

# BAB I

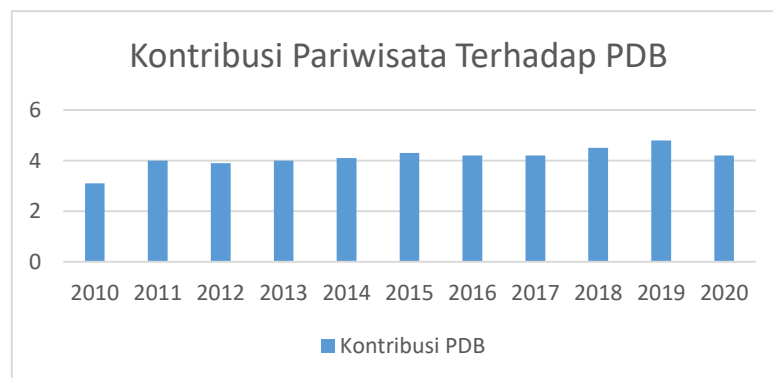
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), Pariwisata adalah sektor terpenting dalam pembangunan suatu wilayah. Pariwisata merupakan industri yang dapat tumbuh dengan cepat, sehingga menjadi sektor penting bagi perekonomian suatu negara. Sebagai sektor penting bagi perekonomian, pariwisata memiliki dampak dalam bidang pertumbuhan dan perkembangan suatu negara. Menurut Bafadhal (2020), pariwisata menjadi sektor andalan dan sektor penggerak perkembangan ekonomi karena dalam sektor pariwisata terjadi pembangunan lapangan kerja dan industri mikro yang baik (Bafadhal, 2020).

Berdasarkan data yang diperoleh pada Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (kemenparekraf), dapat diketahui kemenparekraf turut membenarkan bahwa pariwisata menjadi salah satu industri yang berkontribusi langsung terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) negara. Kontribusi tersebut memiliki angka yang besar pada tahun 2019, yaitu sekitar 5,5%. Angka kontribusi tersebut merupakan yang terbesar dalam sepuluh tahun terakhir. Grafik kontribusi pariwisata yang ditunjukkan di bawah ini menunjukkan hal tersebut (Kemenparekraf, 2020).

**Gambar 1. 1 Kontribusi Pariwisata terhadap PDB sebelum pandemi**



Sumber: Kemenparekraf (2020) dan Data Olahan Peneliti (2022)

Pada data yang diperoleh tersebut, dapat kita lihat bahwa kenaikan kontribusi tersebut mengalami penurunan pada tahun 2020. Penurunan kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional disebabkan oleh pandemi yang terjadi secara global yaitu Covid-19 yang merebak di awal tahun 2020. Berdasarkan data pariwisata pada bulan Juli tahun 2020 diketahui bahwa kunjungan wisatawan ke Indonesia menurun drastis sebesar 64% dari jumlah wisatawan tahun sebelumnya. Penurunan jumlah wisatawan memiliki dampak pada penurunan kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian negara. Dalam buku tren pariwisata yang dirilis oleh kemenparekraf pada 2021, diketahui bahwa kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian negara turun sebesar Rp. 20,7 milyar. Hal ini menyebabkan penerimaan negara dari industri wisata turun sebesar Rp. 20,7 miliar. (*Buku Tren Pariwisata*, 2021)

Tingginya kasus terkonfirmasi Covid-19 pada tahun 2020 membuat seluruh mobilitas terhenti dengan ditetapkan kebijakan yang membatasi mobilitas guna meminimalisir penyebaran covid-19. Kebijakan tersebut berupa kebijakan *lockdown* di berbagai negara, sehingga masyarakat tidak dapat berpergian jauh dari kotanya. Menurut Sutrisnawati (2021), sistem lockdown di Indonesia dikenal dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). PSBB bertujuan untuk menekan angka penularan Covid-19 (Sutrisnawati et al., 2021). Melalui kebijakan PSBB maka masyarakat tidak dapat melakukan kegiatan wisata. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Ida (2020), menyebutkan bahwa penetapan kebijakan PSBB selama pandemi Covid-19 di Indonesia menyebabkan sektor pariwisata Indonesia berjalan lamban dengan dampak berupa sepi pengunjung di berbagai kawasan wisata. (Ida et al., 2020)

Sektor pariwisata sebagai salah satu sektor paling penting dalam kontribusi membangun negara dalam bidang ekonomi memiliki peran sebagai sumber pendapatan tetap dan sangat potensial. Wiwin (2018), berpendapat bahwa pariwisata adalah suatu jenis usaha yang bernilai ekonomi. Sektor wisata menghasilkan berbagai jenis usaha sehingga sektor wisata dapat menghasilkan jasa (*service*) dengan produksi dan menambah nilai produk dan

jasa (barang riil). Lebih lanjut dalam penelitian tersebut juga dijelaskan faktor utama yang memengaruhi permintaan pariwisata yaitu harga. Sejumlah harga yang dibebankan ke pengunjung akan memiliki timbal balik untuk kelangsungan pariwisata daerah itu sendiri. (Wiwin, 2018)

Gunagama (2020), menyebutkan bahwa pada akhir tahun 2020 terdapat isu tentang *revenge* travel atau yang dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai perjalanan wisata balas dendam. Perjalanan balas dendam diartikan dengan perjalanan yang akan melepaskan kepenatan dan kebosanan setiap orang pasca pandemi. Perjalanan balas dendam tersebut dapat menjadi tren yang akan meningkatkan kembali pariwisata domestik dan pariwisata manca negara. (Gunagama et al., 2020)

Tren kedua yang berkembang di sektor industri yaitu tren wisata alam. Wisata alam di ruang terbuka dengan ruang terbuka akan menjadi sebuah tren. Di alam terbuka pengunjung dapat tetap berjaga jarak untuk menghindari terjadinya penularan Covid-19. Sehingga wisata alam dengan kondisi ruang terbuka akan menjadi populer di kalangan masyarakat. (*Buku Tren Pariwisata*, 2021)

Selanjutnya, tren ketiga pada sektor pariwisata adalah tren wisata hijau. Wisata hijau diartikan sebagai wisata yang berfokus pada wisata berkelanjutan lingkungan. Tujuan wisata hijau adalah untuk memberikan wawasan dan kepedulian terhadap lingkungan, serta memberikan apresiasi yang lebih besar terhadap alam (Andari et al., 2016).

Pengunjung sebagai konsumen dalam sektor wisata memiliki banyak ekspektasi ketika pergi berwisata. Harapan konsumen (*Customer Expectations*) adalah perasaan konsumen terhadap suasana dan pelayanan di tempat berwisata. Faktor pendorong wisatawan selain ekspektasi adalah fasilitas layanan yang disediakan seperti fasilitas rekreasi, obyek wisata, dan fasilitas publik yang memadai (Sahara et al., 2016).

Dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen, maka suatu kegiatan usaha harus memperhatikan kualitas produk atas sejumlah harga yang ditawarkan. Hal ini berkaitan dengan sejumlah harga yang dibayarkan oleh

pengunjung untuk mendapatkan jasa atau barang dalam berwisata. Oleh karena itu harga adalah salah satu faktor penting bagi pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan dan juga mendapatkan kesetiaan konsumen untuk membeli produknya (Anggraini et al., 2020).

Tingkat kepuasan atau yang dalam sektor pariwisata dikenal dengan kepuasan wisatawan (*Tourist Satisfaction*) adalah perasaan wisatawan berupa perasaan senang maupun kecewa terhadap perbandingan antara harapan sebelum berkunjung dan kesan yang diterima saat berkunjung ke kawasan wisata. Menurut Kalebos (2016), Tingkat kepuasan yang dirasakan saat melakukan perjalanan wisata sangatlah penting bagi berkembangnya destinasi wisata. (Kalebos, 2016).

Destinasi wisata diartikan sebagai daerah tujuan pariwisata yang memiliki daya tarik wisata (Hariyanto, 2016). Dalam penelitian Sudiarta (2022), destinasi wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kawasan pariwisata memiliki komponen pariwisata yang disebut dengan komponen 6A. Komponen-komponen tersebut yaitu *attraction*, *accessibility*, *amenity*, *package*, *activities*, *ancillary* (Sudiarta, 2022). Berdasarkan komponen-komponen pariwisata tersebut, maka penelitian ini merumuskan tiga komponen yang akan dijadikan variabel dalam penelitian. Variabel tersebut antara lain *attraction* berupa daya tarik wisata, *amenity* yaitu *fasilitas*, dan *accessibility* berupa aksesibilitas destinasi wisata.

Menurut Ester (2020), destinasi wisata harus sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Kebutuhan yang dimaksud adalah dengan memperhatikan produk dan jasa yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan. Hal tersebut disebabkan oleh peran pengunjung sebagai pembeli yang akan menghasilkan rasa puas dan ingin berkunjung kembali. Melalui perasaan puas maka pengunjung tersebut dapat merekomendasikan destinasi yang sudah dikunjungi kepada orang lain. (Ester et al., 2020)

Faktor selanjutnya adalah Fasilitas. Menurut Tina (2022), fasilitas merupakan tersedianya kelengkapan sarana dan prasarana yang akan memberikan kemudahan kepada pengunjung selama beraktifitas di lingkungan

wisata. Dalam sektor wisata, fasilitas memiliki peran alat pendukung operasional destinasi wisata (Tina Rahmadayanti et al, 2020). Fasilitas pada destinasi wisata dapat terdiri atas fasilitas penginapan, fasilitas tempat makan, fasilitas tempat beribadah, dan fasilitas perbelanjaan.

Tersedianya fasilitas yang layak pada objek wisata memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pengunjung saat mengunjungi tempat wisata. Dalam penelitian Siti Handayani (2019), tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, diketahui bahwa fasilitas sebagai sarana dan prasarana penunjang destinasi wisata memiliki dampak besar dan menguntungkan pada kepuasan pengunjung. (Handayani et al., 2019)

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan wisatawan dapat dilihat dari aksesibilitas atau ketersediaan akses. Menurut Di (2020), Aksesibilitas adalah faktor yang paling penting dalam pembangunan sektor wisata. Aksesibilitas diartikan sebagai segala macam transportasi dan jasa transportasi yang dapat digunakan sebagai jalur penghubung antara sektor wisata dengan pengunjung. Aksesibilitas sangat identik dengan kata transferabilitas, yang dapat diartikan sebagai kemudahan untuk bergerak dari satu tempat menuju tempat lain. (Di et al., 2020)

Aksesibilitas merupakan salah satu unsur yang mempermudah akses wisatawan ke tempat tujuan wisata, baik itu dalam jarak, kecepatan, atau sarana transportasi yang tersedia. Pada penelitian Alvienna (2020), pada temuan penelitian menunjukkan bahwa *accessibility* atau aksesibilitas memiliki dampak yang menguntungkan bagi kepuasan pengunjung. Hal tersebut disebabkan oleh kemudahan akses menuju tempat wisata dapat menjadi jaminan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. (Alvienna et al., 2020)

Kemudian dalam penelitian Saway (2021), mengenai pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung yang diteliti pada pengunjung pantai pasir putih Manokwari menunjukkan bahwa aksesibilitas secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan pengunjung.

Dalam upaya meningkatkan sektor pariwisata pasca pandemi, pemerintah mulai mengembangkan konsep desa wisata. Menurut Tyas (2018),

program pembangunan desa menjadi desa wisata memiliki tujuan untuk menyejahterakan masyarakat, hal ini sejalan dengan konsep pembangunan pariwisata yang berkesinambungan. Pembangunan desa menjadi desa wisata dapat meningkatkan perhatian masyarakat untuk lebih menjaga kelestarian budaya masyarakat guna menciptakan identitas dari masing-masing daerah. Sehingga kelestarian budaya desa dapat dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat di desa yang bersangkutan (Tyas et al., 2018). Sehingga kelestarian budaya tersebut akan menjadi daya tarik tersendiri bagi perkembangan pariwisata.

Asosiasi desa wisata Indonesia (Asidewi) dalam Kompas (2021), menjelaskan bahwa Indonesia memiliki 1.838 desa wisata yang telah terbentuk dan tersebar di seluruh daerah Indonesia. Desa wisata tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu mengembangkan desa wisata yang sudah terbuka dan desa wisata percontohan yang masih memiliki peluang untuk potensi wisata.

Sebagai contoh pada provinsi Jawa Barat, memiliki potensi yang besar dalam keanekaragaman potensi desa wisata. Hal tersebut disebabkan oleh melimpahnya sumber daya alam berupa pertanian, perkebunan, dan peternakan. Berdasarkan sumber daya yang melimpah tersebut maka Jawa Barat ditetapkan sebagai salah satu provinsi yang memiliki peluang besar untuk berkembang sebagai daerah tujuan wisata yang prospektif.

Selain sumber daya alam, provinsi Jawa Barat juga diuntungkan dengan letak geografis yang berdekatan dengan jantung kota Indonesia yaitu Jakarta. Sehingga potensi wisata di Jawa Barat diprediksi dapat berkembang dengan pesat. Saat ini diketahui bahwa dari 1.838 desa wisata di Indonesia, sekitar 251 desa wisata terletak di provinsi Jawa Barat.

Kabupaten Subang sebagai salah satu kabupaten yang memiliki daya tarik unggul dan potensi wisata unggulan di provinsi Jawa Barat memiliki peluang yang amat besar bagi berkembangnya wisata pedesaan. Pada data Badan Pusat Statistik (2021), diketahui jumlah wisatawan di kabupaten Subang itu sendiri meningkat dari 1.080.895 wisatawan pada 2019 menjadi 3.176.632 wisatawan pada tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2021). Dalam penelitian Ninis (2022),

desa wisata Cisaat sebagai salah satu desa wisata potensial di kabupaten Subang memiliki jumlah wisatawan sebanyak 1.850 orang pada 2019. (Ninis Chairunnisa, 2022).

**Gambar 1. 2 Jumlah Pengunjung Kabupaten Subang**



Sumber: Badan Pusat Statistik (2021) dan Data olahan peneliti (2022)

Melalui program bernama Jawara Wisata, Kemenparekrif memiliki tujuan meningkatkan potensi wisata di Kabupaten Subang. Kabupaten Subang terpilih sebagai salah satu kabupaten di Indonesia untuk berkontribusi dalam pengelolaan pariwisata seni dan budaya tanah air. Pemerintah Kabupaten Subang telah mencanangkan 15 desa wisata sebagai contoh pengembangan pariwisata di wilayahnya. Desa wisata yang direncanakan meliputi 7 desa wisata berkembang dan 8 desa wisata baru. Berikut ini adalah desa wisata di Kabupaten Subang.

**Tabel 1. 1 Daftar Desa Wisata Kabupaten Subang**

Kecamatan	Nama Desa Wisata
Kecamatan Ciater	Desa Cibeusi
	Desa Sanca
	Desa Cisaat
Kecamatan Jalancagak	Desa Bunihayu
Kecamatan Kasomalang	Desa Pasanggrahan
	Desa Kasomalang Kulon
Kecamatan Tanjung Siang	Desa Cibuluh
	Desa Buniara
	Desa Kawungluwuk
	Desa Tanjungsiang

Kecamatan Cislak	Desa Cislak
	Desa Sukakerti
	Desa Cimanggu
	Desa Cupunagara
Kecamatan Cijambe	Desa Cirangkong

Sumber: Pemerintah kabupaten Subang dan Data Olahan Peneliti (2022)

Pada tahun 2020, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) memperkenalkan Desa Cisaat sebagai desa wisata dengan lingkungan asri dan kehidupan sosial budaya yang kaya. Pada destinasi wisata yang disediakan pengunjung dapat menikmati berbagai atraksi wisata, mulai dari wisata pendidikan atau budaya, wisata alam, dan wisata buatan yang semuanya dikemas dengan kegiatan yang menghibur dan mendidik. (Kemenparekraf, 2020)

**Tabel 1. 2 Destinasi Wisata Desa Cisaat**

Jenis Wisata	Nama Wisata
Wisata Alam	Kebun the Desa Cisaat
	Wisata Kebun Nanas
	Mata Air Cimutan
Wisata Buatan	Wisata Kuliner Abon Jantung dan Papais
	Wisata Edukasi Sapi Perah
Wisata Budaya	Pertunjukan Sisingaan
	Pertunjukan Jaipong

Sumber: Website Desa Cisaat dan Data Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan informasi yang didapat dari website Desa Wisata Cisaat diketahui pada tahun 2022 Desa Wisata Cisaat akan masuk dalam 500 besar penghargaan pariwisata Indonesia. Wisata yang ditawarkan memiliki slogan yang selaras dengan tren pariwisata pasca pandemi yaitu wisata bersih, aman, terjangkau dan berwawasan lingkungan yang berlandaskan CHSE (*Clean, Health, Safety and Environmental sustainability*). Hal tersebut menjadikan desa wisata Cisaat memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan untuk menarik



pengunjung dan meningkatkan pariwisata pasca pandemi. (Desa Wisata Cisaat, 2022)

Dalam menunjang Cisaat sebagai desa wisata, pemerintah kabupaten Subang telah berupaya untuk menyediakan fasilitas layanan wisata agar pengunjung merasa nyaman. Dimana pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas yang aman dan nyaman digunakan bagi wisatawan saat berkunjung.

**Tabel 1. 3 Fasilitas yang tersedia di Desa Wisata Cisaat**

Fasilitas		
Homestay	Kios Souvenir	Wifi Area
Balai Pertemuan	Kuliner Khas	Outbond
Area Parkir	Musholla	Jungle Tracking

Sumber: [www.desawisatacisaat.com](http://www.desawisatacisaat.com) dan Data Oalahan Peneliti (2022)

Setelah memaparkan latar belakang, Peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat. Kemudian pengaruh harga yang ditawarkan pada masing-masing variabel juga akan dicari tahu apakah berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Harga tersebut akan dikategorikan melalui harga yang ditawarkan tempat wisata, fasilitas, dan aksesibilitas yang ditawarkan di desa wisata Cisaat.

Meskipun telah banyak dilakukan penelitian tentang pariwisata, namun masih sedikit peneliti yang melakukan penelitian yang mencari tahu tentang pengaruh daya tarik wisata, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata khususnya desa wisata Cisaat yang terletak di kabupaten Subang. Oleh karena itu, pada permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Cisaat”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Pada latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini dirumuskan. Pertanyaan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah pengaruh antara daya tarik terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat?
- b. Apakah pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat?
- c. Apakah pengaruh antara aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini memiliki tujuan penelitian:

- a. Mencari tahu pengaruh antara daya tarik terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat.
- b. Mencari tahu pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat.
- c. Mencari tahu pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di desa wisata Cisaat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Harapan penulis dari hasil penelitian ini adalah dapa bermanfaat bagi:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding atau pendukung informasi atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas untuk kepuasan wisatawan di desa wisata Cisaat.
- b. Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten Subang, Badan Usaha di Kabupaten Subang khususnya Desa Wisata Cisaat, dan Akademisi UNJ selaku penyedia jasa dan pengembang Desa Wisata Cisaat Kabupaten Subang diharapkan dapat mempraktekkan penelitian ini.