

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara yang terkenal akan bermacam potensi wisata diantaranya wisata spritual atau religi, wisata pantai, wisata desa, wisata budaya dan wisata kuliner. Jawa Barat termasuk salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki kekayaan potensi sumber daya alam meliputi adat istiadat daerah setempat, budaya dan keramahan. Selain itu, Provinsi Jawa Barat termasuk destinasi unggulan di Indonesia, Wisata di wilayah ini dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Kegiatan sosial, ekonomi, dan industri dalam skala besar pariwisata tentu berperan penting, hingga saat ini pariwisata telah menghasilkan perubahan ekonomi yang cukup signifikan. Selain itu juga terdapat sektor industri lainnya yang dilibatkan oleh pariwisata diantaranya akomodasi dan transportasi yang ekonomis. Hal ini jika dilihat tentu telah menjadi perubahan besar bagi tingkat pendapatan ekonomi masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan maka seseorang perlu berkunjung ketempat wisata, dengan tujuan bertempat tinggal sementara di luar tempat tinggalnya, kegiatan ini tentu tidak dapat menghasilkan upah (Suwantoro, 2004).

Damanik dan Weber (2006) menjelaskan bahwa adanya hal yang berkaitan dengan kegiatan olahraga guna memenuhi kesehatan, keagamaan, konvensi, dan urusan lainnya. Sehingga salah satunya wisata mempunyai potensi yang ada pada semua objek seperti (alam, budaya, buatan Manusia), hal tersebut perlu adanya perlakuan guna menghasilkan nilai daya tarik untuk wisatawan yang berkunjung. Untuk menjaga tingkat kepuasan wisatawan maka pengelola harus mengetahui dan mampu memperbaiki kekurangan serta memelihara atau meningkatkan kelebihan dari daerah wisata tersebut, sehingga terjadi peningkatan wisatawan untuk berkunjung kembali (Tangkere dan

Sondak, 2017). Salah satu segi kualitas dan kuantitas yang dapat memenuhi standar kebutuhan wisatawan yaitu dari segi infrastruktur dan fasilitas yang tersedia, dimana hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang datang ke Rancaupas. Meskipun objek wisata yang ada sangat unik dan menarik namun, jika tidak rendahnya kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang kurang baik maka, hal tersebut membuat wisatawan yang datang akan merasa tidak puas (Septiani, 2010).

Kunci keberhasilan suatu destinasi wisata yakni rasa loyalitas dan kepuasan pengunjung itu sendiri sehingga, mereka akan datang kembali serta menarik lebih banyak wisatawan. Maka perlu diketahui sejauh mana kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana pariwisata yang ada di Ranca Upas. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung usaha pariwisata suatu daerah seperti hotel, souvenir, restoran, dan lain-lain, sehingga dapat mengembangkan usaha pariwisata di suatu daerah. Jika ada pariwisata maka faktor kepuasan pengunjung menjadi prioritas pelaku usaha pariwisata. Oleh karena itu ada beberapa alasan untuk mengutamakan kepuasan wisatawan yaitu adanya peningkatan pesaing, biaya pengeluaran perusahaan yang semakin besar guna menjalankan kegiatan kepuasan wisatawan, serta perubahan yang diinginkan oleh wisatawan (Kirom dalam Deddy, 2014).

Destinasi wisata yang dimiliki daerah Kota Bandung terbentuk dari kondisi geografis, sejarah, dan budaya. Potensi wisata yang berasal dari kondisi geografis meliputi destinasi wisata alam dan destinasi wisata buatan. Potensi wisata dari destinasi wisata sejarah dan budaya yang dikenal di Kota Bandung yaitu Gedung Sate dan Saung Angklung Udjo. Destinasi wisata menjadi salah satu bagian yang di pertimbangkan dalam pembangunan dan perkembangan disuatu tempat yakni adanya faktor-faktor yang mempengaruhi. Pertama adalah kondisi masyarakat dimana semakin tinggi jenjang pendidikan dan pendapatan seseorang, maka akan semakin besar kebutuhan mereka akan wisata. Kedua, wisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai

bidang lain. Ketiga, daya tarik suatu destinasi wisata disesuaikan dari kekuatan daya saing yang dimiliki seperti manajemen yang bagus terhadap destinasi wisatanya (Badan Pusat Statistik, 2016).

Salah satu tempat wisata yang saat ini sering dikunjungi di Kota Bandung adalah wisata Ranca Upas. Wisata Ranca Upas terletak di Kecamatan Rancabali Desa Patengan Kabupaten Bandung yang dikelola dengan baik oleh Perhutani Kota Bandung dimana tempat tersebut sering dikunjungi oleh wisatawan dengan destinasi wisata yang menarik seperti Air Panas Cimanggu, Kawah Putih, Kawani Tegal sebagai objek wisata yang kegiatannya di luar ruangan dan adanya hotel untuk tempat wisatawan beristirahat. Selain itu, di Rancaupas juga terdapat penangkaran rusa dan wisatawan diperbolehkan untuk memberikan makanan. Wisata Ranca Upas sebagai daerah wisata yang melestarikan keindahan alam tanpa mengubah atau merusak daerah tersebut. Untuk urusan regulasi Wisata Ranca Upas telah disebutkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten (PERDA) Bandung No. 27 Tahun 2016 tentang Penataan Ruang Kabupaten Bandung (RTRW) 2016-2036 Pasal 52 (1) Peruntukan kawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (3) huruf i, meliputi: a. kawasan wisata alam, b. kawasan wisata budaya, c. kawasan wisata agro; dan D. kawasan wisata buatan. Sedangkan Ranca Upas di Kecamatan Rancabali dikembangkan dengan tetap menjaga dan melestarikan alam sekitar untuk menjaga keindahan destinasi wisata.

Selain berfungsi sebagai daerah wisata, Ranca Upas memiliki fungsi lainnya yaitu fungsi konservasi dikarenakan adanya lahan hutan yang cukup luas. Konsep dasar dari objek wisata Ranca Upas adalah kawasan wisata alam yang berisi edukasi dan pelestarian lingkungan (Kastolani 2014). Wisata Ranca Upas memiliki luas 215 hektar yang berlokasi di bagian dari wilayah Bandung Selatan secara administratif pemerintahan berada di Desa Patengan, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Kondisi alam Wana Wisata Ranca Upas yang berada di ketinggian, 1700 mdpl, dengan suhu udara

rata-rata 17<sup>0</sup>C – 20<sup>0</sup>C. Wisata Ranca Upas dengan Bandung dapat ditempuh sekitar 50 km dengan jarak tempuh yang tidak begitu jauh, lokasi ini sering dijadikan daerah *outdoor activity* di kawasan Ranca Upas. Ranca Upas merupakan tempat dengan konsep alam yang meliputi: lanskap hutan alam dan perkebunan dan keberadaan penangkaran rusa jenis *cervus timorensis* yang dikelola sejak tahun 1991 kemudian kawasan hutan dikelilingi oleh pegunungan yang di dalamnya terdapat flora, fauna dan fasilitas yang cukup memadai seperti kamar mandi umum, dan sarana ibadah masjid, serta area *outbond*, panahan, menunggang kuda, kolam renang air hangat, *Jungle Track*, tenda gantung dan lainnya. Keberadaan penangkaran rusa dan perkemahan di wisata Ranca Upas menjadi daya tarik tersendiri di tempat wisata alam ini.

Wisata Ranca Upas memiliki beberapa atraksi diantaranya *Camping Ground*, Penangkaran Rusa, Kolam Renang, Onsen/pemandian air panas, Outbound (kuda, panah, ATV), Glamping (igloo camp), Agro wisata Strawberry, *healing forest*. Berdasarkan keseluruhan atraksi yang berada di wisata Ranca Upas maka peneliti tertarik untuk meneliti atraksi Penangkaran Rusa dan Perkemahan karena dua atraksi tersebut memiliki daya tarik yang besar seperti fasilitas yang memadai dan menarik seperti; MCK, Listrik, Mushola, lapangan area terbuka, tenda untuk disewakan kepada pengunjung dan para pengunjung bebas memilih lokasi yang diminati, kemudian tenda akan dipasang dan dilepaskan oleh para petugas di wisata Ranca Upas. Fasilitas di penangkaran rusa disediakan wortel untuk makanan rusa, fotografer dan yang lainnya. hal menarik lainnya. Pengunjung dapat menikmati suasana alam wisata Ranca Upas dan dapat menikmati sunrise. Jalan menuju ke wisata Ranca Upas sangatlah mudah karena pengunjung dapat melalui jalan utama. kemudian moda transportasi yang digunakan oleh para pengunjung yaitu transportasi pribadi seperti motor dan mobil, adapun transportasi umum seperti angkot namun untuk transportasi ini sangat jarang digunakan oleh pengunjung. Dengan

adanya wisata Ranca Upas ini pemerintah daerah Kabupaten Bandung sangat berkontribusi salah satunya mempromosikan wisata Ranca Upas.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Ranca Upas 2015-2021

Lokasi Wisata	Tahun	Jumlah Pengunjung
Ranca Upas	2015	68.882
	2016	81.013
	2017	36.417
	2018	94.209
	2019	101.283
	2020	205.772
	2021	145.673

Sumber: Perhutani, 2015 – 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat angka kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2017, kunjungan wisatawan Ranca Upas mengalami penurunan karena berbagai faktor seperti rendahnya tingkat kepuasan wisatawan terhadap tempat wisata Ranca Upas seperti dari sisi pelayanan, kualitas, dan fasilitas yang disediakan oleh Ranca Upas. Sedangkan, pada tahun 2017-2020 terjadi peningkatan yang cukup baik. Jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2021 sebanyak 145.673 dalam 6 bulan. Hal tersebut disebabkan karena, tingginya tingkat kepuasan wisatawan terhadap wisata Ranca Upas. Hal tersebut menunjukkan banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung ke Ranca Upas.

Kepuasan pengunjung termasuk salah satu faktor yang penting untuk membuka bisnis baru atau mempertahankan kelangsungan bisnis iyang sudah ada. Dalam dunia bisnis, perusahaan yang dapat memberikan rasa puas ke pada pengunjung akan memenangkan persaingan tersebut karena dengan begitu akan terbentuk rasa loyalitas pelanggan. Menurut Wilkie (1994) ada 4 elemen dalam kepuasan konsumen seperti ekspektasi (harapan pelanggan

mengenai barang atau jasa yang akan dibelinya), *Performance* (pengalaman pelanggan mengenai penggunaan barang atau layanan jasa yang didapatkan), *Comparison* (barang atau jasa yang didapat ternyata sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan sebelumnya) dan *Confirmation* (bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk atau jasa yang didapat).

Faktor lain yang menjadi daya tarik pengunjung mendatangi tempat wisata yaitu aksesibilitas menuju daerah tersebut. Aksesibilitas yakni kemudahan akses untuk menuju ke tempat wisata yang meliputi jarak, kondisi jalan, waktu tempuh, moda transportasi yang ada, serta biaya yang dikeluarkan selama perjalanan. Dengan memperhatikan aksesibilitas tempat wisata seperti kondisi jalan yang baik, jarak dan waktu tempuh tidak lama dapat menambah pertimbangan wisatawan untuk berkunjung. Namun, di bidang pariwisata aksesibilitas menuju tempat wisata belum sepenuhnya diselidiki dan diperhatikan, meskipun aksesibilitas sudah dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi dalam daya tarik tujuan wisata (Susumaningsih, 2020). Oleh karena itu penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul "Kepuasan Pengunjung Terhadap Prasarana dan Sarana Destinasi Wisata Ranca Upas di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Destinasi wisata apa yang menarik wisatawan berkunjung ke Wisata Ranca Upas?
2. Bagaimana aksesibilitas pengunjung untuk menuju ke tempat wisata Ranca Upas?
3. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap prasarana dan sarana di Wisata Ranca Upas?

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar penelitian ini tidak meluas, maka permasalahannya hanya dibatasi tentang Kepuasan Pengunjung Terhadap Prasarana dan Sarana Destinasi Wisata Ranca Upas di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

### **D. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yakni: Bagaimana Kepuasan pengunjung Terhadap Prasarana dan Sarana Destinasi Wisata Ranca Upas Di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

### **E. Manfaat Penelitian**

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

Paparkan manfaat bagi institusi, peneliti dan objek penelitian:

- a) Penelitian diharapkan sebagai informasi dalam mengidentifikasi kepuasan pengunjung terhadap prasarana dan sarana wisata Ranca Upas.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi yang berguna untuk masyarakat, pemerintah, dan akademik.
- c) Melengkapi persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan jurusan Pendidikan Geografi di Universitas Negeri Jakarta, hasil dari penelitian ini idapat menambah bahan referensi bagi perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Universitas Negeri Jakarta bagi peneliti lain yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan.

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

- a. Bagi Wisata Ranca Upas di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian tentang prasarana dan sarana yang mendukung terhadap perkembangan destinasi wisata. Serta informasi tambahan bagi masyarakat yang ingin melakukan kunjungan wisata di Ranca Upas

- b. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini hendaknya dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi mahasiswa yang berminat melanjutkan dan melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata.

