

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dusun Bambu *Family Leisure Park* adalah salah satu kawasan wisata yang terletak di Kabupaten Bandung Barat. Bandung sendiri merupakan salah satu kota tujuan wisatawan yang populer di Indonesia. Dilansir dari CNN Indonesia (2015) kota Bandung menempati urutan ke-4 sebagai salah satu destinasi wisata favorit di kawasan Asia setelah Bangkok, Seoul, dan Mumbai.

Kota Bandung sendiri dikenal sebagai kota fashion dan surganya kuliner sebagai daya tarik utamanya, namun selain itu kota Bandung juga memiliki objek wisata lainnya, seperti yang terkenal Gunung Tangkuban Perahu dan Kawah Putih sebagai objek wisata alam dan juga Trans Studio Bandung, *Farm House*, The Lodge Maribaya, Dago *Dreampark*, Dusun Bambu sebagai objek wisata buatan.

Dusun Bambu *Family Leisure Park* merupakan salah satu objek wisata taman rekreasi untuk keluarga, yang dirancang sebagai representasi budaya Jawa Barat. Mulai dari konsep area wisata, perancangan bangunan sampai dengan makanan yang disajikan semuanya mengusung konsep khas Jawa Barat. Wisatawan dapat bersantai dan menikmati restoran yang terbagi menjadi 4 area dengan pemandangan yang indah dan cuaca yang sejuk dan melupakan sejenak aktivitas sehari-hari. Hal ini sejalan dengan pernyataan Mary Helen dalam Rosdiani (2015) dimana pengertian rekreasi itu sendiri adalah “peristiwa emosi untuk melupakan aktivitas sehari-hari yang memiliki fungsi agar orang menjadi senang, sehingga fisik dan mental kembali dengan baik”.

Sebagai salah satu taman rekreasi, Dusun Bambu tak luput dari standar kelayakan usaha taman rekreasi. Sesuai peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 27/2014 tentang standar usaha taman rekreasi yang diantaranya meliputi: Produk, Pelayanan dan Pengelolaan. Diantara ketiga poin tersebut terdapat poin penting, yaitu produk

dan pelayanan, dimana keduanya memiliki peranan penting dalam penentu kepuasan daripada wisatawan itu sendiri.

Fasilitas merupakan bagian dari produk wisata. Menurut Medlik dan Middleton (1973) terdapat lima komponen penting dalam produk wisata, yaitu atraksi destinasi, fasilitas destinasi, aksesibilitas, *image*, dan harga. Menurut Spillane (1994, hlm. 67) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Fasilitas menjadi salah satu penentu kepuasan dikarenakan wisatawan berhak mendapatkan fasilitas atas biaya yang telah dibebankan pada mereka. Ketidaksesuaian inilah yang menyebabkan terjadinya keluhan daripada konsumen itu sendiri.

Peneliti tertarik untuk meneliti fasilitas wisata yang ada terhadap kepuasan pengunjung di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Pemilihan Dusun Bambu *Family Leisure Park* menjadi destinasi wisata yang akan diteliti karena Dusun Bambu *Family Leisure Park* merupakan destinasi wisata dengan rating 4,5 dari situs google *review*. Berikut merupakan penilaian pada halaman google *review*, destinasi wisata yang berada di Kabupaten Bandung Barat:

Tabel 1.1 Rating Destinasi Wisata di Kabupaten Bandung Barat

No	Destinasi Wisata	Rating
1	Orchid Forest Cikole	4,6
2	Dusun Bambu	4,5
3	Farm House	4,4
4	Dago Dreampark	4,2
5	The Lodge Maribaya	4,2

Sumber : Google *Review* 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Dusun Bambu menempati posisi ke dua dengan rating 4,5. Dengan rating tersebut perlu adanya penelitian mengenai kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang berada di Dusun Bambu, karena masih terdapat wisatawan yang mengeluh mengenai fasilitas yang ada. Berdasarkan 100 ulasan dari situs Google *Review* selama dua tahun terakhir yaitu tahun 2018-2019. Terdapat 28% keluhan mengenai fasilitas

wisata yang mengeluh tentang mushola yang kecil, fasilitas mobil antar jemput kekurangan armada, toilet kurang banyak serta susah untuk mencari tempat sampah. 19% keluhan mengenai kualitas pelayanan yang mengeluh karena petugasnya kurang ramah. 26% mengenai manajerial, wisatawan mengeluh karena harga makanan di restoran terlalu mahal. Daya tarik 21% dan spot foto 6% wisatawan yang senang karena pemandangan yang indah dan udara yang sejuk. Dapat disimpulkan bahwa banyak wisatawan yang mengeluh mengenai fasilitas wisata yang kurang baik seperti kurangnya tempat duduk, toilet dan mushola yang terlalu sedikit. Dengan demikian presentase terbesar wisatawan berkomentar yaitu mengenai fasilitas wisata.

Fasilitas wisata merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan karena jika suatu destinasi wisata memiliki fasilitas wisata yang baik, maka wisatawan akan merasa puas. Marpaung (2002) fasilitas wisata adalah sesuatu yang bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung/wisatawan yang dilakukan dalam rangka mendapatkan pengalaman rekreasi. Srijani dan Achmad (2017) kepuasan merupakan tingkat akhir dari pemanfaatan fasilitas atau pelayanan. Hal ini disesuaikan dengan harapan yang telah di targetkan. .

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti fasilitas yang terdapat di Dusun Bambu *Family Leisure Park*, dengan mengangkat judul penelitian, yaitu **“Pengaruh Kondisi Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Dusun Bambu *Family Leisure Park* Kabupaten Bandung Barat”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ada beberapa masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang akan dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi fasilitas wisata di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Dusun Bambu *Family Leisure Park*?
3. Bagaimana pengaruh kondisi fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bagaimana kondisi fasilitas wisata di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
2. Menganalisis bagaimana kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
3. Menganalisis pengaruh kondisi fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian dapat memberikan pengalaman penelitian, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang kepariwisataan yang diaplikasikan secara nyata.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai pengaruh kondisi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*.
3. Bagi Program Studi, hasil penelitian ini diharapkan memperluas kajian ilmu di Manajemen Resort and Leisure sebagai bahan referensi perkuliahan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi gambaran untuk peneliti yang akan meneliti lebih lanjut.
4. Bagi Pengelola, dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak manajemen kawasan wisata terkait pengaruh kondisi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi dengan mengacu pada yang tercantum dalam buku pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia 2016. Sistematika yang digunakan sebagai berikut:

JUDUL

DAFTAR ISI

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 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 Desain penelitian, Lokasi, Variabel, Definisi Oprasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

## 4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai temuan dalam penelitian yang dilakukan serta hasil pembahasan dalam penelitian yang dilakukan.

## 5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan akan jawaban rumusan masalah penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN