

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan keragaman daya tarik alam, budaya dan sosial menjadikan pariwisata sebagai salah satu industri unggulan dalam sumber penerimaan devisa negara. Sektor pariwisata juga telah melahirkan banyak perubahan nyata untuk kehidupan banyak orang dengan mendorong pembangunan dan pertumbuhan, memberikan pendapatan besar-besaran, menciptakan lapangan pekerjaan, serta mengentaskan kemiskinan (Kanwel et al., 2019).

Kegiatan wisata pascapandemi semakin meningkat sebagai salah satu akibat dari *revenge tourism*. *Revenge tourism* atau wisata balas dendam merupakan kombinasi yang sangat mungkin dihasilkan dari keinginan individu untuk bertemu dengan orang-orang dan keinginan untuk melakukan perjalanan (Vogler, 2022). Hal tersebut sebagai hasil dari keadaan semasa pandemi yang memaksa orang-orang untuk bekerja secara *remote* dan berdiam diri di rumah sehingga mengalami kebosanan karena harus dijalankan secara terus menerus.

Potensi tersebut harus dijaga ke arah yang positif agar pariwisata dapat selalu bertumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Kepuasan wisatawan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberlangsungan bisnis pariwisata karena merupakan kunci dari keberhasilan dan kegagalan pengembangan semua jenis usaha pariwisata (Hettiarachchi & Lakmal, 2018). Kepuasan wisatawan berkaitan dengan penilaian setelah melakukan pembelian dari keseluruhan pengalaman terkait pelayanan dan produk wisata yang bergantung pada harapan dan persepsi wisatawan hingga akhirnya akan mempengaruhi perilaku mereka terhadap layanan dan produk tersebut (Bezerra & Gomses, 2020). Mereka yang mendapatkan tingkat kepuasan tinggi akan memberikan umpan balik positif bagi sebuah destinasi sehingga berpeluang untuk melakukan kunjungan ulang dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain (Trisnawati & Wibisono, 2022).

Kepuasan merujuk pada penilaian wisatawan terhadap pelayanan dan produk suatu destinasi yang berhubungan dengan ekspektasi yang mereka miliki (Suhartanto et al., 2020). Jika realita yang mereka temukan di suatu destinasi wisata melampaui ekspektasi yang dibawa maka kepuasan mereka pun akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Beberapa teori menemukan bahwa kepuasan dapat dicapai melalui pemahaman dan perbandingan antara hal yang diharapkan dengan persepsi aktual yang terjadi baik dari segi produk maupun pelayanan (Christou, 2022).

Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh berbagai hal yang terdapat di suatu destinasi. Beragamnya jenis wisata yang ada di Indonesia turut mempengaruhi karakteristik pelayanan dan produk yang diberikan bergantung pada masing-masing jenis wisata. Indonesia terkenal dengan wisata berbasis alam, budaya dan juga wisata buatan. Untuk masing-masing jenis wisata tersebut telah berkembang juga menjadi wisata-wisata minat khusus. Seperti wisata alam yang didalamnya juga dapat terbentuk wisata petualangan, ekowisata, agrowisata dan wisata berdampak rendah (Saeroji, 2020).

Wisata petualangan merupakan salah satu jenis wisata yang berfokus pada aktivitas seru menantang adrenalin. Sehingga jenis wisata ini memiliki risiko karena keekstrimannya tersebut. Untuk memberikan kepuasan pada tamu, diperlukan perhatian penuh pada tingkat keamanan di produk wisata petualangan. Sektor pariwisata menghadapi berbagai tantangan terkait kepuasan akibat dari suatu keadaan yang melibatkan risiko bagi wisatawan maupun pihak pengelola (Hassan et al., 2022). Pengukuran kepuasan juga dapat dijadikan sebagai parameter dalam mengukur kinerja suatu destinasi untuk kepentingan perencanaan selanjutnya.

Dalam melakukan aktivitas wisata ada banyak ketidakpastian dan risiko dari hasil keputusan pembelian. Ketidakpastian tersebut meliputi risiko dari hasil memilih tujuan yang salah, dimana akan memunculkan konsekuensi berupa menghabiskan uang dan waktu, risiko kesehatan, risiko bahaya, serta risiko keamanan yang berpengaruh terhadap kepuasan akibat tidak terpenuhinya ekspektasi (George, 2010). Rendahnya risiko yang ditemui di tempat wisata oleh wisatawan berpengaruh pada reputasi untuk keamanan dan

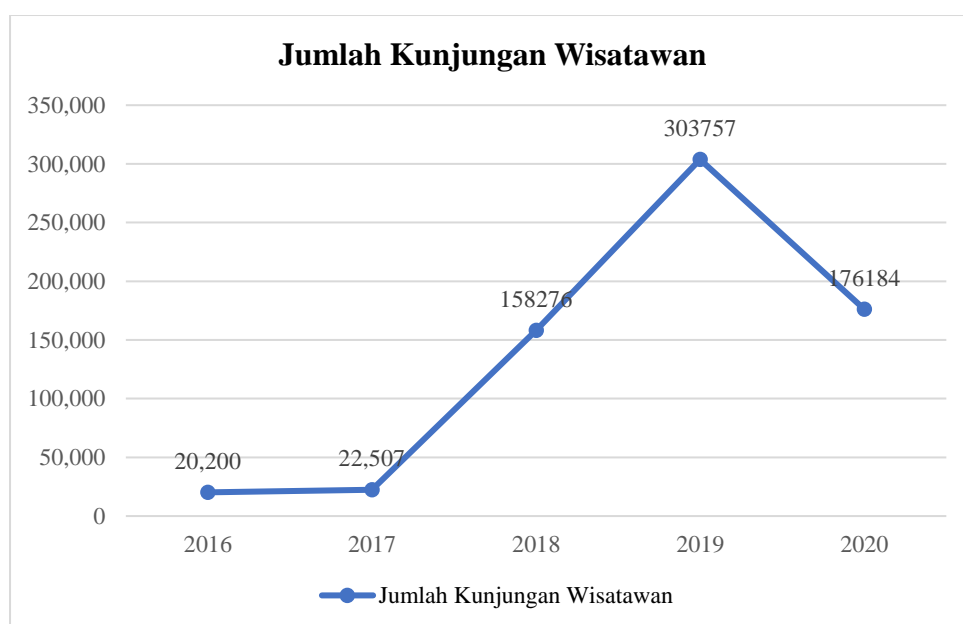
niat berkunjung kembali. Perbedaan kemampuan wisatawan dalam memanfaatkan layanan atau produk akan mengarah pada tingkat kepuasan (Chatzigeorgiou & Christou, 2016).

Kajian mengenai persepsi risiko pada suatu destinasi wisata telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Umumnya topik ini dilakukan di tempat-tempat wisata petualangan yang tidak terpisahkan dari potensi risiko. Penelitian yang dilakukan oleh Anugerah, et.al (2022) dilakukan di destinasi wisata olahraga yaitu *mountain bike* tepatnya di *Cacing Fun Track*, Lombok Barat, dimana lokasi tersebut memiliki potensi risiko yang juga menantang adrenalin. Selanjutnya, penelitian lain yang dilakukan oleh Mason, et. al (2016) terkait persepsi risiko dilakukan di Taman Nasional *Alp Friuli Dolomiti* yang merupakan kawasan wisata petualangan dengan berbagai aktivitas petualangan yang bisa dilakukan terutama aktivitas pada kategori *hard adventure*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Xie, et. al (2020) dilakukan di enam atraksi wisata alam terkenal di Xianjing yaitu *Tianshan Tianchi Scenic Area*, *Tianshan Grand Canyon Scenic Area*, *Turpan Grape Valley Scenic Area*, *Nalati Scenic Area*, *Bosten Lake Scenic Area* dan *Kanas Scenic Area*. Penelitian yang dilakukan oleh Tamzil (2021) memilih wisata arung jeram sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji persepsi risiko wisatawan terhadap kepuasan yang dirasakan. Tepatnya di Situ Cileunca, Pangalengan. Persamaan dari keempat lokasi tersebut adalah pemilihan lokasi pada kategori wisata alam dengan fokus kegiatan wisata petualangan yang tidak terpisahkan dari adanya potensi risiko.

Persebaran wilayah pada pulau-pulau yang banyak jumlahnya membuat setiap daerah yang ada di Indonesia memiliki unggulan wisatanya tersendiri. Salah satunya adalah provinsi Jawa Barat. Sebagai salah satu provinsi terbesar dan menjadi tujuan wisata favorit di Indonesia, Jawa Barat menyuguhkan banyak jenis wisata termasuk wisata petualangan. Salah satu daerah di Jawa Barat dengan wisata alam yang tidak diragukan lagi yaitu Kabupaten Sukabumi. Kabupaten Sukabumi dikenal dengan *branding* wisata yaitu Gurilapss yang merupakan kependekan dari gunung, rimba, laut, pantai dan sungai. Slogan tersebut sangat menggambarkan kekayaan alam yang ada di daerah Sukabumi.

Salah satu Kawasan wisata alam yang juga dikembangkan sebagai wisata petualangan di Kabupaten Sukabumi yaitu Taman Wisata Alam Situ Gunung. Sebagai zona pemanfaatan dari Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, sesuai dengan namanya TWA Situ Gunung difungsikan sebagai kawasan pariwisata berbasis alam. Daya tarik utama dari kawasan ini berupa lanskap hutan hujan tropis di kaki gunung dengan keberagaman jenis tumbuhan dan pepohonan yang menghidupinya. Potensi lain yang dimiliki oleh TWA Situ Gunung meliputi danau, air terjun, *camping ground*, dan juga jalur trek untuk mengeksplorasi area hutan dengan lebih dalam.

Sejak tahun 2018, TWA Situ Gunung menjadi semakin populer dengan pembangunan jembatan gantung yang sebelumnya merupakan jembatan gantung terpanjang di Asia Tenggara. Produk wisata ini dapat dikategorikan sebagai wisata yang memacu adrenalin karena ketinggiannya serta keadaan jembatan yang bergoyang. Wisatawan disuguhkan pemandangan hutan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dari bentangan jembatan sepanjang 243 meter dengan ketinggian 121 meter dan lebar 1,8 meter. Tentu saja keamanan dari para wisatawan harus diutamakan untuk menghindari potensi risiko yang dapat ditimbulkan. Kepopuleran dari TWA Situ Gunung dapat dilihat dari kunjungan wisatawan yang selalu meningkat setiap tahunnya.



Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan

Sumber: PTN Resort Situ Gunung

Resti Nurfaujiah, 2023

PENGARUH PERSEPSI RISIKO TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN WISATA ALAM SITU GUNUNG, SUKABUMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pada jumlah kunjungan wisatawan yang ada dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan ke TWA Situ Gunung meningkat sejak tahun 2018. Dimana pada tahun 2018 adalah tahun pertama beroperasinya *Suspension Bridge* untuk pertama kalinya. Kunjungan ke TWA Situ Gunung meningkat sebanyak 603% sejak dibukanya jembatan gantung (Rezki et al., 2021). Hal ini juga diakui oleh masyarakat sekitar yang mengelola UMKM di kawasan Situ Gunung bahwa kunjungan semakin banyak setelah adanya jembatan tersebut. Situ Gunung *Suspension Bridge* tidak hanya digunakan sebagai fasilitas yang mempermudah wisatawan untuk mengakses Curug Sawyer yang ada di TWA Situ Gunung melainkan dibangun sebagai salah satu atraksi wisata utama. Hal ini juga diakui oleh banyak wisatawan bahwa tujuan utama mereka mengunjungi Situ Gunung adalah karena ketertarikannya pada Jembatan Gantung yang menjadi ikon di kawasan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan beberapa ulasan wisatawan di google *review* yang menyatakan bahwa mereka datang untuk mengunjungi jembatan gantung.

Loyalitas dan umpan balik positif salah satunya terpengaruh dari kepuasan wisatawan (Trisnawati & Wibisono, 2022). Hal ini sejalan dengan fokus kepuasan sebagai pendorong terciptanya daya saing dan profitabilitas dalam dunia bisnis (Thusyanthy & Tharanikaran, 2017). Untuk dapat mempertahankan eksistensinya diperlukan adanya kesadaran dari pihak pengelola terhadap keunggulan yang ada di TWA Situ Gunung. Salah satunya adalah dengan menjaga loyalitas serta umpan balik positif dari pengunjungnya. Wisatawan yang loyal mampu berkontribusi pada pendapatan suatu destinasi tanpa perlu adanya biaya promosi karena sudah familiar dengan tempat yang dikunjungi. Sama halnya dengan loyalitas, umpan balik yang positif juga memberikan kontribusi tambahan pada keberlangsungan suatu destinasi wisata karena mampu mendatangkan lebih banyak wisatawan potensial. Maka dari itu, diperlukan adanya pengukuran kepuasan wisatawan TWA Situ Gunung untuk keberlangsungan atraksi wisata tersebut.

TWA Situ Gunung merupakan kategori wisata petualangan yang pada pelaksanaannya melibatkan aktivitas fisik yang memacu adrenalin. Meskipun termasuk pada kategori wisata petualangan ringan, namun sebagaimana yang

menjadi ciri utama dari wisata petualangan adalah terdapat risiko di dalamnya. Munculnya suatu masalah di destinasi dapat memicu persepsi risiko dari wisatawan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan yang secara signifikan mempengaruhi niat berkunjung kembali (Nguyen Viet et al., 2020). Persepsi risiko menjadi salah satu hal krusial yang mempengaruhi kepuasan wisatawan (Adinda et al., 2022; Chen et al., 2017; Khasawneh & Alfandi, 2019; Quintal & Polczynski, 2010; Sohn et al., 2016). Pada penelitian sebelumnya ditemukan hasil bahwa tingkat risiko yang dirasakan tinggi akan menurunkan kepuasan dari wisatawan dan secara negatif mempengaruhi niat untuk melakukan pembelian ulang (Hasan et al., 2017; Jin et al., 2016; Li & Murphy, 2013).

Tingkat keamanan di jembatan gantung harus diperhatikan karena alat keamanan yang digunakan oleh wisatawan untuk melintas hanya pada penggunaan sabuk pengaman saja. Meskipun demikian, sabuk pengaman tersebut hanya dipakaikan kepada wisatawan tanpa dikaitkan kemanapun. Hal ini tidak dapat dijadikan tindakan preventif karena jika terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan wisatawan tidak akan mungkin dapat mengaitkan sabuk mereka dengan cepat. Berdasarkan pada beberapa ulasan di *goole review* didapatkan pula beberapa wisatawan yang mengeluhkan terkait hal ini.

Selain risiko yang terdapat di area jembatan, jalur menuju jembatan dari loket masuk pun cukup berisiko. Dimana jalan yang teredia merupakan jalan berbatu yang licin terutama ketika basah setelah hujan. Trek kembali dari jembatan yang mana merupakan jalur menuju curug sawer pun cukup menguras energi dan berisiko terlebih jika membeli paket termurah maka aksesnya akan semakin jauh. Risiko juga terdapat pada jalur trek ekspedisi lembah purba yang memakan waktu cukup lama serta berada pada area hutan yang cukup dalam. Hal tersebut mengakibatkan ekspedisi lembah purba hanya diminati oleh para peminat wisatawan *hard adventure* karena perjalanannya yang cukup berisiko. Dalam melakukan kegiatan ini wisatawan akan didampingi oleh pemandu. Sementara risiko pada area danau tentu terkait keselamatan ketika wisatawan melakukan aktivitas wisata di danau Situ Gunung. Menurut kepala Resort PTN Situ Gunung, di Danau ini pernah terjadi

kecelakaan yang melibatkan wisatawan. Kecelakaan terjadi karena kurangnya kesadaran dari wisatawan akan bahaya risiko yang ada di area tersebut.

Keamanan menjadi fokus yang sangat penting dalam industri pariwisata, baik bagi wisatawan maupun pekerja penyedia layanan. Daerah tujuan wisata harus aman dan terjamin dengan adanya kebijakan, tersedianya pusat kesehatan untuk pengunjung, kualitas informasi yang tersedia dan dukungan bagi pengunjung yang membutuhkan bantuan (UNEP & WTO, 2005).

Dengan adanya risiko serta pentingnya memperhatikan keamanan pada destinasi wisata maka dapat diteliti bagaimana persepsi risiko wisatawan terhadap TWA Situ Gunung dan bagaimana pengaruhnya terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan wisata mereka. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”**Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Niat Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Alam Situ Gunung, Sukabumi**”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Untuk dapat mengetahui persepsi risiko dari wisatawan dan bagaimana pengaruhnya terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan maka disusunlah rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi risiko wisatawan terhadap TWA Situ Gunung?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di TWA Situ Gunung?
3. Bagaimana niat berkunjung kembali wisatawan ke TWA Situ Gunung?
4. Bagaimana persepsi risiko mempengaruhi kepuasan wisatawan?
5. Bagaimana persepsi risiko mempengaruhi niat berkunjung kembali?
6. Bagaimana kepuasan wisatawan mempengaruhi niat berkunjung kembali?
7. Bagaimana persepsi risiko mempengaruhi niat berkunjung kembali melalui kepuasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran persepsi risiko wisatawan terhadap TWA Situ Gunung.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan wisatawan di TWA Situ Gunung.
3. Untuk mengetahui gambaran niat berkunjung kembali wisatawan di TWA Situ Gunung.
4. Untuk mengetahui bagaimana persepsi risiko mempengaruhi kepuasan wisatawan di TWA Situ Gunung.
5. Untuk mengetahui bagaimana persepsi risiko mempengaruhi niat berkunjung kembali wisatawan ke TWA Situ Gunung.
6. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan mempengaruhi niat berkunjung kembali ke TWA Situ Gunung.
7. Untuk mengetahui bagaimana persepsi risiko mempengaruhi niat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan di TWA Situ Gunung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai penambah wawasan dan pengetahuan mengenai persepsi risiko, kepuasan wisatawan, dan niat berkunjung kembali di bidang pariwisata. Diharapkan juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan penelitian lanjutan terkait penelitian topik pada penelitian ini.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pelaku industri pariwisata secara praktis khususnya bagi pihak pengelola TWA Situ Gunung terkait pengoptimalan kepuasan wisatawan dari aspek risiko yang ada sehingga mampu memunculkan potensi wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi yang telah disusun merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang penulisannya mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian pertama dari skripsi ini berisi penjabaran dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

2. BAB II KAJIAN TEORI

Bagian ini berisi teori-teori dari para ahli yang telah melakukan penelitian sebelumnya sebagai pendukung kerangka pemikiran dari penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menjabarkan metode penelitian yang digunakan serta menjelaskan tentang desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, teknik analisis data dan pengujian hipotesis penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi pembahasan mengenai hasil dari penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi hasil dari pembahasan penelitian dan rekomendasi dari penulis.