

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Peraturan Kementerian Pariwisata No 27 tahun 2015 tentang Standar pengelolaan usaha pemandian air panas alami merupakan peraturan yang menetapkan tentang standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami (Kementerian Pariwisata, 2015). Usaha pengelolaan pemandian air panas alami adalah usaha penyediaan tempat dan fasilitas pemandian air panas atau hangat alami yang bersumber dari air pegunungan, di darat maupun di tepi laut (Menteri Pariwisata, 2015). Menurut peraturan Kementerian Pariwisata no 27 tahun 2015 Standar ini di buat sebagai upaya untuk dapat melaksanakan ketentuan pasal 18 ayat (3) peraturan pemerintah nomor 52 Tahun 2012 tentang sertifikasi kompetensi dan sertifikasi usaha di bidang pariwisata sehingga perlu diatur berdasarkan standar usaha pariwisata. Standar yang di tetapkan juga di buat dalam rangka peningkatan produk, pelayanan dan pengelolaan serta daya saing usaha pengelolaan pemandian air panas alami.

Ketetapan standar yang di berikan oleh Kementerian Pariwisata pasti melibatkan masyarakat dan pihak terkait seperti pengelola dan wisatawan. Keterlibatan pihak terkait tersebut sangat penting dalam rangka perhatian dan penciptaan peraturan pemerintahan (Yuliantini Griadhi & Sri Utari, 2008). Keterlibatan pengelola dalam pengadaan standar ini dapat di jadikan sebagai pedoman dan ketentuan dari pengadaan dan peningkatan aspek-aspek seperti aspek produk, pelayanan, dan aspek pengelolaan. Secara umum pengelola mempunyai kepentingan atau perhatian dan berpengaruh atau terkena dampak secara langsung dalam pengadaan standar yang telah di tetapkan oleh Kementerian Pariwisata tersebut. Selain pengelola, wisatawan juga merupakan pihak yang terkena dampak dari adanya standar tersebut. Wisatawan melakukan penilaian terhadap suatu destinasi wisata dengan

merasakan langsung keadaan yang di suguhkan oleh pengelola dari destinasi tersebut(Rahman & Prakoso, 2012).

Pengelola dan wisatawan merupakan pihak yang sangat berdampak dengan adanya standar tersebut. Pengelola selaku pelaku usaha wisata yang bertugas memenuhi standar usaha yang telah di tetapkan. Persepsi pengelola sangat di butuhkan untuk melihat apakah standar yang di tetapkan oleh Kementrian pariwisata tersebut memberikan lebih banyak manfaat atau kendala. Wisatawan merupakan pihak yang merasakan hasil dari pengelolaan pengelola sehingga wisatawan pun memiliki persepsi dari apa yang di rasakan selama berada di destinasi wisata tersebut. Wisatawan juga bisa di jadikan sebagai tolak ukur berhasil tidaknya suatu standar usaha karena apabila standar usaha di buat dengan baik dan di aplikasikan oleh pengelola dengan baik pula dan wisatawan merasa puas maka standar tersebut dapat di katakan berhasil. Namun apabila ada kendala dari standar usaha yang berdampak kepada pengelola maka dapat dikatakan standar tersebut perlu di perbaiki.

Menurut Peraturan Kementrian Pariwisata mengemukakan bahwa standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami yang selanjutnya disebut standar, adalah rumusan kualifikasi atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan pemandian air panas alami(Menteri Pariwisata, 2015). Standar usaha wisata ditetapkan oleh pemerintah guna membantu pengelola usaha wisata dalam mendapatkan sertifikasi. Apabila suatu destinasi dapat memenuhi standar yang telah di tetapkan maka akan mudah pula mendapatkan sertifikasi sehingga standar dapat di jadikan salah satu tolak ukur dari syarat tersertifikasinya suatu destinasi wisata(Wibowo, 2008). Standar-standar usaha yang di tetapkan harus sesuai dengan kebutuhan dan kebaikan destinasi sehingga standar-standar tersebut di bagi berdasarkan beberapa kategori(Kementrian Pariwisata, 2015).

Pemandian Air panas Ciater atau yang biasa di kenal dengan Sari Ater *Hotspring & spa* merupakan obyek wisata di Kabupaten Subang

yang paling populer dan berkontribusi besar dalam menyumbang jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciater. Ciater adalah pemandian air panas yang terletak di kaki Gunung Tangkuban Perahu. Sumber air panas yang berada di Ciater sendiri berasal dari kawah Gunung Tangkuban Perahu. Selain untuk rekreasi Pemandian Air Panas Ciater juga sering di jadikan ajang berwisata sehat oleh para wisatawan karena air yang terkandung dari air yang berada di pemandian Air Panas Ciater itu banyak mengandung manfaat.

Pemandian air panas di Ciater bukan hanya dijadikan sebagai salah satu tempat rekreasi air panas alami tetapi juga merupakan salah satu tempat wisata khusus dimana pemandian air panas tersebut merupakan wisata kesehatan. Banyak wisatawan yang datang ke pemandian air panas Ciater dengan tujuan untuk kesehatan atau menyembuhkan penyakit yang di derita oleh para pengunjung. Pemandian air panas Ciater merupakan salah satu pemandian air panas yang sumber mata air dari lereng gunung yaitu Gunung Tangkuban Perahu. Menurut salah satu analisis balineologi, air panas yang terdapat di pemandian air panas Ciater memiliki kandungan kalsium, magnesium, *cholorida*, dan asam sulfat. Kandungan besi dan alumunium tinggi dengan kadar kesamaan yang tinggi pula(Ratna Wulandari, 2017). Menurut Yuki air dengan kandungan mineral tersebut sangat baik untuk digunakan berendam karena memiliki daya dorong ke atas pada tubuh, sendi, dan tulang belakang sehingga dapat meringankan beban tubuh. Dengan banyaknya variasi gerakan dalam air akan menguatkan otot ligamen dan sangat bagus untuk menguatkan peredaran darah dan sistem pernafasan. Efek panas yang ditimbulkan dapat mencegah kekejangan otot dan dapat menghilangkan rasa nyeri(Wulandari, 2017).

Penelitian ini menjadikan Sari Ater sebagai studi kasus karena menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat mengatakan bahwa Pemandian Air Panas Sari Ater merupakan wisata alam terbesar di Jawa Barat (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2017).

Sari Ater memiliki visi “ Perusahaan yang kokoh sebagai perusahaan perencana pengembangan dan pengelola usaha jasa industri pariwisata unggulan dan terpercaya dalam mewujudkan kawasan wisata bertaraf internasional dengan fokus kepada pelayanan bagi para pelanggan dengan memenuhi harapan *stakeholder*”. Dengan adanya visi tersebut peneliti tertarik untuk melakukan studi di Sari Ater untuk melihat perspektif pengelola Sari Ater yang memiliki tujuan kawasan wisata bertaraf internasional tentang standar yang di berikan oleh Kementrian Pariwisata terkait pengelolaan usaha pemandian air panas alami.

Sari Ater merupakan pemandian air panas alami yang bersumber dari sumber mata air yang berasal dari pegunungan sehingga sudah dapat masuk kedalam kriteria standar yang di tetapkan oleh Kementrian Pariwisata. Sari Ater pula merupakan destinasi wisata yang memiliki pengunjung lebih dari satu juta pengunjung pada tahun 2018. Di dapatkan data kunjungan pada tahun 2018 yaitu mencapai 1.729.574 wisatawan yang berkunjung di Sari Ater. Di dapat kan data kunjungan tahun 2018 yaitu sebagai berikut

**Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2018 di Sari Ater**

No	Bulan	Wisatawan
1	Januari	183.973
2	Februari	105.326
3	Maret	113.818
4	April	120.204
5	Mei	90.121
6	Juni	230.597
7	Juli	184.846
8	Agustus	118.910
9	September	123.237
10	Oktober	110.972
11	November	119.001
12	Desember	228.569
Tahun 2018		1.729.574

**Sumber : Data Statistik Rekreasi Pengunjung dari Human Resources  
Departement (2019)**

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)**

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

Dapat dilihat dari data kunjungan di atas Sari Ater memiliki kenaikan dan penurunan hampir di setiap bulannya. Fluktuasi tersebut cukup mempengaruhi data kunjungan di setiap tahunnya. Fluktuasi setiap bulannya diakibatkan karena perbedaan hari libur dan kunjungan-kunjungan dari organisasi atau lembaga-lembaga yang melakukan kunjungan di Sari Ater. Selain itu Sari Ater juga merupakan salah satu destinasi yang cukup menarik wisatawan asing dimana lebih dari 10.000 wisatawan asing berkunjung ke Sari Ater. Tercatat pada tahun 2018 terdapat 14.115 wisatawan asing yang berkunjung ke Sari Ater. Kenaikan jumlah pengunjung mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung. Sebuah tempat yang dapat memuaskan pengunjung akan dominan memiliki citra yang baik dari pengunjung (Rosita, Marhanah, & Wahadi, 2016). Dari adanya kenaikan pengunjung maka akan adanya kesetiaan atau loyalitas wisatawan. Kesetiaan pelanggan terhadap suatu destinasi wisata sangat perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Ini berarti kepuasan konsumen merupakan awal dari terciptanya loyalitas konsumen terhadap suatu destinasi (Iskandar & Prasetyo, 2017).

Evaluasi merupakan aspek kunci dari perencanaan dan pengelolaan pariwisata berkelanjutan dan memiliki peran penting dalam proses perencanaan serta penerapan dari siklus organisasi sukarelawan pariwisata dan manajemen destinasi wisata (Taplin, Dredge, & Scherrer, 2014). Evaluasi merupakan salah satu upaya untuk menilai kinerja atau menilai berhasil tidaknya suatu program yang diukur dengan efisiensi, efektifitas dan kemanfaatan program serta keberlanjutan program (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2009). Evaluasi merupakan salah satu upaya untuk melihat apakah standar yang telah ditetapkan sudah sesuai dan memiliki manfaat atau malah memberikan kendala kepada pengelola. Dengan adanya evaluasi maka akan adanya penilaian tentang standar yang telah ditentukan apakah standar tersebut memiliki kendala atau sudah bagus, apakah standar tersebut harus di

perbaiki atau sudah sesuai dan tidak perlu di ubah. Banyak model evaluasi yang dapat digunakan dalam melihat atau mengidentifikasi suatu destinasi wisata. Salah satunya adalah model evaluasi *discrepancy* dimana model evaluasi ini menggunakan standar sebagai variabel yang nantinya akan di evaluasi.

Oleh karena itu sangatlah penting untuk melakukan evaluasi pada standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami apakah standar tersebut dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi pengelola dan memberikan kepuasan kepada wisatawan yang datang. Evaluasi standar tersebut dilakukan di pemandian air panas Sari Ater yang berada di Kabupaten Subang.

Dengan melakukan evaluasi Standar usaha tersebut dapat terlihat apakah Sari Ater berhasil dalam melakukan proses pengelolaan usaha tersebut atau bahkan tanpa standar tersebutpun Sari Ater sudah berhasil memberikan kepuasan kepada wisatawan. Dengan menggunakan model evaluasi ini maka akan terlihat bagaimana hasil dari standar pengelolaan pemandian air panas alami berdasarkan peraturan Kementerian Pariwisata nomor 27 tahun 2015 tersebut apakah sesuai atau tidak dan apakah berhasil atau tidak sehingga setelah terdapat hasil akan adanya rekomendasi yang di harapkan akan bermanfaat bagi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk melakukan pengembangan standar kedepannya, terutama dalam pembuatan kebijakan agar sejalan dengan keinginan pengelola juga wisatawan demi keefektifan pembuatan kebijakan dan juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang relevan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian, yaitu: “Evaluasi Standar Pengelolaan Usaha Pemandian Air Panas Alami Berdasarkan Perspektif Pengelola dan Wisatawan (Studi Di Sari Ater Kabupaten Subang Jawa Barat)”.

## 1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Adapun mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaplikasian standardan kendala pengeloladalam penerapan standar pengelolaan usaha pemandian air panas alami di Sari Ater Kabupaten Subang ?
2. Bagaimana Skala Kepentingan pada unsur didalam peraturan Kementrian pariwisata Republik Indonesia nomor 27 tahun 2015 tentang standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami di pemandian air panas alami Sari Ater Kabupaten Subang?
3. Bagaimana evaluasi terhadap standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami berdasarkan perspektif pengelola dan wisatawan?

## 1.3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengidentifikasipengaplikasian standardan kendala pengeloladalam penerapan standar pengelolaan usaha pemandian air panas alami di Sari Ater Kabupaten Subang
2. Untuk menganalisis skala kepentingan pada unsur yang didalam peraturan Kementrian pariwisata Republik Indonesia nomor 27 tahun 2015 tentang standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami di pemandian air panas Ciater Kabupaten Subang
3. Mengevaluasi hal yang harus di benahi (evaluasi) oleh pemerintah dalam pembuatan standar usaha pengelolaan pemandian air panas alami berdasarkan perspektif pengelola dan wisatawan.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Akademis

Bagi pembaca diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber data bagi penelitian selanjutnya di kemudian hari. Dan bagi Program studi Manajemen Resort dan Leisure diharapkan hasil penelitian ini dapat

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

menjadi sumber informasi sebagai bahan masukkan kepada program studi dalam mengerucutkan konsentrasi.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan dalam arah pengembangan usaha pemandian air panas dan mengetahui standar pengelolaan usaha pemandian air panas di Ciater Kabupaten Subang.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukkan bagi masyarakat dalam memahami dan mendukung suatu destinasi wisata, khususnya destinasi wisata Sari Ater yang terletak di Kabupaten Subang.

Diharapkan hasil penelitiannya dapat menjadi masukan bagi pemerintah setempat dalam menata dan mengembangkan kawasan dan potensi wisata yang ada di Kabupaten Subang.

## 1.5. Struktur Penulisan

Urutan penulisan dalam penelitian ini meliputi :

### BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur penulisan 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, definisi operasional, instrumen penelitian, pengembangan instrument penelitian, dan jenis dan teknik analisis data.

### BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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



Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.

**BAB V** : Kesimpulan dan saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

---

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)