

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Indonesia salah satu negara yang memiliki keunggulan di sektor pariwisata. Indonesia memiliki banyak daerah tujuan destinasi wisata dengan keunikannya tersendiri. Salah satunya yaitu Kota Bandung, Bandung memiliki banyak destinasi wisata, mulai dari wisata alam yang banyak diminati oleh para pengunjung. Namun Kota Bandung juga memiliki daya tarik wisata buatan yang tidak kalah menarik yaitu salah satunya yang berbasis buatan seperti Waterpark (taman air). Waterpark merupakan sebuah taman hiburan yg memiliki area/wahana permainan air seperti *water slides, splash pads, spraygrounds (water playgrounds), lazy rivers*, serta rekreasi lainnya seperti berenang serta mandi air. Menurut Carrick, n.d. (2022) waterpark adalah Water:Air, Park:taman public atau area yang digunakan buat rakyat. Menurut kamus bahasa Indonesia taman ialah suatu tempat yang menyenangkan buat hiburan atau rekreasi sedangkan air adalah cairan yg tidak memiliki bentuk sendiri. Maka waterpark adalah suatu taman hiburan atau rekreasi yang memakai elemen air menjadi media wahananya.

Terdapat banyak waterpark di Kota Bandung contohnya yaitu Karang Setra Bandung yang merupakan waterpark yang sudah lama ada di Bandung, dibangun sejak November 1956 hingga 1957 dan diresmikan pada awal tahun 1958 oleh Presiden Soekarno dan memiliki luas sekitar 6,5 hektar. Pada awalnya karang setra memiliki hanya 3 kolam saja, namun pada tahun 1985 dikembangkan menjadi 4 kolam hingga sekarang memiliki banyak sekali fasilitas lainnya. Karang Setra juga merupakan tujuan wisata favorit masyarakat Kota Bandung. Dilihat dari jumlah pengunjung di objek wisata Karang Setra *Waterland* Bandung pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengunjung Karang Setra *Waterland* Bandung**

Tahun	Total Kunjungan	Persentase Penurunan
<b>2015</b>	604.222	-
<b>2016</b>	521.044	13,77%
<b>2017</b>	511.056	1,92%
<b>2018</b>	509.441	0,32%

(Sumber data : Divisi Marketing Karangsetra *Waterland*, 2022)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pengunjung karang setra *Waterland* mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2016 terlihat jumlah pengunjung mengalami penurunan sebesar 13,77 %, lalu ditahun 2017 mengalami juga penurunan sebesar 1,92%, dan ditahun 2018 mengalami juga penurunan sebesar 0,32%. Menurut R. Basiya & Abdul Rozak, (2012) bahwa “Pengunjung yang tidak puas akan menyebabkan *customer exit* dan dalam jangka Panjang akan menjadi sesuatu yang akan memiliki potensial dapat menurunkan jumlah kunjungan pengunjung ke tempat tujuan wisata”. Oleh karena itu apabila adanya penurunan terus–menerus pada destinasi wisata, banyak faktor yang mempengaruhi salah satunya yaitu berasal dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Maka dari itu dalam perjalanannya hingga saat ini Karang setra *Waterland* terus berusaha meningkatkan produk dan jasa yang mereka miliki agar pendapatan atau omset perusahaan terus bertambah dan kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung terus meningkat. Banyaknya fasilitas ini tentu berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, karena pada dasarnya pengunjung ingin mendapatkan kepuasan lebih saat melakukan kegiatan berwisata. Maka dari itu Karang Setra juga berusaha meningkatkan fasilitas yang disediakan agar pengunjung merasa senang dan puas setelah berkunjung ke Karang Setra.

Fasilitas yang mendukung ialah suatu hal yang penting pada menarik pengunjung untuk berkunjung suatu tempat. Secara Khusus fasilitas wisata disediakan untuk mendukung aktivitas pengunjung yang sudah dibuat oleh pengelola destinasi. Pengunjung membutuhkan fasilitas untuk menunjang aktivitas

wisata yang dilakukan ditempat tersebut. Menurut Sumayang, (2003) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang diberikan agar pengunjung mendapatkan kemudahan selama melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi.

Sedangkan menurut Marpaung, (2019) Fasilitas wisata ialah sarana yang bertujuan untuk melayani serta mempermudah aktivitas atau kegiatan pengunjung atau pengunjung yang dilakukannya untuk mendapatkan pengalaman baru pada saat melakukan rekreasi. Berwisata akan semakin menyenangkan dan membawa kepuasan apabila dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan terjaga baik, karena aktivitas wisata serta fasilitas wisata adalah sebuah kesatuan yang tidak bisa dihilangkan salah satunya terutama buat tujuan mencapai kepuasan pengunjung.

Terdapat banyak fasilitas yang terdapat di Karang Setra *Waterland* Bandung, banyaknya fasilitas yang ada tentu saja berpengaruh pada kepuasan pengunjung sebab segala yang diharapkan pengunjung sudah disediakan sang pihak pengelola, karena kepuasan pengunjung sangatlah penting. Kepuasan artinya hal yang dirasakan baik suka ataupun tidak puas yang dirasakan oleh pengunjung dikarenakan adanya perbandingan produk yang di harapkan dengan produk yang di rasakan atau dialami (Kotler & Keller, 2009). Bila persepsi pengunjung berada dibawah dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung, maka yang akan terjadi munculnya rasa ketidakpuasan. Namun bila kinerja memenuhi kepuasan pengunjung bahkan melebihi berasal asal asa pengunjung makan kepuasan itu akan didapatkan. Dikarenakan kepuasan pengunjung yang terpenuhi sehingga membuat pengunjung memiliki hasrat ingin kembali berkunjung. Sebab ketidaksesuaian akan mengakibatkan keluhan pengunjung itu tersendiri.

Sebagaimana yang terdapat pada laman *google view*, terdapat beberapa pengunjung yang merasa kurang nyaman setelah melakukan kunjungan ke Karang setra Bandung. Hal ini dapat dilihat dari ulasan para pengunjung yang berkunjung ke Karang Setra Bandung, Berdasarkan ulasan dari *google review* terdapat keluhan akan beberapa fasilitas di Karang setra *Waterland* Bandung kurang mengenai kebersihannya dan kurang berfungsi sebagaimana mestinya seperti kondisi kolam yang kotor dan ada beberapa wahana bermain yang tidak berfungsi. Pada tahun

2017 dan 2018 terdapat 515 ulasan, dengan jumlah tingkat persentase 31% pengunjung merasa senang dan nyaman selama berada di Karang Setra Bandung, dan 69% pengunjung merasa kurang nyaman selama berada di Karang Setra Bandung dikarenakan kondisi kolam renang yang kotor serta ada beberapa wahana bermain yang tidak berfungsi dan kamar bilas yang kurang bersih. Sedangkan pada website Traveloka ada 57 review yang diberikan oleh pengunjung, 18 pengunjung memberikan review kurang nyaman terhadap fasilitas yang ada seperti beberapa wahana yang tidak berfungsi dan air kolam yang kotor, dan 39 pengunjung memberikan ulasan merasa puas dan senang terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada. Maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pengunjung merasa kurang nyaman selama berada di Karang Setra *Waterland* mengenai fasilitas.

Dengan fasilitas yang baik serta apa yang diharapkan oleh pengunjung diantaranya yaitu kelengkapan serta ketersediaannya fasilitas akan membuat pengunjung penasaran dan munculah minat pengunjung dan mengambil keputusan dalam memilih suatu produk barang ataupun jasa dikarenakan fasilitas wisata merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pengelola destinasi wisata untuk menunjang kegiatan yang dilakukan oleh pengunjung apabila pengunjung merasa fasilitas yang didapatkan kurang baik ataupun memadai akan timbul rasa kecewa karena apa yang diharapkan tidak sesuai dengan yang didapatkan. Melihat dari fenomena tersebut penulis tertarik menjadikan topik tersebut menjadi pembahasan untuk kegiatan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Karang Setra *Waterland* Bandung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dijelaskan diatas , maka dapat diperoleh beberapa persoalan yang akan diidentifikasi, antara lain:

1. Bagaimana tingkat kualitas fasilitas utama, pendukung dan penunjang di Karang Setra Bandung ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Karang Setra Bandung ?

3. Bagaimana pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Karang Setra Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis kualitas fasilitas wisata di Karang Setra Bandung.
2. Menganalisis kepuasan pengunjung di Karang Setra Bandung.
3. Menganalisis pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Karang Setra Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya :

#### **1. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti adalah memberikan suatu pengalaman yang baru berkaitan dengan peneliti, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu fenomena yang terjadi pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang selama ini diperoleh.

##### **b. Bagi Pengelola dan Instansi Terkait**

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola maupun instasiterkait sehingga terdapat adanya hal baru dalam pengembangan pariwisata yang ada di Kota Bandung.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menambah referensi untuk kajian pariwisata khususnya mengenai pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Karang Setra Bandung. Sehingga dapat menjadi acuan untuk penelitian dikemudian hari yang dilakukan untuk kemajuan pariwisata Indonesia.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sebagai skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure dengan menginduk kepada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan :

### 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 dari para ahli yang akan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

3. Bab III. Metode Penelitian Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan penjelasan mengenai : Populasi, Sampel, Lokasi, Variabel, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

### 4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

### 5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang direkomendasikan penulis.

### 6. Daftar Pustaka

Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.

### 7. Lampiran – Lampiran