

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Objek Wisata Alam Sidomba yang berlokasi di Kabupaten Kuningan merupakan salah satu destinasi unggulan yang mengintegrasikan konsep pariwisata berkelanjutan dengan pengelolaan sumber daya alam berbasis masyarakat, di mana masyarakat lokal menjadi aktor utama dalam pengelolaan dan operasional destinasi wisata (Putra & Suryawan, 2023). Keterlibatan aktif warga sekitar di Sidomba menunjukkan bagaimana pariwisata dapat berkembang secara harmonis dengan konservasi lingkungan sekaligus meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat (Rahmawati et al., 2022). Dalam praktiknya, masyarakat berperan langsung dalam berbagai aspek pengelolaan serta penyediaan layanan wisata seperti pemandu lokal, warung makan, hingga penyewaan perlengkapan rekreasi (Sari & Nugraha, 2024). Bentuk partisipasi ini bukan hanya memberikan peluang kerja dan tambahan pendapatan, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki serta tanggung jawab kolektif terhadap kelestarian alam sekitar (Wibowo, 2023).

Selain itu, Objek Wisata Alam Sidomba memiliki keunggulan geografis yang strategis karena terletak pada jalur penghubung antar kabupaten dan dekat dengan lintas provinsi, menjadikannya mudah diakses oleh wisatawan dari berbagai daerah (Astuti, 2023). Objek wisata Alam Sidomba perlu pengelolaan yang efektif dan efisien, sehingga diharapkan dengan pengelolaan yang baik dapat dicapai keseimbangan antara keseimbangan ekologi, ekosistem dan sosial. Objek wisata alam Sidomba yang terletak di Kabupaten Kuningan merupakan salah satu destinasi populer yang menawarkan keindahan alam serta berbagai fasilitas rekreasi bagi pengunjung. Panorama pegunungan yang asri, serta taman-taman yang tertata rapi, Sidomba menarik perhatian pengunjung. Tingginya minat masyarakat terhadap objek wisata ini mendorong perlunya dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Munawaroh, 2017).

Permasalahan yang timbul di Objek Wisata Alam Sidomba Kabupaten Kuningan yaitu berkaitan dengan kepuasan pengunjung yang ditandai dengan penurunan jumlah pengunjung dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan data jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Alam Sidomba Kabupaten Kuningan pada tahun 2020 hingga 2024, terlihat adanya tren penurunan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 7.408 pengunjung, namun jumlah ini terus menurun menjadi 6.834 pada 2021, 5.058 pada 2022 sebanyak 4.718 pada 2023, dan hanya tersisa 2.601 pada tahun 2024. Penurunan ini mengindikasikan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut, salah satunya adalah terkait kepuasan pengunjung. Kepuasan wisatawan merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2019) yang mengemukakan bahwa bila harapan tidak terpenuhi, maka akan terjadi ketidakpuasan yang berdampak pada citra dan kunjungan ke destinasi tersebut. Selain itu, kualitas layanan, kebersihan, kenyamanan, fasilitas, dan keamanan menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan pengunjung. Jika aspek-aspek tersebut tidak ditingkatkan, maka destinasi wisata akan kehilangan daya tariknya. Oleh karena itu, penting bagi pengelola Objek Wisata Alam

Sidomba untuk melakukan evaluasi menyeluruh, meningkatkan kualitas layanan, serta memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung agar angka kunjungan tidak terus mengalami penurunan di masa mendatang.

Menurut Kotler (2020) kepuasan merupakan elemen penting dalam kelangsungan suatu kawasan wisata. Apabila pengunjung merasa tidak puas terhadap suatu kawasan wisata, maka kawasan wisata tersebut dapat dipastikan akan mengalami penurunan jumlah pengunjung. Kepuasan pengunjung ini mencakup kualitas produk atau jasa (objek wisata), kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Alam Sidomba, faktor emosional, harga (nilai jual dari objek wisata), dan biaya.

Penurunan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 kemungkinan besar disebabkan oleh pembatasan perjalanan dan kekhawatiran terkait kesehatan selama pandemi Covid-19. Namun, peningkatan jumlah kunjungan pada tahun-tahun berikutnya menunjukkan adanya upaya pemulihan dan peningkatan daya tarik destinasi wisata di Kabupaten Kuningan. Kepuasan pengunjung merupakan faktor penting dalam menarik kembali wisatawan. Upaya perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan, dan promosi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah kunjungan.

Selain itu, pengelolaan yang melibatkan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas konservasi sumber daya alam. Masyarakat yang memiliki pengetahuan lokal tentang ekosistem dan budaya setempat dapat memberikan kontribusi berharga dalam merumuskan strategi konservasi yang lebih tepat dan berkelanjutan. Penggunaan pendekatan ini juga dapat meminimalisir konflik antara upaya konservasi dan kebutuhan ekonomi masyarakat, karena mereka dapat melihat secara langsung manfaat dari pengelolaan yang berkelanjutan (Parasuraman, 2018).

Diperkuat dengan penelitian Ahmad & Susilo (2022) yang menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan pemandangan dan aksesibilitas tempat, tetapi ada kebutuhan untuk peningkatan fasilitas dan informasi yang lebih jelas bagi pengunjung. Hal serupa juga sejalan dengan penelitian Amalia & Putri (2021) di mana pengunjung menilai bahwa kebersihan, keamanan, dan pelayanan yang ramah dapat meningkatkan pengalaman wisata mereka. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Lestari (2021) menunjukkan bahwa pengunjung puas dengan kualitas pelayanan dan kebersihan tempat, namun ada rekomendasi untuk peningkatan variasi kegiatan wisata agar pengalaman pengunjung lebih berkesan.

Berdasarkan uraian dan kutipan di atas, perlu dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Alam Sidomba.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu penurunan tingkat kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Alam Sidomba.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian membatasi masalah berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengunjung objek wisata alam Sidomba Kabupaten Kuningan.
2. Fokus penelitian terbatas pada aspek kepuasan pengunjung, berdasarkan indikator kualitas objek wisata, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga (nilai jual dari objek wisata), dan biaya.
3. Data diperoleh melalui survei kuisioner yang disebarakan kepada pengunjung dalam kurun waktu tertentu.
4. Penelitian tidak membahas aspek ekonomi makro, dampak lingkungan, atau strategi promosi wisata secara mendalam.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Alam Sidomba diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata alam Sidomba di Kabupaten Kuningan berdasarkan indikator kualitas objek wisata, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya?
2. Indikator kepuasan pengunjung mana yang paling dominan memengaruhi persepsi positif terhadap objek wisata alam Sidomba?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil survei (penyebaran angket/ kuesioner) tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata alam Sidomba?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata alam Sidomba di Kabupaten Kuningan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian digunakan untuk memperdalam pengetahuan dibidang pengembangan objek wisata Alam Sidomba dengan menyediakan data-data mengenai kepuasan pengujung.
2. Untuk mengevaluasi dan mengatasi permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung atau wisatawan.