

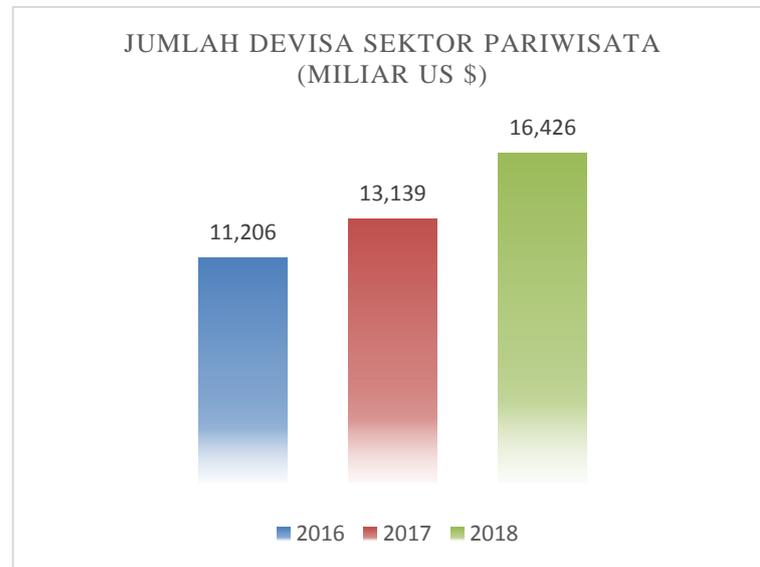
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sedang berkembang di Indonesia. Perkembangan pariwisata di Indonesia tidak lepas dari peran pemerintah dan masyarakat yang bekerjasama dalam hal memperkenalkan, merawat, menjaga dan mengoptimalkan suatu objek wisata yang berpotensi disekitarnya. Kerjasama tersebut harus terus dilakukan guna memperkuat solidaritas antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya memaksimalkan suatu objek wisata. Dengan terjalinnya solidaritas akan mempermudah suatu objek wisata mendapatkan hasil yaitu semakin dikenalnya objek wisata tersebut dan meningkatnya angka kunjungan wisatawan.

Perkembangan suatu objek wisata akan berpengaruh terhadap tingkat kepedulian dan kreatifitas pemerintah dan masyarakat untuk memajukan objek wisata tersebut. Peran pemerintah dan masyarakat sangat berpengaruh terhadap kemajuan objek wisata. Gagasan dan ide dari pemerintah dapat memacu masyarakat dalam mengoptimalkan segala bidang yang dapat menopang perkembangan wisata tersebut. Karena dengan semakin berkembangnya objek wisata akan berdampak secara langsung terhadap perekonomian masyarakat sekitar dan jumlah devisa yang diterima negara.



Gambar 1. 1 Jumlah Devisa Sektor Pariwisata

Sumber:<https://www.bps.go.id/indicator/16/1160/1/jumlah-devisa-sektor-pariwisata.html>

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2016 sebesar 11,206 Miliar US \$, sedangkan pada tahun 2017 devisa yang diterima sebesar 13,139 Miliar US \$ dan pada tahun 2018 sebesar 16,426 Miliar US \$. Berdasarkan data tersebut, setiap tahun terdapat peningkatan penerimaan devisa dari sektor pariwisata di Indonesia.

Dengan adanya dampak positif yang diterima masyarakat dan pemerintah, suatu objek wisata akan dijadikan sebagai pusat ekonomi oleh masyarakat sekitar dan secara tidak langsung akan dilakukannya perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan fasilitas yang ada. Upaya dalam menyempurnakan fasilitas yang ada dilakukan guna memberikan kepuasan dan rasa minat untuk mengunjungi kembali pada wisatawan.

Minat untuk mengunjungi kembali merupakan bagian dari loyalitas yang perlu untuk terus ditingkatkan (Isnaini & Abdillah, 2018). Minat wisatawan untuk mengunjungi kembali dipengaruhi oleh kunjungan pertama yang telah dilakukan wisatawan. Keinginan atau minat tersebut muncul saat wisatawan merasakan kepuasan pada saat kunjungan pertama tersebut. Saat menentukan destinasi wisata tentu para wisatawan akan berusaha mendapat dan mengumpulkan informasi mengenai objek wisata yang akan dikunjungi tersebut. Dari informasi-informasi tersebut akan membentuk sebuah harapan dari para wisatawan untuk mendapatkan kepuasan saat melakukan kunjungan.

Kepuasan atau rasa puas yang dirasakan wisatawan juga menjadi faktor yang mendorong munculnya minat untuk mengunjungi kembali suatu objek wisata. Kepuasan wisatawan merupakan tujuan utama dari setiap objek wisata daerah (Soebiyantoro, 2009). Wisatawan yang merasakan puas akan merasa nyaman dan betah saat berada di suatu objek wisata. Kenyamanan tersebut efek dari harapan-harapan wisatawan yang telah terpenuhi. Harapan-harapan yang terpenuhi tersebut dapat berupa kebersihan, kerapian, keramahan, dan kelengkapan yang ada di sekitar objek wisata. Karena dengan mengunjungi suatu objek wisata yang terlihat bersih, dan keramahan yang diberikan masyarakat maupun petugas yang ada di lokasi wisata, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan di area wisata akan menimbulkan kepuasan dan nyaman bagi wisatawan.

Lingkungan dan pariwisata saling bersinergi dan saling mendukung satu sama lain (Raharjana, 2012). Lingkungan dari objek wisata berpengaruh terhadap

kepuasan wisatawan. Wisatawan juga akan menilai sejauh mana masyarakat sekitar dalam merawat dan menjaga area wisata tersebut. Penilaian terhadap lingkungan wisata dilakukan guna mengetahui tingkat kepedulian masyarakat sekitar maupun petugas yang ada di lokasi wisata. Dengan kepedulian tinggi terhadap lingkungan wisata akan membantu dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan pada objek wisata tersebut.

Daya tarik suatu objek wisata perlu dipahami dan dipelajari secara matang. Daya tarik merupakan faktor penting yang dapat menentukan seberapa besar ketertarikan wisatawan dan seberapa banyak wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata tersebut. Kualitas daya tarik merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas wisatawan dalam berwisata alam (Hermawan, 2017). Daya tarik dari objek wisata menjadi pertimbangan utama para wisatawan untuk dapat mengetahui apa saja bagian-bagian yang ada di lokasi wisata yang menarik dan hal-hal menarik apa yang dapat dilakukan di objek wisata.

Faktor lain yang menunjang kepuasan wisatawan adalah keterjangkauan. Aksesibilitas memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menjangkau suatu objek wisata (Abdulhaji & Yusuf, 2016). Lokasi atau letak suatu objek wisata berpengaruh terhadap angka kunjungan wisatawan. Wisatawan akan mempertimbangkan seberapa sulit atau mudah suatu objek wisata untuk dijangkau.

Peningkatan fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata diharapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung di

kawasan tersebut (Susetyarini & Masjhoer, 2018). Dengan menyediakan fasilitas yang lengkap akan memberikan kemudahan kepada para pengunjung. Fasilitas yang memadai di area wisata sangat diharapkan wisatawan, fasilitas tersebut terdiri dari akomodasi, penginapan, restoran, toilet, dan area parkir. Melengkapi fasilitas-fasilitas tersebut akan membantu wisatawan dalam memenuhi kebutuhannya selama di objek wisata. Fasilitas-fasilitas tersebut sangat menunjang kepuasan yang dirasakan para wisatawan.

Indonesia merupakan negara yang berbentuk negara kepulauan. Kepulauan yang dimiliki Indonesia terdiri dari pulau-pulau besar seperti Jawa, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, serta Papua dan pulau-pulau kecil seperti Rote, Miangas, Weh, Morotai maupun Nuskambangan. Pulau-pulau itulah yang membuat Indonesia memiliki berbagai budaya, bahasa, agama, suku, dan ras. Setiap pulau di Indonesia memiliki ciri khas yang membedakan dengan pulau lainnya. Kekayaan yang dimiliki Indonesia membuat Indonesia termasuk dalam negara yang memiliki pulau terbanyak.

Pariwisata di Indonesia terdiri dari beberapa jenis, yaitu wisata budaya, wisata keagamaan, wisata edukasi, dan wisata alam. Wisata tersebut muncul karena untuk membantu memperkenalkan budaya-budaya, agama-agama, edukasi, dan keindahan alam yang ada di Indonesia. Selain diperkenalkan, wisata-wisata tersebut juga dilestarikan agar keindahan dan kekayaan Indonesia tersebut dapat terus dinikmati dan dirasakan keberadaannya.

Kabupaten Magetan merupakan salah satu daerah yang menjadi destinasi wisata. Lokasi Kabupaten Magetan berada diujung barat Provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Magetan secara geografis berada di wilayah dataran tinggi karena lokasinya berada di lereng Gunung Lawu. Faktor geografis tersebut juga ditunjang dengan adanya objek-objek wisata alam yang ada di Magetan. Terdapat beberapa objek wisata alam di Kabupaten Magetan seperti telaga, *forest park*, kebun buah, dan lokasi pendakian.

Telaga Sarangan adalah objek wisata yang menjadi ciri khas dari Kabupaten Magetan. Telaga yang dikenal juga sebagai telaga pasir ini berada 1.200 meter di atas permukaan laut dan berjarak 16 kilometer dari pusat kota Magetan. Telaga Sarangan dimanfaatkan sebagai sebagai objek wisata yang mampu menarik wisatawan dan meningkatkan kunjungan wisatawan di Kabupaten Magetan. Kunjungan wisatawan di Telaga Sarangan mengalami peningkatan yang signifikan pada libur tahun baru. Menurut data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, tahun 2016 jumlah wisatawan yang berkunjung pada akhir tahun sebanyak 7.381 dan tahun akhir tahun 2017 mencapai 9.227.



Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Akhir Tahun

Sumber : <http://magetantoday.com/1-januari-wisatawan-sarangan-tembus-19-ribu/>

Telaga Sarangan selain dimanfaatkan sebagai destinasi wisata juga dimanfaatkan sebagai sumber air untuk mengairi area persawahan atau perkebunan milik masyarakat sekitar. Persawahan dan perkebunan masyarakat sekitar yang ditanami berbagai macam sayuran seperti wortel, kol, buncis, dan sayuran lainnya serta perkebunan stroberi yang ada di area wisata bergantung pada air dari Telaga Sarangan.

Penelitian ini mengacu dan mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ozturk dan Gogtas (2016), Jeuring (2017), dan Marzuki, Khoshkam, Mohamad dan Kadir (2017). Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik **“Pengaruh lingkungan, daya tarik, keterjangkauan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan terhadap niat mengunjungi kembali pada objek wisata”**.

1.2. Perumusan Masalah

Telaga Sarangan merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di daerah Jawa Timur yang memiliki berbagai wahana yang dapat dimanfaatkan wisatawan. Namun terdapat asumsi bahwa kepuasan wisatawan yang berkunjung di Telaga Sarangan masih rendah dibandingkan kepuasan berkunjung di objek wisata yang lain. Walaupun Telaga Sarangan memberikan kepuasan yang rendah namun menimbulkan niat untuk mengunjungi kembali. Terkait dengan tingginya angka kunjungan wisatawan ke Telaga Sarangan sehingga menarik untuk saya lakukan penelitian karena masih terdapat wisatawan yang berniat untuk mengunjungi kembali walaupun tingkat kepuasan rendah.

1.2.1. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
2. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
3. Apakah keterjangkauan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
4. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan?
5. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap niat untuk mengunjungi kembali?
6. Apakah lingkungan berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan?
7. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan?
8. Apakah keterjangkauan berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan?

9. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk melakukan pengamatan mengenai kepuasan wisatawan terhadap niat untuk mengunjungi kembali objek wisata Telaga Sarangan.

1. Mengidentifikasi pengaruh lingkungan terhadap kepuasan wisatawan.
2. Menganalisis pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan.
3. Mengukur pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan.
4. Mengidentifikasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap niat untuk mengunjungi kembali.
6. Mengukur pengaruh lingkungan terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan.
7. Mengidentifikasi pengaruh daya tarik terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan.
8. Menganalisis pengaruh keterjangkauan terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan.
9. Mengukur pengaruh fasilitas terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan wisatawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan wisatawan terhadap niat mengunjungi kembali.

1.4.2. Manfaat Praktik

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi peneliti, masyarakat, pemerintah, maupun objek wisata untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan wisatawan dan mengetahui tingkat keinginan wisatawan untuk mengunjungi kembali.