

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu dari banyaknya sektor yang menjadi prioritas dan unggulan negara Indonesia adalah sektor pariwisata (Hermanto dkk., 2022). Menjadi salah satu alat penggerak perekonomian di dunia, pariwisata terbukti menyumbang kontribusi terhadap kecukupan sebuah negara (Sudarwan dkk., 2021). Hal tersebut terbukti pada sektor ekonomi di Indonesia, peran pariwisata dapat meningkatkan penerimaan devisa. Berdasarkan data dari Kementerian dan Kebudayaan Pariwisata, selama periode tahun 2014-2018 penerimaan devisa pariwisata Indonesia mencapai US\$ 68,059 miliar atau setara dengan Rp. 978,689 triliun dengan kurs Rp. 14.380,00/dolar Amerika Serikat. Angka tersebut didapat pada periode tahun 2014-2018 yang berasal dari wisatawan mancanegara dengan jumlah 61.031.451 pengunjung serta 291,02 triliun rupiah dikeluarkan selama tahun 2018 dari perjalanan wisatawan nusantara sebanyak 303,40 juta.

Salah satu keberhasilan yang mudah diamati adalah dengan melihat progres pertambahan jumlah kedatangan wisatawan dari waktu ke waktu (Utama, 2016). Penambahan jumlah kedatangan wisatawan terlihat dari rasa puas yang mereka rasakan ketika berkunjung pada suatu destinasi dengan berbagai atribut pariwisata yang ditawarkan oleh pengelolanya (Sudarwan dkk., 2021). Menurut Kotler & Keller (2010) kepuasan wisatawan dapat didefinisikan sebagai perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau pelayanan yang diberikan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan seseorang merupakan respons terhadap evaluasi apakah kinerja produk sesuai dengan harapan yang diharapkan atau tidak setelah menggunakannya. Dengan kata lain, kepuasan wisatawan dapat diartikan sebagai perbandingan antara kinerja aktual produk yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki oleh wisatawan. Jika hasilnya kurang dari harapan, maka wisatawan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, maka wisatawan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa sangat puas atau senang. Dampak dari kepuasan pelanggan adalah terbentuknya loyalitas. Loyalitas merupakan hasil dari kepuasan yang dirasakan

oleh pelanggan (Indah dkk., 2014). Loyalitas tidak hanya ditunjukkan dalam tindakan pembelian yang berulang-ulang, namun juga dalam komitmen terhadap suatu produk. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pembelian berulang, seperti harga yang terjangkau. Namun, jika harga produk tersebut naik, pelanggan dapat saja beralih ke produk lain. Selain itu, pelanggan yang merasa puas cenderung akan membagikan pengalamannya dengan orang lain melalui komunikasi *word-of-mouth*.

Kepuasan wisatawan dalam sebuah kawasan wisata dipengaruhi oleh objek wisata yang memiliki komponen utama dalam pariwisata salah satunya Fasilitas dan aksesibilitas. Fasilitas juga aksesibilitas merupakan dua konsep memiliki hubungan erat dalam sebuah produk wisata. Sebagaimana yang dikemukakan dalam Perda Kabupaten Bandung Barat No.7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Daerah Pasal 1 ayat 18, suatu daerah tujuan wisata tentunya perlu memiliki suatu produk wisata yang disajikan. Produk pariwisata merupakan berbagai jenis komponen fasilitas pariwisata, daya tarik wisata, dan aksesibilitas yang disediakan bagi dan atau dijual kepada wisatawan, yang saling mendukung secara sinergik dalam suatu kesatuan sistem untuk terwujudnya pariwisata.

Fasilitas Wisata dapat dikatakan sebagai penunjang yang menciptakan rasa nyaman, kemudahan, serta pemenuhan kebutuhan wisatawan ketika menikmati sebuah tempat wisata. Menurut Yoeti (2005) Fasilitas wisata adalah fasilitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang untuk berkunjung sementara waktu ke suatu tujuan wisata, tempat di mana mereka dapat menikmati dan berpartisipasi dalam aktivitas yang tersedia di lokasi tersebut.

Dengan tersedianya seluruh fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhan pengunjung dapat memberikan rasa nyaman dan menetap lebih lama serta pengalaman yang baik bagi pengunjung. Dengan kata lain, fasilitas adalah pendukung tempat wisata untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman berkesan bagi para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan memberikan rasa yang puas atau senang terhadap wisatawan, begitu pun sebaliknya, fasilitas yang kurang optimal akan memberikan rasa yang kurang puas (tidak puas) terhadap wisatawan karena selain tempat wisatanya, fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata dalam memberikan dampak yang signifikan (Alana dkk., 2020).

Berdasarkan pemaparan para ahli mengenai fasilitas, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani serta mempermudah aktivitas atau kegiatan pengunjung untuk mendapatkan pengalaman baru ketika melakukan rekreasi. Maka dari itu, Fasilitas yang lengkap akan menunjang kepuasan wisatawan. Penelitian oleh Natalia (2020) menemukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan kepuasan. Namun, menjadi tanya bagi peneliti terhadap kebenarannya, akankah bisa berpengaruh positif dengan keadaan aksesibilitas dan fasilitas di lokus penelitiannya dinyatakan belum baik. Karena pada umumnya semakin baik fasilitas dan aksesibilitas maka akan semakin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Dalam industri pariwisata, terdapat empat aspek utama yang harus dimiliki oleh sebuah tempat wisata yang dikenal sebagai "4A". Keempat aspek tersebut meliputi *Attraction* atau atraksi wisata yang menarik, *Accessibility* atau aksesibilitas yang mudah, *Amenity* atau amenities yang memadai, dan *Ancillary services* atau pelayanan tambahan yang memuaskan (Alvianna dkk, 2020). Adapun satu faktor dari beberapa faktor penting lainnya yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ialah akses jalan yang baik. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi wisatawan merasa puas ialah akses jalan yang baik di kawasan wisata (Handayani dkk, 2019).

Ketika aksesibilitas dalam kondisi baik, akan berdampak pada kualitas wisata yang mereka jalani akan menimbulkan kenyamanan selama berwisata (Handayani dkk, 2019). Adapun Hermanto (2022) menyatakan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Aksesibilitas merupakan fasilitas dan infrastruktur yang dapat membantu wisatawan dalam mengakses dan berkunjung ke suatu objek wisata. Kepuasan wisatawan terbentuk dipengaruhi dari obyek wisata yang semakin baik (Alvianna dkk., 2020)

Pada kondisi yang sebenarnya, aksesibilitas tidak hanya mencakup pada kemudahan aspek-aspek tersebut melainkan kemudahan dan kemampuan wisatawan untuk mencapai tujuan mereka dengan mendapati rasa nyaman yang perlu dianalisis dari aspek sosial, ekonomi, dan juga psikologis wisatawan (Apollo, 2017).

Aksesibilitas yang perlu diteliti terdiri atas dua bagian umum yaitu meliputi aksesibilitas destinasi atau *destination accessibility* dan aksesibilitas sebenarnya

atau *real accessibility* (Apollo, 2017) Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep tersebut di kawasan wisata Puncak Gantole karena Puncak Gantole dianggap sebagai kawasan wisata alam yang dianggap sesuai untuk melakukan aktivitas menantang bagi wisatawan yang berkunjung ke objek wisata ini. Namun, peneliti hanya memfokuskan pada aksesibilitas tujuan wisata yang terdiri dari ketersediaan layanan di lokasi *wisata (in-site services)* dan ketersediaan layanan di luar lokasi wisata (*off-site services*).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur pengaruh dari fasilitas dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan, serta loyalitas wisatawan. Penelitian ini memilih Puncak Gantole sebagai lokasi penelitian karena disana terdapat beberapa fenomena yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu masalah terkait fasilitas dan aksesibilitas yang belum baik. Meskipun Puncak Gantole memiliki rating bintang 4.4 di Google, namun peneliti menemukan bahwa fasilitas dan aksesibilitasnya masih perlu ditingkatkan. Seperti yang dapat dilihat pada gambar yang disertakan, Puncak Gantole memiliki rating bintang 4.4 di Google.



Gambar 1. 1 Ringkasan Ulasan Google Mengenai Puncak Gantole

Sumber : Google.com

Namun, dibalik ratingnya yang menunjukkan sebagian besar wisatawan puas, beberapa wisatawan mengeluhkan fasilitas dan aksesibilitasnya yang kurang baik. Berikut beberapa keluhan wisatawan yang didapat dari google ulasan.

Tabel 1. 1 Komentar Wisatawan Puncak Gantole

No	Nama Akun	Komentar	Sumber
1	Wini Wulansari	Perjalanan dari Cihampelas cukup terjal dan berbahaya karena jalan cuma cukup 1 (satu) kendaraan, kanan kiri tebing curam, tidak adalahan untuk menepi, tidak bisa balik arah, maju terus, belokan patah menanjak. Bagi kami ini disebut tanjakan tengkorak, seram. rute ke Bromo tidak ada bandingannya dengan rute di sini, kalah habis.	Ulasan Google
2	Ivan Fadhillia	Saran kalau mau ke tempat ini cek kondisi kendaraan terutama rem depan belakang dankondisi mesin. Karna saat naik dan turun jalannya cukupcuram dan berbahaya, apalagi kalau rem kurang pakem.	Ulasan Google
3	Indra Junior	Tempat yang asyik untuk sekedar berfoto dan menyepi.. hanya sayang akses jalan yang kecil dan tanjakan curam yang cukup berbahaya... harus disiapkan kondisi kendaraan terutama Rem	Ulasan Google
4	Nurhikmah ikma Channel	Gantole perjalanannya seram banget, tapi setelah sampai di sana senang banget, suasananya alam banget deh, dan kebetulan ada fotografer yang biasa fotoin model dan senang banget, ayo kalian coba jelajahi wisatanya	Ulasan Google
5	Ahmad M. Sidik	Pemandangannya bagus,, akses ke lokasi banyak namun cukup curam, untuk mejeng di atas bukit cukup asik	Ulasan Google
6	Puput Bageur	Tempatnya bagus, untuk nyampe ke sini lumayan capek yah, soalnya akses jalan nya lumayan curam terus berbelok belok kalo dari arah cililin.. Terus untuk fasilitas di taman venue nya juga sekarang sudah agak lapuk, jadi kalo buat foto-foto malah takut jatuh. perlu banyak perbaikan lagi kayaknya..	Ulasan Google

7	Noorsiti	Pas pergi Medan nya curam ... Nanjak dan berbelok ... Pulangnya harap hati ² ... Turun dan berbelok, yang bawa matik hati ² Sepanjang perjalanan disuguhi pemandangan indah kayak lukisan, bayar parkir aja paling ... Puncaknya keren	Ulasan Google
8	Dwi Agung	Tempat yang indah untuk menikmati pemandangan, ada slot foto yang instagramable juga. Cuma masuk nya harus bayar, terus mau foto juga bayar lagi.	Ulasan Google
9	Smart track Gps tracker (Gps tracker smarttrack)	Lumayan indah. sayang kurang terawat, semoga bagi pihak terkait lebih serius dalam penataan agar jadi aset pariwisata Kab Bandung Barat.	Ulasan Google
10	Cilla	masih agak tidak terawat, pohon pinusnya juga banyak yang kering daunnya, tempat untuk berfoto yang disediakan sebagian rusak (seperti tangga, bangku) tapi masih bisa nge camp, toilet tersedia yg baru & menarik sekarang karena ada wahana naik sky net + extrem swing (per wahana bayar 20k.. sudah termasuk di fotoin sama akang pemandunya ,tinggal dikirim ke hp kita) htm 10k parkir motor 2k	Ulasan Google

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat sebagian komentar yang ditinggalkan oleh pengunjung Puncak Gantole di Google Ulasan. Beberapa wisatawan yang telah mengunjungi Puncak Gantole Cihampelas menyebutkan medan jalan yang ditempuh curam dan berbahaya ketika dilewati. Kecelakaan jalanan pun menyebabkan korban jiwa, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tisa selaku tetangga dari korban menjelaskan bahwa korban mengalami kecelakaan ketika perjalanan turun dari lokasi melalui arah Desa Singajaya dengan kondisi jalan yang curam, tikungan yang tajam dan kondisi rem yang kurang kuat sehingga korban pada saat itu jatuh ke pemukiman warga dan dilarikan ke rumah sakit dengan keadaan tidak bernyawa. Selain itu, menurut penuturan wisatawan lainnya yaitu ibu Tini yang mengutarakan bahwa kondisi akses yang seperti itu mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi karena motornya tidak naik disebabkan kondisi kecepatan kendaraan yang sudah penuh, namun kondisi tanjakan yang terlalu tajam membuatnya tidak naik dan berhenti sejenak.

Fifit Sulisnawati, 2023

PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS WISATAWAN PUNCAK GANTOLE CIHAMPELAS KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain itu, peneliti mengamati fasilitas wisata seperti jalan setapak, pagar pengaman untuk pengambilan foto, dan fasilitas lain belum tampak memadai dari segi jumlah maupun kondisi. Komentar wisatawan memuat fakta bahwa Puncak Gantole Cihampelas belum dilengkapi fasilitas yang memadai. Meskipun kondisi fasilitas dan aksesibilitasnya belum memadai dan mendapat banyak keluhan. Tetapi, puncak gantole ini mendapat rating bintang 4.4 di google ulasan yang berarti masuk dalam kategori puas. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti akan coba menguji bagaimana sebenarnya pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta loyalitas wisatawan di Puncak Gantole, Cihampelas Kabupaten Bandung Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini, yang didasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Bagaimana fasilitas dari Puncak Gantole Cihampelas?
2. Bagaimana aksesibilitas dari Puncak Gantole Cihampelas?
3. Bagaimana kepuasan wisatawan terhadap Puncak Gantole Cihampelas?
4. Bagaimana loyalitas wisatawan terhadap Puncak Gantole Cihampelas?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas?
6. Bagaimana Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas?
7. Bagaimana pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan serta loyalitas wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mendeskripsikan penilaian wisatawan terhadap Fasilitas di Puncak Gantole Cihampelas.
2. Mendeskripsikan penilaian wisatawan terhadap Aksesibilitas di Puncak Gantole Cihampelas.

3. Mendeskripsikan penilaian wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas.
4. Mendeskripsikan penilaian wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas.
5. Menguji dan mengukur pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan selama Puncak Gantole Cihampelas.
6. Menguji dan mengukur pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas.
7. Menguji dan mengukur pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan serta loyalitas wisatawan di Puncak Gantole Cihampelas.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi kajian keperpustakaan, Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang kepariwisataan terkait pengaruh fasilitas dan aksesibilitas wisata terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan, serta memperluas referensi pustaka untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, Memberikan kontribusi dan pijakan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih baik dan positif.
3. Bagi Pengelola, penelitian ini dapat memberikan sumbangsih kontribusi masukan dan perbaikan bagi seluruh pihak yang terkait dengan pengelolaan daya tarik wisata dalam hal penyediaan aksesibilitas destinasi wisata yang meliputi fasilitas, sarana dan prasarana khususnya perhatian khusus terkait dengan aksesibilitas destinasi yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan ke Puncak Gantole, Kabupaten Bandung Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan terdiri dari lima bab yang berbeda.

1. Bab pertama, yaitu pendahuluan, akan membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.
2. Bab kedua, yaitu tinjauan pustaka, akan membahas kajian teori para ahli dan

penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan aksesibilitas wisata terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan.

3. Bab ketiga, yaitu metode penelitian, akan menjelaskan metode dan langkah yang digunakan dalam penelitian, seperti lokasi penelitian, desain penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data.
4. Bab keempat, yaitu hasil penelitian dan pembahasan, akan memberikan gambaran umum dan hasil pembahasan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui survei, observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.
5. Bab kelima, yaitu penutup, akan berisi simpulan dan saran yang dapat digunakan untuk umum dan khususnya untuk peneliti sendiri.