

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bandung Barat dibentuk pada tahun 2007 hasil pemekaran dari Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat dengan luas 1.305.77 kilometer persegi, Kabupaten ini diwarisi potensi sumber daya alam yang melimpah. Wilayah geografis Kabupaten Bandung Barat beragam dengan rata-rata ketinggian antara 110 meter maksimum 2.242 meter di atas permukaan laut. dilihat dari kondisi fisik geografisnya, Kabupaten yang pusat pemerintahannya berada di Ngamprah ini berbukit-bukit. total daerah penggunaan lahan untuk budidaya pertanian adalah yang terbesar yakni mencapai 66.500.294 Ha.

Dikaruniai bentang alam yang menakjubkan, wisata alam Kabupaten Bandung Barat sejatinya dapat memberi kontribusi pendapatan asli wilayah yang relatif besar. Objek wisata alam di kabupaten berpenduduk 1.699.896 jiwa pada 2019 ini memang tergolong lengkap. Bahkan, banyak yang mengatakan menjadi gudangnya geotrek wisata. Tidak punya laut, memang namun jejaknya masih ada pada kabupaten ini. Selain terdapat bekas laut purba di Citatah serta kawah gunung purba sunda yang masih aktif yakni Gunung Tangkuban Parahu, terdapat wilayah patahan. Di Lembang terdapat Gunung Batu yang Jika naik ke atasnya bisa menyaksikan surya terbit serta panorama alam yang Indah.

Kabupaten ini tidak hanya terkenal oleh pesona gunung tangkuban perahu yang ikonik serta daerah wisata Lembang. Tak heran destinasi wisata dikawasan Bandung Barat menjadi magnet bagi para pelancong baik domestic hingga mancanegara. berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai angka 93.724 wisatawan pada tahun 2020 dan wisatawan domestik mencapai angka 3.440.529 wisatawan pada tahun 2020, dan mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang hanya mencapai angka 2.202.146 pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan tersebut jauh

menurun drastis dari tahun sebelumnya. Berikut merupakan tabel jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020-2021 dikawasan Bandung Barat:

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan
ke Objek Wisata di Kabupaten Bandung Barat, 2020-2021

Jenis Wisatawan <i>Kind of Tourist</i>	Tahun/ <i>Years</i>	
	2020	2021
(1)	(2)	(3)
Wisatawan Mancanegara <i>Foreign Tourist</i>	93.724	0
Wisatawan Nusantara <i>Domestic Tourist</i>	3.440.529	2.202.146
Jumlah Total	3.534.253	2.202.146

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor diantaranya biaya tambahan untuk setiap akses wahana, lokasi wisata yang kurang bersih, spot-spot foto yang tidak terawat, area playground anak tidak dijaga staff pengawas anak, aktivitas wisata yang kurang inovatif, wahana sedang direnovasi, toilet umum kotor dan bau, tarif parkir mahal, dan staff yang tidak ramah. Dari banyaknya masalah yang menjadi faktor penyebab menurunnya jumlah angka kunjungan wisatawan kebanyakan berhubungan dengan kualitas pelayanan dan nilai uang.

Kepuasan adalah kondisi atau bentuk yang dimiliki seseorang mengalami layanan yang telah memenuhi kebutuhannya pada di waktu titik tertentu. Kepuasan adalah konstruk kumulatif yang terpengaruh oleh harapan layanan dan persepsi kinerja di setiap periode dan dipengaruhi oleh kepuasan masa lalu dari periode ke periode. Kualitas layanan dianggap sebagai inti dan titik fokus (Farid, 2022). Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen atau wisatawan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang (Massie, 2016)Faktanya dalam praktiknya kualitas pelayanan masih banyak dikesampingkan,

padahal kualitas pelayanan merupakan inti dari keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa terutama industri pariwisata.

Salah satu fakta dikutip dari tiket.com seorang wisatawan memberikan ulasannya terkait objek wisata Lembang *Park and Zoo*. beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa:

“Fasilitas toilet airnya pelit banget, susah untuk basuh. Mushola pun tempat wudhu wanita tidak tertutup” (RS, 11 Mei 2023).

“Bagus tetapi semua wahana berbayar lagi” (Dedek Edward, 20 Mei 2023).

“Arah pintu exit harus balik ke rute awal saat masuk. Lumayan capek, apalagi kalau ada lansia ikut. Fasilitas motor listrik tidak sesuai dengan jumlah banyaknya pengunjung” (muhammad Ondoh Mansyur, 3 Mei 2023).

Berdasarkan komentar tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (Fasilitas) dan nilai uang (tiket-tiket wahana berbayar), mempengaruhi kepuasan wisatawan di Lembang *Park and Zoo*. Dikutip dari tiket.com fakta lain terungkap dari objek wisata *The Great Asia Africa*. Beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa:

“Biasa saja, tidak ada yang istimewa. Makanan sedikit mahal” (Aulia Jasmine Kumala Ananda, 14 Juni 2023).

“Untuk fasilitasnya puas. Sangat bagus. SDM nya ada yang ga ramah, petugas tiket masuk dan lift ga ada senyum, petugas baju item ditanya ATM dimana, ngejelasin jutek. Tempat jual makanan minuman cukup banyak” (Purianti Tungadewi, 21 Mei 2023).

Berdasarkan komentar diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa pengunjung merasa tidak puas terhadap benefit yang didapatkan dengan tarif yang telah dikeluarkannya tidak sepadan sehingga menyebabkan ekspektasinya tidak terpenuhi dan menimbulkan rasa kecewa.

Fakta terakhir terungkap dari objek wisata *Floating Market* Lembang. Beberapa pengunjung mengeluhkan bahwa:

“Lumayan pricey sih, karena semua didalem harus bayar-bayar lagi” (Christine Hartono, 26 April 2023).

“Makanannya ga banyak update jika dibandingkan 3-4 tahun lalu pun masih sama. Cukup bosan dengan variannya, beberapa wahana juga agak tidak terawat”(SS, 9 April 2023).

Berdasarkan komentar diatas maka dapat disimpulkan bahwa, beberapa pengunjung merasa tidak puas kualitas pelayanan dari segi wahana semua berbayar dan nilai uang dari segi harga-harga tiket wahana didalam serta harga makanan terbilang mahal, khususnya makanan yang tidak variatif. Hal inilah alasan mengapa variabel mengenai kualitas pelayanan dan nilai uang layak untuk diteliti lebih lanjut karena kedua variabel tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam keberhasilan suatu destinasi. Masalah dan keluhan pengunjung akan diperjelas didalam tabel yang tertera dibawah ini:

Tabel 1.2
Komentar Negatif Wisatawan

Lembang Park and Zoo		
Tanggal	Komentar	Sumber
11/05/2023	Fasilitas toilet airnya pelit banget, susah untuk basuh. Mushola pun tempat wudhu wanita tidak tertutup	https://tinyurl.com/463ms9w5
20/05/2023	Bagus tetapi semua wahana berbayar lagi	https://tinyurl.com/463ms9w5
03/05/2023	Arah pintu exit harus balik ke rute awal saat masuk. Lumayan capek, apalagi kalau ada lansia ikut. Fasilitas motor listrik tidak sesuai dengan jumlah banyaknya pengunjung	https://tinyurl.com/463ms9w5
The Great Asia Africa		
Tanggal	Komentar	Sumber
14/06/2023	Biasa saja, tidak ada yang istimewa. Makanan sedikit mahal	https://tinyurl.com/2sr3dn3n
21/05/2023	Untuk fasilitasnya puas. Sangat bagus. SDM nya ada yang ga ramah, petugas tiket masuk dan lift ga ada senyum, petugas baju item ditanya ATM dimana, ngejelasin jutek. Tempat jual makanan minuman cukup banyak	https://tinyurl.com/2sr3dn3n
Floating Market Lembang		
Tanggal	Komentar	Sumber
26/04/2023	Lumayan pricey sih, karena semua didalem harus bayar-bayar lagi	https://tinyurl.com/mvpj8j33
09/04/2023	Makanannya ga banyak update jika dibandingkan 3-4 tahun lalu pun masih sama. Cukup bosan dengan variannya, beberapa wahana juga agak tidak terawat	https://tinyurl.com/mvpj8j33

Sumber: Tiket.com 2023

Berdasarkan beberapa komentar negatif diatas maka pihak manajemen Lembang Park Zoo, The Great Asia Africa, dan Floating Market secara garis besar harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas, perawatan wahana, dan

keramahan SDM, harga tiket wahana dan harga makanan di restoran beserta variasi makanannya harus sepadan dengan kualitas makanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan dan nilai uang di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat terhadap wisatawan?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan nilai uang di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka tujuan proyek akhir ini untuk mengimplementasikan Kinerja Kualitas Pelayanan dan Nilai uang Destinasi Wisata di Kawasan Bandung Barat. adapun tujuan khusus dari proyek akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan nilai uang di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat terhadap wisatawan
2. Untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan nilai uang di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai uang destinasi wisata di kawasan Bandung Barat terhadap kepuasan wisatawan. batasan berikut dibuat untuk menentukan ruang lingkup penelitian, Penelitian ini ditujukan kepada wisatawan yang pernah mengunjungi destinasi wisata di kawasan Bandung Barat. Khususnya Lembang *Park zoo* dengan 73 responden, *The great Asia Africa* dengan 73 responden dan *Floating Market* dengan 73 responden. Jumlah responden tersebut didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan teori (Hair Jr, 2017)

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Adapun manfaat penelitian tugas akhir bagi pelaku Industri wisata di Kawasan Bandung Barat adalah sebagai berikut:

a. Industri

Sebagai rekomendasi untuk membangun destinasi wisata dengan sarana dan prasarana kepariwisataan yang mendukung kualitas pelayanan terhadap pengunjung di destinasi wisata dikawasan Bandung Barat bagi pelaku pengelola objek wisata.

b. Pemerintah

Untuk dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten Bandung Barat perlu diketahui bahwa aksesibilitas menuju objek wisata masih terdapat jalan yang mengalami kerusakan untuk segera dilakukan perbaikan jalan agar pariwisata di kawasan Bandung Barat semakin berkembang karena Fasilitas pariwisata inilah yang nantinya dapat mendukung terciptanya kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi para wisatawan saat mengunjungi destinasi wisata. Salah satu solusi untuk membangun pariwisata ke arah yang lebih baik adalah dengan menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism*).

c. Wisatawan

Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang disuatu objek wisata adalah tanggung jawab bersama dalam menjaga prasarana yang ada dengan tidak merusaknya.

2. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk mendukung kemajuan dibidang pariwisata serta dapat digunakan sebagai pedoman oleh para pelaku wisata dan peneliti berikutnya dalam memperkaya ilmu mengenai kualitas pelayanan dan nilai uang.