

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi yang signifikan. Pariwisata juga merupakan sumber pendapatan devisa penting bagi negara dan berperan besar dalam pembangunan ekonomi Indonesia yang masih tumbuh dengan lambat saat ini. Sektor pariwisata Indonesia memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut. Jika pengembangan sektor pariwisata dilakukan secara optimal, maka dapat menarik kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara yang akan berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata. Melalui transaksi tersebut, masyarakat setempat dapat meningkatkan taraf hidup mereka, dan negara juga dapat memperoleh devisa dari pertukaran mata uang asing ke rupiah.

Undang-undang No 10 Tahun 2009 mendukung pengembangan pariwisata dengan mengatakan bahwa objek wisata di suatu daerah dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), meningkatkan taraf hidup masyarakat, memperluas kesempatan kerja, meningkatkan kesadaran lingkungan dan melestarikan alam dan budaya setempat. Pariwisata alam, budaya, kesenian, dan taman wisata dapat menjadi pendorong perekonomian dan menyerap tenaga kerja sehingga sumber daya manusia dan alam dapat dimanfaatkan secara optimal. Indonesia sebagai negara yang kaya akan alam, memanfaatkan kekayaannya sebagai objek wisata alam untuk mendatangkan devisa. Namun, untuk memajukan dan memanfaatkan kekayaan tersebut, langkah awal yang harus diambil adalah dengan mengenal dan memeliharanya dengan baik.

Program nasional pariwisata didukung oleh program dan kegiatan dari Kementerian Lembaga (KL) dan setiap kementerian diharapkan untuk memberikan dukungan dalam pengembangan pariwisata melalui program dan kegiatan yang mendukung industri pariwisata tersebut. KL harus memfokuskan perhatiannya

dalam menyusun program dan kegiatan yang dapat secara integratif mendukung pembangunan program prioritas. Oleh karena itu, KL harus mempertimbangkan tiga kunci sukses dalam pembangunan destinasi pariwisata, yaitu aksesibilitas, amenities, dan atraksi. Destinasi pariwisata sendiri adalah sebuah kawasan geografis yang terletak di satu atau lebih wilayah administratif yang memiliki daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya industri pariwisata.

Menurut peraturan Pemerintah No 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025, aksesibilitas pariwisata mencakup segala jenis sarana dan prasarana transportasi yang mendukung pergerakan wisatawan dari wilayah asalnya menuju destinasi pariwisata serta dalam melakukan pergerakan di dalam wilayah destinasi pariwisata yang terkait dengan motivasi kunjungan wisata. Amenitas sendiri mencakup fasilitas pariwisata yang khususnya ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata, yang mencakup prasarana umum dan fasilitas umum. Prasarana umum di sini merujuk pada kelengkapan dasar fisik suatu lingkungan yang pengadaannya memungkinkan suatu lingkungan dapat beroperasi dan berfungsi sebagaimana mestinya. Pembangunan destinasi pariwisata juga memerlukan fasilitas umum sebagai sarana pelayanan dasar fisik suatu lingkungan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari. Sedangkan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata.

Salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai panorama alam dan daya tarik wisata yang unik, indah dan mempesona adalah daerah Bandung Selatan tepatnya di daerah Kawasan Ciwidey. Destinasi wisata di kawasan Ciwidey juga merupakan destinasi wisata yang cukup populer di Jawa Barat karena memiliki berbagai macam objek wisata menarik, seperti Kawah Putih dan Ranca Upas. Berdasarkan data BPS tahun 2019, jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Bandung Selatan (di mana Kawasan Ciwidey berada) mencapai 3,89 juta wisatawan.

Namun, pengembangan pariwisata di Kawasan Ciwidey masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kualitas manajemen dan atraksi wisata. Berikut beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas manajemen dan atraksi wisata di kawasan Ciwidey.

Masalah Kualitas Pelayanan Wisata Menurut survei yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2020, terdapat sejumlah keluhan dari wisatawan terkait kualitas pelayanan wisata di kawasan Ciwidey, termasuk di Ranca Upas. Beberapa keluhan yang sering diungkapkan adalah kurangnya fasilitas umum yang memadai, kebersihan yang kurang terjaga, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada pengunjung. Masalah Lingkungan dan Kebersihan Kawasan Ciwidey, khususnya di Ranca Upas, juga mengalami masalah lingkungan dan kebersihan yang seringkali menjadi perhatian para wisatawan. Beberapa masalah yang sering dijumpai adalah sampah yang berserakan di sekitar objek wisata, air danau yang tercemar, serta keberadaan jalan setapak yang kurang terawat.

Manajemen yang baik pada destinasi wisata dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing wisata. Menurut Kotler (2003), manajemen pariwisata terdiri dari tiga aspek utama, yaitu manajemen destinasi, manajemen atraksi wisata, dan manajemen layanan. Manajemen destinasi berfokus pada pengembangan dan promosi destinasi wisata, manajemen atraksi wisata berfokus pada pengelolaan objek wisata dan fasilitas pendukung, dan manajemen layanan berfokus pada kualitas pelayanan terhadap wisatawan.

Ada beberapa kendala dalam pengembangan tempat wisata di kawasan Ciwidey. Kendala tersebut antara lain minimnya infrastruktur, terbatasnya jumlah tenaga kerja yang berkualitas dan minimnya dukungan pemerintah daerah untuk pengembangan destinasi wisata. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai kualitas pengelolaan pariwisata dan destinasi wisata di kawasan Ciwidey.

Sementara itu, atraksi wisata yang menarik dapat meningkatkan minat kunjungan wisatawan. Menurut Pearce (1988), atraksi wisata terdiri dari empat elemen utama, yaitu atraksi utama, atraksi pendukung, infrastruktur dan fasilitas, serta aksesibilitas. Atraksi utama adalah objek wisata yang menjadi daya tarik utama, atraksi pendukung adalah objek wisata yang menunjang daya tarik utama, infrastruktur dan fasilitas adalah prasarana dan sarana pendukung objek wisata, sedangkan aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai objek wisata.

**Tabel 1.1**  
**Data Ulasan Dari Beberapa Destinasi Wisata Kawasan Ciwidey**

No	Ulasan	Destinasi Wisata	Link
1	<p>Sudah not recommended. Alasannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mbak penjaga tiket tidak profesional. Jutek dan tidak ramah. Seharusnya si mbak bisa menjelaskan alternatif masuk ke kawah putih.</li> <li>2. Entry Ticket utk mobil tidak worth it. 150rb/mobil dan anda tidak mendapatkan treatment apa2 utk mobil anda.</li> <li>3. Jalan menuju kawah putih sepanjang 5 KM seperti offroad. Dari tahun2 lalu tidak diperbaiki. Hancur. Kemana semua uang tiket masuk mobil itu?</li> </ol> <p>Seharusnya dgn harga tiket masuk 150rb, setidaknya kita bisa mendapatkan jalan masuk yg mulus. Ini malah memperrusak mobil.</p>	Kawah Putih (Ciwidey)	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g7937729-d1417346-Reviews-White_Crater-Ciwidey_West_Java_Java.html">https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g7937729-d1417346-Reviews-White_Crater-Ciwidey_West_Java_Java.html</a>
2	<p><i>Views are ok but not much else around the lake. The entry price is NOT worth it, especially if you're a foreigner, as you would need to pay 10x a local. That is ridiculous, I really do not see what the entry</i></p>	Situ Patenggang (Ciwidey)	<a href="https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g7937729-d7939797-Reviews-Patenggang_Lake-Ciwidey_West_Java_Java.html">https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g7937729-d7939797-Reviews-Patenggang_Lake-Ciwidey_West_Java_Java.html</a>

No	Ulasan	Destinasi Wisata	Link
	<i>fee is for, as you need to pay for parking once you're inside. Road and parking facility is terrible.</i>		
3	Tempat cukup luas tapi jalan rusak. Bayar tiket masuk per orang 15ribu dan mobil 10ribu. Bisa jadi tempat berkemah. memberi makan rusa, ada dijual wortel dan kangkung. Rusa-rusa tampak kelaparan tapi jinak. Ada kolam renang, bayar lagi tapi sepi. Ada pedagang kaki lima dan warung. Penjual strawberry tidak bagus karena banyak yang busuk di bawahnya. Rugi belinya.	Kampung Cai Ranca Upas	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g297704-d3626568-Reviews-Kampung_Cai_Ranca_Upas-Bandung_West_Java_Java.html">https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g297704-d3626568-Reviews-Kampung_Cai_Ranca_Upas-Bandung_West_Java_Java.html</a>

Sumber: Tripadvisor

Berdasarkan Tabel 1.1 Masih kurangnya kualitas manajemen dan atraksi wisata di kawasan wisata daerah tersebut mulai dari masalah dalam hal pelayanan, fasilitas, dan harga yang tidak sepadan dengan kualitas yang diberikan. Penjaga tiket tidak ramah dan profesional, fasilitas jalan dan parkir buruk, serta harga tiket yang tinggi namun tidak didukung dengan kualitas yang memadai. Jalanan yang rusak sehingga dapat merusak mobil, yang semestinya harga tiket yang mahal seharusnya menunjang fasilitas yang diharapkan oleh wisatawan. Harga tiket yang lebih mahal untuk wisatawan asing juga dianggap tidak adil. Meskipun tempat ini lumayan luas, namun tampilannya yang biasa dan tidak banyak yang bisa dilihat di sekitar danau sehingga kurangnya atraksi wisata di daerah tersebut. Adanya kolam renang yang sepi dan penjual buah strawberry yang kurang baik membuat pengunjung merasa kecewa dan merugi. Oleh karena itu, pengalaman yang kurang menyenangkan ini menyiratkan bahwa tempat tersebut tidak direkomendasikan untuk dikunjungi lagi.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti menyadari bahwa pengembangan pariwisata di Kawasan Ciwidey masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal

kualitas manajemen dan atraksi wisata. Kendala dalam pengembangan tempat wisata di Kawasan Ciwidey antara lain minimnya infrastruktur, terbatasnya jumlah tenaga kerja yang berkualitas, dan minimnya dukungan pemerintah daerah untuk pengembangan destinasi wisata. Oleh karena itu, perlu dilakukakan kajian yang lebih mengenai kualitas pengelolaan pariwisata dan destinasi di Kawasan Ciwidey. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja kualitas manajemen dan atraksi wisata pada destinasi di Kawasan Ciwidey.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja kualitas manajemen dan atraksi wisata pada destinasi wisata kawasan Ciwidey?
2. Bagaimana indeks kepuasan wisatawan pada manajemen dan atraksi wisata pada destinasi wisata di kawasan Ciwidey?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan kualitas manajemen dan atraksi wisata pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas manajemen dan atraksi wisata dengan kepuasan wisatawan.
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan wisatawan terhadap manajemen dan atraksi wisata pada destinasi wisata di kawasan Ciwidey.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya akan memfokuskan pada kinerja kualitas manajemen dan atraksi wisata pada destinasi wisata di Kawasan Ciwidey, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk destinasi wisata di kawasan lainnya. Kemudian penelitian ini hanya akan menggunakan metode survei untuk

mengumpulkan data dari responden wisatawan di Kawasan Ciwidey, sehingga hasil penelitian dapat dipengaruhi oleh subjektivitas dan bias responden.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Pemerintah**

Manfaat hasil penelitian ini bagi instansi pemerintah adalah, agar sektor wisata di kawasan Ciwidey mendapat perhatian guna meningkatkan dan mengevaluasi kinerja dari kualitas manajemen dan atraksi wisata.

#### **2. Bagi Industri**

Manfaat hasil penelitian ini bagi industri adalah, agar Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merencanakan dan mengembangkan destinasi wisata yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

#### **3. Bagi Wisatawan**

Manfaat hasil penelitian ini bagi wisatawan adalah, agar wisatawan memperoleh informasi yang lebih akurat, sehingga akan membantu wisatawan untuk memilih destinasi wisata yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Dari segi teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dan literatur di bidang pariwisata, khususnya dalam mengkaji kinerja destinasi wisata, kualitas manajemen dan atraksi wisata, serta kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan destinasi wisata.