

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Bandung Barat dibentuk pada tahun 2007 hasil pemekaran dari Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Dengan luas 1.305,77 kilometer persegi, kabupaten ini diwarisi potensi sumber daya alam yang melimpah. Wilayah geografis Kabupaten Bandung Barat beragam dengan rata-rata ketinggian antara 110 meter dan maksimum 2.242 meter di atas permukaan laut. Cakupan wilayah Kabupaten Bandung Barat, meliputi 16 (enam belas) kecamatan dan pusat pemerintahan Kabupaten Bandung Barat berlokasi di Kecamatan Ngamprah. Pemerintah Indonesia sangat mendukung kemajuan di sektor pariwisata, hal ini terlihat dari banyaknya destinasi pariwisata yang sudah dikembangkan oleh pemerintah dengan kemudahan yang telah disediakan.

Kawasan Bandung Barat adalah salah satu tempat wisata Indonesia yang paling populer. Tempat ini berada di Provinsi Jawa Barat dan menawarkan pesona alam yang menakjubkan, keindahan pegunungan, dan banyak tempat wisata yang menarik, seperti Lembang dan wilayah sekitar Gunung Tangkuban Perahu. Keindahannya telah menarik wisatawan lokal dan internasional untuk berwisata ke kawasan ini. Ketika seseorang berkunjung ke suatu Kawasan destinasi wisata, kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran sangat penting untuk membuat kunjungan mereka menyenangkan dan tak terlupakan. Akomodasi yang baik, sistem transportasi dan akses yang handal dan memadai, serta pilihan restoran yang lezat dan berkualitas sangat penting untuk membuat kunjungan itu menyenangkan.

Kawasan Bandung Barat terkenal karena banyaknya *resort*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Provinsi Jawa Barat dalam angka tahun 2016 tercatat ada 68 *resort*. Seringkali, *resort-resort* di daerah ini dibangun di lokasi yang strategis dengan pemandangan alam yang memukau, sehingga pengunjung dapat menikmati liburan mereka dengan suasana yang menenangkan dan menarik. Kawasan Bandung Barat

sangat disukai oleh wisatawan yang ingin memiliki pengalaman liburan yang unik dan melepaskan penat dari kesibukan kota karena keindahan alamnya, cuaca yang sejuk, fasilitas yang lengkap, dan berbagai pilihan *resort*.

Jumlah rumah makan di Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2021 sebanyak 152 tempat, lebih banyak daripada restoran dan *café* menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bandung Barat. Pengalaman makan di rumah makan tradisional menawarkan keunikan dan sensasi tersendiri. Selain menikmati makanan asli dengan cita rasa yang unik, pengunjung dapat merasakan suasana khas Sunda. Banyak wisatawan baik lokal maupun internasional mencari pengalaman kuliner yang berbeda. Oleh karena itu, rumah makan tradisional di Bandung Barat menjadi lebih banyak seiring dengan popularitas tempat makan tersebut.

Dari data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai angka 93.724 wisatawan pada tahun 2020 dan wisatawan domestik mencapai angka 3.440.529 wisatawan pada tahun 2020, dan mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang hanya mencapai angka 2.202.146 pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan tersebut jauh menurun drastis dari tahun sebelumnya, tertera pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Wisatawan
ke Kabupaten Bandung Barat, 2020-2021

Jenis Wisatawan <i>Kind of Tourist</i>	Tahun/Years	
	2020	2021
(1)	(2)	(3)
Wisatawan Mancanegara <i>Foreign Tourist</i>	93.724	0
Wisatawan Nusantara <i>Domestic Tourist</i>	3.440.529	2.202.146
Jumlah Total	3.534.253	2.202.146

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti lokasi wisata yang kurang bersih, fasilitas akomodasi yang kurang memadai, akses transportasi yang buruk, dan lain-lain.

Dalam suatu destinasi wisata diperlukan sebuah kualitas pariwisata yang baik seperti dalam segi amenities pariwisata yaitu akomodasi, transportasi, dan restoran. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang memuaskan konsumen atau wisatawan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang (Gaffar 2007:99). Untuk mencapai kualitas kinerja yang baik membutuhkan adanya keterikatan dari pengelola, oleh sebab itu sebuah objek wisata harus meningkatkan kinerja agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Dalam hal ini puas dan tidak puasnya wisatawan berkunjung ke suatu destinasi wisata tergantung dari daya tarik wisata dan fasilitas layanan yang ada di destinasi tersebut. Peningkatan kualitas fasilitas wisata diharapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, dimana kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata. Faktanya faktor dari segi amenities yaitu akomodasi, transportasi, dan restoran ini masih kurang diperhatikan sehingga kinerjanya menjadi tidak optimal. Sebaliknya, jika kita lebih memerhatikan kualitas dari amenities pariwisata tersebut maka bisa berdampak positif sehingga wisatawan bisa merasa puas.

Seperti pada Tabel 1.2 dibawah ini yang berisi fakta berupa ulasan negatif terkait kualitas amenities pariwisata yaitu akomodasi, transportasi, dan restoran di Kawasan Bandung Barat.

Tabel 1.2

Ulasan Negatif Amenitas Pariwisata di Kawasan Bandung Barat

	Ulasan	Sumber
Akomodasi	<i>"Hotelnya mewah tp jadul, kamar mandinya kecil bgt dan terlihat kurang terawat, pas dtg kamarnya kotor lantainya penuh debu, kamar mandinya kotor dan sempit bgt".</i>	https://www.tiket.com/review?product_type=TIXHO TEL&searchType=INVENTO RY&inventory_id=grand -paradise-hotel-108001534490298647 (Tiket.com 2023)
Transportasi	<i>"Kita warga di sini sebetulnya sudah lama mengeluh dengan kondisinya rusak dan becek seperti ini. Apalagi setelah hujan kalau jalan kan pasti kotor, belum kecipratan sama kendaraan yang lewat. Kita inginnnya Pak Bupati datang ke sini, cek jalannya sendiri. Masa jalan wisata seperti ini kondisinya".</i>	https://www.detik.com/jabar/berita/d-6712038/kondisi-jalan-di-jalur-alternatif-bandung-lembang-yang-mengerikan (Detik.com 2023)
Restoran	<i>"Kualitas makanan skr tidak spt dulu, sangat mengecewakan".</i>	https://g.co/kgs/PNpBZf (Google Review, 2023)

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Berdasarkan beberapa komentar di atas dapat disimpulkan bahwa wisatawan dan warga di sekitar destinasi wisata tersebut merasa tidak puas terhadap kualitas pariwisata di Kawasan Bandung Barat sehingga menimbulkan rasa kecewa. Untuk akomodasi khususnya *resort* harus memperhatikan pelayanan, fasilitas, kebersihan, dan komunikasi. Pihak *resort* dapat mengidentifikasi masalah dengan tepat lalu mengambil tindakan perbaikan yang sesuai. Selain itu, masalah transportasi yang terkait dengan akses jalan menuju destinasi wisata harus segera ditangani oleh pemerintah setempat, karena jalan tersebut menjadi akses wisatawan menuju ke sejumlah objek wisata di kawasan tersebut. Terakhir, masalah restoran di kawasan wisata Bandung Barat perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan produk dengan memperhatikan kebersihan area, peralatan makan, dan fasilitas yang ada.

Hal inilah alasan mengapa variabel mengenai kualitas pariwisata dari segi amenities yaitu akomodasi, transportasi, dan restoran layak untuk diteliti lebih lanjut karena ketiga variabel tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam keberhasilan suatu destinasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah :

1. Bagaimana tingkat kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan pada kinerja kualitas akomodasi, transportasi dan restoran di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan jawaban yang sesuai atas rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya.

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas akomodasi, transportasi dan restoran di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat oleh pengelola objek wisata kepada pengunjung.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran di destinasi wisata di Kawasan Bandung Barat terhadap kepuasan wisatawan.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran di destinasi wisata di kawasan Bandung Barat terhadap kepuasan wisatawan. Batasan berikut dibuat untuk menentukan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini ditujukan kepada wisatawan atau tamu di destinasi tersebut pernah berkunjung atau menginap ke *resort* destinasi tersebut .

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Adapun manfaat penelitian tugas akhir bagi pelaku Industri wisata di Kawasan Bandung Barat adalah sebagai berikut:

a. Industri

Sebagai rekomendasi untuk membangun destinasi wisata dengan sarana dan prasarana kepariwisataan yang mendukung kinerja kualitas pelayanan terhadap pengunjung di destinasi wisata dikawasan Bandung Barat bagi pelaku pengelola objek wisata.

b. Wisatawan

Wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata kawasan Bandung Barat bisa memperoleh kepuasan dari kinerja dan kualitas akomodasi, transportasi dan restoran di kawasan tersebut.

c. Pemerintah

Pemerintah bisa memperhatikan dan memanfaatkan sektor akomodasi, transportasi dan restoran di destinasi wisata kawasan Bandung Barat dengan baik untuk kemajuan sektor pariwisata di kawasan tersebut.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori manajemen mengenai kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran serta sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah atau sebagai bacaan ilmiah.