

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Provinsi Jawa Barat adalah salah satu Provinsi di Indonesia yang melakukan berbagai perubahan, salah satu perubahannya adalah pembentukan dinas-dinas daerah Provinsi Jawa Barat melalui adanya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 5 Tahun 2002, Salah satunya adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat melalui moto Gurilaps, akronim dari Gunung, Rimba, Laut, Air, Pantai, dan Seni budaya dengan konsep dasar Guar Akarna, Pelak Sikina, Piara TangkalnaSangkan Kapetik Hasilna, Kaala Buahna.

Jawa Barat memiliki 14 sungai berdasarkan yang dioprasikan sebagai tempat wisata olahraga rafting yang dikelola bersama oleh pemerintah setempat dan operator rafting. Sungai Citarik terletak di Kecamatan Cikidang, Sukabumi, sekitar 75 km dari Kota Bogor. Citarik diberdayakan sebagai lokasi rafting karena kawasan ini memiliki daya tarik wisata air yang menarik dan menantang yang berada pada Grade 2 sampai 5. Operator rafting yang terdapat di sungai Citarik adalah Caldera, merupakan operator rafting pertama yang beroperasi di Sungai Citarik dan menawarkan 5 paket wisata rafting, sedangkan Arus Liar, memiliki paket wisata lebih banyak yaitu 8 paket, berbeda jauh dengan yang ditawarkan oleh Selaras dan Kaki Langit yang memiliki 3 paket wisata. Berikut ini adalah *Market Share Rafting Operator* ke Sungai Citarik Sukabumi.

**Tabel 1.1. Market Share Operator  
Rafting Sungai Citarik Sukabumi Tahun 2011**

No	Operator Rafting	Market Share
1	Caldera	49,49%
2	Arus liar	34,45%
3	Selaras	13,87%

Dendi Suhardiman, 2018  
**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA  
RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

4	Kaki langit	12,86%
---	-------------	--------

*Sumber: Bagian Marketing Caldera, 2018*

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA  
RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

Tabel 1.1 menunjukkan market share rafting ke Sungai Citarik Sukabumi pada tahun 2018. Sebesar 49,49% pasar dikuasai oleh Caldera, diikuti oleh Arus liar sebesar 34,45% Selaras sebesar 13,87% dan sisanya sebesar 12,86% oleh Kaki Langit. Hal ini dapat dikatakan bahwa wisatawan lebih tertarik dengan paket rafting yang ditawarkan Arus Liar, sehingga Arus Liar menjadi market leader untuk wisata olahraga rafting ke Sungai Citarik.

Kota Sukabumi merupakan salah satu kota yang mengembangkan Wisata Olahraga sebagai daya tarik wisata untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke kota tersebut. Potensi alam yang dimiliki Kota Sukabumi, dimanfaatkan oleh *Caldera rafting* sebagai suatu kawasan wisata olahraga petualangan untuk atraksi wisata olahraga *rafting* Jumlah keputusan pembelian paket wisata olahraga *rafting* ke *Caldera rafting* masih mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, didukung dengan pemahaman kebutuhan dan motivasi wisatawan harus benar-benar dikenali sehingga *Caldera rafting* dapat mempengaruhi proses keputusan pembelian dengan strategi pemasaran yang dilakukan.

Wisata minat khusus adalah salah satu bentuk wisata yang sudah umumnya dilakukan oleh beberapa kalangan wisatawan. Biasanya, wisata minat khusus ini dilakukan di *outdoor* dengan bersentuhan langsung dengan ekologi sekitarnya. Aktivitas wisata ini cenderung mengarah pada kegiatan yang beresiko tinggi. Maka dari itu tidak semua kalangan wisatawan bisa atau mau melakukan kegiatan ini di karenakan harus memiliki ketertarikan lebih terhadap aktivitas yang akan dilakukannya tersebut.

Salah satu tempat rekreasi yang dimiliki oleh Jawa Barat yaitu *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* yang terletak di Citarik Kabupaten Sukabumi yang merupakan jalur lintas dari Kota Sukabumi ke daerah-daerah lainnya yang ada di Jawa Barat. Tidak lama setelah diresmikannya *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* pada tahun 2009, *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* kemudian menjadi tempat rekreasi *Rafting* terbesar kedua di Indonesia setelah sungai pekalen, Kabupaten probolinggo, Jawa timur.

*Caldera Rafting Citarik Sukabumi* merupakan tempat *Rafting* terbesar, dan terlengkap, di Jawa Barat. Beragam paket *Rafting* seperti *Grand Crocodile* jarak tempuh 17 km (4 jam), *Crocodile* jarak tempuh 11 km (3 jam), *Alligator* jarak tempuh 9 km (2 jam), *Salamander* jarak tempuh 5 km (1 jam) dan *Baby salamander* untuk anak usia 4 – 9 tahun.

Banyak wisatawan yang berkunjung ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Untuk mengetahui tingkat kunjungan wisatawan yang

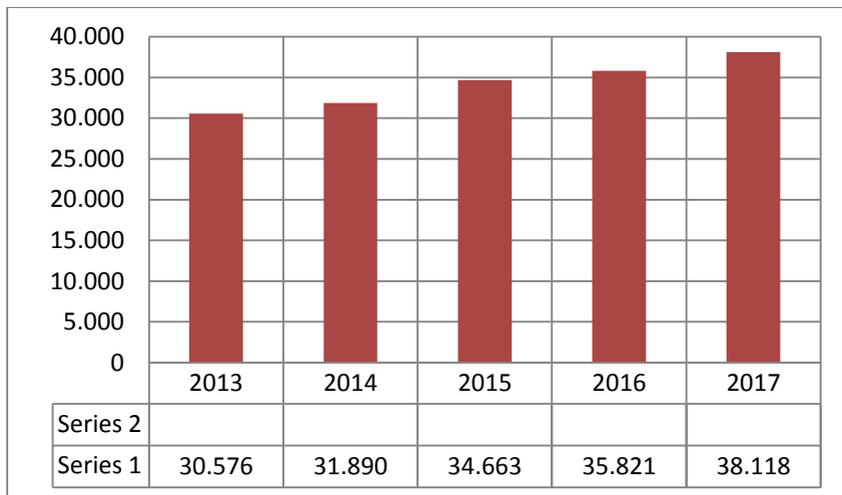
Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

berkunjung ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*, bisa dilihat dari gambar 1.1.

**Gambar 1.1. Tingkat kunjungan wisatawan ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* pada tahun 2013-2018**



*Sumber: PT Caldera Rafting Citarik Sukabumi, olahan penulis, 2018*

Dari Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* menunjukkan angka yang positif karena dari tahun ke tahun jumlah total wisatawan yang datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* terus meningkat. Padahal aktivitas rekreasi yang ditawarkan oleh *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* tidak dikembangkan lagi tetapi wisatawan masih banyak yang datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* dari pada ke tempat rekreasi lainnya.

Menurut Oliver (1996) dalam Hurriyati (2010:129). Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang, bisa dikatakan jika kesetiaan (loyalitas) dari masing-masing wisatawan mulai muncul. Seperti adanya kunjungan yang berulang, ajakan dari wisatawan yang sudah pernah berkunjung, dan wisatawan yang datang tanpa mengetahui terlebih dahulu secara jelas produk atau jasa yang ditawarkan oleh *Caldera Rafting Citarik*

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

*Sukabumi*. Tidak lama setelah diresmikannya *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* pada tahun 2009, *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* kemudian menjadi tempat rekreasi *Rafting* terbesar kedua di Indonesia setelah sungai pekalen, Kabupaten probolinggo, Jawa timur.

Tjiptono (2008:169) mengatakan Kesetiaan (loyalitas) wisatawan dalam memilih *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* sebagai destinasi wisata *Rafting* mereka tentu saja tidak lepas dari kepuasan yang didapat. Kepuasan wisatawan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu (Bitner, 1990 dalam Tjiptono, 2011:310). Jika jumlah kunjungan wisatawan meningkat dikarenakan oleh kualitas aktivitas rekreasi yang ditawarkan, sepertinya hal ini kurang dapat diterima karena nyatanya aktivitas rekreasi yang ada tidak lagi diperbaharui.

Pada dasarnya ketika *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* diresmikan, lowongan pekerjaan pun menjadi terbuka lebar bagi masyarakat Citarik kabupaten sukabumi. Pihak *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* pun merekrut banyak karyawan yang tidak mempunyai dasar ilmu *Rafting* dan pariwisata. Jadi, ketika wisatawan datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* kebanyakan dari karyawan tidak menerapkan *gesture, greeting*, dan *grooming* dengan baik. Padahal pelanggan yang mengalami masalah pelayanan akan memiliki skor minat behavioral lebih rendah dibandingkan pelanggan yang dilayani dengan baik.

Adanya komentar kurang dari harapan wisatawan terhadap *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* yaitu terkait aktivitas rekreasi yang ditawarkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa komentar wisatawan nusantara yang berkunjung ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Berikut ini beberapa komentar yang peneliti dapat dari situs internet (google review) pada tahun 2016-2018:

**Tabel 1.2. Komentar Wisatawan Caldera Rafting Citarik Sukabumi**

No	Nama Akun	Komentar
1	Febrinaldi	<i>Rafting nice. Paintball here is sucks</i>

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

2	Handi Sudrajat	Saya baru sekali bermain rafting dan ini merupakan pengalaman yang mengesankan. Tapi buat aktivitas lain seperti paintball dan flying fox itu kurang dirawat peralatannya
3	Susanti Amelia	<i>Overall rafting</i> disini cukup baik tapi untuk peralatannya mesti diperhatikan lagi dan aktivitasnya di tambahin lagi biar seru
4	Eka Cantika	tempat oke. Arung jeramnya, <i>paint ball</i> nya, <i>flying fox</i> . Pengalaman menginap di tenda bersih, masing2 dpt 1 kasur tersendiri. Hanya kalau siang (kebetulan pas terik) di dalam tenda berasa di oven sangking panasnya. Terkadang ada anjing liar yg berkeliaran dan kencing sembarangan sehingga kurang nyaman. Makanan oke
5	Rendy Ahmad Muzaidi	Sudah dua kali datang ke sini, tetap <i>rafting</i> yang terbaik, <i>guidenya</i> baik dan memandunya pas, tapi saat yang kedua saya kurang puas dengan serviesnya karena jam untuk mulai <i>rafting</i> ngaret setengah jam, katanya nunggu perahunya dulu,tapi yang lainnya baik.

Sumber: google review, 2018

Berdasarkan tabel 1.2. dapat disimpulkan bahwa permasalahan aktivitas berfokus pada masalah wahana permainan yang kurang dirawat dan aktivitas yang dianggap kurang bervariasi. Hal ini menunjukkan masih ada wisatawan yang kurang puas dengan aktivitas yang ada di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.

Suparno (2011:224) menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan wisatawan merupakan salah satu prioritas dan perhatian utama pihak pengelola, selain faktor penting untuk Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

keberlangsungan objek destinasi rekreasi, memuaskan wisatawan bisa membuat destinasi ini menjadi destinasi rekreasi unggulan. Wisatawan yang merasa puas terhadap produk dan jasa yang diberikan cenderung akan datang kembali, hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci bagi pengelola untuk dapat meningkatkan kunjungan dan menarik wisatawan untuk datang kembali.

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan hal tersebut jika pihak pengelola *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ingin memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang datang, mereka harus mampu memberikan mutu yang baik terhadap aktivitas rekreasi yang mereka jual. Menurut Middleton (2001:122) 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*". Untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi, pengelola harus mengetahui kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi yang ada di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Jika pelanggan merasa puas terhadap aktivitas rekreasi yang ditawarkan, maka aktivitas wisata tersebut perlu diefektifkan bukan untuk diprioritaskan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* dengan judul "**Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Aktivitas Rekreasi di Caldera Rafting Citarik Sukabumi**"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijabarkan diatas, ada pun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepentingan aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ?
2. Bagaimana tingkat kinerja aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ?

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*
2. Mengidentifikasi tingkat kinerja aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*
3. Menganalisis tingkat kepuasan aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*
4. Menganalisis upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah perbendaharaan penelitian yang telah ada, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan ilmiah kepuasan wisatawan dan aktivitas rekreasi.

- b. Bagi Pengelola

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan berupa pengembangan atau perbaikan akan aktivitas rekreasi yang sudah ada atau sedang dikembangkan di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi masyarakat yang akan berkunjung ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*

- d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan aktivitas rekreasi dan kepuasan wisatawan

### **E. Definisi Operasional**

1. Kepuasan Wisatawan

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

## 2. Produk Wisata

Middleton (2001:122) memberikan pengertian produk wisata lebih dalam 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”.*

Dari pengertian di atas kita dapat melihat bahwa produk wisata secara umum terbentuk disebabkan oleh tiga komponen utama yaitu atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata dan aksesibilitas.

## F. Sistematika Penulisan

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

BAB I	: Pendahuluan
	Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat 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, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis Data.
BAB IV	: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

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

Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian

BAB V : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN