

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beragam potensi dan daya tarik wisata. Salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat tersebut yaitu Kabupaten Purwakarta. Meskipun sebagai kabupaten terkecil di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Purwakarta memiliki potensi dan daya tarik wisata yang beragam, diantaranya wisata alam, wisata budaya, dan wisata minat khusus. Dilihat dari kondisi alamnya, Kabupaten Purwakarta dikelilingi oleh pegunungan, wisata alamnya menjadi salah satu tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi. Diantara banyaknya wisata alam yang ada, salah satunya yaitu Jatiluhur Valley and Resort.

Jatiluhur Valley and Resort merupakan salah satu kawasan destinasi wisata di Kabupaten Purwakarta dengan luas tanah 208,18 ha yang menyajikan berbagai daya tarik wisata, yaitu Bendungan Jatiluhur/Bendungan Ir. H. Juanda, Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, D'Bay Water Sport Center, Istora Café & Resto, penyewaan perahu, monorail, dan gerai makanan. Di sekitar Bendungan Jatiluhur wisatawan bisa menikmati pemandangan, kuliner, memancing, dan keliling danau dengan menggunakan perahu. Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort dilengkapi kamar hotel dan bungalow, *ball room*, kolam renang, *Tarum Lounge*, *meeting room*, *wifi*, *room service*, *receptionist*, area parkir, dan *business center*. Jatiluhur Water World dilengkapi kolam renang dengan berbagai kedalaman, *waterslide*, dan *cafétaria*. Istora Café & Resto dilengkapi tempat makan tepat di depan danau Jatiluhur dan *spot selfie*. Serta D'Bay Water Sport Center dilengkapi *spot selfie*, *stand up paddle*, dan *snack corner*.

Karena kawasan Jatiluhur Valley and Resort sangat luas dan beragamnya atraksi yang terdapat di kawasan tersebut, maka peneliti membatasi pilihan atraksi hanya kepada tiga atraksi yang dikelola oleh Perum Jasa Tirta II, yaitu Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto.

**Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Jatiluhur Valley and Resort**

Tahun	Jumlah Kunjungan
2017	121.679
2018	131.425
2019	152.205

*Sumber: DISPORAPARBUD Kabupaten Purwakarta 2020*

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kunjungan wisatawan terus meningkat setiap tahunnya. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh wisatawan terhadap fasilitas yang disediakan. Dari google review, peneliti memperoleh kurangnya ketersediaan air bersuhu panas untuk mandi, *toiletries* belum diganti dengan yang baru, sarapan tidak sesuai dengan harga dan tidak ada pilihan alternatif, tidak ada keterangan pada alat mandi di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, harga tiket masuk terlalu mahal yang tidak sebanding dengan fasilitasnya di Jatiluhur Water World, tidak terjaganya kebersihan toilet di Istora Café & Resto, serta dari observasi peneliti tidak ada penjaga loket saat malam di gerbang utama sehingga wisatawan yang kebetulan baru mengunjungi Jatiluhur Valley Resort di malam hari tidak akan dikenakan tiket.

Banyaknya daya tarik wisata yang disajikan, fasilitas yang ada, selanjutnya disebut fasilitas wisata, sebagai pelayanan pendukung dan menawarkan mutu dan harga yang sesuai kebutuhan wisatawan, harus selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan. Meskipun fasilitas bukan faktor utama berwisata, ketiadaannya dapat menghambat wisatawan dalam menikmati daya tarik

wisata. Fasilitas wisata yang dimaksud yaitu *lodging, food and beverage, support services*, dan *infrastructure* (Mill, Robbert 2010:25). Dalam penyediaan fasilitas, perlu memperhatikan kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan, serta kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan (Sumayang, 2003: 124). Hal tersebut sangat penting agar dapat meminimalisir keluhan wisatawan yang berpengaruh kepada kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan dapat ditunjukkan dengan ingin kembalinya wisatawan ke destinasi yang dikunjunginya. Diharapkan penginapan, atraksi wisata, perbelanjaan, makanan, kegiatan dan acara, aksesibilitas, serta lingkungan yang menjadi indikator kepuasan wisatawan dapat dipenuhi oleh destinasi wisata (Chi dan Qu, 2008: 15).

Berdasarkan pemaparan diatas, dimana tingkat kunjungan yang terus meningkat setiap tahunnya, namun masih terdapat keluhan yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai **“Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Jatiluhur Valley and Resort Kabupaten Purwakarta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditemukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi aktual fasilitas wisata di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kondisi aktual fasilitas di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto.
2. Mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang dipergunakan, sehingga dapat memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan performa fasilitas yang tersedia di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto.