	67.568	-29
2014	72.454	7,23

Sumber : Pengelola Kawasan Wisata Alam Pangjugjungan, 2015

Berdasarkan Tabel 1.4, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Wisata Alam Pangjugjungan mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Tahun 2012 merupakan tahun terbanyak kunjungan wisatawan dimana terdapat 95.290 wisatawan yang berkunjung dengan pertumbuhan dibanding tahun 2011 sebesar 42,7%, namun pada tahun 2013 mengalami penurunan dimana hanya terdapat 67.568 wisatawan dengan pertumbuhan -29%, hal ini diduga karena belum optimalnya pengimplementasian program sapta pesona di Kawasan Wisata Alam Pangjugjungan.

Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata serta dipergunakan sebagai tolok ukur peningkatan kualitas produk pariwisata. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik

Indonesia, Marie Elka Pangestu mengungkapkan mengenai pentingnya penerapan Sapta Pesona di sebuah destinasi wisata dalam kunjungan kerjanya di Provinsi Nusa Tenggara Timur pada 4 Agustus 2014. Beliau mengungkapkan bahwa :

*“Pengembangan dan pengelolaan destinasi wisata yang aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan memberikan kenangan yang manis di hati wisatawan perlu diwujudkan, sehingga destinasi wisata menjadi sehat dan nyaman, menjadi rumah kedua bagi para wisatawan, serta membawa kehidupan yang berkualitas bagi masyarakat lokal,”*

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sapta pesona perlu dilaksanakan karena dapat memberi manfaat berupa sehat dan nyamannya destinasi wisata yang dapat menjadi rumah kedua bagi wisatawan, serta dapat membawa kehidupan yang berkualitas bagi masyarakat lokal di sekitar destinasi wisata.

Menurut Kotler dan Keller (2008) dalam Ratnasari (2011, hlm. 117) kepuasan dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sementara itu menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (2000) dalam Tjiptono (2011, hlm. 292) mendeskripsikan kepuasan sebagai *“the good feeling that you have when you achieved something that wanted to happen does happen”*; *“the act of fulfilling a need or desire”*; dan *“an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.”*. Berdasarkan kutipan diatas dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang yang didapatkan seseorang ketika seseorang tersebut berhasil mendapat sesuatu yang diinginkannya. Begitu besar manfaat yang didapat bila sebuah kawasan wisata dapat mewujudkan kepuasan bagi para wisatawan/pelanggannya, hal ini terlihat dari pernyataan Ratnasari (2011, hlm. 118) *“apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung memberikan referensi yang baik*

terhadap produk/jasa kepada orang lain.” Tidak jauh berbeda dengan yang dikatakan oleh Ratnasari, Tjiptono (2008, hlm. 24) mengungkapkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan kegiatan pra penelitian didapatkan hasil bahwa dalam kaitannya dengan penerapan program sapta pesona wisatawan yang berkunjung ke Wisata Alam Pangjugugan belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berikut ini dijelaskan mengenai rincian atas ketidakpuasan wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan : 10 orang menyatakan tidak puas dengan unsur kebersihan, 14 orang menyatakan tidak puas terhadap unsur keramahan dan 12 orang merasa tidak puas dengan unsur kenangan. Berdasarkan hasil pra penelitian dan pengamatan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa walaupun responden hanya merasa ada 3 unsur sapta pesona yang belum dirasa puas, namun bila hal ini dibiarkan lama-kelamaan jumlah unsur sapta pesona yang dirasa tidak dirasa puas akan semakin bertambah seiring dengan tidak dibenahinya point-point yang membuat responden tersebut merasa tidak puas. Apabila pelanggan merasa tidak puas, maka akan terjadi hal-hal yang seperti yang diutarakan oleh Ratnasari (2011, hlm. 118) bahwa pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk atau atau secara ekstrem, bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui pengacara dan dipastikan memberikan referensi yang negatif terhadap produk/jasa kepada orang lain.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam serta mengangkat dalam judul Penelitian penuls, yaitu **“Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk**

## **Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan Kabupaten Sumedang (Studi Persepsi Wisatawan)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah persepsi wisatawan terhadap kepentingan sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan ?
2. Bagaimanakah persepsi wisatawan terhadap kinerja sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan ?
3. Bagaimanakah kepuasan wisatawan terhadap sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan ?
4. Bagaimanakah upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis persepsi wisatawan terhadap kepentingan sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan.
2. Menganalisis persepsi wisatawan terhadap kinerja sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan.
3. Menganalisis kepuasan wisatawan terhadap sapta pesona di Wisata Alam Pangjugugan.
4. Mengidentifikasi upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Wisata Alam Pangjugugan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**



Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, sebagai masukan dan pengetahuan mengenai Program Sapta Pesona dalam kaitannya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.
2. Bagi pengelola, sebagai bahan rujukan bagi Wisata Alam Pangjujungan dalam menerapkan Sapta Pesona untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.
3. Bagi Peneliti lain, sebagai bahan rujukan untuk Penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan Penelitian ini.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Skripsi ini disusun dengan mengacu kepada sistematika penelitian yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan peneliti :

### 1. BAB I : Pendahuluan

Berisi perihal penjabaran latar belakang Penelitian, rumusan masalah, tujuan Penelitian dan manfaat Penelitian.

### 2. BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi perihal teori-teori para ahli yang mendukung Penelitian dan kerangka pemikiran peneliti.

### 3. BAB III : Metode Penelitian

Berisi perihal penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan lainnya seperti : Lokasi, Populasi, Sampel, Variabel Operasional, Instrumen Penelitian dan Teknik pengumpulan data. Serta dalam Bab ini peneliti menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam Penelitiannya.

### 4. BAB IV Pembahasan dan Hasil Analisis

Berisi perihal penjelasan mengenai hasil Penelitian dan pembahasan dari hasil Penelitian.

## 5. BAB V : Kesimpulan dan Rekomendasi

Berisi mengenai hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan oleh peneliti dari hasil pembahasan.

## 6. Daftar Pustaka

Berisi mengenai daftar sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian skripsi.