

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Wilayah Kabupaten Garut memiliki banyak objek wisata beragam yang dapat menarik minat wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Kabupaten Garut kaya akan potensi daya tarik alam dan budaya, di kenal dengan sebutan GURILAPSS (Gunung, Rimba Alam, Laut, Pantai, Sungai, dan Seni Budaya).

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah, bahwa visi pembangunan kepariwisataan daerah kabupaten adalah terwujudnya daerah kabupaten sebagai destinasi pariwisata unggulan Jawa Barat berbasis alam didukung budaya yang berdaya saing dan berkelanjutan menuju masyarakat taqwa, maju, dan sejahtera. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Garut 2005-2025, bahwa penguatan struktur perekonomian daerah yang dapat menjadi fokus perhatian pada pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Garut adalah bidang pariwisata. Terdapat dua zonasi pengembangan pariwisata yang terdiri atas sembilan Satuan Kawasan Wisata (SKW), diantaranya zona wisata Garut Utara (SKW Cipanas, SKW Cangkung, SKW Ngamplang, SKW Godog, SKW Kawah Darajat, SKW Gunung Papandayan) dan zona wisata Garut Selatan (SKW Pamengpeuk, SKW Sancang, SKW Rancabuaya).

Kawasan wisata Cipanas terletak di Kecamatan Tarogong Kaler. Kawasan Cipanas ini mempunyai pemandangan alam yang indah serta mempunyai sumber air panas yang berasal dari mata air di Gunung Guntur yang menjadi daya tarik utama. Air panas alami ini dimanfaatkan menjadi beberapa tempat wisata menjadi kolam renang, kamar rendam, maupun *waterboom*. Lokasi objek wisata Cipanas sangat strategis karena dekat dengan pusat kota yang berjarak sekitar 6 km dan sarana akomodasi penginapan.

Berdasarkan *Google* ulasan, sebanyak 100 ulasan pertama paling relevan dari rentang waktu satu tahun terakhir mulai dari Agustus 2019 hingga Agustus 2020, terdapat beberapa komentar negatif dari pengulas yang mengunjungi kawasan objek wisata Cipanas, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Ulasan 100 Pengunjung Cipanas, Garut**

NO	ULASAN	JUMLAH
1	Kebersihan	11 Ulasan
2	Kualitas Pelayanan	2 Ulasan
3	Keamanan	32 Ulasan
4	Infrastruktur	4 Ulasan

*Sumber: Google ulasan (2020)*

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 49 ulasan negatif dari 100 ulasan paling relevan. Ulasan negatif paling banyak yaitu pada keamanan di kawasan objek wisata Cipanas. Pengulas menyebutkan masih banyak sekali calo atau pungli di sekitaran objek wisata Cipanas yang membuat pengunjung resah, contohnya calo yang berkedok membersihkan kendaraan pengunjung tanpa diminta. Kebersihan dan infrastruktur di kawasan objek wisata Cipanas pun masih belum terawat. Pengunjung menyebutkan bahwa terdapat kamar bilas maupun toilet yang kotor, serta kondisi shower yang rusak. Lalu kualitas pelayanan SDM yang masih belum maksimal seperti kurangnya keramah tamahan kepada pengunjung.



**Gambar 1.1 Komentar Wisatawan Cipanas, Garut**

*Sumber: Twitter (2020)*

Menurut berita Pikiran Rakyat.com, pada 22 Desember 2019, terdapat kasus pungli di kawasan objek wisata Cipanas Garut yang viral di sosial media Twitter. Akun twitter @kangnugo85 menceritakan adanya pungli yang menimpa beliau dengan modus mencuci mobil milik pengunjung, padahal pemilik mobil tidak meminta mobilnya di cuci. Setelah berita tersebut viral, laporan terkait itu langsung ditindak lanjuti oleh Polsek Tarogong Kaler. Ipda Asep Saepudin selaku Kapolsek Tarogong Kaler mengatakan telah mengamankan lima pelaku. Pada 10 Juni 2019, terdapat juga kasus pungli yang dilakukan oleh preman di kawasan objek wisata Cipanas Garut. Para pelaku dijerat dengan pasal 368 Ayat 1 dan Pasal 263 Ayat 2 tentang pemalsuan, dengan ancaman 9 tahun penjara.

Menurut Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Garut, Budi Gangan Gumilar mengakui bahwa kawasan objek wisata Cipanas Garut memang rawan akan pungli yang membuat wisatawan yang datang ke Garut merasa tidak nyaman. Disparbud Garut telah melakukan sosialisasi kepada para pelaku wisata demi menjaga keamanan dan kenyamanan wisatawan yang datang ke Garut. Daerah yang biasanya terdapat banyak pungli yaitu kawasan wilayah Garut Selatan dan kawasan objek wisata Cipanas Garut.

Agus Barkah sebagai Pemerhati Pemerintahan Kabupaten Garut, dalam wawancaranya terhadap Pikiran Rakyat, menyebutkan bahwa praktik pungutan liar di kawasan objek wisata Cipanas Garut dapat merusak Citra pariwisata di Garut. Menurut beliau mental masyarakat Garut masih belum siap menghadapi Garut menuju sektor pariwisata unggulan.

Menurut Pitamana dan Diarta (2009: 75), selama wisatawan berada di suatu destinasi wisata, mereka memerlukan pelayanan untuk menjelajahi destinasi tersebut, mulai dari akomodasi, transportasi, fasilitas makanan, toko, souvenir, dan sesuatu yang dilakukan dan yang akan dilihatnya. Penilaian keseluruhan pelayanan wisata terukur dari kepuasan wisatawan sebagai pembeli atau penikmat jasa tersebut.

Penilaian tersebut berkaitan dengan kualitas dari destinasi pariwisata yang didapatkan wisatawan. Indira (2013) menyimpulkan bahwa citra destinasi yang positif akan memberikan keyakinan kepada wisatawan untuk mengunjungi kembali destinasi pariwisata tersebut. Pencitraan yang baik akan menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung kembali, sebaliknya pencitraan yang buruk akan membuat destinasi pariwisata menjadi kurang diminati oleh wisatawan.

Pariwisata masa kini telah menjadi sangat kompetitif yang mengarah pada peningkatan penelitian pariwisata yang menyelidiki citra destinasi, Andrades & Dimanche (2017). Persepsi yang dimiliki setiap wisatawan berbeda-beda dan dapat bersifat positif atau negatif. Hal ini merupakan tantangan bagi pengelola destinasi wisata untuk menjaga citra dari destinasi wisatanya agar wisatawan memiliki persepsi yang positif. Pengembangan citra yang positif berpengaruh terhadap minat wisatawan itu sendiri untuk mengunjungi destinasi tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Kawasan Cipanas Garut merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama yang tergolong dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Garut 2005-2025. Potensi kepariwisataan Kabupaten Garut khususnya Kawasan Wisata Cipanas selama ini memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) ke Pemerintah Kabupaten Garut serta mendukung pengembangan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, beberapa ulasan negatif yang sudah dijelaskan sebelumnya, erat kaitannya dengan citra destinasi wisata.

Kepala Bidang Pemasaran Disparbud Garut Evi Anshori menyebutkan bahwa data kunjungan wisatawan ke Cipanas Garut mengalami penurunan dari tahun 2017–2018 yaitu sebanyak 647.382 menjadi 629.749. Adanya penurunan pengunjung tersebut berkaitan dengan minat berkunjung kembali wisatawan. Hal ini berhubungan dengan adanya masalah keamanan yang ada di kawasan wisata Cipanas Garut tersebut, sesuai dengan yang dikatakan oleh Mantan

Kapolres Garut AKBP Budi Satria bahwa sepanjang tahun 2018 hingga 2019 terdapat banyak kasus pungli dengan modus meminta uang parkir dan jasa pencucian mobil. Menurut Petrick, Morais dan Norman (2001), minat untuk berkunjung kembali ke suatu destinasi wisata di masa depan dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap pengalaman masa lalunya di tempat wisata tersebut. Faktor yang paling umum wisatawan mengulangi pengalaman liburan adalah pengalaman masa lalu yang baik. Wisatawan yang merasa puas akan melakukan kunjungan ulang pada waktu yang akan datang dan merekomendasikanya kepada orang lain atas apa yang dirasakan, Fornell dalam (Nuraeni, 2014). Oleh karena itu minat berkunjung kembali sangat penting kaitanya dengan pengembangan pariwisata.

Maka perlu adanya analisis hal apa saja yang mempengaruhi revisit intention, agar citra yang terdapat di kawasan wisata Cipanas tetap sustain. Penelitian ini menganalisis citra kognitif (berdasarkan pengalaman) dan citra afektif yang selanjutnya akan dianalisis pengaruhnya terhadap *revisit intention*. Penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Artuger (2017), Matsom (2012), Ahmad (2018) pun menghasilkan bahwa citra destinasi berpengaruh terhadap niat untuk berkunjung kembali pada suatu destinasi.

Dengan diketahuinya citra destinasi kognitif dan afektif terhadap *revisit intention*, diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi terhadap pengelola destinasi wisata di Kabupaten Garut untuk meningkatkan kunjunganya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kawasan Wisata Cipanas, Garut”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, adapun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana citra destinasi di kawasan wisata Cipanas?
2. Bagaimana minat berkunjung kembali ke kawasan wisata

Cipanas?

3. Bagaimana pengaruh citra destinasi di kawasan wisata Cipanas terhadap minat berkunjung kembali ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti menyusun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis citra destinasi di kawasan wisata Cipanas.
2. Menganalisis pengaruh minat berkunjung kembali ke kawasan wisata Cipanas.
3. Menganalisis pengaruh citra destinasi di kawasan wisata Cipanas terhadap minat berkunjung kembali.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan maupun wawasan penulis dan bagi kalangan akademik yang akan melakukan penelitian lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pengembangan ilmu pariwisata khususnya mengenai pengaruh dari citra destinasi wisata.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau bahan evaluasi bagi pengelola destinasi wisata di Kabupaten Garut untuk lebih meningkatkan daya tarik wisata yang ada seperti dalam bidang promosi.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Menginduk kepada sistematika Penelitian yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia.

Berikut sistematika yang digunakan:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

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

### BAB III METODE PENELITIAN

Penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti: Lokasi, Populasi, Sampel, Jenis dan Sumber Data, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan Mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi dari Peneliti.