

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu industri yang telah berkembang pesat dan banyak memberikan kontribusi bagi pembangunan suatu negara atau daerah. Tak jarang industri pariwisata menjadi primadona di beberapa negara karena dapat menjadi kontributor utama untuk membangkitkan perekonomian. Pertumbuhan industri pariwisata dibuktikan dari meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan dari tahun ke tahun dikarenakan banyak orang yang membutuhkan waktu dimana mereka dapat keluar dari rutinitasnya sehari-hari dan melepas penat dengan melakukan kegiatan wisata baik itu dilakukan secara individual, dengan keluarga maupun berkelompok.

Kegiatan pariwisata memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perekonomian daerah tujuan wisata. Hal ini lah yang membuat setiap negara berlomba mencari cara untuk membangun dan mengembangkan industri pariwisatanya, seperti meningkatkan sarana akomodasi, memperbaiki infrastruktur dan sebagainya. Berbagai macam strategi untuk memasarkan pariwisata pun gencar dilakukan agar dapat menarik banyak wisatawan. Menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO), pertumbuhan industri pariwisata diharapkan dapat terus berkembang pada tahun 2015 untuk memperbaiki situasi ekonomi global. Sepanjang tahun 2014, Eropa menjadi negara yang tingkat kunjungannya paling terbesar yakni lebih dari setengah jumlah wisatawan internasional di dunia.

Pengembangan pariwisata selain mendatangkan keuntungan secara langsung bagi negara, juga dapat menciptakan lapangan kerja baru bagi sejumlah sumber daya manusia yang belum memiliki kerja, serta diharapkan dapat membuka pasar baru bagi berbagai produk lokal yang dimiliki masyarakat sehingga terjadi pertumbuhan perekonomian yang dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat disekitar daerah tujuan wisata.

Sejalan dengan berkembangnya sektor pariwisata di dunia yang terjadi begitu pesat, Indonesia menjadi salah satu negara yang sektor pariwisatanya berkembang dengan baik. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi potensial bagi pemerintah kabupaten dan kota untuk dikembangkan sebagai sumber penghasilan guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Banyak sekali potensi pariwisata yang di miliki oleh Indonesia mulai dari alam yang begitu indah hingga melimpahnya kebudayaan Indonesia yang dapat mendukung berkembangnya pariwisata di negara ini. Industri pariwisata di Indonesia terlihat terus menggeliat dan kalangan industri pariwisata telah memaksimalkan kesempatan tersebut untuk menarik wisatawan mancanegara sebanyak-banyaknya untuk datang ke Indonesia.

**Tabel. 1.1**  
**JUMLAH KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGERA KE**  
**INDONESIA 2010-2014**

Tahun	Jumlah
2010	7.002.944 orang
2011	7.649.731 orang
2012	8.044.462 orang
2013	8.802.129 orang
2014	9.435.411 orang

*Sumber* : Badan Pusat Statistik (Menurut Pintu Masuk)

Dari tabel tersebut dapat terlihat bahwa pada tahun 2014, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 8.802.129 menjadi 9.435.411 dari beberapa pintu masuk. Menurut *Indonesia Official Tourism Website*, dari total jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia pada bulan Desember 2014, 21.18% datang dari Singapura, 17.69% dari Malaysia, 11.59% dari Australia, 9.18% dari China dan 4.97% dari Jepang. Untuk tahun 2015, Indonesia pun membidik 10 juta wisatawan mancanegara sehingga dapat meningkatkan sektor pariwisata yang memiliki pengaruh cukup besar dalam peningkatan perekonomian Indonesia. Tujuan wisata yang banyak dipilih wisatawan pun diprediksi merupakan tujuan wisata yang menawarkan beragam

Ni putu ayu puspa lestari, 2015

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS . PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN REKREASI SELABINTANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atraksi wisata namun masih relatif dapat terjangkau oleh wisatawan. Biasanya tujuan wisata yang sesuai dengan keinginan wisatawan tersebut merupakan tujuan-tujuan wisata dengan jenis wisata alam yang menawarkan pemandangan yang indah dan cocok untuk tempat bersantai-santai dengan teman, pasangan ataupun keluarga.

Jawa Barat sebagai salah satu Provinsi di Indonesia yang sedang berkembang pun merasakan dampak yang cukup besar dari pembangunan sektor pariwisata. Melimpahnya sumber daya alam yang indah menjadi salah satu daya tarik pariwisata di Provinsi Jawa Barat ini. Pemandangan alam yang disuguhkan dari berbagai kota atau kabupaten di Provinsi Jawa Barat sangat beraneka ragam dari mulai pegunungannya hingga pantai yang memiliki daya tariknya masing-masing. Objek-objek pariwisata pun mulai tersebar dan berkembang diseluruh daerah di Jawa Barat yang tentu saja cukup terjangkau bagi wisatawan untuk berkunjung ke tempat tersebut.

**Tabel. 1.2**  
**JUMLAH OBJEK WISATA DAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE**  
**OBJEK WISATA DI JAWA BARAT TAHUN 2012**

No.	Kabupaten/Kota	Jenis Objek Wisata			Jumlah Objek Wisata	Jumlah Wisatawan ke Objek Wisata		Jumlah
		Alam	Budaya	Minat Khusus		Wisman	Wisnus	
1.	Kabupaten Bogor	38	3	4	<b>45</b>	67.658	2.322.877	<b>2.390.535</b>
2.	Kabupaten Sukabumi	38	7	6	<b>51</b>	46.975	2.551.807	<b>2.598.782</b>
3.	Kabupaten Cianjur	12	4	1	<b>17</b>	8.447	932.271	<b>940.718</b>
4.	Kabupaten Bandung	39	14	0	<b>53</b>	62.101	5.583.468	<b>5.645.569</b>
5.	Kabupaten Garut	28	5	6	<b>39</b>	6.020	2.008.746	<b>2.014.766</b>
6.	Kabupaten Tasikmalaya	10	2	1	<b>13</b>	3.457	728.209	<b>731.666</b>
7.	Kabupaten Ciamis	11	6	6	<b>23</b>	6.563	1.074.775	<b>1.081.338</b>
8.	Kabupaten Kuningan	19	6	3	<b>28</b>	49	812.730	<b>812.779</b>
9.	Kabupaten Cirebon	6	4	0	<b>10</b>	0	590.714	<b>590.714</b>
10.	Kabupaten	11	0	2	<b>13</b>	2	124.916	<b>124.918</b>

Ni putu ayu puspa lestari, 2015  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS . PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN  
REKREASI SELABINTANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Majalengka							
11.	Kabupaten Sumedang	14	7	8	<b>29</b>	9.858	512.722	<b>522.580</b>
12.	Kabupaten Indramayu	4	1	0	<b>5</b>	0	498.362	<b>498.362</b>
13.	Kabupaten Subang	31	11	25	<b>67</b>	170.274	3.227.968	<b>3.398.262</b>
14.	Kabupaten Purwakarta	16	12	23	<b>51</b>	272	200.052	<b>200.324</b>
15.	Kabupaten Karawang	12	9	3	<b>24</b>	0	176.750	<b>176.750</b>
16.	Kabupaten Bekasi	4	3	3	<b>10</b>	0	49.740	<b>49.740</b>
17.	Kabupaten Bandung Barat	26	10	3	<b>39</b>	278.027	1.278.179	<b>1.556.206</b>
18.	Kota Bogor	0	2	55	<b>57</b>	58.491	996.880	<b>1.055.371</b>
19.	Kota Sukabumi	2	0	0	<b>2</b>	156	10.543	<b>10.699</b>
20.	Kota Bandung	3	3	8	<b>14</b>	30.178	1.431.290	<b>1.461.468</b>
21.	Kota Cirebon	1	8	1	<b>10</b>	1.050	1.354.722	<b>1.355.772</b>
22.	Kota Bekasi	0	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
23.	Kota Depok	6	0	0	<b>6</b>	7.812	1.864.273	<b>1.872.085</b>
24.	Kota Cimahi	0	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
25.	Kota Tasikmalaya	3	4	0	<b>7</b>	267.044	21.921	<b>288.965</b>
26.	Kota Banjar	1	0	0	<b>1</b>	0	7.328	<b>7.328</b>

*Sumber* : Website Resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat

Data dari Badan Pusat Statistik tahun 2012 diketahui bahwa Provinsi Jawa Barat memiliki banyak daya tarik wisata mulai dari jenis wisata alam, budaya hingga minat khusus yang terdapat di berbagai Kota dan Kabupaten di Jawa Barat. Sebanyak 614 daya tarik wisata yang terdapat di Provinsi ini dengan rincian 335 daya tarik wisata alam, 121 daya tarik wisata budaya dan 158 daya tarik wisata minat khusus.

Kabupaten Sukabumi sebagai salah satu daerah di Jawa Barat pun memiliki beberapa objek wisata yang cukup banyak menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan Data Potensi Objek dan Daya Tarik Wisata di Kabupaten Sukabumi, terdapat 38 objek wisata berbasis alam, 7 objek wisata berbasis budaya serta 6 objek wisata minat khusus dan dari data wisatawan yang datang ke Kabupaten

Sukabumi tercatat 46.975 wisatawan mancanegara dan 2.551.807 wisatawan  
 Ni putu ayu puspa lestari, 2015  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS . PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN REKREASI SELABINTANG**

domestik. Dari keseluruhan jumlah wisatawan diseluruh daerah di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Sukabumi menempati peringkat ketiga yang jumlah penerimaan wisatawannya terbanyak di Provinsi Jawa Barat yaitu sebesar 2.598.782 orang.

Dengan banyaknya jumlah objek wisata berbasis alam di Kabupaten Sukabumi mengindikasikan bahwa melimpahnya alam di Kabupaten Sukabumi memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Para wisatawan ditawarkan berbagai kegiatan diluar ruangan atau *outdoor recreation* jika berkunjung ke daerah Kabupaten Sukabumi karena melimpahnya objek wisata yang berbasis dengan alam.

*Outdoor Recreation* (rekreasi di luar ruangan) merupakan kegiatan atau aktivitas seseorang yang dilakukan pada waktu luang sebagai bagian dari keseharian atau rutinitas mingguan untuk berinteraksi dengan unsur alam dan area-area yang hijau. *Outdoor Recreation* ini sangat bermanfaat bagi seseorang sebagai cara untuk melepas penat walaupun hanya berjalan-jalan di taman atau piknik dialam terbuka.

Taman Rekreasi Selabintana yang terletak di Kabupaten Sukabumi menjadi tempat wisata alam yang diminati oleh wisatawan. Kelebihan dari Taman Rekrasi Selabintana ini ialah karena memiliki hamparan rumput hijau dan pepohonan pinus yang rindang sehingga memberikan kesan sejuk pada tempat ini dan menjadi tempat rekreasi outdoor dimana para wisatawan dapat duduk bersantai sambil melakukan aktivitas piknik. Target pasar dari Taman Rekreasi Selabintana ini lebih banyak yaitu keluarga dan grup yang berasal dari Jakarta dan berbagai wilayah yang ada di sekitar Kota dan Kabupaten Sukabumi.

**Tabel. 1.3**  
**TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN KE TAMAN REKREASI**  
**SELABINTANA KABATEN SUKABUMI TAHUN 2012-2014**

Tahun	Jumlah
2012	13.562 orang
2013	11.941 orang
2014	8.336 orang

Sumber : Pengelola Taman Rekreasi Selabintana, 2015

Penurunan jumlah wisatawan yang terjadi di Taman Rekreasi Selabintana ini mengindikasikan adanya penurunan tingkat keputusan berkunjung dari para wisatawan. Hal ini disebabkan oleh berbagai macam faktor, akan tetapi faktor yang paling mendominasi terjadinya penurunan tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Selabintana ini adalah munculnya banyak pesaing. Pesaing-pesaing ini berlomba-lomba untuk mengembangkan produk wisata yang ditawarkannya untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke tempat wisata tersebut. Produk-produk wisata tersebut kemudian ditingkatkan lagi kualitasnya agar semakin menarik dan dapat memuaskan para pengunjungnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas dari suatu produk wisata dapat meningkatkan minat berkunjung wisatawan dan meningkatkan tingkat kunjungan sehingga para pelaku yang bergerak dalam industri pariwisata bersaing dalam meningkatkan kualitas wisatanya.

Hal tersebut merupakan hal yang sangat mengancam bagi Taman Rekreasi Selabintana apabila tidak ditindaklanjuti dengan cepat karena akan berdampak pada tingkat kunjungan yang akan semakin berkurang. Apalagi pada tahun 2014, Taman Rekreasi Selabintana ini mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup drastis dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Oleh karena itu Taman Rekreasi Selabintana perlu membuat strategi untuk dapat meningkatkan kembali jumlah kunjungan wisatawannya.

**Tabel. 1.4**  
**STRATEGI PEMASARAN TAMAN REKREASI SELABINTANA KOTA**  
**SUKABUMI**

No.	Program	Keterangan
1.	E-Marketing	<a href="http://www.hotelselabintana.com">www.hotelselabintana.com</a>
2.	Produk Wisata	Taman Wahana Kolam Renang Wahana Outbound Stand Penjualan Tanaman Hias

Sumber : Pengelola Taman Rekreasi Selabintana, 2015

Ni putu ayu puspa lestari, 2015  
**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS . PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN REKREASI SELABINTANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berbagai upaya untuk peningkatan jumlah kunjungan ke Taman Rekreasi Selabintana pun dilakukan melalui kegiatan E-Marketing sampai dengan pengembangan dan penambahan produk yang ditawarkan dalam rangka meningkatkan nilai kualitas produk di Taman Rekreasi Selabintana. Produk wisata yang ditawarkan oleh Taman Rekreasi Selabintana harus diarahkan pada peningkatan kualitas produk wisata itu sendiri. Sehingga bukan hanya pengembangan produk secara kuantitas tetapi juga melalui kualitas.

Kualitas dari suatu produk yang ditawarkan sangat berpengaruh dalam menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan meningkatkan nilai dari suatu produk bagi wisatawan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012, hlm.230) kualitas memiliki dampak langsung dari hasil produk dan pelayanan sehingga hal itu sangat berhubungan dekat dengan nilai serta kepuasan konsumen. Dalam buku yang sama juga, *The American Society for Quality* menyebutkan bahwa kualitas merupakan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan yang menghasilkan kemampuan menyatakan kepuasan atau menyiratkan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang tersirat tersebut dapat mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan selaku konsumen untuk mengunjungi suatu daya tarik wisata.

Dalam kualitas produk terdapat dimensi yang merupakan satu kesatuan dan sangat berkaitan dalam meningkatkan keputusan berkunjung bagi wisatawan. Ada 12 dimensi kualitas produk wisata menurut Glaser dan Strauss's (dalam Seakhoa-King, 2007, hlm.285) yaitu *Security, Affordability, Availability of Tourist Information, Friendliness of Host Community, Cleanliness and Tidiness, Authenticity of Environment, Relaxing and Socializing, Lack of Crowding, Variety of Facilities and Attractions, Weather, Novelty, and Child Frindliness*.

Kualitas produk menjadi salah satu hal terpenting dalam peningkatan jumlah wisatawan. Di Taman Rekreasi Selabintana Sukabumi, jenis wisata yang dapat dinikmati oleh pengunjung yakni berupa pemandangan alam dengan hamparan rumput dan barisan pohon-pohon pinus. Untuk atraksi wisata ditempat ini sudah

Ni putu ayu puspa lestari, 2015

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS . PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN REKREASI SELABINTANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sangat menarik karena di daerah Kabupaten Sukabumi sendiri kawasan wisata yang menyanggah atraksi wisata seperti itu hanya ada di Taman Rekreasi Selabinta. Oleh karena itu pengelola memelihara dan menjaga keindahan dan kealamian taman rekreasi tersebut agar nantinya membuat pengunjung merasa nyaman saat menikmati pemandangan sambil duduk bersantai disana.

Kebersihan memang merupakan hal utama yang diperhatikan oleh pengelola Taman Rekreasi Selabintana. Berbagai fasilitas umum seperti mushola dan MCK pun dipelihara dan dirawat kebersihannya untuk menciptakan rasa nyaman bagi pengunjung. Pengadaan plang-plang petunjuk sebagai informasi arah bagi pengunjung pun dilakukan oleh pihak pengelola. Sementara untuk aksesibilitasnya masih cukup terjangkau dari Pusat Kota dan terdapat angkutan umum yang melewati Taman Rekreasi Selabintana ini. Keseluruhan hal-hal tersebut sejalan pula dengan pelayanan yang dilakukan di gerbang masuk saat pembelian tiket masuknya dengan harga yang cukup terjangkau.

Keseluruhan dimensi kualitas produk tersebut berkaitan satu sama lain dan sangat mempengaruhi kenyamanan yang akan diterima oleh calon pengunjung. Apabila kualitas produk kurang baik maka akan berpengaruh pula terhadap keputusan berkunjung dari para wisatawan begitu pun sebaliknya karena kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu diadakan suatu penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan melalui kualitas produk yang ditawarkan dengan mengambil judul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN REKREASI SELABINTANA”**. (Survey terhadap Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Taman Rekreasi Selabintana Kabupaten Sukabumi).



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk Wisata pada Taman Rekreasi Selabintana.
2. Bagaimana Keputusan Berkunjung pada Taman Rekreasi Selabintana.
3. Bagaimana Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Keputusan Berkunjung di Taman Rekreasi Selabintana.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh hasil temuan mengenai :

1. Kualitas Produk Wisata pada Taman Rekreasi Selabintana.
2. Keputusan Berkunjung ke Taman Rekreasi Selabintana.
3. Pengaruh Persepsi Kualitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung di Taman Rekreasi Selabintana.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah perluasan kajian ilmu mengenai kepariwisataan tentang Pemasaran Destinasi Wisata khususnya yang memiliki keidentikan mengenai Kualitas Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung ke Taman Rekreasi Selabintana. Selanjutnya hasil penelitian dapat memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu

Manajemen Pemasaran Pariwisata khususnya pada Manajemen Pemasaran Destinasi.

2. Secara Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi pihak yang bersangkutan yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota/Kabupaten Sukabumi dan Pengelola Taman Rekreasi Selabintana dalam merespon wisatawan untuk membuat keputusan berkunjung ke Taman Rekreasi Selabintana melalui usahan peningkatan Kualitas Produk Wisata, sehingga dapat menjadikan bahan masukan dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan serta mempertahankan eksistensi di dalam kepariwisataan Taman Rekreasi Selabintana.