BAB I

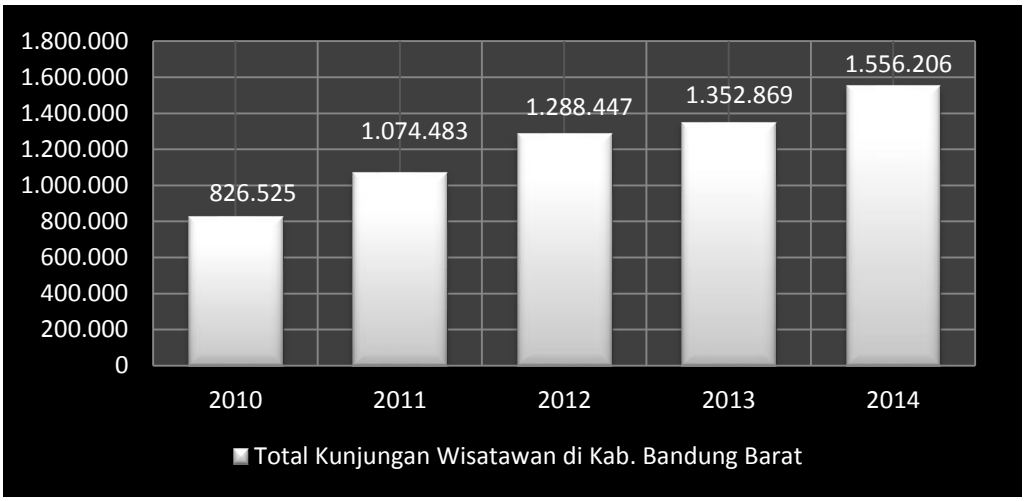
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Provinsi Jawa Barat terbagi kedalam 27 kota/kabupaten dimana setiap kota/kabupaten memiliki keunikan dan ciri khas daerahnya masing-masing. Hal tersebut menjadikan Jawa Barat sebagai provinsi yang kaya akan potensi dan keberagaman alam dan budaya. Keberagaman dan kekayaan yang dimiliki Jawa Barat harus dapat dikembangkan dan dimanfaatkan dengan baik serta pengelolaan yang tepat. Pariwisata merupakan salah satu solusi bagi pemanfaatan potensi yang dimiliki Jawa Barat. Hal ini dibuktikan Jawa Barat meraih *Government Award 2016* di bidang Pariwisata. Pemerintah Jawa Barat menyambut dengan baik penghargaan tersebut sebagai motivasi untuk lebih mengembangkan serta memajukan dunia pariwisata di Jawa Barat. Jawa Barat memiliki kondisi alam dengan struktur geologi wilayah pegunungan berada di wilayah tengah dan selatan, serta dataran rendah di wilayah utara. Dengan beragamnya kondisi alam yang dimiliki Jawa Barat, hal ini menjadikan Jawa Barat sebagai salah satu daerah tujuan wisata baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Salah satu wilayah yang menjadi tujuan wisatawan berkunjung ke Jawa Barat adalah Kabupaten Bandung Barat. Kabupaten Bandung Barat memiliki berbagai macam daya tarik wisata seperti wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata minat khusus dan wisata lainnya. Hal tersebut menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Kabupaten Bandung Barat. Menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, Kabupaten Bandung Barat memiliki jumlah potensi daya tarik wisata sebanyak 39 dengan luas keseluruhan mencapai 4772,9 Ha, dimana jenis daya tarik wisata alam merupakan daya tarik wisata yang paling diminati oleh wisatawan saat ini. Kabupaten Bandung Barat merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kabupaten Bandung. Luas wilayah Kabuaten Bandung Barat yaitu 1.305,77 KM^2, terletak antara $60^o41'$ – $70^{o19},$

Lintang Selatan dan 107°22’ – 108°05’ Bujur Timur. Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu wilayah yang menarik minat wisatawan untuk dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Berikut merupakan data kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Bandung Barat.



Gambar 1.1
Data Total Kunjungan Wisatawan Di Kab. Bandung Barat
Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2016)

Dari gambar 1.1, menjelaskan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Bandung Barat mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat sehingga menarik minta wisatawan untuk berkunjung. Oleh karena itu, potensi yang ada harus dapat dimanfaatkan dan dikembangkan dengan baik serta pengelolaan yang tepat.

Wilayah Kabupaten Bandung Barat melputi 16 kecamatan dan memiliki 165 desa. Salah satu kecamatan di Kabupaten Bandung Barat yang memiliki jumlah desa terbanyak yaitu Kecamatan Lembang dengan jumlah desa sebanyak 16 desa. Kecamatan Lembang merupakan salah satu wilayah pegunungan yang sangat terkenal di Jawa Barat dan berada di ketinggian antara 1.312 – 2.084 meter diatas permukaan laut. Kecamatan Lembang menjadi salah satu wilayah yang menarik minat wisatawan untuk dikunjungi. Terletak di dataran tinggi, Kecamatan Lembang memiliki iklim udara yang sejuk dan memiliki daya tarik

wisata yang sangat diminati berbagai kalangan, serta letaknya yang strategis menjadikan Kabupaten Bandung Barat sebagai salah satu destinasi favorit bagi wisatawan. Hal tersebut yang menarik para *stakeholder* untuk mengembangkan usahanya di Kecamatan Lembang, khusunya pada sektor pariwisata.

Kecamatan Lembang memiliki beberapa destinasi wisata seperti Gunung Tangkuban Perahu, Grafika Cikole, De'Ranch, Floating Market, Rumah Bunga Rizal, Kebun Bunga Begonia, Taman Hutan Raya Juanda, Maribaya *Natural Hot Spring Resort*, dan Farmhouse yang keseluruhannya memanfaatkan kekayaan alam sekitar. Dari sekian banyak tempat wisata yang ada di Kecamatan Lembang, Taman Wisata Maribaya merupakan salah satu tempat wisata yang diminati di Kecamatan Lembang. Terletak di sebelah timur Lembang, Maribaya merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal dengan adanya pemandian air panas dan air terjun. Taman Wisata Maribaya merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal cukup lama dan memiliki cerita bersejarah serta dikelola oleh Pemerintah Daerah. Sejak dahulu, destinasi wisata ini selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan hampir setiap hari, namun dengan ramainya wisatawan yang datang, sampah berserakan dimana-mana, baik di kawasan taman pepohonan maupun di aliran sungai. Pada tahun 2013, Pemerintah Daerah bekerjasama dengan pihak swasta yaitu PT. Akurasi Kuat Mega Indonesia untuk mengelola Taman Wisata Maribaya. Kemudian, pada tanggal 13 Spetember 2013 pengelola akhirnya menutup Taman Wisata Maribaya untuk direnovasi agar layak untuk menjadi salah satu destinasi wisata yang mampu menarik minat wisatawan ketika berkunjung ke kabupaten Bandung Barat. Dengan konsep yang baru, baik dari segi penampilan maupun pelayanan, maka Taman Wisata maribaya berubah nama menjadi Maribaya *Natural Hot Spring Resort*. Saat ini, Maribaya *Natural Hot Spring Resort* sudah terawat dan terkelola dengan berbagai fasilitas baru.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian terhadap pengelola Maribaya *Natural Hot Spring Resort* yaitu Bapak Helmi Yanuar

Nasution selaku pihak pemasaran Maribaya *Natural Hot Spring Resort*, beliau mengatakan bahwa "konsep dari Maribaya diambil dari nama Maribaya itu sendiri, yaitu Mari yang artinya sehat dan Baya yang artinya bahagia". Berdasarkan hal tersebut, pengelola berharap setelah dilakukan renovasi, wisatawan yang datang berkunjung akan menjadi sehat dan bahagia atau puas. Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm 117) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika produk atau jasa yang dipersepsikan tinggi dan memiliki kenyataan lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia produk atau jasa tersebut berulang kali. Berdasarkan teori tersebut, Maribaya *Natural Hot Spring Resort* diharapkan memiliki produk wisata yang baik maka wisatawan yang datang akan merasa puas atas pengalamannya yang di dapat. Salah satu syarat tempat wisata bisa menjadi daya tarik ialah harus adanya produk wisata yang ditawarkan dan dapat dinikmati oleh wisatawan. Produk wisata menurut Middleton (2001, hlm. 122) yaitu, *"The tourist products to be considered as an amalgam of three main components od attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination".* Berdasarkan pengertian tersebut, produk wisata mencakup tiga bagian yaitu, atraksi, aksesibilitas dan fasilitas.

Produk wisata tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan dalam pemahamannya ketika berkunjung ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort.* Akan tetapi, masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap produk wisata yang dilakukan pengelola Maribaya *Natural Hot Spring Resort* berdasarkan beberapa komentar wisatawan yang telah berkunjung yang terdapat pada situs *online* http://www.tripadvisor.co.id/. Berikut merupakan beberapa

komentar wisatawan yang telah berkunjung pada situs online http://www.tripadvisor.co.id/, diantaranya:

Tabel 1.1

Data Komentar Pengujung Maribaya *Natural Hot Spring Resort*

No.	Nama	Komentar
1.	Rzo2015	Sulit untuk mendapatkan transportasi setelah melakukan kunjungan dan dibutuhkan biaya cukup mahal untuk meminta supir taksi agar dapat menunggu di tempat.
2.	Yogasara	*Unfortunately, the river area is still littered with garbage thus creating unpleasant sight. It kinda ruined the nice atmosphere building up from the entrance. I would not return as there are no attraction such as hiking or outdoor activities.*
3.	Koridjoc	Dari pintu masuk kurang bersih, cenderung kumuh, parkir seadanya, becek. Hutan yang dulu indah terasa biasa saja, apalagi setelah melihat air terjun, airnya kotor mungkin karena habis turun hujan. Jembatan yang kusam, juga ada yang mengganggu pemandangan, yaitu pagar pembatas mungkin maksudnya untuk keamanan tapi sama sekali didesain tidak menarik seperti teralis penjara, juga dibawah air terjun banyak sampah, restoran kusam tidak menarik, mengecewakan.
4.	Nancy S.	Terdapat air terjun (buatan?) yang cukup kotor karena terlohat dari sampah-sampah disana. Secara keseluruhan tempat ini dibawah ekspektasi saya.

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016

Berdasarkan tabel 1.1, beberapa wisatawan yang telah berkunjung ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort* masih ditemukan beberapa keluhan seperti kurangnya kebersihan di kawasan air terjun dan sungai, kurangnya aktivitas yang ditawarkan, dan sulitnya mendapatkan transportasi umum setelah berkunjung yang menyebabkan wisatawan merasa tidak nyaman ketika berkunjung ke Maribaya *Natural Hot Spring Resort.* Jika hal tersebut tidak segera ditindaklanjuti, tidak menutup kemungkinan banyak wisatawan yang tidak ingin datang kembali, bahkan wisatawan tersebut tidak merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Maribaya Natural Hot Spring Resort dengan judul **"Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Produk Wisata di**

Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat" untuk mengetahui tingkat kepentingan, kinerja, dan tingkat kepuasan dari produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka diperoleh beberapa masalah yang akan diidentifikasi, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Bandung Barat?
2. Bagaimana tingkat kinerja (*performance*) produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Mengidentifikasi penilaian wisatawan mengenai tingkat kepentingan produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengidentifikasi penilaian wisatawan mengenai tingkat kepuasan produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Bandung Barat.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapakan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
   a. Bagi Pengelola

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pengelola Maribaya Natural Hot Spring Resort upaya mengetahui tingkat kepuasan wisatawan Maribaya *Natural Hot Spring Resort* terhadap produk wisata Maribaya *Natural Hot Spring Resort*. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar dalam meningkatkan kunjungan wisatawan berdasarkan kepuasan wisatawan di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat.

   b. Bagi Peneliti

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu media pembelajaran dan pengalaman yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai ilmu kepariwisataan.

   c. Bagi Akademi

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti kedepannya yang akan melakukan penelitian di Maribaya Natural Hot Spring Resort Lembang Kabupaten Bandung Barat.

2. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu kepariwisataan khususnya pengetahuan mengenai kepuasan wisatawan terhadap atraksi wisata di Maribaya Natural Hot Spring Resort Lembang Kabupaten Bandung Barat. Selain itu, diharapkan dapat menjadi titik acuan maupun referensi bagi para peneliti kedepannya yang akan melakukan penelitian di Maribaya *Natural Hot Spring Resort* Lembang Kabupaten Bandung Barat.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Proposal ini disusun sebagai langkah awal dalam penyususnan skripsi dengan menginduk pada sistematika penulisan yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbian Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan:

1. BAB I : PENDAHULUAN

   Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

2. BAB II : KAJIAN PUSTAKAN

   Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

   Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti: Lokasi, Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

   Berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

   Berisis mengenai hasil pembahasan dan saran yang direkomendasikan oleh peneliti.

6. DAFTAR PUSTAKA

   Daftar sumber yang mendukung dalam penelitian skripsi.

7. LAMPIRAN

   Lampiran berisi tabel, gambar, dan hasil pengerjaan dalam melakukan proses penelitian.