

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini, pariwisata sudah menjadi sebuah kebutuhan. Itulah salah satu penyebab berkembang pesatnya dunia pariwisata dari masa ke masa. Hal tersebut tentunya akan berdampak juga pada pendapatan negara. Oleh karena itu, saat ini sektor pariwisata mendapatkan perhatian yang besar dari berbagai *stakeholder*. Pariwisata Indonesia sebenarnya memiliki peluang yang besar untuk menarik lebih banyak wisman. Walau masih ada kelemahan-kelemahan, namun dalam rangka usaha menarik wisman itu tidak dijumpai kendala yang dapat menghambat kegiatan usaha mendatangkan wisman tersebut. Salah satu kekurangannya yang sangat menonjol ialah bahwa pariwisata Indonesia belum lagi memiliki kekuatan yang dapat diandalkan untuk menarik lebih banyak wisman datang ke Indonesia (Yoeti, 2008).

Indonesia berada di garis khatulistiwa dan merupakan negara kepulauan, dengan begitu Indonesia kaya akan potensi alamnya. Adanya potensi tersebut yang kemudian dikembangkan menjadi sebuah daya tarik wisata. Negara ini juga memiliki daya tarik wisata yang sangat beragam, bukan hanya alamnya tetapi juga wisata budaya, wisata belanja, wisata edukasi dan sebagainya. Potensi wisata tersebut semakin lama semakin berkembang yang menarik minat wisatawan mancanegara untuk datang ke Indonesia, potensi wisata itu tersebar ke seluruh wilayah dan Provinsi di negara ini dengan masing-masing ciri khasnya.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia dengan berbagai macam potensi wisata yang dimiliki. Provinsi ini sering kali menjadi pilihan wisatawan sebagai destinasi wisata, karena memiliki beraneka ragam daya tarik mulai dari alam, budaya, kuliner, *life style* dan sebagainya. Secara administratif provinsi ini berbatasan langsung dengan ibukota Negara, hal ini menjadikan Jawa Barat memiliki lokasi yang strategis untuk pengembangan pariwisata. Selain merupakan pintu gerbang utama Indonesia, Daerah Khusus Ibukota Jakarta juga merupakan sumber pasar wisatawan. Disamping itu, keragaman daya tarik wisata yang dimiliki kabupaten dan kota di Jawa Barat

memberikan alternatif pilihan berwisata yang lebih bervariasi bagi wisatawan. Di Jawa Barat terdapat salah satu daerah yang menyimpan banyak potensi wisata yaitu Kabupaten Bandung Barat, berikut ini pada tabel 1.1. terdapat data kunjungan wisatawan ke daerah tersebut:

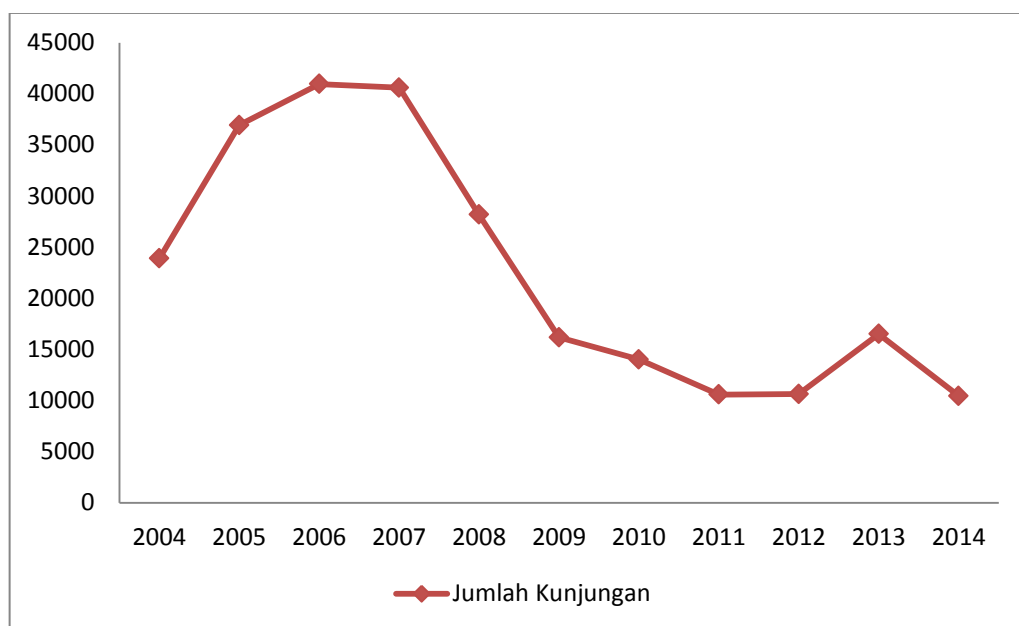
Tabel 1.1.
Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Bandung Barat
Tahun 2010 - 2014

Tahun	Kunjungan		Jumlah Kunjungan
	Domestik	Mancanegara	
2010	819.345	7.180	826.525
2011	1.065.149	9.334	1.074.483
2012	1.278.179	10.268	1.288.447
2013	1.342.088	10.781	1.352.869
2014	1.278.179	278.027	1.556.206

Sumber : Diolah oleh peneliti (2016)

Dalam tabel 1.1 jelas terlihat bahwa setiap tahun jumlah kunjungan wisata ke daerah ini terus mengalami peningkatan yang signifikan, itu artinya daya tarik wisata yang ada dapat menarik minat pengunjung untuk datang. Kabupaten ini merupakan salah satu daerah kawasan wisata yang sudah tidak asing lagi dimata pengunjung karena segala aktivitas dapat dilakukan. Pada umumnya wisata bahari dan wisata alam ataupun wisata di daerah perkotaan seperti wisata belanja, wisata kuliner dan sebagainya menjadi wisata yang sering didatangi oleh pengunjung. Karena wisata saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan sehingga menuntut para *stakeholder* membuat wisata alternatif untuk memenuhi semua kebutuhan tersebut. Lama-kelamaan wisatawan akan mengalami kejenuhan dengan wisata pada umumnya, maka *special interest tourism* atau wisata minat khusus bisa menjadi salah satu pilihan alternatif wisata karena lebih spesifik. Pariwisata dengan minat khusus ini diperkirakan akan menjadi *trend* perkembangan pariwisata ke depan sebab calon wisatawan telah menginginkan jenis pariwisata yang focus, yang mampu memenuhi kebutuhan spesifik wisatawan (Pitana dan Diarta, 2009).

Daerah Cisarua memiliki potensi alam yang sangat menarik dan masih sangat alami. Daerah ini merupakan salah satu daerah yang sudah mengembangkan salah satu jenis wisata minat khusus yaitu wisata edukasi. Wisata edukasi saat ini sudah mulai ramai dikunjungi, karena wisata jenis ini memberikan unsur edukasi atau pendidikan dalam kegiatannya. Wisata edukasi ini ramai diminati, sehingga harus didukung dengan fasilitas-fasilitas yang memadai serta kualitas pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan berwisata kepada pengunjung. Jika pengunjung merasa puas, maka akan menjadi *repeater guest* yang tentunya menguntungkan pihak pengelola. Little Farmers merupakan salah satu destinasi wisata di daerah Cisarua yang mempunyai konsep wisata edukasi. Salah satu jenis wisata minat khusus ini ramai diminati tetapi di Little Farmers terjadi penurunan kunjungan dari tahun ke tahun seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: Diolah dari Little Farmers (2016)

Gambar 1.1.
Data Kunjungan Little Farmers Tahun 2004 – 2014

Tahun 2004 tempat wisata ini baru dibuka untuk umum dan baru diperkenalkan kepada masyarakat luas sebagai destinasi wisata edukasi yang ada di Cisarua. Belum banyak tempat wisata yang dibangun dan berkembang di

daerah ini atau bisa dibilang masih menjadi hal yang langka. Little Farmers mulai menjadi primadona dan berkembang pesat seperti yang kita lihat pada gambar 1.1. peningkatan yang terjadi sebesar 54,55% di tahun 2004 dan meningkat 10,89% lagi pada tahun 2005. Sayangnya hal ini tidak bertahan lama, pada tahun 2006 destinasi ini mulai mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 0,91%, penurunan itu pun terjadi di tahun selanjutnya sebesar 30,56%.

Pada tahun 2008 terjadi pemindahan lokasi Little Farmers dan pergantian manajemen pengelola menjadikan pengelola terfokus kepada penataan ulang lokasi dan penataan ulang manajemen, sehingga kurang memperhatikan kunjungan. Karena potensi alamnya yang sangat mendukung maka beberapa tempat wisata lain mulai dibangun dan berkembang di daerah Cisarua ini. Hal ini yang menjadikan pengunjung yang datang ke Kabupaten Bandung Barat tepatnya ke daerah Cisarua menjadi terbagi-bagi, sehingga pada tahun 2008 Little Farmers mengalami penurunan kunjungan yang cukup drastis dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 42,63%. Fasilitas yang terbatas membuat aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung pun terbatas. Penurunan kunjungan terus terjadi dari tahun ke tahun hingga tahun 2011. Kemudian Little Farmers mulai berinovasi dengan memperbaiki fasilitas yang ada, memperbaharui saung tempat istirahat dan menawarkan fasilitas yang lebih baik. Mulailah peningkatan terjadi sebesar 0,43% di tahun 2011 dan sebesar 55,37% di tahun 2012. Peningkatan tersebut pun tidak bertahan lama, di tahun 2013 tempat ini sudah mengalami penurunan lagi yang cukup drastis yaitu sebesar 36,75%. Adapun fasilitas dan aktivitas wisata yang disediakan Little Farmers seperti pada tabel 1.2. berikut ini:

Tabel 1.2.
Fasilitas dan Aktivitas Wisata di Little Farmers

No.	Fasilitas dan Aktivitas	Keterangan
1	Aktivitas	Berkebun, Ice Breaking, Fun Game, Team Building, Tangkap Kelinci, Mini Arung Jeram, Tangkap Ikan, Water War, Berkuda, ATV Besar, ATV Kecil, Tangkap Ayam Pelangi, Paint Ball,

No.	Fasilitas dan Aktivitas	Keterangan
		Shooting Target dan Panahan
2	Fasilitas	Front Office, 6 Saung Utara, 7 Saung Selatan, 5 Toilet Umum, Tempat Cuci Tangan, Warung Makan, Aula Terbuka, Mushola, Parkir, dan Pos Keamanan

Sumber: Diolah oleh peneliti (2016)

Menurut wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang pada saat pra penelitian, mereka menilai bahwa banyak pilihan aktivitas yang dapat dilakukan, hanya saja seluruh aktivitas tersebut harus dipesan terlebih dahulu. Jika tidak ada pemesanan, sangat terbatasnya aktivitas yang dapat dilakukan dan produk wisata yang ditawarkan di Little Farmers. Beberapa fasilitas kurang diperbaharui sehingga tidak mendukung aktivitas wisata. Produk wisata merupakan keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai ke daerah tujuan wisata yang telah dipilihnya dan kembali ke rumah di mana ia berangkat semula. Hubungan antara kunjungan wisatawan dan produk-produk wisata yang menentukan citra pariwisata di suatu negara/wilayah secara lebih jelas tampak pada pola perjalanan dan kebutuhan wisatawan (Suwanto, 2004). Produk wisata yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pengunjung, dan jika pengunjung merasa puas akan terjadi pengulangan kunjungan atau *repeater guest*. Adanya *repeater guest* akan sangat bermanfaat bagi suatu tempat wisata. Data hasil dari penelitian terdahulu mengenai “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Berkunjung Wisatawan ke Little Farmers”. Dalam hasil penelitian tersebut satu kali kunjungan mendominasi respon pengunjung lebih dari 75%. Hanya sebagian kecil yang menjadi *repeater* di Little Farmers.

Pada tahun 1990 Morley dalam Ross (1998) mengungkapkan dampak fasilitas dan pelayanan pada wisatawan pada umumnya diabaikan, padahal dampak itu bisa memainkan peranan yang penting, bukan hanya untuk wisatawan sendiri, tetapi juga bagi permintaan, melalui penyebaran informasi dari mulut ke mulut, saran dan kunjungan ulang. Selain itu hubungan antara fasilitas dan

pelayanan dengan permintaan akan pariwisata akan bersifat timbal balik meskipun permintaan sampai batas tertentu banyak ditentukan oleh penawaran pelayanan dan fasilitas. Permintaan pengunjung akan terjadi karena adanya kepuasan saat kunjungan sebelumnya.

Adanya fenomena-fenomena yang terjadi di atas, membuat hal ini menjadi perlu untuk diteliti agar dapat mengatasi beberapa masalah yang telah dijelaskan dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers. Tentunya hal ini juga akan berpengaruh terhadap beberapa hal terkait seperti tingkat kunjungan, pendapatan tempat ini, citra destinasi wisata dan daya saing. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian skripsi **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan yang tersebut diatas dan dari beberapa hasil wawancara kepada pengunjung dan pengelola pada saat pra penelitian, dapat dikatakan bahwa Little Farmers mengalami beberapa permasalahan yang menyebabkan penurunan tingkat kunjungan dari tahun ke tahun diantaranya sebagai berikut:

1. Perpindahan lokasi wisata dan adanya pergantian manajemen pengelola yang tidak tentu.
2. Munculnya banyak tempat-tempat wisata yang baru dan lebih berkembang membuat pengunjung yang datang ke daerah ini menjadi terbagi-bagi. Daya saing tinggi sangat diperlukan dalam kondisi ini dan hal tersebut tidak dimiliki oleh tempat wisata ini.
3. Beberapa pengunjung tidak bersedia menjadi *repeater guest*.
4. Adanya permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan tersebut diatas, maka ada beberapa masalah yang dirumuskan untuk memfokuskan penelitian. Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap fasilitas yang dimiliki Little Farmers?
2. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Little Farmers?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung terhadap fasilitas yang dimiliki Little Farmers.
2. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung terhadap potensi alam yang terdapat di Little Farmers.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers.
4. Mengidentifikasi seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Praktisi

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pengalaman yang lebih banyak serta wawasan yang lebih luas mengenai dunia pariwisata khususnya tentang fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung.

b. Bagi Instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya

Memberikan informasi dan rekomendasi sebagai bahan masukan serta bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pengelola untuk pengembangan yang lebih baik lagi.

1.5.2. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan kajian untuk penelitian selanjutnya terkait fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers maupun di tempat wisata lainnya.

1.6. Struktur Organisasi Skripsi

Dalam penelitian ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan penulis sebagai landasan dalam menjelaskan konteks permasalahan yang diteliti dan juga berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini serta menggambarkan kerangka pemikiran penulis,

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai alur penelitian mulai dari lokasi penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, metode dan desain penelitian,

populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, temuan-temuan yang didapat penulis dalam analisis data selama penelitian dan pembahasan dari temuan tersebut untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan sebelumnya oleh peneliti.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi untuk pengelola lokasi berdasarkan hasil pembahasan temuan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam bagian ini berisikan mengenai sumber-sumber teori pendukung penelitian ini.