

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pariwisata di dunia sudah begitu pesat dengan melibatkan jutaan manusia, mulai dari kalangan masyarakat, industri pariwisata sampai kalangan pemerintah.

Dalam perkembangannya pariwisata mengalami berbagai perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, dorongan orang untuk berwisata dan sampai pada perubahan cara berpikir. Dimana saat ini orang melakukan suatu perjalanan sudah merupakan kebutuhan hidup, sehingga kita dihadapkan pada persoalan untuk menata, merancang dan menyajikan produk wisata yang menarik, yang mampu membuat wisatawan tertarik dan berminat. Produk wisata merupakan gabungan dari beberapa komponen diantaranya: atraksi wisata, fasilitas wisata, aktivitas wisata, dan pelayanan wisata.

Dalam kawasan wisata, fasilitas bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas wisatawan yang dilakukan dalam rangka mendapat pengalaman rekreasi. Namun fasilitas dapat pula menjadi daya tarik wisata. Fasilitas yang penyajiannya disertai dengan keramahtamahan yang menyenangkan wisatawan dapat menjadi daya tarik, dimana keramahtamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi wisata.

Penentuan jenis fasilitas menurut Fred Lawson dan Manuel Boud-Bovy (1998) membagi fasilitas ke dalam dua jenis:

1. Fasilitas dasar untuk komplek rekreasi dimanapun berada, yang memberi pelayanan kepada wisatawan secara umum seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan bersantai dan juga infrastruktur dasar untuk pengelolaan sebuah obyek wisata
2. Fasilitas khusus sesuai dengan karakteristik lokasi dan sumber daya yang tersedia yang menunjukkan karakter alamiah sebuah objek wisata.

Secara umum pemilihan fasilitas yang dibutuhkan suatu kawasan dirumuskan berdasarkan aspek-aspek dasar penyusunan standar yaitu:

- a. Aspek keamanan,
- b. Aspek kenyamanan,
- c. Aspek keselamatan,
- d. Aspek kebersihan,
- e. Aspek keramahan lingkungan.

Dengan adanya kelima aspek dasar dalam penyusunan standar diatas dalam pengembangan dan perencanaan suatu fasilitas wisata maka akan ada jaminan bahwa kebutuhan pengunjung dalam melakukan aktivitas wisata akan terpenuhi dengan baik. Dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung dari kelima aspek dasar diatas maka akan menimbulkan penilaian yang baik terhadap kualitas dari fasilitas wisata.

Lawson dan Boud-Bovy mengemukakan bahwa: "...walaupun fasilitas bukan hal utama yang bisa menjadikan konsumen merasa puas, namun dengan adanya fasilitas akan memudahkan segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan oleh para konsumen."

Penilaian dari wisatawan terhadap fasilitas wisata dapat menjadi tolak ukur dari keberhasilan berkembangnya sebuah kawasan wisata, karena wisatawan adalah penerima dari suatu fasilitas termasuk didalamnya berupa jasa maupun atraksi wisata maka hanya wisatawan yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa, dan hanya wisatawan yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka akan fasilitas wisata itu sendiri.

Maka dari itu perlu dilakukan inovasi-inovasi dalam usaha pengembangan produk wisata untuk mengikuti pola pikir wisatawan dalam perubahan minatnya terhadap produk wisata.

Inovasi-inovasi tersebut dapat dilakukan dengan mengandalkan penilaian dari wisatawan terhadap fasilitas wisata kemudian dibuat rancangan pengembangan dari fasilitas wisata yang sudah ada tersebut ataupun rancangan

untuk fasilitas wisata yang baru, yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan demi menciptakan penilaian yang baik dan kepuasan wisatawan.

Pada dasarnya Indonesia memiliki kekayaan alam yang melimpah dan beranekaragam. Hal ini harusnya dapat dimanfaatkan dengan baik, misalnya dengan mengembangkan destinasi pariwisata yang menjual keindahan alam sebagai salah satu daya tarik wisatanya.

Salah satu daerah di Jawa Barat yang memanfaatkan kekayaan alam sebagai daya tarik wisata adalah Wana Wisata Ciwangun Indah Camp (selanjutnya di sebut CIC) di Kabupaten Bandung Barat.

Disebut Wana Wisata dikarenakan Wana Wisata CIC terletak tepat di daerah hutan lindung, seperti yang dinyatakan Fandeli (2003) bahwa:

Wana Wisata adalah objek wisata alam yang berlokasi dalam kawasan hutan produksi dan hutan lindung yang didasarkan pada potensi geofisiknya, kawasan ini dibangun dan dikembangkan guna memenuhi kebutuhan wisata alam terbuka.

Wana Wisata CIC merupakan sebuah kawasan wisata dengan konsep pembangunan 3B yaitu: Bertahap, Bertingkat dan Berlanjut yang terletak di kaki gunung Tangkuban Parahu dan Burangrang, tepat di ketinggian 1000 m dpl. Wana Wisata CIC menyajikan sebuah wisata alam yang berdiri diatas lahan 22 Ha. yang meliputi: areal hutan pinus, perkebunan teh, aliran sungai cimahi, dan air terjun (Curug Tilu dan Curug Muncrat).

Wana Wisata CIC memiliki visi yang besar, yaitu: “Menjadi tempat tujuan utama wisata dan pusat *outbound* terbesar dan terlengkap di Jawa Barat”.

Sedangkan misi dari Wana Wisata CIC sangat berorientasi pada kepuasan wisatawan, yaitu Menyediakan pelayanan kepariwisataan yang berorientasi pada konsep 3E yaitu *Environment* (menjaga kelestarian lingkungan), *Education* (pendidikan), *Emotional* (kedekatan dengan konsumen), dan menyediakan tempat dan pelayanan pelatihan bagi organisasi, perusahaan dan masyarakat umum melalui konsep dan aplikasi praktis menggunakan metode *Outbound Management Training* dengan pendekatan simulasi (*Direct Experiential Learning*).

Wana Wisata CIC memiliki beragam fasilitas wisata dalam mendukung aktivitas wisatawan, seperti: Tempat parkir, Loket tiket, Kantor informasi, Masjid, Café, Gazebo, Villa (Dayang Sumbi, Sangkuriang dan Panyawangan), Panggung pertunjukan, Toilet, serta berbagai fasilitas wisata untuk aktivitas aktif seperti: *Camping Ground, Flying Fox, 3 in 1 Bridge, Shaking Bridge, Wall Climbing, Tracking, dan Paint Ball.*

Namun dari sekian banyak fasilitas wisata, ada beberapa fasilitas yang masih belum memiliki penilaian yang baik dari wisatawan. Penilaian wisatawan dapat diperkirakan akan menurun terhadap kualitas fasilitas wisata di Wana Wisata CIC. Oleh karena itu diperlukan analisa penilaian wisatawan terhadap fasilitas wisata yang sudah ada, sehingga pihak pengelola mampu membenahi atau mengembangkan fasilitas wisata yang sudah ada berdasarkan orientasi penilaian wisatawan atau menambahkan fasilitas baru yang tetap mengarah pada penilaian wisatawan, misalnya dengan mengidentifikasi jenis fasilitas wisata seperti apa yang diinginkan wisatawan.

Berdasarkan hasil *pra-survey* dengan melakukan wawancara kepada beberapa responden, peneliti menarik praduga bahwa responden tersebut menilai fasilitas wisata yang sudah ada masih kurang dalam pengembangan dan pemeliharaan/ perawatannya, serta pengelola harusnya dapat menambah fasilitas baru agar wisatawan semakin betah dan terfasilitasi untuk melakukan berbagai jenis aktivitas yang baru dan tidak itu-itu saja.

Pernyataan responden tersebut tentu tidak dapat langsung dibenarkan, sehingga peneliti merasa perlu menganalisa lebih mendalam mengenai penilaian wisatawan terhadap fasilitas wisata di Wana Wisata CIC agar dapat dianggap valid. Maka berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti **“Penilaian Wisatawan terhadap Fasilitas Pariwisata di Wana Wisata Ciwangun Indah Camp Kabupaten Bandung Barat”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC?
2. Bagaimana penilaian wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC?
3. Bagaimana upaya manajemen untuk meningkatkan kualitas fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC?

C. Pembatasan Masalah

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah penilaian terhadap fasilitas aktif, hanya pada fasilitas aktif yang termasuk dalam paket wisata *outbound* I (OB I) dan *outbound* II (OB II) yang ditawarkan Wana Wisata CIC kepada wisatawan *group*.

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan gambaran fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC
2. Mengidentifikasi penilaian wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC
3. Menganalisis upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas fasilitas pariwisata di Wana Wisata CIC

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Wana Wisata CIC

Hasil penelitian dari penilaian wisatawan terhadap fasilitas pariwisata ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas fasilitas pariwisata yang sudah ada maupun dalam merancang fasilitas pariwisata yang baru.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan bagi peneliti dari dunia praktisi untuk diselaraskan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama bangku perkuliahan.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini:

1. Definisi Penilaian

Penilaian adalah sesuatu proses sistematis yang mengandung pengumpulan informasi, menganalisis dan menginterpretasikan informasi tersebut untuk membuat keputusan-keputusan (Depdiknas, 2004).

2. Definisi Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang berbeda (Smith dalam Pitana dan Gayatri, 2005:53).

3. Definisi Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata adalah fasilitas pendukung kegiatan wisata seorang pengunjung harian atau seorang wisatawan, walaupun fasilitas bukanlah hal utama yang bisa menjadikan konsumen merasa puas, namun dengan adanya fasilitas akan memudahkan segala bentuk kegiatan yang akan dilakukan oleh para konsumen (Lawson & Boud-Bovy, 1977).

4. Definisi Wana Wisata

Menurut Fandeli (2003) Wana Wisata adalah objek wisata alam yang berlokasi dalam kawasan hutan produksi dan hutan lindung yang didasarkan pada potensi geofisiknya, kawasan ini dibangun dan dikembangkan guna memenuhi kebutuhan wisata alam terbuka.