

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Bagi sebagian negara berkembang, pariwisata merupakan suatu sektor yang dianggap sebagai mesin penggerak roda pembangunan ekonomi termasuk di Indonesia. Menurut undang-undang Kepariwisata No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan bahwa politik pembangunan kepariwisataan merupakan sebagian integral dari pembangunan nasional dan harus dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.

Menurut Fandeli (1995:37) mengemukakan bahwa pariwisata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut.

Negara Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari Sabang sampai Marauke, mulai dari objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya banyak orang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas dimana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak turis baik turis *domestic* maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman budaya dan wisata di negara Indonesia.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia banyak memiliki keindahan alam yang luar biasa. Tidak salah jika Jawa Barat menjadi salah satu tujuan favorit para wisatawan lokal maupun mancanegara, karena terdapat tempat tempat objek wisata alam yang menjadi unggulan antara lain Gunung Tangkuban Parahu, Kawah Putih, pemandian air panas Ciater, Lembang atau Taman Hutan Raya Dago. namun objek wisata alam pada umumnya banyak didapati di daerah

sekitar ibu kota Jawa Barat dan Sekitarnya, yaitu kota Bandung, Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Purwakarta.

Kabupaten Purwakarta adalah salah satu kota tujuan wisata di Jawa Barat, yang memiliki budaya yang kental dan memiliki tempat tujuan wisata yang menarik. Dari mulai wisata alam, wisata kuliner sampai dengan wisata budaya. Jika melihat kondisi alamnya yang dikelilingi oleh pegunungan, tentu menambah kesan Kabupaten Purwakarta adalah salah satu tempat tujuan wisata alam yang sangat menarik untuk dikunjungi. Kabupaten Purwakarta juga memiliki beberapa alternatif tempat tujuan wisata.

Menurut data yang dihimpun oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat, data kunjungan wisatawan *domestik* dan mancanegara ke Kabupaten Purwakarta hampir setiap tahunnya menunjukkan peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Berkunjung ke DTW  
Di Kabupaten Purwakarta Tahun 2011-2016

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah Keseluruhan
2011	200.052	272	200.124
2012	200.052	272	200.124
2013	156.937	56	156.993
2014	156.937	56	156.993
2015	996.268	973	997.241
2016	1.957.194	2782	1.959,976

*Sumber: Data Kunjungan BPS Jawa Barat (2016)*

Dari tabel tersebut terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Purwakarta menunjukkan penurunan pada tahun 2013, namun kembali meningkat pada tahun 2014, Perkembangan pariwisata di Kabupaten Purwakarta tidak terlepas dari peranan daya Tarik wisata yang sangat banyak. Daya Tarik wisata yang terdapat di Kabupaten Purwakarta itu sendiri antara lain adalah wisata kuliner, wisata minat khusus, wisata alam, wisata edukasi dan lain-lain. Salah satu destinasi di Kabupaten Purwakarta yang menawarkan wisata *Adventure* adalah wisata *River Tubing*.

*River Tubing* adalah kegiatan meluncur bebas diatas permukaan sungai yang berarus ringan dengan menggunakan ban dalam mobil. Seperti layaknya *rafting*, pengunjung juga dilengkapi dengan helm, pelampung keselamatan dan pelindung kaki.

Aktivitas *River Tubing* yang berada di Ngaparak *River* dilakukan di sungai Ciherang. Sungai Ciherang merupakan sebuah sungai yang terletak di Kec. Wanayasa Kabupaten Purwakarta, air Sungai Ciherang ini mengalir diantara lembah dari gunung Burangrang,. Aliran airnya berasal dari Situ Wanayasa dan juga dari beberapa anak sungai yang berada disekitarnya. Lebar sungai diperkirakan mencapai sekitar 8 meter. Alur sungai Ciherang sangat baik untuk digunakan *River Tubing*, karena kondisi sungainya yang lebar, arus airnya yang deras yang menempatkannya pada *grade 3* dalam jeramnya.

Aktivitas *river tubing* di sungai Ciherang masih terkendala musim, karena kegiatan arung jeram baru dapat dilakukan bila mulai memasuki musim penghujan yang akan membuat debit air sungai tersebut naik. Kawasan wisata arung jeram Sungai Ciherang berada pada ketinggian 1000 m dpl dengan suhu antara 18-26 derajat C, pada kondisi normal, debit air adalah 2 m<sup>3</sup> perdetik, sedang pada musim hujan dengan volume air yang melimpah debit air dapat mencapai lebih dari 4 m<sup>3</sup> per detik.

Akses untuk menuju Ngaparak *River* bisa ditempuh dengan kendaraan roda dua atau roda empat dengan waktu 1,5 jam dari pusat kota Bandung dan 30 menit dari Purwakarta, Akses jalan menuju lokasi dan *meeting point* sungai Ciherang terbilang bagus dan aman.hanya saja saat akan memasuki *meeting point* jalan hanya selebar 2 mobil dengan jarak 200 meter.

Amenitas /fasilitas yang tersedia pun seperti adanya fasilitas musholla,loket untuk registrasi,toilet,tempat parkir,tempat *briefing*, dan tentunya juga alat untuk melakukan *river tubing* itu sendiri seperti ban,helm,pelampung,tali dan lain lain.

Terdapat juga beberapa komentar dari pengunjung yang berkunjung ke Ngaprak *River Adventure* yang masih memiliki keluhan terhadap Ngaprak *River Adventure* ini. Berikut ini beberapa komentar terhadap keluhan pengunjung berdasarkan hasil wawancara pada tabel 1.2.

Tabel 1.2

Tabel Komentar Pengunjung Ngaprak River Adventure

No	Nama	komentar
1	Dodi (Pengunjung asal Karawang)	<i>River tubing</i> disini bener bener gokil buat kalian harus mencobanya. Namun pada saat akan melakukan kegiatan kita harus berjalan dulu cukup jauh dan pada saat selesai saya harus mengantri untuk kamar bilas karena kamar bilas menumpang pda rumah warga sekitar.
2	Rifki Rahadian (Pengunjung asal Subang)	<i>River tubing</i> disini sangat menarik dan saya merasa puas akan tetapi ada hal yang membuat saya kurang nyaman karena pada saat mengarungi sungai terdapat ranting-ranting

		liar yang menyebabkan tangan saya tergores luka.
3	Desti (Pengunjung asal Jakarta)	Tempat wisata ini cukup ramai dibicarakan di <i>social media</i> dan saya sangat tertarik untuk mencobanya, namun pada saat saya datang pada <i>weekend</i> ternyata pihak operator tidak bisa menerima karena keadaan pengunjung <i>overload</i> dan saya tidak bisa mencobanya pada hari itu.

*Sumber : Diolah oleh peneliti, 2017*

Namun setelah penulis melakukan pra-penelitian ke lokasi dan melakukan wawancara kepada pengelola dan pengunjung dimana pengelola sering kedatangan banyak pengunjung sehingga cukup kerepotan untuk menanganinya karena operator aktivitas *river tubing* ini belum begitu besar tetapi sudah banyak menarik minat pengunjung sehingga diharuskan melakukan reservasi terlebih dahulu agar pihak operator dapat menanganinya, dan pengunjung itu sendiri pun megeluh karena harus berjalan kaki cukup jauh dari *meeting point* untuk menuju sungai Ciherang dan pengunjung harus bilas setelah melakukan aktivitas dengan cara menumpang di rumah warga sekitar dan juga untuk hal kebersihan sungai maupun lokasi penerimaan tamu. Hal itu harus diantisipasi oleh pihak pengelola untuk meyakinkan wisatawan yang akan melakukan kegiatan *river tubing* agar wisatawan merasa nyaman dan tentunya juga resiko-resiko lain juga harus diwaspadai atau diminimalisir oleh pihak pengelola, Suparno.J (2011, hlm 224) menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja

yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu prioritas dan perhatian utama pihak pengelola, selain faktor penting untuk keberlangsungan objek destinasi wisata, memuaskan wisatawan bisa membuat destinasi ini menjadi destinasi wisata unggulan. Wisatawan yang merasa puas terhadap produk dan jasa yang diberikan cenderung akan datang kembali, hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci bagi pengelola untuk dapat meningkatkan kunjungan dan menarik wisatawan untuk datang kembali. Kotler dan Keller (2008, hlm 117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan hal tersebut jika pihak pengelola di *Ngaparak River* ingin memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang datang, mereka harus mampu memberikan mutu yang baik terhadap produk wisata yang mereka jual. Menurut Middleton (2001:122) yaitu "*The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination*". Untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi, pengelola harus mengetahui kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang ada di *Ngaparak River*. Jika pelanggan merasa puas terhadap suatu produk wisata, maka produk wisata tersebut perlu diefektifkan bukan untuk diprioritaskan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai "**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DI NGAPRAK RIVER ADVENTURE KECAMATAN WANAYASA KABUPATEN PURWAKARTA**".

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, terlihat bahwa Ngaprak *River* merupakan daya tarik wisata minat khusus yang berfungsi sebagai aktivitas untuk masyarakat Jawa Barat pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Dari permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan pengunjung terhadap Produk Wisata di Ngaprak *River Adventure*?
2. Bagaimana tingkat kinerja pengelola terhadap Produk Wisata di Ngaprak *River Adventure*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap Produk Wisata di Ngaprak *River Adventure*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepentingan produk wisata di Ngaprak *River*
2. Menganalisis tingkat kinerja pengelola di Ngaprak *River*
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Ngaprak *River*

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan mengenai kepuasan berkunjung, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta pengalaman sebagai bentuk aplikasi dari perkuliahan yang telah dilaksanakan.

b. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam membuat inovasi baru yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan untuk berkunjung ke Ngaparak *River Tubing*.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat menjaga dan mengembangkan wisata *Adventure* yang ada di Kabupaten Purwakarta contohnya Ngaparak *River Tubing*.

d. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk lebih mengetahui mengenai kepuasan wisatawan.

e. Bagi pembaca

Menjadi salah satu pemberi informasi mengenai sarana rekreasi yang ada di Kabupaten Purwakarta.

## E. Definisi Operasional

### 1. Kepuasan Wisatawan

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

### 2. Produk Wisata

Middleton (2001:122) memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu:

“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”.

Dari pengertian di atas kita dapat melihat bahwa produk wisata secara umum terbentuk disebabkan oleh tiga komponen utama yaitu atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata dan aksesibilitas.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

**BAB I** : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

**BAB II** : Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran

**BAB III** : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan Lokasi Penelitian Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian

**BAB V** : Kesimpulan dan Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**