

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini, pentingnya peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak diragukan lagi. Keberadaan sektor pariwisata dapat mendongkrak pemasukan negara. Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam yang sangat berlimpah. Setiap wilayah di Indonesia memiliki potensi alam yang berbeda-beda, baik dalam segi potensi alam ataupun kebudayaan. Kekayaan alam dan budaya yang dimiliki Indonesia tersebut membuat Indonesia memiliki beragam potensi wisata yang siap dipasarkan ke wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini sangatlah memperkuat Indonesia untuk bersaing dengan negara-negara lain dalam industri pariwisata. Potensi-potensi tersebut benar-benar dimanfaatkan Indonesia untuk meningkatkan sektor pariwisata yang juga meningkatkan pemasukan bagi Indonesia. Di setiap daerah di Indonesia memiliki sumber daya alam yang dapat dikembangkan sebagai destinasi wisata, salah satu daerah yang menjadi perhatian adalah Kabupaten Bandung Barat di Jawa Barat, Indonesia.

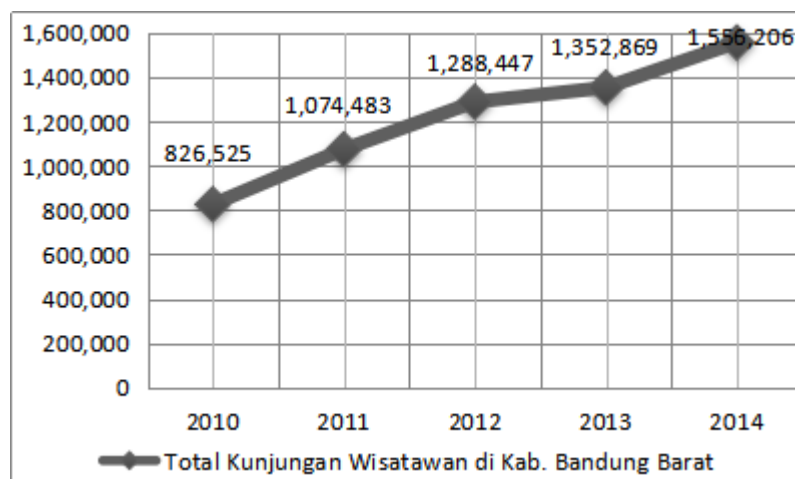
Kabupaten Bandung Barat merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kabupaten Bandung. Berdasarkan data, luas wilayah Kabupaten Bandung Barat yaitu 1.305,77 KM<sup>2</sup>, terletak antara 60°41' – 70°19' Lintang Selatan dan 107°22' – 108°05' Bujur Timur. Kabupaten Bandung Barat terletak di dataran tinggi yang didominasi oleh pegunungan. Hal tersebutlah yang menjadikan Kabupaten Bandung Barat memiliki iklim udara yang sejuk sehingga banyak wisatawan yang datang untuk menghabiskan waktu luangnya. Selain karena iklim udara yang sejuk, letak Kabupaten Bandung Barat cukup strategis karena mudah dijangkau oleh para pelancong dari berbagai daerah di Indonesia yang selalu memenuhi Bandung saat hari libur, namun menimbulkan kemacetan. Hasilnya dewasa ini banyak pembangunan hotel dan kawasan wisata baru di Kabupaten

Aryi Yunda Folia, 2019

*ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA  
KABUPATEN BANDUNG BARAT*

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

Bandung Barat yang menjadikan pariwisata Kabupaten Bandung Barat semakin berkembang pesat. Namun berkembangnya pariwisata di Kabupaten Bandung Barat ini harus dikembangkan dan dimanfaatkan dengan baik, serta pengelolaan yang tepat. Berikut merupakan data kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Bandung Barat.



**Gambar 1.1**

**Data Total Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Bandung Barat**

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2016)

Berdasarkan gambar 1.1 mengenai data kunjungan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat tahun 2010-2014 selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Itu artinya perkembangan pariwisata di Kabupaten Bandung Barat berkembang ke arah positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa kawasan Kabupaten Bandung Barat memiliki cukup daya tarik untuk dapat menarik wisatawannya berkunjung. Beberapa daya tarik wisata di Kabupaten Bandung Barat yaitu seperti wisata alam, wisata budaya, wisata belanja, wisata sejarah, wisata edukasi, wisata minat khusus, dan wisata lainnya.

The Lodge Maribaya merupakan salah satu daerah di Kabupaten Bandung Barat yang berada di lereng perbukitan Maribaya dan dikelilingi oleh hutan pinus alami dan juga hilir sungai Cibodas yang tepat berada di Jalan Maribaya Timur

KM.6 Kampung Kosambi, Desa Cibodas Lembang. Lokasi The Lodge Maribaya bersebrangan dengan sebuah gunung dimana lokasi wisata Tebing Keraton berada, maka dari itu konsep pemandangan alam dengan latar hamparan hutan pinus yang hijau yang ditawarkan The Lodge Maribaya dan Tebing Keraton sama, hanya saja penawaran produk wisatanya yang berbeda.

The Lodge Maribaya ini sedang melakukan penambahan aktivitas wisata guna meningkatkan kepuasan wisatawan. Agar para wisatawan selalu merasa ada sesuatu yang baru untuk dicoba dan kembali lagi untuk berkunjung. Namun penambahan aktivitas ini sedikit mengganggu kelancaran aktivitas para wisatawan saat berkunjung. Perlu perluasan wilayah mengingat semakin banyaknya wisatawan yang datang untuk berkunjung. Pengelola tidak ingin para wisatawan merasa berkunjung hanya sekedar untuk berfoto sekitar area The Lodge Maribaya kemudian kembali pulang. Yang diharapkan pengelola, para wisatawan bisa mengikuti semua atau beberapa produk wisata yang ditawarkan dan merasa puas. Namun perluasan wilayah tidaklah mudah, banyak resiko yang perlu dipertimbangkan.

Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm. 117) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika produk atau jasa yang dipresepsikan tinggi dan memiliki kenyataan yang lebih rendah dari yang sedang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa, dan dampak dari rasa kecewa yang dialami konsumen nantinya akan berpengaruh terhadap kelanjutan sebuah produk atau jasa wisata. Sebaliknya, jika persepsi produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan menggunakan penyedia produk atau jasa wisata tersebut berulang kali. Berdasarkan teori tersebut, The Lodge Maribaya diharapkan memiliki produk wisata yang baik, sehingga wisatawan yang datang akan merasa puas atas pengalamannya yang didapat. Salah satu syarat tempat wisata bisa menjadi daya tarik adalah harus

adanya produk wisata yang ditawarkan dan dapat dinikmati oleh wisatawan. Produk wisata menurut Middleton (2001, hlm. 122) yaitu, produk wisata dianggap sebagai campuran dari tiga komponen utama, yaitu atraksi wisata, fasilitas, dan aksesibilitas.

Produk wisata yang telah dijelaskan diatas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan dalam pemahamannya ketika berkunjung ke The Lodge Maribaya. Akan tetapi, pada situs online <https://www.tripadvisor.co.id/>, terdapat 2 opini buruk yang diisi oleh wisatawan. 2 opini buruk tersebut yaitu rasa kecewa wisatawan yang tidak mendapatkan apa yang sebenarnya diharapkan oleh wisatawan di The Lodge Maribaya. Berikut merupakan 2 komentar wisatawan tersebut:

**Tabel 1.1**  
**Data Komentar Wisatawan The Lodge Maribaya**

No.	Nama	Komentar
1.	lukmanwinara	Ya seperti yang saya bilang tempat ini tidak semenarik yang diberitakan. Satau2nya hal inti dari tempat ini adalah “hanya untuk tempat foto2” bagaimana mungkin saya merekomendasikan tempat ini, total cost untuk bisa ke tempat ini ga sebanding dengan kepuasannya. Biaya parkir Rp. 10.000,-. Biaya tiket masuk per org di weekend Rp. 25.000,-. Perjalanan cukup jauh dengan kondisi jalan yang kurang bagus, nyampe di lokasi kita cuma bisa foto2 saja dengan latar hutan pinus atau apalah. Mau makan, harga makanan lumayan mahal, ga sebanding. Tapi aneh juga tempat juga tempat ini banyak wisatawan. Saya berasal dari Bandung pun berpikir banyak lagi untuk kembali menghabiskan waktu ketempat ini. Yup <i>wasting time</i> percayalah. Menginap pada Oktober 2016, berwisata bersama keluarga.
2.	Zulfikar	Saya tidak tinggal di tempat ini untuk berkemah, jadi saya review mungkin tidak akan berlaku untuk kegiatan berkemah. Untuk

Aryi Yunda Folia, 2019

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA  
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

		saya yang tidak melakukan berkemah. Saya merasa bahwa tempat ini adalah tidak tempat yang membuat saya merasa terhubung kealam. Aku merasa bahwa karena tumbuhan ini di daerah yang kurang padat, tidak untuk banyak ruang terbuka (tentu saya pikir mereka memotong...
--	--	---

sumber: <https://www.tripadvisor.co.id/>, 2016

Berdasarkan tabel 1.1, masih ditemukan keluhan dari wisatawan yang telah berkunjung langsung ke The Lodge Maribaya. Seperti kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan yang dipresepsikan sebelumnya. Selain berdasarkan tabel 1.1, peneliti pun menemukan langsung beberapa ketidakpuasan wisatawan, ketika melakukan pra-penelitian ke The Lodge Maribaya. Melihat hal tersebut peneliti mencoba menanyakan langsung kepada beberapa wisatawan tersebut mengenai masalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh para wisatawan tersebut. Beberapa dari wisatawan tersebut ada yang mengeluh mengenai antrian yang tidak terstruktur, karena wisatawan tersebut sudah lama berdiri untuk mengantri tetapi pihak pengelola justru merubah arah antrian. Kemudian jumlah wisatawan yang meningkat ketika *weekend* membuat The Lodge Maribaya terlihat sangat penuh. Kurangnya ruang untuk wisatawan menunggu, membuat para wisatawan duduk dan beristirahat di tangga-tangga, hal tersebut sangatlah menghalangi kelancaran aktivitas wisatawan lainnya. Penambahan *shelter* dan ruang yang lebih banyak dirasakan sangat perlu guna menunjang rasa nyaman para wisatawan.

Jika hal tersebut tidak segera ditindaklanjuti oleh pihak pengelola The Lodge Maribaya, tidak menutup kemungkinan, kedepannya akan mempengaruhi wisatawan lainnya untuk tidak ingin datang kembali, atau bahkan wisatawan yang merasa kecewa tersebut tidak merekomendasikan kepada orang lain. Namun tidak hanya rasa kecewa atau keluhan kurang baik saja yang timbul, peneliti menemukan juga komentar yang sangat positif dari wisatawan baik ditemui secara langsung maupun pada situs *online*

Aryi Yunda Folia, 2019

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA  
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

<https://www.triapadvisor.co.id/> dan situs online lainnya seperti *Instagram*, *twitter* dan *facebook*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, hal itu membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya dengan judul **”Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Produk Wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat”** untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka diperoleh beberapa masalah yang akan diidentifikasi, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana tingkat kinerja (*performance*) produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Mengidentifikasi penilaian wisatawan mengenai tingkat kepentingan produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengidentifikasi penilaian wisatawan mengenai tingkat kepuasan produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat.
3. Menganalisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Aryi Yunda Folia, 2019

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Pengelola

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pengelola untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata. Dan diharapkan juga dapat dijadikan sebagai dasar dalam meningkatkan kunjungan para wisatawan.

#### b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pengalaman baru yang berkaitan dengan penelitian. Melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu fenomena yang terjadi dan dapat menemukan solusinya secara sistematis.

### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan satu referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat.

## **E. Sistematika Penulisan**

Proposal ini disusun sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi dengan menginduk pada sistematika penulisan yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan:

### 1. BAB I: PENDAHULUAN

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### 2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Aryi Yunda Folia, 2019

*ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATADI THE LODGE MARIBAYA  
KABUPATEN BANDUNG BARAT*

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

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

### 3. BAB III: METODE PENELITIAN

Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti Lokasi, Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Definisi Oprasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

### 4. BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai hasil pembahasan dan saran yang direkomendasikan oleh penulis.

### 5. DAFTAR PUSTAKA: KESIMPULAN DAN SARAN

Daftar sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.