

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kabupaten Subang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki banyak destinasi wisata alam yang menarik. Dengan banyaknya destinasi wisata alam tersebut, Kabupaten Subang memiliki daya tarik bagi wisatawan baik dari dalam maupun luar Kabupaten Subang seperti Bandung, Jakarta dan Purwakarta. Destinasi wisata alam yang berada di Kabupaten Subang cukup beragam jenisnya, seperti air terjun atau curug, kebun teh, sumber pemandian air panas, kawah gunung, pantai dan danau.

Wisata Alam Capolaga adalah salah satu destinasi wisata alam yang berada di Kabupaten Subang. Tempat yang strategis, sejuk, indah, asri dan nyaman untuk beraktivitas bersama keluarga maupun teman. Berlokasi di Kampung Panaruban, Desa Cicadas, Kecamatan Sagalaherang, Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat. Di Wisata Alam Capolaga terdapat banyak fasilitas untuk membantu semua kegiatan di objek wisata tersebut. Daya tarik yang ditawarkan di Wisata Alam Capolaga diantaranya wisata air terjun atau curug, sungai yang mengalir dan suasana alam yang masih asri dan hijau.

*Outbound* adalah salah kegiatan alam yang dapat dilakukan disini. Untuk menambah kenyamanan wisata, fasilitas seperti kolam renang, warung makan, lahan parkir, toilet dan pusat informasi telah disediakan pihak pengelola. Sedangkan untuk wisata air terjun atau curug, terdapat tiga lokasi wisata air terjun yang bisa wisatawan nikmati keindahannya, mulai dari Curug Sawer, Curug Karenbong, dan Curug Goa Badak. *Camping ground* dan penginapan villa kembar juga adalah fasilitas utama untuk wisatawan yang ingin melakukan aktivitas berkemah di area yang sudah disediakan, sedangkan penginapan berupa villa sebagai alternatif bagi yang ingin bersantai dan beristirahat dengan nyaman.

Menurut Bovy dan Lawson (1979:9), bahwa fasilitas adalah atraksi buatan manusia yang berbeda dari daya tarik wisata yang lebih

cenderung berupa sumber daya. Pengertian lainnya juga datang dari Tjiptono (2004:19) menurutnya fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa ditawarkan kepada konsumen. Pada dasarnya fasilitas dalam perusahaan jasa merupakan faktor yang menentukan

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

***PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN  
BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN  
SUBANG***

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

pilihan-pilihan orang untuk berkunjung ke tempat wisata. Banyak perusahaan jasa mempersepsikan bahwa interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap jasa tersebut di mata pengunjung. Arti dari fasilitas juga merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi, Sumayang (2003:124).

Dengan adanya pariwisata juga harus diikuti dengan fasilitas yang baik yang dapat melayani wisatawan yang datang disamping ingin mendapatkan keuntungan karena menurut Marpaung (2002:19) perkembangan kepariwisataan bertujuan memberikan keuntungan baik bagi wisatawan maupun warga setempat. Sehingga pengembangan pariwisata secara tepat dapat memberikan keuntungan baik bagi wisatawan maupun komunitas tuan rumah. Pariwisata dapat menaikkan taraf hidup masyarakat yang menjadi tuan rumah melalui keuntungan secara ekonomi yang dibawa kekawasan tersebut. Sebagai tambahan dengan mengembangkan infrastruktur dan menyediakan fasilitas rekreasi maka wisatawan dan penduduk setempat saling diuntungkan. Bagi para wisatawan, daerah tujuan wisata yang dikembangkan sesuai dengan potensi dan ciri khasnya ialah daerah yang mampu memberi pengalaman yang unik bagi mereka.

Fasilitas wisata memiliki peranan penting dalam suatu destinasi wisata karena fungsi nya yang bersentuhan langsung dengan wisatawan yang berkunjung. Menurut Spillane (1994), fasilitas dibagi menjadi tiga, yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Dalam pengertian nya fasilitas utama merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu objek wisata, fasilitas pendukung merupakan sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah sedangkan fasilitas penunjang pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi destinasi wisata.

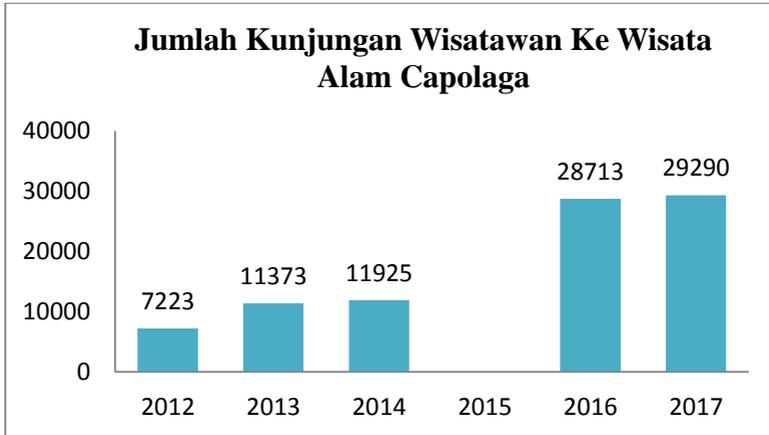
Dilihat dari teori fasilitas menurut Spillane (1994) tersebut, fasilitas dibagi menjadi tiga, yaitu fasilitas utama, pendukung dan

**Dzikry Ibadi Amaludin, 2018**

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG**

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

penunjang. Maka dari itu, fasilitas wisata di Wisata Alam Capolaga terbagi menjadi tiga sesuai teori diatas yaitu *camping ground*, area *outbond*, kolam renang dan villa kembar sebagai fasilitas utama. Warung makan dan lahan parkir sebagai fasilitas pendukung. Sedangkan toilet dan pusat informasi termasuk dalam fasilitas penunjang.



**Gambar 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Wisata Alam Capolaga**  
*Sumber: Pengelola Wisata Alam Capolaga*

Dilihat dari data kunjungan wisatawan pada Gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Wisata Alam Capolaga dalam 5 tahun terakhir selalu terdapat peningkatan jumlah kunjungan setiap tahunnya dari tahun 2012 ke 2017 (data kunjungan tahun 2015 tidak tersedia). Menurut Medlik dan Middleton (dalam Wahab, 1992), produk wisata memiliki hubungan yang erat dengan keputusan berkunjung wisatawan karena menentukan pembentukan citra (*image*) yang sangat jelas terlihat dari pola perjalanan wisatawan di suatu negara atau daerah. Produk wisata memiliki beberapa indikator yaitu Atraksi, Amenitas/Fasilitas dan Aksesibilitas (Middleton, 2001). Dari teori tersebut, maka dapat penulis simpulkan bahwa keputusan

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

berkunjung dipengaruhi oleh produk wisata dengan tiga indikator yaitu atraksi, amenities/fasilitas dan aksesibilitas, oleh karena itu pentingnya dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhinya dan hal apa yang paling dominan sekaligus untuk mengetahui hal apa yang masih kurang agar dapat diperbaiki kedepannya. Selain dari itu peningkatan kunjungan setiap tahun dapat menjadi sebuah acuan untuk destinasi lain yang serupa dengan Wisata Alam Capolaga dalam meningkatkan kunjungan wisatawan dan mempertahankannya, dengan mempelajari hal apa saja yang harus ditingkatkan dan menjadi fokus perbaikan pada destinasi lain yang serupa tersebut.

Keputusan berkunjung adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam penelitian ini. Keputusan berkunjung timbul karena adanya penilaian yang objektif terhadap barang atau jasa tertentu dan dorongan emosi yang timbul dari diri konsumen akibat adanya kebutuhan yang harus dipenuhi oleh wisatawan. Menurut Kotler dan Keller (2012), terdapat lima keputusan yang dilakukan oleh konsumen sebelum mengambil keputusan yaitu; pemilihan produk atau jasa, pemilihan merek (*brand*), pemilihan penyalur, frekuensi kunjungan dan pemilihan waktu kunjungan.

Berdasarkan terdapatnya peningkatan setiap tahunnya pada jumlah kunjungan dari tahun 2012 sampai dengan 2017 di Wisata Alam Capolaga dan teori mengenai hubungan erat antara keputusan berkunjung yang berhubungan dengan produk wisata dimana salah satu indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu fasilitas wisata menurut Medlik dan Middleton (dalam Wahab, 1992), maka hal ini dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti mengenai tingkat kualitas fasilitas, tingkat keputusan berkunjung dan bagaimana pengaruh kualitas fasilitas wisata yang ada di Wisata Alam Capolaga terhadap keputusan berkunjung kembali wisatawan. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali ke Wisata Alam Capolaga Kabupaten Subang”**

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG**

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

## 1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan, maka penelitian ini memiliki fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas fasilitas wisata di Wisata Alam Capolaga menurut wisatawan?
2. Bagaimana tingkat keputusan berkunjung kembali wisatawan di Wisata Alam Capolaga?
3. Bagaimana pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali ke Wisata Alam Capolaga?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Berikut adalah tujuan penelitian dalam penelitian ini:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kualitas fasilitas wisata di Wisata Alam Capolaga menurut wisatawan.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat keputusan berkunjung kembali di Wisata Alam Capolaga.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali ke Wisata Alam Capolaga.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi solusi untuk masalah keputusan berkunjung kembali wisatawan di Wisata Alam Capolaga, baik itu dari segi fasilitas wisata maupun pelayanan lainnya.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat, untuk pembuatan karya ilmiah ataupun ilmu pengetahuan kedepannya.

3. Bagi Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

| perpustakaan.upi.edu

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi karya ilmiah yang bisa membantu Prodi untuk lebih maju lagi di bidang pengembangan fasilitas wisata alam.

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

***PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG***

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

## 1.5 Sistematika Penelitian Skripsi

Skripsi ini disusun sebagai skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure dengan menginduk kepada Pedoman Penelitian Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penelitian yang digunakan:

1. Bab I. Pendahuluan  
Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
2. Bab II. Kajian Pustaka  
Berisi teori-teori dari para ahli yang akan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.
3. Bab III. Metode Penelitian  
Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan penjelasan mengenai: Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.
4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan  
Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.
5. Bab V. Simpulan dan Rekomendasi  
Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan penulis.
6. Daftar Pustaka  
Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian skripsi.

Dzikry Ibadi Amaludin, 2018

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA ALAM CAPOLAGA KABUPATEN SUBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu