

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah sector yang bisa memberikan profit tinggi. Profit akan meningkat jika banyak wisatawan yang berkunjung, maka diperlukan optimalisasi pengembangan di semua elemen pariwisata. (Yulianto, 2018) Produk wisata adalah segala jenis produk, baik berbentuk barang ataupun jasa yang merupakan komoditas pariwisata. Menurut batasan ini produk wisata adalah semua bentuk pelayanan yang dinikmati wisatawan dari ia berangkat meninggalkan tempat tinggalnya hingga ia kembali pulang (Pengertian Produk Wisata, 2013).

Menurut Middleton(2001:122) ada tiga komponen utama dalam produk wisata yaitu *“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”*. Bagi pengelola kepuasan wisatawan merupakan suatu hal yang sangat penting dan merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan, karena objek wisata itu terkait dengan penjualan jasa.

Produk wisata memiliki ciri – ciri sebagai berikut : Hasil atau produk wisata tidak dapat di pisahkan, Calon konsumen tidak dapat mencicipi produk yang akan di beli, Hasil atau produk wisata tidak dapat di timbun, Hasil atau produk wisata banyak tergantung pada tenaga manusia, Hasil produk wisata tidak mempunyai standar atau ukuran yang objektif dan dari segi kepemilikan usaha penyediaan produk wisata memerlukan biaya yang besar, resiko tinggi dan permintaan sangat peka.

Jawa Barat adalah sebuah provinsi di Indonesia. Ibu kotanya berada di Kota Bandung. Perkembangan Sejarah menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat merupakan Provinsi yang pertama dibentuk di wilayah Indonesia (staatblad Nomor : 378). Provinsi Jawa Barat dibentuk berdasarkan UU No.11 Tahun 1950, tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Provinsi Jawa Barat dimekarkan dengan berdirinya Provinsi Banten, yang berada di bagian barat. (elda, 2013)

Tabel 1.1

## Jumlah Wisatawan Jawa Barat Tahun 2012 - 2016

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisnus</b>	<b>Jumlah Wisman</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
2012	28.361.263	1.024.434	29.385.697
2013	31.701.138	916.533	32.618.671
2014	33.617.999	1.059.904	34.677.903
2015	38.286.230	960.358	39.246.588
2016	39.195.688	2.673.379	43.703.778
<b>Jumlah</b>	171.162.318	6.598.608	179.605.637

Sumber : *Disparbud Provinsi Jawa Barat, 2016*

Dapat di lihat bahwa hasil sesuai table 1.1 jumlah wisatawan yang berkunjung DTW (Daya Tarik Wisata) di Provinsi Jawa Barat terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya, hal tersebut dapat meningkat karena banyak factor yaitu seperti aksesibilitas menuju DTW (Daya Tarik Wisata), Kemajuan teknologi yang memudahkan wisatawan untuk mencari DTW (Daya Tarik Wisata) yang mereka inginkan. Dengan meningkatnya terus menerus kunjungan wisatawan ke Provinsi Jawa Barat membuat semakin meningkatnya pelaku usaha yang bergerak di bidang Pariwisata untuk membuat DTW (Daya Tarik Wisata) yang lebih unik dan menarik wisatawan untuk berkunjung.

Kabupaten Bandung Barat merupakan sebuah pemekaran dari Kabupaten Bandung yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Subang, Kabupaten Bandung, Kabupaten Cianjur dan Kota Cimahi dengan luas 1.331,3 Km dan memiliki sebanyak 16 kecamatan yang terdiri dari : Batujajar, Cikalong wetan, Cihampelas, Cililin, Cipeundeuy, Cipatat, Cipongkor, Cisarua, Gununghalu, Lembang, Ngamprah, Padalarang, Parongpong, Rongga, Sindangkerta, Saguling dan memiliki jumlah desa sebanyak 165 desa. (Wikipedia, 2016)

Dago *Dream Park* merupakan salah satu destinasi wisata yang lahir pada tahun 2016 yang berada di Kawasan Kabupaten Bandung barat tepatnya di Dago bagian atas, Dago *Dream Park* ini merupakan objek wisata yang memiliki luas lebih dari satu hektar yang memiliki berbagai wahana permainan mulai dari permainan untuk anak – anak sampai dengan dewasa, tidak hanya wahana permainan di Dago *Dream Park* juga memiliki 2 tempat makan yang berada di bagian atas yaitu makanan khas tradisional dan khas Eropa dengan konsep Food Truck yang sedang kekinian di jaman ini. Tempat ini juga menawarkan keindahan alam yang juga wisatawan dapat merasakan wahana atraksi wisata yang beragam jenis dan baru dikemas dengan unsur alam dan budaya yang kental yang dapat memberikan kepuasan terhadap wisatawan.

Kondisi Produk Wisata di Dago *Dream Park* sesuai dengan hasil yang di berikan para wisatawan yang berkunjung langsung ke Dago *Dream Park* dan berkomentar secara langsung di Tripadvisor sebagai berikut :

Tabel 1.2  
Komentar Wisatawan Dago *Dream Park*

No	Nama Akun	Komentar	
1	Ilham Putra	Banyak Wahana yang terdapat di Dago <i>Dream Park</i> belum siap untuk din gunakan	<a href="http://www.tripadvisor.co.id/">www.tripadvisor.co.id/</a>
2	Ns66	Shuttle untuk menuju beberapa wahana belum memadai ketersediaanya	<a href="http://www.tripadvisor.co.id/">www.tripadvisor.co.id/</a>
3	Doddy F	Lokasi wisata yang berkontur menyulitkan pengunjung untuk mengunjungi beberapa wahana jika tanpa shuttle	<a href="http://www.tripadvisor.co.id/">www.tripadvisor.co.id/</a>
4	Merlin	Akses menuju Kawasan belum memadai	<a href="http://www.tripadvisor.co.id/">www.tripadvisor.co.id/</a>

5	Shanty	Sulitnya Transportasi umum menuju tempat wisata	<a href="http://www.tripadvisor.co.id/">www.tripadvisor.co.id/</a>
---	--------	-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

*Sumber: Tripadvisor 2017 - 2019*

Berdasarkan Tabel 1.2 dari total 117 ulasan yang di berikan di situs web Trip Advisor selama tahun 2017 - 2019 terdapat sekiranya 32% ulasan kurang puas yang di berikan oleh pengunjung, hal ini menandakan bahwa terdapat beberapa wisatawan merasa tidak nyaman terhadap ketidaksiapan wahana, menunggu terlalu lama transportasi selama berada di Dago *Dream Park*, sulitnya transportasi umum untuk menuju Kawasan wisata, tidak adanya denah lokasi dan kurangnya kebersihan toilet yang berada di Dago *Dream Park* di karenakan kurangnya staff yang ada di Dago *Dream Park*. Tabel tersebut membuktikan bahwa masih ada wisatawan yang merasa kurang nyaman dengan produk wisata yang ada di Dago *Dream Park*.

Sebuah penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan (Mulyono, Yoestini , Nugraheni dan Kamal, 2007) . Di dalam jurnal tentang produk wisata terhadap kepuasan itu berpengaruh positif kepada kepuasan pegunjung (Rachmad Hidayat, 2009). Dari Latar Belakang diatas maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Dago *Dream Park* Lembang Kabupaten Bandung Barat”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang maka penulis merumuskan Rumusan Masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk Wisata di Dago *Dream Park* ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengunjung di Dago *Dream Park* ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Wisata terhadap kepuasan pengunjung di Dago *Dream Park* ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi Kualitas Produk Wisata di Dago *Dream Park*.
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pengunjung di Dago *Dream Park*.
3. Menganalisis Pengaruh kualitas Produk Wisata terhadap kepuasan pengunjung di Dago *Dream Park*.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan mengenai produk wisata dan kepuasan berkunjung, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta pengalaman sebagai bentuk aplikasi dari perkuliahan yang telah dilaksanakan.

- b. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam membuat inovasi baru yang dapat meningkatkan Produk wisata untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Dago *DreamPark* Bandung.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat menjaga dan mengembangkan wisata yang berada di kabupaten Bandung dengan memperbaiki segala kekurangan yang dapat di ketahui dari penelitian ini

- d. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk lebih mengetahui mengenai pengaruh produk wisata terhadap kepuasan wisatawan.

### 1.5. Sistematika Penelitian

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  
Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN