

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Bandung Barat adalah kabupaten di provinsi Jawa Barat Indonesia. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari kabupaten Bandung. Kabupaten ini juga berbatasan dengan kabupaten Purwakarta dan kabupaten Subang. Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu wilayah terbesar di Jawa Barat yang sekaligus menjadi salah satu pusat perekonomian saat ini. Kabupaten Bandung Barat merupakan wilayah yang telah ramai menjadi salah satu tujuan destinasi wisata baik domestik ataupun mancanegara menghabiskan waktu untuk berlibur dan menikmati indahnya wisata di Bandung Barat.

Wisata yang ada di Bandung Barat sangat berpotensi untuk dijadikan tempat wisata yang ramai pengunjung. Apalagi, wilayah yang cukup dekat dari padatnya ibukota DKI Jakarta membuat masyarakat banyak berkunjung ke Bandung untuk bersantai dan melakukan refreshing. Jarak tempuh antara Jakarta dan Bandung pun hanya membutuhkan waktu kurang lebih dua jam melalui tol Cipularang. Di mana dalam hal ini jalur akses ke Bandung sangatlah bagus dan mudah diakses.

Akses yang mudah dan tempat yang strategis membuat banyak pelaku wisata mendirikan hiburan wisatanya yang memiliki daya tarik atraksi yang mempunyai salah satu unsur yang menentukan alasan wisatawan dalam melakukan perjalanan. Menurut Karyo yang dikutip dalam (Saway, Alvianna, Lasarudin, & Hidayatullah, 2021) mengemukakan atraksi atau daya tarik wisata tidak dapat terlepas dari konsep *what to see* dan *what to do* pada objek tujuan wisata. Berikut tabel angka jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 dan 2021 berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten 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/Years	
	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
<b>Jumlah Total</b>	<b>3.534.253</b>	<b>2.202.146</b>

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat  
*Source: Regional Revenue Agency of Jawa Barat Province*

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat diketahui bahwa jumlah angka kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang signifikan hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor manajemen, atraksi hingga dampak terhadap citra manajemen objek wisata terkait. Maka dari itu terdapat beberapa komentar dari wisatawan yang berkunjung ke objek wisata *Farmhouse Lembang* yang mengeluhkan pengalamannya yang kurang menyenangkan seperti.

Fakta bahwa beberapa atraksi objek wisata memungut tambahan biaya diluar biaya tiket masuk yang menyebabkan menurunnya minat wisatawan. Seperti dikutip dari Traveloka.com di atraksi wisata *FarmHouse Lembang*. Seorang pengunjung mengungkapkan: *"Biaya masuknya murah, tempatnya bagus ada buaya, musang, burung hantu, kakatua, kadal yang bisa diajak foto dengan bayar lagi 10.000"* (Yanny 23 April 2023).

Berdasarkan komentar dari salah seorang pengunjung tersebut maka dapat diketahui bahwa pengunjung tersebut merasa keberatan terhadap tambahan tarif yang dipungut untuk dapat berfoto bersama hewan yang disediakan sebagai daya tarik atraksi di *Farmhouse Lembang*. Hal seperti ini tentu memberikan dampak yang negatif terhadap pandangan pengunjung kepada pihak manajemen. Manajemen

pariwisata sendiri menekankan pentingnya pengelolaan pariwisata secara berkelanjutan atau bertanggung jawab, dengan memperhatikan keseimbangan antara kebutuhan harapan wisatawan, masyarakat setempat, dan lingkungan.

Menurut (Rachmawati, 2008) manajemen destinasi pariwisata adalah usaha untuk mengelola secara terpadu seluruh kegiatan pariwisata di suatu destinasi, meliputi aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan, dengan tujuan meningkatkan pengalaman wisatawan, meningkatkan pemasukan bagi penduduk setempat serta memastikan bahwa destinasi tersebut dapat dipertahankan dan terjaga untuk generasi yang akan datang. Seperti dikutip Traveloka.com seorang pengunjung mengungkapkan: *“Beberapa tempat ada yang kurang terawat, selebihnya sih oke”* (Veri A. N, 9 Mei 2023).

Fakta diatas mengungkapkan bahwa adanya kelalaian dari pihak manajemen yang menyebabkan kurang terawatnya fasilitas sehingga pengunjung merasa kurang puas, menurut (Sudiarta, 2012) manajemen adalah proses perencanaan, organisasi, koordinasi, dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien. Efektif di sini maksudnya tujuan tercapai sesuai rencana, dan efisien berarti bahwa manajemen dilakukan secara cermat, terorganisir dan tepat waktu.

Kelalaian dalam pengelolaan destinasi seharusnya tidak terjadi karena menyebabkan rusaknya citra destinasi wisata di hadapan wisatawan sehingga diharapkan kedepannya pengelolaan destinasi lebih diawasi dengan ketat. Menurut (Hanif, Kusumawati, & Mawardi, 2016) citra destinasi (*destination image*) merupakan keyakinan/ pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama berwisata.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Kualitas Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata di Kawasan Bandung Barat?

2. Bagaimana Kepentingan Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata di Kawasan Bandung Barat terhadap kepuasan pengunjung?
3. Bagaimana kepuasan indeks Wisatawan pada Kualitas Manajemen, Atraksi dan Citra di Destinasi Wisata Bandung Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan maka tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan Kinerja Kualitas Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata Bandung Barat. Adapun tujuan khusus dari proyek akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kinerja Kualitas Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata di Kawasan Bandung Barat
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata Kawasan Bandung Barat terhadap kepuasan pengunjung
3. Untuk mengetahui kepuasan Wisatawan pada Manajemen, Atraksi dan Citra di Destinasi Wisata Kawasan Bandung Barat

### **1.4 Batasan Masalah**

Penulis hanya meneliti pembahasan tentang pentingnya dan puasnya pengunjung pada Kinerja Kualitas Manajemen Atraksi dan Citra yang ada di Destinasi Wisata Bandung Barat

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Pemerintah  
Manfaat hasil penelitian bagi instansi pemerintah adalah, agar pemerintah dapat mengembangkan Kualitas wisata di kota Bandung untuk meningkatkan daya Tarik wisatawan lokal maupun asing dalam berwisata

kuliner serta untuk membantu dalam mengelola industri Bar dengan lebih baik, serta memperkuat citra positif kota Bandung sebagai kota yang ramah wisatawan dan peduli terhadap kualitas layanan yang diberikan

#### 2. Industri

Manfaat hasil penelitian bagi wisatawan adalah, memberikan saran serta rekomendasi bagi para wisatawan dalam memilih hotel yang baik dan memberikan pengalaman yang menyenangkan selama liburan mereka

#### 3. Wisatawan

Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi industri akomodasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pada bar mereka, sehingga dapat membentuk citra positif bagi hotel. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membuat mereka lebih cenderung untuk kembali mengunjungi hotel di masa depan.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk mendukung kemajuan dibidang kualitas destinasi serta dapat digunakan sebagai pedoman oleh para pelaku wisata dan peneliti berikutnya dalam memperkaya ilmu mengenai kualitas destinasi Atraksi, Manajemen dan Citra di kawasan Bandung Barat