

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

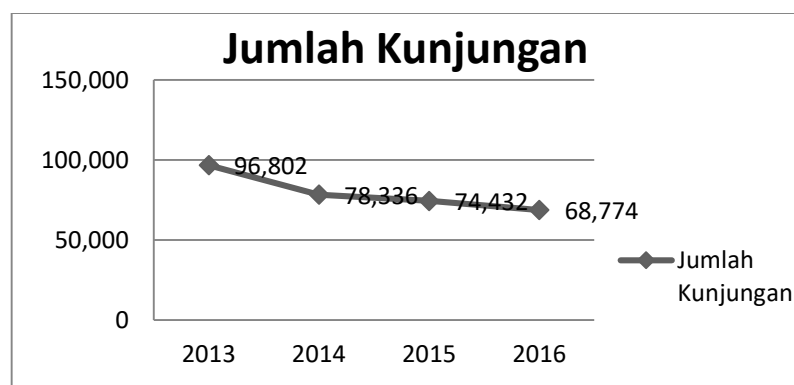
Saat ini sektor pariwisata merupakan sektor yang sedang gencar untuk dikembangkan diseluruh Negara di dunia, termasuk di Indonesia. Hal ini terjadi karena sektor pariwisata merupakan salah satu penghasil devisa terbesar bagi suatu Negara, terutama Negara yang memiliki potensi dan daya tarik wisata. Potensi dan daya tarik wisata disetiap Negara memiliki keberagaman dan keunikan masing – masing. Daya tarik wisata bisa berupa daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan.

Berdasarkan Undang – Undang nomor 10 Tahun 2009, pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sedangkan menurut Wahab dalam Yoeti (1994:116), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari keputusan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Ciwidey merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Bandung yang terletak di dataran tinggi selatan Bandung dan memiliki ketinggian sekitar 1700 Mdpl di atas permukaan laut sehingga menjadikan kawasan Ciwidey ini memiliki iklim yang sejuk. Ciwidey memiliki banyak objek wisata seperti Kampung Cai Rancaupas, Kawah Putih, Cimanggu *Hot Spring and Cottage*, Pemandian Air Panas Ciwalini, Ciwidey Valley Resort, Situ Patenggang, Glamping *Lake Side*, dan masih banyak lagi. Objek wisata yang ada di kawasan Ciwidey ini di dominasi oleh pemandian air panasnya yang berasal dari gunung, salah satunya adalah Cimanggu *Hot Spring and Cottage*. Pemandian air panas yang dikelola oleh perhutani ini menjadi tujuan untuk wisatawan yang ingin berendam, selain untuk relaksasi konon katanya berendam di pemandian air panas khususnya di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* dapat menyembuhkan berbagai penyakit.

Aktivitas Wisata yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* ialah berendam air panas dan beberapa aktivitas tambahan, namun tujuan utama pengunjung yang datang ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* ialah untuk berendam, sedikit dari mereka yang datang memiliki tujuan selain untuk berendam, karena aktivitas yang utama di kawasan ini adalah berendam air panas. Tak hanya kolam pemandian air panas untuk umum, di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* juga menyediakan kolam pemandian air panas pribadi, namun jika ingin berendam di kolam pemandian air panas pribadi pengunjung harus menyewa *cottage* yang ada disana karena kolam pemandian air panas hanya tersedia di setiap *cottage*-nya.

Fenomena yang terjadi disini ialah adanya kesenjangan antara tingkat kunjungan pada *high season* dan *low season*, bahkan dapat terjadi *over capacity* jika musim libur panjang tiba sehingga dapat terjadinya ketidak puasan terhadap aktivitas wisata karena tidak optimalnya kinerja dari aktivitas wisata tersebut, sehingga memungkinkan pengunjung tidak ingin kembali dan dapat memberikan kesan negatif. Berdasarkan ulasan pengunjung melalui wawancara maupun ulasan yang didapat dari artikel terkait memiliki kesan negatif, kesan negatif yang tercipta merupakan dampak buruk bagi tingkat kunjungan yang datang ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* dan menyebabkan penurunan tingkat kunjungan. Berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan dalam empat tahun telah mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2013 hingga tahun 2016. Berikut adalah grafiknya :



**Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Wisatawan Cimanggu *Hot Spring and Cottage***

*Sumber : Cimanggu Hot Spring and Cottage, 2017*

Pada umumnya aktivitas wisata mampu menarik wisatawan untuk datang ke sebuah kawasan wisata karena aktivitas wisata juga merupakan daya tarik dari sebuah kawasan wisata dan biasanya memiliki keunikan dan kekhasannya tersendiri yang menjadi ciri khas dari setiap kawasan wisata. Aktivitas wisata pada suatu kawasan wisata memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengunjung dan ini berbanding lurus antara kinerja aktivitas wisata dengan kepuasan pengunjung, jika kinerja sesuai dan memenuhi harapan maka pengunjung atau wisatawan akan merasa puas. Apabila pengunjung merasa puas dengan aktivitas wisata di suatu kawasan wisata maka akan ada dampak positif bagi kawasan wisata tersebut karena dapat mendorong perilaku konsumen untuk berkunjung kembali (*repeater guest*) selain itu juga dapat menciptakan rekomendasi dan dapat meningkatkan tingkat kunjungan. Disisi lain kepuasan pengunjung dianggap sebagai indikator aktivitas wisata yang berkualitas.

Menurut Oliver dalam Supranto (2006:233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan, maka tingkat kepuasan pengunjung dapat diukur dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan apakah sesuai dengan harapannya atau tidak. Ketika kinerja tidak memenuhi suatu harapan maka dapat dikatakan ada tingkat ketidakpuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* lalu akan timbul berbagai keluhan dari pengunjung yang datang.

Adapun keluhan – keluhan yang dihadapi seperti ketidak nyamanannya aktivitas wisata yang dilakukan pengunjung, pengunjung tidak bebas memilih aktivitas wisata atau merasa jenuh dengan aktivitas wisata yang ada karena kurangnya keberagaman aktivitas wisata di Cimanggu *HotSpring and Cottage*. Dapat dilihat dari Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* menunjukkan angka yang negatif karena dari tahun ke tahun jumlah total pengunjung yang datang ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* mengalami penurunan dan merupakan suatu masalah yang menyangkut pada kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* juga dapat dilihat dari beberapa komentar wisatawan yang berkunjung ke Cimanggu *HotSpring and Cottage*. Berikut ini adalah komentar yang

peneliti dapat dari hasil wawancara dengan pengunjung yang pernah berkunjung ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.

**Tabel 1.1 Komentar Pengunjung Cimanggu *Hot Spring and Cottage***

No	Nama Wisatawan	Komentar
1	Cepi Achmad Aruman	Airnya keruh, kurangnya bak berendam apalagi kalo lagi musim libur lebaran, sangat penuh dan berendam gak nyaman karena sangat banyaknya orang yang berendam, kurang tempat untuk menyimpan barang tapi kalo untuk berendam recommended sih airnya cukup panas tapi kurang variasi aktivitasnya hanya berendam saja.
2	Lilis Suhermin	Kolam berendam cuma dua dan kurang luas, ada juga kolam <i>private</i> untuk di <i>cottage</i> cukup nyaman. Tujuan saya datang kesini untuk <i>refreshing</i> , tapi ruang ganti dan kamar mandi kurang banyak jadi kalo lagi rame ngantrinya lama. Tapi cukup enak kalo hanya untuk berendam untuk menyegarkan badan.
3	Iqbal Habib	Sebaiknya pengelola cimanggu harus memperhatikan fasilitas yang kurang terawat, agar wisatawan tertarik untuk datang dan pengunjung lebih banyak, terus ditambah dengan permainan tentang alam soalnya tempatnya mendukung menyatu dengan alam, selain itu seharusnya pengelola cimanggu lebih <i>Uptodate</i> lagi meng- <i>update</i> data yang ada di website karena saya kesusahan mengakses tentang cimanggu diinternet juga sehausnya cimanggu memiliki akun instagram agar saya dapat dengan mudah mengakses informasi.

4	Jefri Rifaldi	Kolamnya kotor, aktivitas yang dilakukan tidak banyak hanya berendam saja. Pelayanan disana kurang baik.
5	Mutiara Clarissa	Kurangnya fasilitas yang memadai, area sekitar kawasan kurang tertata dengan rapih, seharusnya ada aktivitas selain berendam dikhususkan untuk anak – anak seperti outbond karena area kawasan cimanggu sudah cocok untuk aktivitas alamnya.

Sumber : Wawancara Pengunjung Cimanggu Hot Spring and Cottage

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa permasalahan aktivitas berfokus pada kurang luas dan kurang banyaknya bak pemandian air panas, kolam yang kotor dan keruh, juga kurangnya fasilitas penunjang aktivitas keluarga sehingga berpengaruh pada kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.

Dengan fenomena tersebut, pengelola perlu mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agar bisa menentukan pengembangan selanjutnya untuk meningkatkan tingkat kepuasaannya. Jika aktivitas wisata yang ditawarkan membuat pengunjung kurang puas, yang disebabkan oleh beberapa faktor pendukung aktivitas wisata yang tidak maksimal dan tidak memenuhi harapan pengunjung maka pihak pengelola dapat meningkatkan atau memperbaiki faktor – faktor pendukung aktivitas wisata yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*. Guna dapat meneliti lebih dalam berdasar kepuasan pengunjung, maka perlu untuk mengkaji judul “**Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Aktivitas Wisata di Cimanggu Hot Spring and Cottage Ciwidey Kabupaten Bandung**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat harapan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage Ciwidey Kabupaten Bandung* ?
2. Bagaimana tingkat kenyataan aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage Ciwidey Kabupaten Bandung* ?

3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* Ciwidey Kabupaten Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata dengan menganalisis tingkat harapan wisatawan dan penilaian terhadap kenyataan dari aktivitas wisata yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis, yaitu sebagai masukan bagi pemerintah setempat terutama PEMDA Kabupaten Bandung dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung untuk membuat kebijakan dan upaya untuk mengoptimalkan tempat wisata yang berada di kawasan kabupaten Bandung.
2. Manfaat akademis, bagi perkembangan pariwisata dapat menambah literatur dalam pengembangan aktivitas wisata pada sebuah kawasan wisata.
3. Bagi penelitian selanjutnya, semoga hasil penelitian ini menjadi bahan pustaka khususnya untuk pengembangan aktivitas wisata agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **1.5 Definisi Operasional**

Kepuasan Pengunjung atau Wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berhasil diperbandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu aktivitas dan harapan-harapannya. Kepuasan pengunjung disini merupakan variable yang akan diukur oleh peneliti dalam penelitian ini.

### **1.6 Struktur Penulisan**

Adapun struktur organisasi dalam penelitian ini adalah:

1. Judul.
2. Latar Belakang, berisi mengenai masalah yang melatar belakangi penelitian ini.
3. Rumusan Masalah, berisi mengenai apa yang akan dibahas dalam penelitian ini.
4. Tujuan Penelitian, berisi mengenai apa yang akan dicapai dalam penelitian ini.
5. Manfaat Penelitian, berisi mengenai hasil yang di capai dan dapat diimplementasikan kepada pihak-pihak yang terkait.

Syafitri Nur Intan, 2019

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP AKTIVITAS WISATA DI CIMANGGU HOT SPRING AND COTTAGE CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG**

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

6. Definisi Operasional berisi mengenai definisi atau kajian teori yang digunakan saat penelitian.
7. Struktur Organisasi.
8. Kerangka Pemikiran.
9. Tinjauan Pustaka berisi mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian.
10. Metode penelitian, berisi tentang lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis sumber data, pengumpulan data dan instrument penelitian, pengembangan instrument penelitian, dan metode analisis data.