

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang paling dinamis dan penting dalam perekonomian nasional. Dengan lebih dari 17.000 pulau, Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat beragam, menjadikannya salah satu destinasi wisata utama di dunia. Namun, tantangan globalisasi dan modernisasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri ini. Persaingan antar destinasi wisata semakin ketat, menuntut setiap destinasi untuk terus berinovasi dan meningkatkan daya saingnya. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah melalui pengembangan citra destinasi wisata.

Citra destinasi dapat diartikan sebagai kesan menyeluruh yang ditampilkan oleh suatu destinasi wisata. Menurut (Safitri et al., 2020), citra destinasi adalah penilaian seseorang ataupun cara pandang wisatawan terhadap suatu objek wisata berdasarkan pengalaman berkunjung yang tersimpan dalam memori ingatan dapat diinterpretasikan sebagai citra suatu destinasi. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik fungsional yang mencakup aspek nyata destinasi serta karakteristik psikologis yang mencakup aspek tidak berwujud suatu destinasi wisata.

Pengalaman yang dirasakan ketika mengunjungi sebuah tempat wisata menjadi pertimbangan pengunjung saat ini dalam memilih destinasi. Sehingga pengalaman pengunjung (*customer experience*) perlu menjadi perhatian para pengelola atau pemasar dalam memuaskan konsumennya sehingga dapat memenangkan persaingan (Pradana, 2018). Hal ini dapat menentukan apakah suatu destinasi

wisata bisa bertahan dan berkembang atau akan tenggelam. Citra suatu destinasi wisata juga dapat mempengaruhi niat wisatawan dan menjadi alasan untuk memberikan gambaran kepada orang lain mengenai destinasi wisata tersebut. Mengembangkan citra destinasi dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi kualitas layanan serta meningkatkan sarana dan prasarana destinasi wisata (Shalsha Afifah Ayumi et al., 2022).

Setiap mengunjungi destinasi wisata, pengunjung pasti melihat lingkungan sekitar tempat wisata, seperti pemandangan, kondisi lingkungan, serta fasilitas yang tersedia. Hal ini adalah salah satu yang menentukan citra sebuah destinasi wisata, karena dengan menilai fisik sebuah destinasi wisata, pengunjung dapat menilai karakteristik fungsional destinasi tersebut. Karakteristik yang dimaksud adalah tampak secara fisik dan nyata. Konsumen akan mampu membedakan produk dan jasa yang satu dengan lainnya karena mereka dapat merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung melalui lima pendekatan (*sense, feel, think, act, relate*), baik sebelum maupun ketika mereka mengonsumsi sebuah produk ataupun menggunakan sebuah jasa.

Menurut (Andalas & Kartika, 2020), kualitas layanan bisa diartikan sebagai suatu tanggapan subyektif konsumen terhadap segala hal baik langsung maupun kontak tidak langsung dengan layanan dan penyedia layanan, dan mengkonseptualisasikan pengalaman itu sebagai perjalanan konsumen dengan perusahaan dari waktu ke waktu. Kualitas layanan mengacu pada konsumen, penyedia layanan, dan pihak ketiga. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas layanan hasil interaksi secara keseluruhan yang meliputi organisasi, sistem atau

proses bisnis, karyawan, aktor dan konsumen. Selain kualitas layanan, citra sebuah destinasi wisata juga bisa dibentuk melalui pemeliharaan sarana prasarana pada suatu destinasi wisata.

Sarana prasarana di sebuah destinasi wisata merupakan salah satu hal yang mempengaruhi citra wisata. Pemanfaatan sarana dan prasarana dalam kegiatan kerja sebagai wujud proses kerja bersama dalam pendayagunaan dan kenyamanan yang diperlukan untuk segala tugas pekerjaan (Anjelina et al., 2023). Kenyamanan dan keamanan yang dirasakan saat berada di suatu tempat wisata merupakan nilai tambah bagi tempat wisata tersebut. Hal ini dapat membangun citra sebuah destinasi wisata.

Sejalan dengan perkembangan industri pariwisata, olahraga rekreasi juga mulai mengambil peran penting sebagai daya tarik wisata. Olahraga seperti salah satunya arung jeram, menawarkan pengalaman unik yang menggabungkan petualangan dan apresiasi terhadap alam. Perkembangan industri olahraga arung jeram sejalan dengan pemanfaatan sumber daya alam yang dimanfaatkan dengan baik oleh pengelola industri olahraga arung jeram. Serta sejalan juga dengan keinginan masyarakat dalam mencari kepuasan dengan bentuk olahraga alam dan rekreasi air dengan melewati jeram-jeram sungai. Peralatan seperti perahu karet dan perlengkapan arung jeram lain dengan standar yang baik serta arahan dari para pemandu arung jeram yang berpengalaman serta bersertifikat akan menambah rasa aman bagi para penikmat olahraga arung jeram.

Salah satu industri pariwisata arung jeram yang tengah berkembang adalah Kalibaru *Rafting* yang berada di daerah Sentul, Bogor, Jawa Barat. Dengan memanfaatkan karakteristik sungai yang ideal untuk arung jeram sebagai daya tarik utama, Kalibaru *Rafting* memanfaatkan Sungai Kalibaru yang merupakan irigasi dari Sungai Ciliwung yang tentu sangat strategis untuk dimanfaatkan sebagai obyek wisata alam, khususnya arung jeram.

Sungai Kalibaru memiliki kelebihan dalam karakteristik sungai seperti arus sungai, debit air yang dapat diatur oleh pengelola pintu air, kecuraman, jeram dan tipologi Sungai yang cukup aman untuk digunakan sebagai medan arung jeram bahkan untuk kategori pemula. Salah satu pelaku industri olahraga rekreasi yang memanfaatkan keadaan ini adalah Kalibaru *Rafting*. Selain itu, Kalibaru *Rafting* juga mempunyai wisata olahraga lain, diantaranya *river tubing*, *outbound*, *off road* dan *paintball*. Sayangnya, Kalibaru *Rafting* ini masih di tahap berkembang ditengah pesaing yang padat. Hal inilah yang membuat Kalibaru *Rafting* harus meningkatkan citra yang mereka punya di mata wisatawan, sehingga mampu bersaing ditengah padatnya industri olahraga rekreasi khususnya arung jeram.

Peningkatan citra destinasi tidak hanya akan menarik lebih banyak pengunjung, tetapi juga dapat memastikan keberlanjutan industri pariwisata itu sendiri. Studi terdahulu oleh Fredy Tamahela yang ditulis dalam bentuk jurnal dan menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa citra destinasi yang positif dapat mempengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Tamahela & Nugroho, 2022). Dengan demikian,

mengembangkan dan mempertahankan citra positif adalah langkah strategis dalam pengelolaan destinasi wisata.

Setelah membaca dan mempelajari beberapa jurnal penelitian, penulis menyimpulkan bahwa beberapa penelitian telah berbicara tentang pengaruh citra destinasi wisata terhadap minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata. Selain itu, ada pula penelitian yang mengungkapkan tentang pengaruh citra destinasi wisata terhadap perkembangan suatu industri pariwisata. Penulis tertarik untuk mengangkat beberapa faktor yang mempengaruhi citra destinasi wisata diantaranya yaitu kualitas layanan dan sarana prasarana pada suatu destinasi wisata.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengembangkan hal-hal tersebut dengan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap citra destinasi wisata yang bertempat di Kalibaru *Rafting*, Bogor. Penulis ingin mengetahui pengaruh antara kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap citra destinasi wisata di Kalibaru *Rafting* karena belum ada yang meneliti tentang hal tersebut agar objek wisata tersebut dapat mengevaluasi permasalahan yang ada, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Agar kemudian Kalibaru *Rafting* dapat memiliki banyak pengunjung yang datang dan mencoba pelayanan yang ditawarkan sehingga dapat terus berkembang, dikenal, dan dikunjungi oleh seluruh masyarakat Indonesia yang nantinya harapan penulis, bukan lagi hanya bagian dari salah satu destinasi wisata di Bogor, tetapi menjadi salah satu destinasi wisata terkenal di Bogor.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka penulis menentukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan Kalibaru Rafting berpengaruh terhadap citra destinasi wisata.
2. Sarana prasarana Kalibaru Rafting berpengaruh terhadap citra destinasi wisata.
3. Kualitas layanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap citra destinasi wisata.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, agar tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka dibatasi dengan pembatasan masalah pada **Wisatawan Kalibaru Rafting Bogor**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, penulis merumuskan masalah antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap citra destinasi wisata Kalibaru Rafting Bogor?
2. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap citra destinasi wisata Kalibaru Rafting Bogor?
3. Apakah kualitas layanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap citra destinasi wisata Kalibaru Rafting Bogor?

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai upaya untuk menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana terhadap citra destinasi wisata Kalibaru Rafting, Bogor.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai tambahan bahan evaluasi, pertimbangan, masukan dan saran terhadap Kalibaru *Rafting*, Bogor.
3. Bagi penulis, penelitian ini menjadi ilmu pengetahuan tambahan terkait dengan faktor yang mempengaruhi citra destinasi wisata.
4. Sebagai sumber informasi bagi manajemen pengelola untuk mengetahui sebagaimana pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana dalam pembentukan citra destinasi wisata Kalibaru *Rafting*, Bogor.
5. Sebagai sumber informasi tentang pengaruh kualitas layanan dan sarana prasarana sebagai pilar pembentukan citra destinasi wisata Kalibaru *Rafting*, Bogor.

