

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Secara global, telah disepakati bahwa dalam upaya untuk meningkatkan daya saing sebuah destinasi pariwisata, yang perlu dipahami bahwa sebagai sebuah fenomena, pariwisata tergantung pada berbagai faktor yang sangat luas, dan hal itu sangat mempengaruhi arah pembangunan secara keseluruhan (Zhang, 2015). Adapun pembangunan sebuah destinasi wisata mengalami perkembangan melalui pengaruh berbagai hal seperti infrastruktur, suprastruktur, dan minat/tren pada wisatawan (Popescu, 2011). Terlepas dari seberapa menariknya atraksi yang ditawarkan oleh destinasi, kurangnya fasilitas umum, akomodasi, dan kualitas infrastruktur dapat menjadi penghambat keberhasilan pengembangan pariwisata. Subjek utama dari kajian tersebut adalah penilaian hubungan antara kualitas infrastruktur dengan preferensi wisatawan, sehingga penting untuk dilakukannya kajian mengenai hal tersebut guna menyeleraskan perkembangan destinasi pariwisata dan meningkatkan daya saing destinasi itu sendiri (Jovanovic & Ilic, 2016).

Sejalan dengan paradigma di atas, Pemerintah Republik Indonesia melalui PP Nomor 50 tahun 2011 yang memuat Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS) periode 2010-2025 menjabarkan bahwasanya arah pembangunan kepariwisataan nasional dilakukan melalui pembentukan Destinasi Pembangunan Nasional (DPN) dan salah satu kriteria utama yang harus dipenuhi ialah memiliki dukungan jejaring aksesibilitas dan infrastruktur yang mendukung pergerakan wisatawan dan kegiatan Kepariwisataan. Oleh karena itu, penting untuk tiap-tiap pemerintah daerah untuk mengembangkan sektor pariwisata di daerahnya

melalui pembentukan destinasi pariwisata atau daya tarik wisata prioritas yang mengutamakan ketersediaan dan kualitas infrastrukturnya.

Salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki perhatian khusus terhadap sektor pariwisatanya ialah Jawa Barat. Dengan semboyan “*Smiling West Java*” Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui dinas pariwisata meneguhkan diri sebagai destinasi pariwisata berdaya saing dan berupaya untuk menarik minat wisatawan nasional ataupun global ([www.mediasulsel.com](http://www.mediasulsel.com) diakses pada 23 Desember 2021). Berdasarkan data yang dihimpun oleh Disparbud Jawa Barat bahwa 3 (tiga) daerah teratas di Jawa Barat yang menjadi sasaran wisatawan yaitu Kabupaten Bandung Barat, Bogor dan Kabupaten Garut. Namun Kabupaten Bandung Barat berada pada posisi pertama dengan 14 titik destinasi wisata sedangkan Bogor dan Kabupaten Garut masing-masing 11 titik destinasi wisata. Kabupaten Bandung Barat paling diminati karena banyak destinasi wisata alam ([www.Travel.tempo.co](http://www.Travel.tempo.co) diakses pada 23 Desember 2021).

Merujuk kepada Dokumen Tata Ruang Wilayah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2009-2029, Kabupaten Bandung Barat (KBB) mempunyai beberapa potensi wisata baik wisata alam, wisata minat khusus, wisata buatan maupun jenis wisata lainnya. Kawasan wisata KBB dibagi menjadi tiga zona wisata utama, yaitu zona Bandung Utara, Bandung Selatan dan Bandung Barat. Sebagian besar luas wilayah KBB merupakan wilayah pegunungan dengan tanah yang subur, letaknya yang tidak jauh dari ibu kota provinsi memberikan nilai lebih bagi pariwisata di KBB. Maka tidak heran jika KBB menjadi salah satu destinasi wisata untuk dikunjungi wisatawan nusantara maupun mancanegara dan memiliki potensi untuk menjadi pariwisata kelas dunia.

Namun faktanya bahwa, menurut Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan KBB, saat ini ada beberapa objek wisata di KBB yang belum terekspos, karena masih menjadi kendala disana adalah infrastrukturnya, salah satunya jalan yang masih berbatu. Hal ini yang membuat wisatawan merasa kesulitan menuju daya tarik wisata dan sektor pariwisata di KBB sulit untuk berkembang, sehingga dinas Pariwisata dan KBB perlu mendorong masif pembangunan infrastruktur penunjang pariwisata setempat untuk menarik kunjungan wisatawan, terutama dalam peranannya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan wisatawan (www.AyoBandung.Com, diakses pada 23 Desember 2021). Hal ini didukung oleh publikasi data “Basis Data Pembangunan Kabupaten Bandung Barat Tahun 2019” yang mengindikasikan bahwa perbaikan kondisi jalan, saluran irigasi, dan penyediaan fasilitas kesehatan dan ibadah menjadi komponen pembangunan yang mendesak untuk dilakukan di semua kecamatan. Hal ini berarti ketersediaan infrastruktur publik yang memadai masih sangat dibutuhkan di KBB khususnya dalam fungsinya untuk melayani wisatawan.

Secara teoretis, implikasi strategis dengan adanya infrastruktur yang memadai ialah wisatawan akan merasa puas akan kinerja suatu produk wisata. Menurut Tjiptono (2015), kepuasan wisatawan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Apabila wisatawan mendapatkan segala hal (dalam hal ini termasuk infrastruktur wisata yang memadai) dengan baik maka cenderung merasa puas sehingga akan melakukan kunjungan ulang ke sebuah destinasi wisata (Kozak, 2001). Kondisi infrastruktur pariwisata akan memberikan efek terhadap tingkat kepuasan wisatawan di suatu destinasi wisata. Hal ini berkaitan

dengan nilai pemenuhan ekspektasi wisatawan yang dibentuk oleh kondisi produk wisata, termasuk di dalamnya adalah ketersediaan infrastruktur yang mumpuni (Suchaina dalam Ghani, 2015). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Lathifa (2019) bahwa infrastruktur pariwisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Rozak (2012:11) juga menguatkan pendapat tersebut dengan memaparkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan wisatawan dengan niat kunjungan ulang wisatawan yang mengindikasikan bahwa wisatawan akan merasa terpenuhi harapannya setelah melakukan kunjungan sehingga dapat meningkatkan niat untuk berkunjung ulang ke destinasi wisata tersebut. Maka dapat diindikasikan bahwa rendahnya kunjungan wisatawan Kabupaten Bandung Barat di Zona wilayah bagian Selatan diakibatkan oleh rendahnya tingkat kepuasan wisatawan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa berpengaruh infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan, serta melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Infrastruktur Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Bandung Barat”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi aktual infrastruktur pariwisata di Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana kondisi aktual kepuasan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana pengaruh infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kabupaten Bandung Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari hasil rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menemukan kondisi aktual infrastruktur pariwisata di Kabupaten Bandung Barat.
2. Menemukan kondisi aktual kepuasan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh infrastruktur pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Bandung Barat.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Seperti penelitian pada umumnya, tentu ada keterbatasan di dalam penelitian ini. Adapun keterbatasan tersebut antara lain:

1. Dikarenakan luasnya ruang lingkup penelitian dan banyaknya daya tarik wisata yang ada, maka data utama yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada kuesioner yang dikumpulkan secara daring (digital) melalui penyebaran via media sosial tanpa adanya pengumpulan kuesioner ataupun pemantauan secara langsung di daya tarik wisata.
2. Sehubungan dengan pandemi Covid-19 yang melanda dunia beberapa tahun belakangan, maka angka kunjungan wisatawan yang menjadi fokus penelitian pun merosot turun. Hal ini berimplikasi pada cakupan populasi data penelitian yang menyempit dan jumlah sampel yang tidak terlalu besar.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sejumlah kalangan, di antaranya:

1. Bagi Kalangan Akademis

Penelitian ini akan memperkaya khasanah literatur dan memperluas cakrawala ilmu khususnya di bidang manajemen destinasi pariwisata. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan menstimulasi munculnya penelitian-penelitian lanjutan khususnya untuk mengkaji pengembangan destinasi dari sudut pandang pengelola dalam penyediaan infrastruktur pariwisata yang memadai serta dari sudut pandang

wisatawan dalam memberikan pelayanan dan penyediaan produk wisata yang maksimal guna tercapainya kepuasan wisatawan yang optimal dan implikasinya terhadap perekonomian masyarakat di sekitar destinasi wisata.

## 2. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah khususnya Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bandung Barat dalam menemukenali kebutuhan ataupun standar penyediaan infrastruktur pariwisata di tiap-tiap daya tarik wisata sehingga dapat memenuhi ekspektasi rata-rata wisatawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman dalam membuat regulasi/ kebijakan khususnya dalam mengelola infrastruktur di daya tarik wisata.