

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki banyak sektor yang berpengaruh dalam meningkatkan ekonomi Negara salah satunya sektor pariwisata. Pariwisata mampu menambah penghasilan atau devisa Negara. Hal tersebut sejalan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa Penyelenggaraan Kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan objek dan daya tarik wisata di Indonesia serta memupuk rasa cinta tanah air dan mempererat persahabatan antar bangsa (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, 2009). Selain pariwisata menjadi pengaruh besar dalam perekonomian, pariwisata juga menjadi sektor penting yang dapat meningkatkan pembangunan dan pengembangan suatu daerah. Karena adanya pembangunan pariwisata di suatu daerah, maka secara tidak langsung daerah tersebut menjadi lebih bagus. Suatu daerah yang didalamnya terdapat aktivitas wisata disebut destinasi wisata. Pada *UN World Tourism Organization* atau yang sering disebut UNWTO menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah destinasi di berbagai dunia menjadikan pariwisata sebagai kunci dalam meningkatkan *socio-economi* melalui penciptaan lapangan pekerjaan dan perusahaan, pendapatan ekspor dan pembangunan infrastruktur (UNWTO-World Tourism Organization, 2015).

Berbagai tempat pariwisata memiliki potensi-potensi alam yang memiliki peranan penting dalam pengembangan wisata alam. Objek wisata yang beraneka ragam sangat menarik apabila dikembangkan untuk kegiatan ekowisata (Fachrudin, 2017). Ekowisata adalah suatu kegiatan wisata yang memperhatikan kelestarian sumber daya pariwisata. Tidak hanya memperhatikan kelestarian pada

lingkungan, ekowisata juga fokus pada aspek edukasi dan informasi, aspek sosial budaya, aspek keindahan serta reputasi dan tentunya memiliki daya tarik tersendiri.

Daya tarik wisata adalah rantai utama pada suatu kegiatan usaha wisata. Hal tersebut dikarenakan daya tarik menjadi faktor utama pengunjung atau wisatawan mengunjungi daerah tujuan wisata. Suwardjoko (2007) dalam (Istiqomah et al., 2022) menyatakan bahwa daya tarik menjadi pemicu dalam kunjungan seseorang. Terdapat empat elemen penting yang dijadikan sebagai daya tarik wisata di daerah kawasan ekowisata menurut Sudarto (1999) dalam Subadra (2008) yaitu; Kondisi Alam, Kondisi Flora dan Fauna, Kondisi Fenomena Alam, dan Kondisi Adat Istiadat. Dikutip dari (Asmin, 2017) bahwa ekowisata dapat memanfaatkan daya tariknya menjadi bentuk wisata yang mengkombinasikan hal-hal sebagai berikut: (1) perjalanan ke suatu kawasan (seperti hutan alam, goa, kehidupan bawah laut kehidupan masyarakat hukum adat, dan sebagainya), (2) aktivitas pembelajaran (*learning*) dalam rangka meningkatkan pengalaman wisatawan, (3) menggalakkan upaya konservasi flora, fauna, dan budaya, serta (4) mengembangkan kepedulian dan kapasitas masyarakat lokal.

Ekowisata menjadi tujuan wisata yang diminati wisatawan berdasarkan kebutuhan wisatawan itu sendiri. Jika ditinjau dari segi wisatawan, disebutkan bahwa setiap wisatawan itu berbeda dan membawa pengalaman, motivasi serta keinginan yang berbeda pula (Cooper et al., 2005). Oleh sebab itu, dalam mengembangkan suatu kawasan wisata pengelompokkan wisatawan sangat diperlukan untuk mempermudah pendekatan yang efektif kepada masing-masing segmen pasar yang akan menjadi target. Ginting et al., (2015) menyebutkan bahwa segmentasi pasar dapat dibagi menjadi 4 kategori, yaitu berdasarkan demografi, psikografi, dan perilaku.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Barat yang ramai dikunjungi oleh wisatawan dalam maupun luar provinsi sebab memiliki pemandangan alam yang sangat indah serta memiliki berbagai macam tempat tujuan wisata yang menarik. Dalam RIPPDA (Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah) Kabupaten Bandung Tahun 2012-2017 terdapat 3 jenis kawasan pariwisata antara lain ialah kawasan strategis, kawasan andalan, dan kawasan potensial. Pada RIPPDA Bab VI Pasal 26 dicantumkan

bahwa Wana Wisata Ranca Upas merupakan salah satu daya tarik wisata yang diprioritaskan dan termasuk dalam kawasan strategis pariwisata bersama dengan daya tarik Kawah Putih dan Kolam Pemandian Air Panas Cimanggu dalam kelompok kawasan ekowisata pegunungan kawah putih (RENCANA INDUK PEMBANGUNAN KEPARIWISATAAN DAERAH TAHUN 2012-2017, n.d.).

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Ke Wana Wisata Ranca Upas**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>
2017	36.417
2018	94.209
2019	101.283
2020	205.772
2021	444.260
<b>Total</b>	<b>881.941</b>

*Sumber: KBM Ekowisata Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Barat dan Banten 2022*

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa Wana Wisata Ranca Upas mengalami kenaikan jumlah kunjungan setiap tahunnya. Peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2020 ke tahun 2021 yakni sebanyak 238.488 wisatawan. Jika hanya melihat dari data kunjungan, Wana Wisata Ranca Upas terlihat semakin dikenal dan diminati oleh wisatawan. Namun wisatawan belum tentu merasa puas dan akan melakukan kunjungan ulang ke Wana Wisata Ranca Upas.

Wana Wisata Ranca Upas terletak di Jalan Raya Ciwidey Patenggang KM 11, Alam Endah, Ciwidey Kabupaten Bandung yang dikelola oleh KBM Perum Perhutani III Jawa Barat dan Banten. Wana Wisata Ranca Upas merupakan salah satu wisata alam terbuka yang dikenal dengan tempatnya yang biasa dijadikan untuk melaksanakan kegiatan di alam terbuka seperti berkemah, *outbond*, berkuda, berenang dan berendam di pemandian air panas, memanah, *healing forest*, dan aktivitas yang menjadi ikon dari Ranca Upas adalah penangkaran rusa jenis *cervus timorensis*. Tidak hanya itu, banyak aktivitas wisata lainnya yang dilengkapi oleh berbagai fasilitas seperti akomodasi. Wana Wisata Ranca Upas memiliki keindahan alam serta flora dan fauna seperti dikelilingi oleh hutan pinus dan

adanya tempat penangkaran rusa yang sangat terkenal karena jarang ada di tempat perkemahan lainnya.

Objek Wisata Wana Wisata Ranca Upas memiliki langkah dan strategi dalam upaya menarik minat wisatawan untuk berkunjung agar dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berwisata. Strategi tersebut meliputi harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan pesaing, fasilitas yang lengkap dan aktivitas yang beragam dan menarik serta ditunjang dengan lokasi strategis dan tempat yang nyaman juga sejuk akan mempengaruhi keputusan wisatawan untuk berwisata di Objek Wisata Wana Wisata Ranca Upas. Sebagai tahap awal pembuktian langkah dan strategi pengelola apakah diterima baik oleh wisatawan, berikut ini merupakan beberapa ulasan dari sumber *google review* Wana Wisata Ranca Upas

**Tabel 1.2 Komentar Wisatawan Wana Wisata Ranca Upas**

No	Nama Akun	Komentar
1	Triyaningsih Adi Palupi	Sudah beberapa kali ke Ranca Upas baru sekali ini camping di igloo tent nya. Sekarang area camping secara umum sudah lebih tertata dan bersih, aman dan fasilitasnya cukup bersih. Untuk igloo tent sendiri ada di pinggir danau. Kapasitas max 6 orang per tenda dan harganya masih affordable. Toiletnya privacy karena 1 tenda 1 toilet berkunci. Siapkan jaket dan pakaian yang hangat karena di malam hari suhunya cukup dingin. Supply makanan terjamin karena banyak warung 24 jam tidak jauh dari area camping.
2	Belsyah Rienita Berlian	Viewnya bagus, udaranya sejuk. Saran sih mending pilih yang di campervan. Apalagi untuk acara camping keluarga. Karena di campervan itu kita disediakan air bersih, colokan listrik, view danau, dan mobil bisa parkir di samping tenda. Untuk tenda sih waktu itu aku sewa diluar dari ranca upas karena lebih murah. Kalau di campervan cmn dapet slot 2 org, lebih dari 2 org dikenakan biaya 35K per orangnya (sesuai dengan jumlah tiket masuk per orang). Cmn satu minusnya, waktu itu karena campervan masih baru dibuka gak ada koordinasi sama sekali dari pihak upas kalau cek in jam 12, alhasil dateng kepagian masih ada yang camping di tempat yang akan ditempatin sama kita. Jadilah dari jam 9-12 nangtung di pinggir danau. Sama satu lagi pas malam2 ada org tbtb mendirikan tenda di depan tenda kami, padahal itu kan udh ada slot-slotnya hehehe
3	Fatimah Alhakim	Ranca upas tempat yang cocok untuk piknik. Udaranya sejuk cenderung dingin. Rusa di penangkaran cantik-cantik. Ketika saya kesini ada insiden induk rusa yang menendang anak kecil karena anak rusanya diganggu. Rusa-rusa di penangkaran cukup ramah namun insiden seperti ini bisa terjadi. Ada beberapa fasilitas rekreasi namun kurang optimal. Jalan

		berbatu jadi sedikit susah untuk dilalui. Kekurangan di fasilitas publik seperti toilet dan mushola, ada namun kurang nyaman. Saran untuk datang kesini dari bulan maret hingga agustus ketika cuaca sedang cerah, karena jika hujan tempat berteduh cukup minim.
4	Dody Ningrat suka masak	Toilet bagus nya di tambah, dan kebersihan toilet musholla tolong itu sangat di perhatikan,Bauk..!!!, lokasi Camping sangat becek , apalagi kalau hujan , kebijakan pemakaian listrik atau nyambung kabel kurang jelas harga dll nya, tempat cuci piring ga ada di sediakan,ini masukan dari saya bossqiu □□□
5	Puspita Fitriani	Rasanya kaya ga pernah dikasih makan, brutal sekali kalau lihat wortel □. Tempatnya sejuk. Selalu ramai pengunjung di akhir pekan. Tp toiletnya super duper bau dan kotor. Mohon untuk lebih diperhatikan lg kebersihannya, baik toilet maupun musholanya.

Sumber: Google Review, 2022

Pada tabel diatas merupakan beberapa ulasan dari sumber *google review* Wana Wisata Ranca Upas menggambarkan bahwa wisatawan menikmati aktivitas wisata namun terdapat hal yang mengganggu kenyamanan wisatawan saat berwisata yaitu toilet kotor dan bau, mushola yang tidak terawat dan kotor, dan kurangnya tempat sampah. Selain itu, wisatawan masih banyak yang mengeluhkan pelayanan fasilitas pada *camping* area yang dinilai tidak jelas karena terdapat wisatawan yang berkemah tidak pada tempatnya dan peralatan kemah yang tidak pasti jenis dan harganya. Hal tersebut dapat menjadi gambaran bagi pengelola untuk memberikan kinerja yang baik kepada wisatawan yang berkunjung. Untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi, pengelola perlu mengetahui kepuasan dan kepentingan wisatawan terhadap daya tarik wisata Wana Wisata Ranca Upas.

Kepuasan wisatawan adalah tahapan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari wisatawan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Kepuasan juga merupakan keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan (Lovelock & Wright, 2005). Kotler (2009) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan menjadikan tingkatan dimana kesesuaian ekspektasi berbanding lurus dengan pengalaman yang didapat oleh wisatawan selama berkunjung. Kepuasan wisatawan dapat

menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan suatu tempat wisata dalam mengelola maupun menyajikan produk wisata.

Agar strategi Pemerintah menjadikan Wana Wisata Ranca Upas sebagai wisata yang diprioritaskan maka perlu adanya analisis tingkat kepentingan wisatawan yang berkunjung dan tingkat kinerja dari Wana Wisata Ranca Upas guna menarik minat wisatawan dan memaksimalkan fasilitas serta kenyamanan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata tanpa merusak lingkungan dan sesuai dengan konsep pembangunan berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Daya Tarik Wisata di Wana Wisata Ranca Upas”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas?
2. Bagaimana tingkat kinerja daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepentingan daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas.
2. Mengetahui tingkat kinerja daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas.
3. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata di Wana Wisata Ranca Upas.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, penelitian ini membantu peneliti dalam memahami tentang kepuasan wisatawan dan daya tarik wisata serta dapat berguna bagi pengembangan penelitian selanjutnya sebagai sumber.

2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak *stakeholder* dalam meningkatkan pelayanan, fasilitas serta aksesibilitas Wana Wisata Ranca Upas agar wisatawan merasa puas dan dapat berkunjung kembali bahkan membantu dalam promosi melalui *word of mouth*.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian dari penelitian ini berdasar pada Pedoman Penelitian Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2019 yang tersusun dalam 5 bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang kajian teori yang berhubungan dan mendukung penelitian serta kerangka pemikiran penelitian. Teori tersebut bersumber dari studi literatur.

3. **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian seperti lokasi penelitian, metode yang digunakan, teknik pengumpulan data, sumber data, populasi, dan sampel.

4. **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan hasil temuan dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan data yang sudah didapatkan dari lapangan.

5. **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran atau masukan untuk mengembangkan hasil penelitian.