

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan potensi wisata yang beraneka ragam, karena memiliki banyak suku bangsa yang mampu menciptakan sebuah industri wisata. Industri wisata untuk Indonesia adalah kesempatan yang tidak boleh diabaikan (Anwari, 2023). Keindahan alam dan kekayaan budaya yang beragam menjadikan Indonesia sebagai destinasi wisata yang tidak hanya menawarkan pengalaman liburan saja tetapi juga memberikan wawasan yang mendalam tentang keberagaman dan kekayaan warisan budaya.

Ada banyak jenis wisata tidak hanya wisata alam saja, tetapi juga ada wisata buatan. Wisata alam diantaranya pegunungan, pantai, air terjun, danau dan lainnya. Wisata buatan termasuk kebun binatang, taman bunga, tempat rekreasi lainnya seperti dufan. Setiap tempat wisata menawarkan pengalaman menarik yang disesuaikan dengan minat dan preferensi pengunjung. Tempat wisata yang memiliki keindahan menarik bisa memikat banyak pengunjung mancanegara datang hingga pelosok Indonesia.

Wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara, objek wisata merupakan tempat yang menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan

kepuasan khususnya terhadap pengunjung (Harahap, 2018). Tujuan dari wisata ini yaitu untuk merasakan secara langsung berbagai budaya, alam, sejarah dan daya tarik lain dari objek wisata yang dikunjungi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya tarik dan daya saing destinasi wisata, pengelola harus memahami terlebih dahulu faktor-faktor apa saja yang bisa meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu tempat wisata, penting bagi peningkatan dan pengembangan tempat wisata, karena pengunjung dapat merasakan kesenangan, kekecewaan, kenyamanan, dan menghilangkan rasa jenuh dengan kepuasannya terhadap objek wisata yang dikunjungi. Tempat wisata yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pengunjung cenderung memiliki reputasi positif dan menarik lebih banyak pengunjung bagi objek wisata tersebut. Pengunjung yang puas cenderung untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada oranglain. Kepuasan pengunjung bergantung pada interaksi antara pengunjung dan lokasi yang didukung dengan berbagai prasarana dan sarana tempat wisata.

Ada beberapa kriteria yang digunakan pengunjung untuk menilai kepuasan yang diberikan oleh pengelola tempat wisata seperti pelayanan yang ramah, biaya yang dibayar sebanding dengan apa yang pengunjung terima, kemudahan akses ke tempat wisata, keamanan untuk keselamatan pengunjung dari potensi bahaya, kualitas prasarana dan sarana yang memadai, bersih dan terawat. Salah satu kriteria yang sangat penting untuk

meningkatkan kepuasan pengunjung ialah kualitas prasarana dan sarana yang baik.

Prasarana dan sarana wisata memegang peranan penting dalam menciptakan daya tarik wisata yang memuaskan bagi pengunjung. Tingkat minat pengunjung tempat wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas prasarana dan sarana. Karena jika suatu tempat wisata memiliki prasarana dan sarana yang kurang memenuhi standar, maka dapat menurunkan kepuasan pengunjung yang mendatangi tempat wisata tersebut. Prasarana mencakup infrastruktur dasar seperti jalan akses, tempat parkir, dan fasilitas keamanan. Sementara itu, sarana mencakup fasilitas pendukung seperti fasilitas tempat makan, tempat ibadah dan fasilitas rekreasi lainnya. Ketersediaan dan kualitas prasarana dan sarana penting untuk kenyamanan, kemudahan dan keselamatan pengunjung selama berada di lokasi wisata.

Pegunungan merupakan salah satu tempat yang banyak diminati oleh para pengunjung, karena pegunungan mempunyai pemandangan alam yang sangat indah dan udara sejuk yang mampu memberikan ketenangan. Provinsi di Indonesia yang masih banyak memiliki pegunungan yaitu Jawa Barat salah satunya Sukabumi. Sukabumi merupakan salah satu kota yang terkenal dengan keindahan alam, kesejukan dan memiliki banyak lokasi wisata alam yang tersembunyi, yang sudah dikelola maupun yang belum dikelola dengan baik. Saat ini banyak pengunjung yang mendatangi tempat wisata didataran tinggi atau bisa disebut pegunungan, salah satunya terdapat di Kabupaten Sukabumi yaitu Situ Gunung.

Situ Gunung adalah salah satu tempat wisata alam yang terletak di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, terkenal dengan pemandangan alam yang indah serta sudah dikenal dengan transportasinya yang terjangkau. Tempat wisata rekreasi situ gunung merupakan hutan alam sub pegunungan yang ditengah-tengahnya terdapat danau dan curug, terletak dikaki gunung pangrango (situs web: [gpswisataindonesia.info](http://gpswisataindonesia.info)). Situ Gunung menjadi salah satu tempat wisata favorit bagi para pengunjung luar daerah maupun mancanegara karena pemandangan alam yang sangat asli. Selain itu Situ Gunung ini menjadi salah satu ikon pariwisata di Sukabumi yang telah mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisata.

Seiring berjalannya waktu tempat wisata Situ Gunung memiliki banyak daya tarik tersendiri, termasuk *spot swafoto* yang menarik dan pemandangan alam yang sangat indah sehingga pengunjung dapat melihat keindahan pegunungan asli secara langsung. Situ Gunung juga menawarkan wahana seperti jembatan gantung Lembah Purba terpanjang di Asia Tenggara yang difasilitasi keamanan seperti sabuk pengaman, *flying fox*, air terjun curug sawer, keranjang sultan yaitu kursi gantung yang melintasi sungai dengan rute sepanjang 100 meter dan *river tubing*. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung, kualitas prasarana dan sarana wisata di Situ Gunung perlu terus ditingkatkan lagi.

Kepuasan pengunjung terhadap kualitas prasarana dan sarana yang tersedia merupakan hal yang penting bagi pengelola tempat wisata. Sebagai pengelola Situ Gunung perlu memahami kekurangan, kebutuhan dan

kepuasan pengunjungnya agar dapat mempertahankan kenyamanan tempat wisata. Dalam konteks Situ Gunung, penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana prasarana dan sarana seperti aksesibilitas, sarana pokok, penunjang dan pelengkap berperan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan berdaya saing tinggi dengan tempat wisata lainnya.

Menurut penelitian sebelumnya mengenai prasarana dan sarana tempat wisata, umumnya hanya berfokus pada aspek-aspek umum tanpa menelaah secara mendalam mengenai komponen prasarana dan sarana di lokasi wisata. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat mengisi gap tersebut dengan mengkaji secara spesifik mengenai kualitas prasarana dan sarana untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Situ Gunung Sukabumi

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti kepuasan pengunjung tempat wisata alam umumnya hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan, seperti kualitas pelayanan, daya tarik objek wisata, dan harga tiket. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji seberapa tinggi tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas prasarana dan sarana di lokasi wisata Situ Gunung masih terbatas.

Adapun beberapa kekurangan di tempat wisata Situ Gunung ini yaitu kurang diperhatikannya pengunjung lanjut usia dan penyandang disabilitas, akses jalan untuk tracking licin karena berlumut itu bisa membahayakan pengunjung. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian di tempat wisata rekreasi situ gunung sukabumi tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas prasarana dan sarana yang paling penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di lokasi wisata tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam upaya meningkatkan kualitas dan manajemen prasarana serta sarana di Situ Gunung Sukabumi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Maka keterbaruan dari penelitian kali ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas prasarana dan sarana berdasarkan faktor-faktor sarana pokok, sarana pelengkap, sarana penunjang, aksesibilitas, utilitas, jaringan pelayanan, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

Berdasarkan latar belakang maka penulis akan melakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Prasarana dan Sarana di Situ Gunung Sukabumi”. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas prasarana dan sarana di objek wisata rekreasi Situ Gunung Sukabumi, agar pengelola dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menyesuaikan minat pengunjung, mengevaluasi permasalahan, serta meningkatkan kualitas prasarana dan sarana yang disediakan, untuk objek wisata tersebut memiliki lebih banyak pengunjung setia yang datang berulang kali. Sehingga objek wisata rekreasi situ gunung dapat terus berkembang dan lebih banyak dikunjungi oleh seluruh masyarakat Indonesia maupun dunia.

**B. Identifikasi Masalah:**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi, yaitu

1. Tinggi Tingkat kepuasan pengunjung terhadap prasarana dan sarana yang tersedia di wisata rekreasi Situ Gunung Sukabumi
2. Aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terkait dengan prasarana dan sarana yang tersedia di wisata rekreasi Situ Gunung

**C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, agar tidak terjadi perluasan makna dan istilah dalam masalah penelitian ini maka peneliti hanya akan memilih salah satu masalah sebagai fokus penelitian ini yaitu “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Prasarana dan Sarana di Situ Gunung Sukabumi”.

**D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas prasarana dan sarana yang ada di wisata Situ Gunung Sukabumi ?
2. Apa saja aspek prasarana dan sarana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Situ Gunung Sukabumi ?

## E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktisi bagi peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan, kontribusi dan wawasan tentang analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap suatu objek wisata rekreasi dan juga menarik minat pembaca.
2. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dan akademisi dalam bidang pariwisata dan rekreasi, untuk membuka jalan bagi penelitian lanjutan dalam topik yang sama atau terkait.
3. Penelitian ini dapat membantu pengelola Situ Gunung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki prasarana dan sarana yang ada dan dijadikan referensi untuk mencapai kepuasan pengunjung.
4. Penelitian ini dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata yang menyediakan prasarana dan sarana yang memadai cenderung lebih menarik bagi pengunjung.
5. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dibidang perilaku pengunjung, menambah wawasan dan pengembangan kemampuan mensurvei karakteristik pengunjung.