

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan dilakukan berdasarkan rencana induk pembangunan kepariwisataan Nasional, Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang merupakan bagian integral dari pembangunan jangka panjang nasional (pasal 8 ayat (1) dan (2)). Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata tersebut diatur dalam peraturan pemerintah atau peraturan daerah Provinsi/Kabupaten/Kota.

Industri Pariwisata juga merupakan roda penggerak ekonomi negara terbesar dari sektor non-migas. Sejak tahun 2016, pemerintah sudah mencanangkan program pariwisata yang besar dengan target 20 juta wisatawan yang datang ke Indonesia pada tahun 2019 (Kemenpar, 2016). Pulau Bintan menjadi salah satu lokasi yang berkembang pesat saat ini, terletak di Provinsi Kepulauan Riau dengan ibu Kota Tanjung Pinang. Dinas Pariwisata Bintan merilis kunjungan wisatawan mancanegara ke Pulau Bintan dari Januari-September 2018 mencapai 371.592 wisatawan, jumlah ini sudah melebihi target dari 350.000 wisatawan yang ditargetkan (batamnews.co.id, 2018).

Daerah Lagoi merupakan kawasan wisata khusus di Pulau Bintan yang menjadi penyumbang wisatawan mancanegara terbesar, dikelola oleh PT. Bintan Cakrawala Resort yang merupakan cabang operasional dari *Bintan Resorts International*. Keduanya adalah anak perusahaan dari *Gallant Venture Ltd*, perusahaan asal Singapura yang terdaftar di *Singapore Stock Exchange*. Lagoi memiliki empat lokasi lapangan golf, 12 Resort dan berbagai macam atraksi dan fasilitas rekreasi lainnya. Salah satu Resort yang berada di dalamnya adalah Club Med Bintan.

Pada 27 April 1950 *Club Mediterranee* lebih sering dikenal dengan sebutan Club Med didirikan oleh Gerard Blitz sebagai organisasi nirlaba. Sebuah perusahaan berkantor pusat di Perancis dengan organisasi induk

yaitu *Fosun International* yang bergerak dibidang Resort dan memiliki beberapa cabang di seluruh dunia yang biasanya terdapat di lokasi eksotis. Resort ini dianggap sebagai asal-mula *All-inclusive Resort* yaitu satu kali pembayaran sudah mencakup seluruh akomodasi, makanan, hiburan dan aktivitas yang tersedia (Club Med Seasonal Integration, 2018). Terdapat dua Resort di Indonesia, yaitu Club Med Bintan dan Club Med Bali.

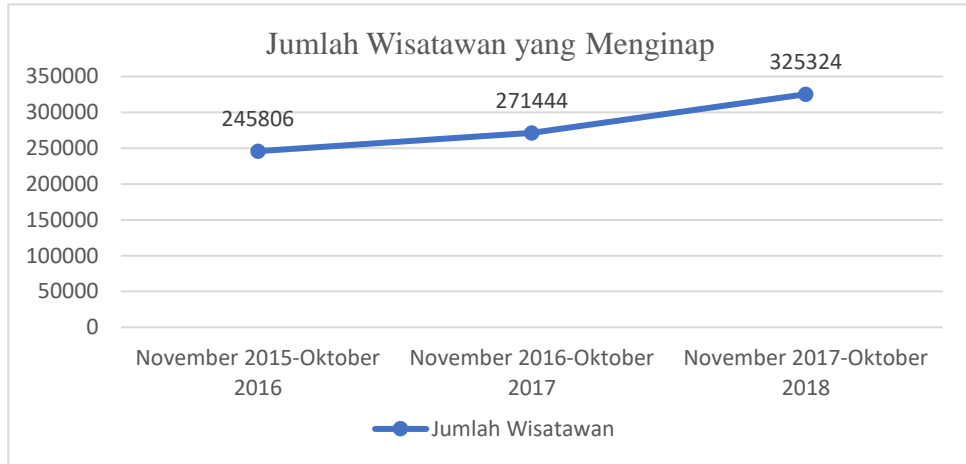
Club Med Bintan berdiri sejak tahun 1996 dan dibuka kembali setelah melakukan renovasi dan pembaharuan fasilitas pada tahun 2013. Club Med Bintan memiliki banyak sekali fasilitas dan aktivitas, diantaranya akomodasi bintang empat, restoran, bar, kolam renang, *watersport*, *landsport*, *miniclub*, *excursion*, *trapeze*, *gym & wellness* dan lainnya. Club Med Bintan juga menawarkan *meeting & event*, *incentive* dan *wedding package*.

Beragamnya aktivitas yang tersedia di Club Med Bintan menjadi faktor penunjang kepuasan wisatawan mancanegara yang tinggal, tidak hanya mendapatkan *rating* yang baik dengan kategori *Excellent* dan pemenang penghargaan *Traveler's Choice 2019* pada situs *TripAdvisor*, Club Med Bintan juga memiliki banyak sekali *repeater guests*.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi puas atau tidak puasnya wisatawan seperti kualitas pelayanan yang memenuhi atau tidak dengan harapan wisatawan, kualitas produk yang sesuai atau tidak dengan harga yang dibayar dan emosional wisatawan saat menggunakan produk menjadi puas atau tidak puas (Lupiyoadi, 2001). Suatu aktivitas wisata akan dikatakan puas oleh wisatawan apabila telah mencapai bahkan melebihi ekspektasi mereka, kepuasan dapat mendorong perilaku pembelian ulang berdasarkan pengalaman sebelumnya yang memuaskan (Kotler & Keller, 2008).

Selama penulis melakukan *on the job training* di Club Med Bintan, penulis mendapatkan jumlah wisatawan yang menginap disana pada tabel 1.1 berikut:

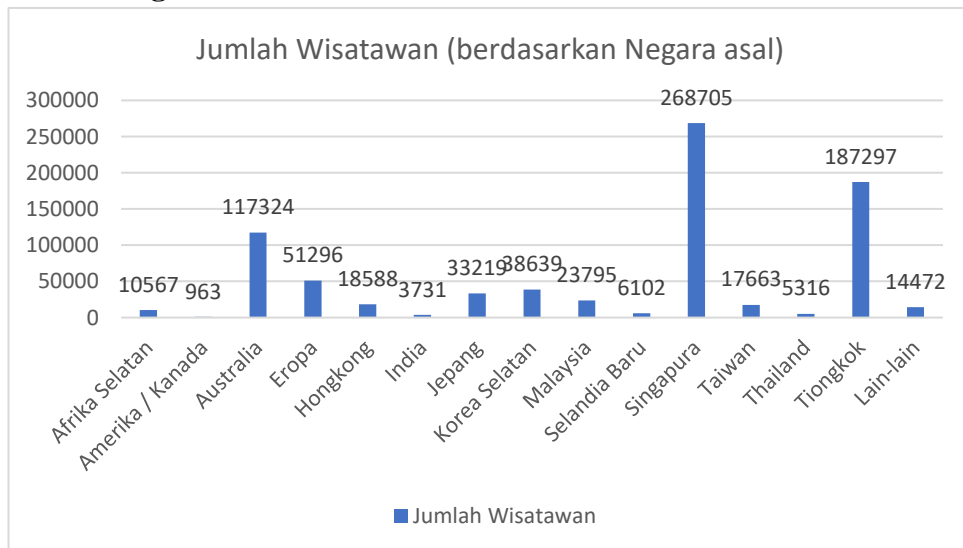
Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan dari bulan
November 2015 – Oktober 2018



(Sumber: Reception Department Club Med Bintan, 2019)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dari tiga tahun terakhir terjadi kenaikan jumlah wisatawan secara berturut-turut dan data diatas dirasa cukup mewakili untuk penelitian mengingat data yang dibutuhkan untuk penelitian adalah minimal tiga tahun (Pristianto, 2012). Berikut pada tabel 1.2 jumlah wisatawan berdasarkan negara asal mereka:

Tabel 1.2
Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan berdasarkan
Negara asal dari bulan November 2015 – Oktober 2018



(Sumber: Reception Department Club Med Bintan, 2019)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Negara dengan jumlah wisatawan tertinggi adalah Singapura, lalu Tiongkok dan Australia. Lalu berikut pada tabel 1.3 adalah beberapa *feedback* dari wisatawan mancanegara yang telah menginap di Club Med Bintan melalui situs *TripAdvisor*:

Tabel 1.3
Komentar Wisatawan Setelah Menginap di Club Med Bintan Melalui Situs *TripAdvisor*

No	Nama Akun	Komentar	Inti Komentar
1.	Jay Lim	<i>“The beach is amazing and the ocean is very beautiful. The activities I enjoyed the most were sailing, kayaking and paddle boarding as I love watersports. I could go on forever about this place as it is an amazing place and our family is planning to go back in April for another holiday.”</i>	Wisatawan puas terhadap aktivitas <i>watersport</i> dan menjadi <i>repeater guest</i>
2.	melaslin	<i>“We just came back from Club Med Bintan and have to say we were not disappointed at all. The setting was beautiful. You could choose to just relax or do all the activities. The watersports team were also great showing us how to use a jet ski (extra expense), paddleboard, kayak and snorkel (included).”</i>	Wisatawan merasa cukup puas dan senang terhadap pelayanan dan fasilitas <i>watersport</i>
3.	Joey wanderlust	<i>“The GO-in-charge of the sea activities shack was rude and upsetting. The boundary for sea activities was small and limited. Even without properly advising us the boundaries, he berated several of my team members for just one of them going beyond the boundary. We decided to leave the resort earlier than expected.”</i>	Pelayanan operator kasar, tidak memberikan kejelasan dan cangkupan wilayah <i>watersport</i> kecil dan terbatas
4.	575guss	<i>“Club med bintan is set in an idyllic location with all activities you could want. Stunning beach safe for young children. Water sports sailing when wind comes, snorkelling with a professional tour or just self directed</i>	Wisatawan puas dengan kualitas dan ragam aktivitas <i>watersport</i>

		<i>around the rocks equally satisfying, stand up paddle and kayak for one or two people. Plenty to do on this stunning beach.”</i>	yang dapat dilakukan
5.	aitkenck	<i>“This was our first time at a club med and from the moment we arrived we felt welcome. The facilities were great. The beach and pool are beautiful and we had loads of fun playing water polo one afternoon. Water sports were great with plenty of Kayaks, catamarans, stand up paddles etc to borrow. The kids enjoyed snorkelling near the rocks and looking closely at the georgeous little fish.”</i>	Ekspetasi terhadap aktivitas watersport terpenuhi menjadi kesan pertama wisatawan datang ke Club Med

(Sumber: TripAdvisor, Diolah oleh Penulis pada bulan Maret, 2019)

Dari total 3.423 komentar berbahasa inggris pada situs *TripAdvisor*, 87% memberikan komentar baik yaitu 2.961 komentar sedangkan 13% memberikan komentar buruk yaitu sebanyak 462 komentar, di komentar banyak disebutkan faktor yang membuat wisatawan puas dan tidak puas antara lain adalah fasilitas, pelayanan dan *watersport*. Sebagai salah satu produk di Club Med Bintan, *watersport* sering muncul di dalam komentar wisatawan pada situs *TripAdvisor*.

Dengan fenomena tersebut, kenaikan jumlah wisatawan mancanegara mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung dan *feedback* wisatawan mancanegara terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan mengidentifikasi adanya pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Melihat pentingnya kepuasan wisatawan bagi perusahaan agar bisa menentukan pengembangan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasannya dan kunjungan wisatawan mancanegara mendominasi dibanding dengan wisatawan nusantara, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian yaitu “***Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Aktivitas Watersport di Club Med Bintan Island***”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang dipaparkan diatas dan juga untuk lebih fokus pada permasalahan, berikut adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepentingan aktivitas *watersport* di Club Med Bintan?
2. Bagaimana tingkat kinerja aktivitas *watersport* di Club Med Bintan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah latar belakang dan rumusan masalah diketahui, berikut adalah tujuan pada penelitian ini:

1. Menganalisis tingkat kepentingan wisatawan mancanegara terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan.
2. Menganalisis tingkat kinerja aktivitas *watersport* di Club Med Bintan.
3. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan beberapa manfaat yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik.

Memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya mengenai analisis aktivitas wisata *watersport* terhadap kepuasan wisatawan dan adanya tambahan referensi pustaka bagi penelitian lainnya.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi Penulis.

Menjadi pembelajaran, pengalaman dan aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Universitas Pendidikan Indonesia.

b. Bagi Pengelola.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi pengelola mengenai kepuasan wisatawan dan dapat meningkatkan atau perbaikan mengenai aktivitas *watersport* yang sudah ada atau yang akan dikembangkan di Club Med Bintan.

c. Bagi Program Studi.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi arsip dan bahan ajar mengenai kepuasan wisatawan dan aktivitas wisata.

d. Bagi Pembaca.

Penelitian ini menjadi salah satu informasi mengenai aktivitas *watersport* di Club Med Bintan.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang penelitian, feneomena yang ditemukan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Teori para ahli, konsep penelitian dan kerangka pemikiran terdapat dalam bab ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, jenis dan analisis data dijelaskan pada bab ini.

BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan temuan dalam penelitian yang dilakukan serta hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan.

BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini berisikan kesimpulan akan jawaban rumusan masalah penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN