BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu destinasi pariwisata di Indonesia. Letak geologis Jawa Barat yang berbatasan langsung dengan ibu kota Indonesia yaitu Jakarta, menjadikan Jawa Barat memiliki potensi yang strategis bagi perkembangan pariwisata. Selain merupakan pintu gerbang utama Indonesia, Jakarta juga merupakan sumber pasar wisatawan. Disamping itu, keragaman daya tarik wisata yang dimiliki kabupaten/kota di Jawa Barat memberikan alternatif pilihan berwisata yang lebih bervariasi bagi wisatawan. Jawa Barat memiliki kondisi alam dengan struktur geologi wilayah pegunungan berada di wilayah tengah dan selatan, serta dataran rendah di wilayah utara. Pengembangan pasar wisatawan kawasan Jawa Barat diarahkan pada wisatawan lokal dan regional sekitar kawasan, termasuk wisatawan yang transit atau melalui kawasan ini, khususnya dari DKI Jakarta.

Salah satu wilayah yang menjadi tujuan wisatawan berkunjung ke Jawa Barat adalah Kabupaten Bandung Barat. Kabupaten Bandung Barat memiliki berbagai macam daya tarik wisata seperti wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah, wisata minat khusus dan wisata lainnya. Hal tersebut menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Kabupaten Bandung Barat. Menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, Kabupaten Bandung Barat memiliki jumlah potensi daya tarik wisata sebanyak 39 dengan luas keseluruhan mencapai 4772,9 Ha, dimana jenis daya tarik wisata alam merupakan daya tarik wisata yang paling diminati oleh wisatawan saat ini. Kabupaten Bandung Barat merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kabupaten Bandung. Luas wilayah Kabupaten Bandung Barat yaitu 1.305,77 KM^2, terletak antara $60^o41'$ – $70^{o19'}$ Lintang Selatan dan $107^o22'$ – $108^o05'$ Bujur Timur. Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu wilayah yang menarik minat wisatawan untuk dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Berikut merupakan data kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Bandung Barat.

Gambar 1.1
Data Total Kunjungan Wisatawan Di Kab. Bandung Barat
Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat (2017)

Dari gambar 1.1, menjelaskan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Bandung Barat mengalami kenaikan setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat sehingga menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Oleh karena itu, potensi yang ada harus dapat dimanfaatkan dan dikembangkan dengan baik serta pengelolaan yang tepat.

Wilayah Kabupaten Bandung Barat meliputi 16 kecamatan dan memiliki 165 desa. Salah satu desa yang menarik wisatawan untuk dikunjungi adalah Cihideung. Selain udaranya yang sejuk dan letaknya yang strategis, sering kali wisatawan ingin mampir ke desa Cihideung ini karena memang sepanjang jalan banyak ditemukan penjual tanaman beserta bibitnya yang sangat menarik perhatian. Di desa Cihideung tepatnya kecamatan Parongpong sepanjang jalan Sersan Bajuri, berjajar tempat wisata juga restoran yang dapat menjadi pilihan wisatawan untuk berwisata di Kabupaten Bandung Barat seperti Maja *House*, Sapu Lidi, Jendela Alam, Kampung Gajah *Wonderland*, Wisata Bunga, Rumah Stroberi, dan masih banyak lagi yang lainnya. Dari sekian banyak tempat wisata yang ada tersebut, Kampung Gajah *Wonderland* merupakan salah satu yang menarik perhatian wisatawan karena tampak depannya yang begitu megah. Hal ini dapat terlihat dari berjajarnya patung gajah yang memberi kesan bahwa Kampung Gajah *Wonderland* memiliki bentang area yang sangat luas. Juga pun ini dapat tergambar dari pintu utama yang menjulang tinggi dilengkapi oleh gading gajah di gapura pintu utama tersebut.

Sehingga alasan ini yang membuat banyak wisatawan saat itu ingin berkunjung ke Kampung Gajah *Wonderland*. Banyak sekali permainan yang dapat dipilih untuk bermain di kawasan wisata ini oleh pengunjung. Tetapi tidak hanya sedikit wisatawan yang merasa aneh karena di Kampung Gajah *Wonderland* ini tidak satupun ada gajah yang dapat mereka temukan selama berkunjung. Kampung Gajah *Wonderland* yang merupakan tempat wisata cukup popular di kawasan wisata Bandung Utara dari mulai tahun pertama beroperasi. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan melalui tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Data Kunjungan Wisatawan Kampung Gajah *Wonderland*

2010 - 2016

Bulan	Jumlah Kunjungan						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Januari	-	87,486	60,285	48,736	48,736	59,299	18,114
Februari	-	68,693	32,448	16,732	16,732	25,369	15,608
Maret	-	54,009	48,480	21,823	21,823	25,369	28,312
April	-	67,438	64,258	15,804	15,804	18,701	30,078
Mei	-	60,983	67,104	33,604	33,604	41,262	40,957
Juni	-	111,606	102,069	52,370	52,370	65,370	45,059
Juli	-	112,911	102,334	27,683	27,683	20,211	53,811
Agustus	-	65,698	92,338	68,117	68,117	72,008	66,998
September	36,999	99,668	81,236	21,420	21,420	24,835	25,284
Oktober	39,676	35,067	52,263	26,712	26,712	21,034	32,564
November	47,335	27,828	63,541	22,147	22,147	19,893	19,792
Desember	103,733	17,798	16,926	53,168	53,168	78,610	72,085
Total	**227,743**	**809,095**	**883,282**	**408,316**	**408,316**	**465,570**	**405,884**
Pertumbuhan	-	71.85%	8.39%	-82.35%	-18.62%	12.29%	-14.70%

(Sumber : HRD Kampung Gajah Wonderland, 2017)

Dari tabel 1.1 diatas, pertumbuhan terbaik yaitu pada tahun pertama ke tahun kedua yaitu sebesar 71,85%. Hal ini mungkin terjadi karena antusias wisatawan terhadap Kampung Gajah *Wonderland* sebagai tempat wisata baru di Kota Bandung. Total kunjungan yang terbesar adalah pada tahun 2012 yaitu 883.282 orang pengunjung. Tetapi sangat disayangkan ditahun berikutnya yaitu pada 2013 kunjungan wisatawan ke Kampung Gajah Wonderland menurun drastis lebih dari setengahnya dengan pertumbuhan -82,35%. Kemudian tahun 2014 pun kunjungan wisatawan Ke Kampung Gajah *Wonderland* mengalami penurunan lagi sebesar -18,62%. Di tahun 2015 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan dengan pertumbuhan 12,29%,

tetapi pada tahun 2016 pertumbuhan kunjungan wisatawan Kampung Gajah *Wonderland* menurun lagi dengan persentase sebesar -14,70%. Dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan ke Kampung Gajah *Wonderland* setiap tahunnya fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Salah satu penyebab hal ini adalah karena munculnya tempat wisata baru di kota Bandung khususnya di Bandung utara yang merupakan kompetitor dari Kampung Gajah *Wonderland* tumbuh dengan pesat.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian terhadap pengelola Kampung Gajah *Wonderlad* yaitu Bapak Sonny Ginanjar selaku *Human Resources Manager*, beliau menjelaskan bahwa Kampung Gajah *Wonderland* ini mulanya dibangun atas dasar bentang areanya yang sangat luas dan diberi nama tersebut karena sang pemilik yaitu Bapak Ferry Kurniawan suka sekali dengan gajah. Lalu dibentuklah konsep Kampung Gajah *Wonderland* ini sesuai namanya yaitu *Wonderland* yang berarti "Negeri Ajaib" dengan membangun banyak wahana yang menjadi pilihan variatif bagi wisatawan yang berkunjung supaya merasa puas. Saat awal beroperasi yaitu sekitar tahun 2009 hingga dua tahun berikutnya Kampung Gajah *Wonderland* merupakan tempat wisata yang terfavorit di kota Bandung khususnya di Bandung utara. Pengelola juga menjelaskan bahwa saat ini Kampung Gajah *Wonderland* sudah mulai sepi pengunjung yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu diantaranya adalah kondisi produk wisata yang sudah mulai menua sehingga tidak dapat beroperasi secara maksimal sekalipun sudah melakukan pengembangan dari aspek penambahan wahana, kurangnya pemahaman Sumber Daya Manusia yang berdampak kepada pelayanan yang kurang memuaskan, dan munculnya tempat-tempat wisata baru sebagai kompetitor yang lebih menarik perhatian pengunjung.

Selain mewawancarai pengelola, peneliti mewawancara secara langsung kepada pengunjung yang datang ke Kampung Gajah *Wonderland*. Dari sebanyak 12 orang yang diwawancarai peneliti yang hasilnya berupa komentar langsung dari pengunjung, rata-rata diantaranya mengeluhkan produk seperti wahana-wahana yang sudah tidak terawat dan tidak bisa beroperasi secara maksimal, tempat makan banyak yang tutup, toilet yang

kurang bersih, harga tiket wahana yang terlalu mahal dan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan saat itu. Hal ini pun selaras dengan observasi yang dilakukan peneliti di situs *online* http://www.tripadvisor.co.id/. tentang komentar pengunjung terhadap produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland* dari setelah satu tahun beroperasi yaitu sekitar tahun 2011 hingga 2017. Ada sekitar 322 orang yang sudah mengomentari Kampung Gajah *Wonderland* dengan penilaian pengunjung yang menyatakan buruk sekali sebanyak 32 komentar (10%), buruk sebanyak 53 komentar (16%), cukup 136 komentar (43%), baik sebanyak 69 komentar (21%), dan unggul sebanyak 32 komentar (10%). Dari sekian banyak komentar di situs tersebut, peneliti menemukan banyak keluhan pengunjung terhadap produk wisata yang ditawarkan Kampung Gajah *Wonderland*. Berikut merupakan komentar yang menggambarkan keadaan Kampung Gajah *Wonderland* saat ini berdasarkan pendapat pengunjung yang peneliti ambil dari situs *online* http://www.tripadvisor.co.id/ diantaranya adalah :

Tabel 1.2

Data Komentar Pengujung Kampung Gajah *Wonderland*

No.	Nama	Komentar
1.	BenhardMalau	Tempat bermain keluarga. Dulu tempat ini bagus kata orang-orang akan tetapi begitu masuk ternyata banyak tempat stand yang tutup dan kosong, dan banyak tempat permainan yang sudah tidak layak dan berfungsi, juga tiap harga tiket permainan sangat mahal untuk di Bandung dibandingkan permainan yang sama di tempat lain yang berdekatan.
2.	TedSG 1 H	*Water park maybe ok but I did not go. Rides and attraction do not seems to be maintained properly. When I visited, almost half of the attraction was closed. Overall the park is run down. Do not be fooled with nice pictures online.*
3.	Inggra P	Mampir kesini tanpa rencana karena macet. Sebenarnya buat liburan keluarga tempat ini oke. Dengan mengusung konsep wonderland banyak wahan untuk bermain anak kayak mobil-mobilan, waterboom, kuda, taman bermain dan so on. Tapi sayangnya kesan tak terawatt langsung muncul saat liat mainan-mainannya ada yang berkarat dan cat yang pudar. Positifnya sih ada kuda buat mainan anak, jadi anak-anak tetap hepi sama sangkar burung raksasa buat foto-foto.

4.	Jeffry Haryanto9	*The rides were not attractive at all, the food were not good, the only thing that save this park existence is the waterpark. They have the tornado rides that unfortunately located uphill, separated from the waterpark downhill. Disappointed.*
5.	Kabulhardiyatha	Nyobain kesini ketika longweekend, pas nyampe sana ditawarin tiket terusan atau tiket waterboom only, untungnya sebelum beli cobain liat-liat dulu. Ternyata ada minizoo lumayan bagus, da nada beberapa wahana namun overall semua standar aja, tidak seperti yang saya harapkan. Tidak mampir ke waterboom
6.	Envirotte	*This place located not far from Bandung, when I was there, there wasn't many visitor, so I feel like own the entire theme park and enjoy everything without waiting in long queue. But some facility is not operated, some store not open, difficult to find food.*

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.2, beberapa pengunjung yang telah mengunjungi Kampung Gajah *Wonderland* masih ditemukan keluhan seperti banyak atraksi wisata yang ditawarkan sudah tidak terpelihara, banyak wahana yang tidak beroperasi, harga tiket yang juga terbilang mahal sehingga menyebabkan pengunjung merasa tidak nyaman ketika berkunjung ke Kampung Gajah *Wonderland*. Jika hal tersebut tidak segera ditindaklanjuti, tidak menutup kemungkinan banyak pengunjung yang tidak ingin datang kembali, bahkan pengunjung tersebut tidak merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kampung Gajah *Wonderland* dengan judul **"Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Produk Wisata di Kampung Gajah *Wonderland*"** untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka diperoleh beberapa masalah yang akan diidentifikasi, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*?

2. Bagaimana tingkat kinerja (*performance*) produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*?
3. Bagaimana hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Menganalisis penilaian pengunjung mengenai tingkat kepentingan produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*.
2. Menganalisis penilaian pengunjung mengenai tingkat kinerja produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*.
3. Menganalisis hasil dari tingkat kepentingan dan kinerja produk wisata di Kampung Gajah *Wonderland*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapakan dari penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Manfaat Praktis
   a. Bagi Pengelola

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pengelola Kampung Gajah *Wonderland* upaya mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja produk wisata Kampung Gajah *Wonderland*. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar dalam meningkatkan kunjungan wisatawan berdasarkan upaya peningkatan kinerja Kampung Gajah *Wonderland*.

   b. Bagi Peneliti

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu media pembelajaran dan pengalaman yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai ilmu kepariwisataan.

   c. Bagi Akademi

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para peneliti kedepannya yang akan melakukan penelitian di Kampung Gajah *Wonderland*.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu kepariwisataan khususnya pengetahuan mengenai tingkat kepentingan dan kinerja produk wisata Kampung Gajah *Wonderland*. Selain itu, diharapkan dapat menjadi titik acuan maupun referensi bagi para peneliti kedepannya yang akan melakukan penelitian di Kampung Gajah *Wonderland*.

1.5. Sistematika Penulisan Penelitian

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat kajian pustaka, yaitu uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional, operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan simpulan, dan rekomendasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian.

LAMPIRAN