

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia memiliki berbagai macam sumber daya alam yang sangat melimpah diberbagai daerahnya yang belum dikembangkan. Sumber daya tersebut bisa untuk berbagai hal yang mendatangkan keuntungan negara dan rakyat. Salah satunya yaitu dimanfaatkan sebagai tempat wisata alam yang menarik, sehingga banyak wisatawan asing maupun lokal yang tertarik akan keindahan dan kelestariannya.

Sektor industri pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan negara terbesar selain minyak dan gas. Pengembangan sektor industri pariwisata perlu dilakukan oleh semua pihak agar mampu menarik perhatian wisatawan. Mencium potensi dunia pariwisata yang menjanjikan, pemerintah berupaya untuk mempromosikan pariwisata Indonesia. Usaha tersebut sudah mulai terlihat hasilnya dalam kurun waktu beberapa tahun kebelakang. Beberapa tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan semakin meningkat setiap tahunnya. Gencarnya promosi wisata mampu untuk menarik Niat wisatawan. Dengan menyuguhkan keindahan alam dan keunikan budaya lokal, Indonesia mampu untuk menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya. Menurut data Badan Pusat Statistik pada tahun 2015 hingga 2016, kunjungan wisatawan nusantara mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Berikut data wisatawan nusantara yang mengunjungi tempat wisata di Indonesia pada tahun 2015 dan 2016 :

**Tabel 1. Jumlah Wisatawan Nusantara yang Mengunjungi Tempat Wisata di Indonesia pada tahun 2015 dan 2016**

Wilayah	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara (Juta Orang)	
	2015	2016
Indonesia	256	264

Sumber : (*Badan Pusat Statistik 2019, n.d.*)

Dari data di atas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu dua tahun kunjungan wisatawan Nusantara mengalami peningkatan. Hal ini dapat terjadi karena berbagai macam hal, seperti adanya perbaikan infrastruktur Indonesia, akses, kesehatan & kebersihan tempat wisata. Dengan begitu, dapat menarik Niat wisatawan nusantara untuk berwisata di Indonesia, sehingga berdampak pada terjadinya peningkatan nilai devisa negara setiap tahunnya.

Dari banyaknya wisata di Indonesia yang tersebar di berbagai daerah ada beberapa daerah yang mempunyai potensi wisata yang cukup menjanjikan yaitu, salah satunya Jawa Barat. Daya tarik wisata yang dimiliki Provinsi Jawa Barat sangat beragam jenisnya. Wisata alam, budaya, maupun buatan tersebar di wilayah Jawa Barat, dengan keunikan lokal yang khas yang memperkuat daya saing produk wisata Jawa Barat. Keragaman daya tarik Jawa Barat dinyatakan dengan GURILAPS (gunung, rimba, air, laut, pantai, sungai dan seni budaya) (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2017). Melihat potensi wisata di Jawa Barat yang sedang berkembang membuat minat para wisatawan.

Adapun data jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Jawa Barat dalam beberapa tahun terakhir:

**Tabel 2. Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Jawa Barat**

Tahun		Jumlah Wisatawan
1	2012	44.663.441
2	2013	47.330.580
3	2014	49.954.727
4	2015	58.362.335
5	2016	63.156.760

Sumber : (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, 2016,)

Dari data di atas dapat diketahui bahwa wisatawan yang datang berkunjung ke Jawa Barat terus meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan pada suatu daerah, dapat memberikan peluang dikenalnya produk-produk unggulan di kawasan tersebut. Hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan bagi warga setempat serta pemerintah, karena memiliki kekayaan dan keragaman sumber daya pariwisata yang tinggi.

Salah satu kota di Jawa Barat yang menjadi unggulan dalam destinasi wisata yaitu Bandung. Bandung adalah salah satu tujuan wisata terbaik dan menjadi favorit wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Kota ini merupakan wilayah yang memiliki iklim sejuk karena dikelilingi oleh pegunungan. Bandung itu sendiri memiliki objek wisata yang patut dikunjungi, salah satu destinasi wisata yang dimiliki kota Bandung adalah geowisata.

Geowisata adalah suatu kegiatan wisata alam yang berkelanjutan dengan fokus utama pada kenampakan geologis permukaan bumi dalam rangka mendorong pemahaman akan lingkungan hidup dan budaya, apresiasi dan konservasi serta kearifan lokal. Geowisata menawarkan konsep wisata alam yang menonjolkan keindahan, keunikan, kelangkaan dan keajaiban suatu fenomena alam yang berkaitan erat dengan gejala-gejala geologi yang dijabarkan dalam bahasa populer atau sederhana menurut Kusumahbrata (1999).



**Gambar 1. Situ Patenggang**

Sumber : Hasil Observasi Peneliti, 26 Maret 2019

Salah satu destinasi geowisata di kota Bandung adalah Situ Patenggang. Situ Patenggang atau Situ Patengan adalah suatu danau yang terletak di kawasan objek wisata alam Bandung Selatan, Jawa Barat, Indonesia, tepatnya di Ciwidey. Terletak di ketinggian 1600 meter di atas permukaan laut, danau ini memiliki pemandangan yang sangat eksotik. Situ patenggang juga memiliki pemandangan alam yang asri, karena disekitarnya terdapat hamparan kebun teh. Luas Situ Patenggang sekitar 45.000 hektar. Serta total luas cagar alamnya mencapai 123.077,15 hektar. Situ patenggang selalu menjadi pilihan wisatawan terutama

bagi mereka yang baru pulang dari tempat wisata Kawah Putih. Jaraknya dari wisata kawah putih hanya sekitar 7 KM dan membutuhkan waktu sekitar 10 menit saja. Berdasarkan informasi yang tertera di lokasi wisata, situ Patenggang berasal dari bahasa Sunda, *pateangan-teangan* (saling mencari). Mengisahkan cinta Putra Prabu dan Putri titisan Dewi yang besar bersama alam, yaitu *ki Santang* dan Dewi Rengganis. Mereka berpisah untuk sekian lamanya. Karena cintanya yang begitu mendalam, mereka saling mencari dan akhirnya bertemu di sebuah tempat yang sampai sekarang dinamakan "Batu Cinta". Dewi Rengganis pun minta dibuatkan danau dan sebuah perahu untuk berlayar bersama. Perahu inilah yang sampai sekarang menjadi sebuah pulau yang berbentuk hati (Pulau Asmara /Pulau Sasaka). Menurut cerita ini, yang singgah di batu cinta dan mengelilingi pulau asmara, senantiasa mendapat cinta yang abadi seperti mereka dikutip dari [IndonesiaKaya.com](http://IndonesiaKaya.com) (2017).



**Gambar 2. Lokasi Batu Cinta di Situ Patenggang**

**Sumber : hasil observasi Peneliti, 26 Maret 2019**

Adapun harga tiket masuk Situ Patenggang dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 3. Harga Tiket Danau Situ Patenggang**

Jenis Tiket	Senin s/d Jumat (Weekday)	Sabtu s/d Minggu dan Libur
Wisatawan Lokal	Rp 18.000	Rp 20.500
Wisatawan Asing	Rp 135.000	Rp 185.000
Roda 2	Rp 3.500	Rp 3.500
Roda 4	Rp 11.500	Rp 11.500
Bus/Truk	Rp 22.000	Rp 22.000

Sumber : Harga Tiket Masuk Situ Patenggang Bandung (2018)

Jam operasional atau jam buka situ patenggang dibuka setiap hari dari hari Senin s/d Minggu mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Banyak jalur alternatif yang dapat anda lalui untuk menuju Situ Patenggang, baik itu dari jakarta ke patenggang ataupun dari Bandung ke Patenggang. Jarak tempuh antara Pusat Kota Bandung pada titik nol (Jalan Asia Afrika) dengan Situ Patenggang berdasarkan Google Maps yaitu 48,3 km / 1 jam 25 menit waktu normal. Sedangkan dari Jakarta, dengan titik nol (Pelabuhan Sunda Kelapa, Pasar Ikan, Kota Jakarta Utara, DKI Jakarta), jaraknya kurang lebih 203 km / 3 jam 5 menit.

Jaraknya yang strategis membuat pengunjung mudah untuk menjangkaunya. Berdasarkan data statistik Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Jawa Barat (2017) pada tahun 2015 jumlah pengunjung Situ Patenggang mencapai 246.005 wisatawan, pada tahun 2016 terjadi penurunan jumlah pengunjung Situ Patenggang sebesar 201.968 wisatawan atau sekitar 17,9% dari tahun sebelumnya, lalu pada tahun 2017 terjadi penurunan yang signifikan sebesar 91.087 wisatawan hal ini dikarenakan tingginya curah hujan pada kuartal pertama tahun 2017 yang mengakibatkan air Situ Patenggang meluap seperti yang dilansir Tribun Jabar (2017). Pada tahun 2018 terjadi perbaikan yang ditandai dengan peningkatan sebesar 20% wisatawan yang selama dua tahun terakhir selalu

mengalami penurunan. Hal ini merupakan dampak positif dari pembangunan Tol Soreang-Pasir Koja (Soroja) yang telah diresmikan Presiden Jokowi pada Desember 2017 untuk mempermudah akses wisatawan menuju Situ Patenggang Kompas.com (2017).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung wisata Situ Patenggang mengalami fluktuasi setiap tahunnya hal ini di sebabkan salah satunya oleh cuaca, selain itu peneliti juga ingin mengukur faktor lain yang menyebabkan naik-turun jumlah wisatawan situ patenggang seperti pengalaman konsumen, daya tarik wisata, kepuasan, dan niat mengunjungi kembali.

Penelitian ini akan menggunakan 4 (empat) variabel yaitu pengalaman konsumen, daya tarik wisata sebagai variabel bebas, kepuasan sebagai variabel *intervening*, dan niat mengunjungi kembali sebagai variabel terikat.

Semua dimensi dari variabel pengalaman konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi Pariwisata Iranita, Maritim, & Ali (2017). Menurut (Walter, Edvardsson, & Öström, 2010) pengalaman konsumen didefinisikan sebagai pengalaman yang di dapatkan oleh konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung mengenai proses pelayanan, perusahaan, fasilitas-fasilitas dan bagaimana cara seorang konsumen berinteraksi dengan perusahaan dan dengan konsumen lainnya. Dalam penelitian Azhari, Fanani, & Mawardi (2015) hasil perhitungan dari analisis path diketahui bahwa pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Aprilia & Pangestuti (2017). Hasil tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Suwantoro (2004); Utami (2017) yang menyatakan daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata

kepuasan konsumen menurut Tjiptono & Chandra (2011) adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali menurut Samsudin, Saerang, & Worang (2016).

Menurut Baker & Crompton (2000); Finardi & Yuniawati (2016) menjelaskan bahwa niat mengunjungi kembali adalah kemungkinan wisatawan untuk mengulangi aktivitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi.

Peneliti juga melakukan *research* mengenai penelitian terdahulu tentang wisata Situ Patenggang dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. Penelitian Sebelumnya**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
1	Fatimah (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan di Taman Objek Wisata Situ Patenggang	Kualitas Pelayanan; Kepuasan
2	Leo (2015)	Pengaruh Persepsi Wisatawan Terhadap Perilaku Vandalisme di Taman Wisata Alam Situ Patenggang Kabupaten Bandung	Persepsi Wisatawan; Perilaku Vandalisme

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2019



Berdasarkan uraian-uraian yang telah dilampirkan di atas dalam penerapan teori-teori dari hasil penelitian para peneliti terdahulu mengenai variabel pengalaman konsumen, daya tarik wisata, kepuasan dan niat mengunjungi kembali dengan topik wisata Situ Patenggang serta belum adanya penelitian mengenai Situ Patenggang dengan variabel pengalaman konsumen, daya tarik wisata, kepuasan dan niat mengunjungi kembali maka atas dasar penjabaran pemikiran di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Mengukur Niat Turis Mengunjungi Ulang Situ Patenggang, Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Pengalaman Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan?
2. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan?
3. Apakah Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Mengunjungi Kembali?
4. Apakah Pengalaman Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Mengunjungi Kembali?
5. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Mengunjungi Kembali?
6. Apakah Pengalaman Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Mengunjungi Kembali melalui Kepuasan?
7. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Mengunjungi Kembali melalui Kepuasan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan :

1. Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan
2. Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan
3. Kepuasan terhadap Niat Mengunjungi Kembali
4. Pengalaman Konsumen terhadap Niat Mengunjungi Kembali
5. Daya Tarik Wisata terhadap Niat Mengunjungi Kembali
6. Pengalaman Konsumen terhadap Niat Mengunjungi Kembali melalui Kepuasan
7. Daya Tarik Wisata terhadap Niat Mengunjungi Kembali melalui Kepuasan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara akademis kepada mahasiswa dan dosen serta pengelola wisata Situ Patenggang. Bagi akademisi, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan gambaran teoritis hubungan pengaruh pengalaman konsumen, daya tarik wisata, kepuasan dan hal-hal lain mengenai niat mengunjungi kembali Situ Patenggang, serta menjadi bahan rujukan penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi unit pelaksana wisata Situ Patenggang untuk

mengetahui variabel-variabel mana yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga akan mudah untuk melakukan pengembangan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung dan Niat mengunjungi kembali.