

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan aktivitas kegiatan pariwisata saat ini di Indonesia telah berkembang pesat dan dinamis sehingga memunculkan gagasan untuk membuat bisnis pariwisata seperti munculnya wisata berbasis lingkungan, wisata petualangan, wisata belanja, wisata olahraga, wisata kuliner dan lain sebagainya yang telah memberikan kontribusi nyata terhadap perekonomian di Indonesia. Dengan adanya hal tersebut, pemahaman tentang wisata petualangan yang berpotensi untuk terus berkembang dan bisa menjadikannya wisata minat khusus seperti wisata arung jeram

Tiap jenis daya tarik yang ditawarkan pada destinasi wisata baik itu berbasis lingkungan maupun budaya, pasti memiliki segmentasi wisatawan yang berbeda pula. Wisatawan yang memiliki preferensi untuk melakukan aktivitas wisata berbasis lingkungan dapat melakukan perjalanannya dengan melakukannya sendiri atau berbentuk seperti komunitas pecinta alam.

Kabupaten Bandung memiliki banyak potensi wisata berbasis lingkungan yang dapat menarik wisatawan itu sendiri. Oleh karena itu di Kabupaten Bandung terdapat banyak tempat wisata petualangan. Kabupaten Bandung sendiri dikelilingi oleh sungai yang memiliki arus kencang seperti di daerah Pangalengan yang lokasinya dekat dengan situ Cileunca. Berikut destinasi wisata yang ada di daerah kabupaten Bandung diantaranya yaitu, Gunung Tangkuban Parahu, Kawah putih, Cisanti, Curug Cinulang Cicalengka, Situ Cileunca Pangalengan.

Dari beberapa destinasi wisata berbasis lingkungan yang ada di Kabupaten Bandung setiap destinasi wisata memiliki klasifikasinya tersendiri, diantaranya mulai dari risiko keselamatan wisatawan, akses ke lokasi, fasilitas yang memadai di tiap destinasi wisata, dan juga kebutuhan yang disediakan oleh pengelola di tiap destinasi agar dapat mengetahui tingkat kepuasan wisatawan.

Salah satu objek destinasi wisata berbasis lingkungan di kabupaten Bandung yang menarik dikunjungi untuk melakukan aktivitas wisata petualangan arung jeram yaitu Situ Cileunca di Pangalengan, karena didaerah ini sendiri terdapat sungai yang memiliki arus cukup kencang untuk melakukan aktivitas tersebut. Hal tersebut dapat diketahui dari tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan Situ Cileunca 2015-2019**

Tahun	Jumlah Pengunjung
2015	17.987
2016	20.890
2017	25.081
2018	28.187
2019	29.543

*Diolah oleh peneliti 2020*

Dari tabel diatas menunjukkan hasil wisatawan yang mengunjungi objek wisata berbasis lingkungan situ Cileunca naik setiap tahunnya, hal ini dikarenakan banyaknya wisatawan yang makin tertarik pada wisata adventure. Dikarenakan makin banyaknya peminat wisata adventure di situ Cileunca ini pihak pengelola dari kedua belah pihak baik itu pengelola situ Cileunca maupun pihak provider swasta semakin meningkatkan tingkat keamanan agar mendapatkan kepuasan dari wisatawan itu sendiri.

Dalam hal ini banyak provider swasta yang bergerak di bidang outbound rafting dan gathering, salah satunya yaitu Gravity Adventure yang bergerak di bidang outbound rafting dan gathering. Dalam hal ini bisa dilihat dari tabel dibawah jumlah pengunjung yang tertarik pada aktivitas ini di setiap tahunnya;

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wisatawan Rafting di Situ Cileunca 2015-2019**

Tahun	Jumlah Pengunjung
2015	6.673
2016	7.027
2017	8.324
2018	10.176
2019	11.583

*Diolah oleh peneliti 2020*

Data tabel diatas menunjukkan hasil wisatawan yang mengunjungi wisata petualang arung jeram di Gravity Adventure naik setiap tahunnya. Situ cileunca ini akan berpotensi menjadi wisata andalan terutama bagi wisatawan yang ingin merasakan sensasi rafting yang tidak didapat di kota mereka, sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menjaga kepuasan pengunjung dan upaya menjamin keamanan pada destinasi wisata itu sangat penting terutama bagi pihak pengelola untuk semakin meningkatkan tingkat keamanan agar terhindar dari risiko yang tidak diinginkan dan menjaga kepuasan wisatawan itu sendiri.

Upaya untuk menjamin keamanan dan keselamatan suatu destinasi wisata khususnya para wisatawan merupakan bagian dari tuntutan masyarakat agar sebuah destinasi wisata dapat terus menarik wisatawan. Dalam hal ini pada tahun 1991 WTO merekomendasikan upaya yang perlu diambil untuk keamanan pariwisata yaitu bahwa “Dalam suatu negara sebaiknya mengembangkan suatu kebijakan nasional bidang keselamatan pariwisata yang dicocokkan dengan upaya pencegahan risiko bagi para wisatawan wisatawan” (Frans Gromang, 2002, hlm. 12)

Dibalik risiko tentang wisata petualangan ini tentu ada tingkat kepuasan dari wisatawan itu sendiri, sebagaimana yang diungkapkan oleh Lovelock dan Wirtz (2011, hlm. 74) “kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Kepuasan yaitu penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. kepuasan konsumen dapat diciptaan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Cara untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi”.

Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang risiko dan kepuasan wisatawan yang mengikuti kegiatan aktivitas petualangan seperti *rafting* yang berada di kawasan wisata situ Cileunca Pangalengan Kabupaten Bandung. Maka dari itu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam skripsi ini diberi judul **“Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Wisata Arung Jeram di Situ Cileunca Pangalengan Kabupaten Bandung.”** Dengan melakukan survey kepada wisatawan yang berada di lokasi objek wisata Situ Cileunca.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini memiliki inti permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi risiko wisatawan arung jeram di Situ Cileunca?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan arung jeram di Situ Cileunca?
3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan wisatawan arung jeram di Situ Cileunca?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Berikut adalah tujuan penelitian dalam penelitian ini:

1. Untuk mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap risiko arung jeram di Situ Cileunca Pangalengan
2. Untuk mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap kepuasan wisata arung jeram di Situ Cileunca Pangalengan
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan wisatawan di Situ Cileunca Pangalengan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian - penelitian sebelumnya terkait dengan analisis risiko dan kepuasan wisatawan arung jeram.
2. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran bagaimana pentingnya kepuasan wisatawan sehingga *marketer* atau manajer bisa lebih mengembangkan tingkat kepuasan dan lebih mengetahui tingkat risiko apa saja yang dapat terjadi pada wisatawan arung jeram.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun sebagai penyusunan skripsi yang merujuk kepada sistematika penelitian yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI 2017. Berikut sistematika yang digunakan:

#### **JUDUL**

## KATA PENGANTAR

## DAFTAR ISI

### 1. BAB I: PENDAHULUAN

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

### 2. BAB II: TINJAUAN 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 Operasional, 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 REKOMENDASI

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

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN