

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam meningkatkan jumlah kunjungan, industri pariwisata memiliki beragam strategi dan upaya tersendiri, salah satunya adalah dengan meningkatkan niat berkunjung kembali karena dinilai lebih efektif dan efisien (Confente, 2014; K. Hasan et al., 2020). Yang dimaksud dengan niat berkunjung kembali adalah kesiapan dan kesediaan wisatawan untuk melakukan kunjungan berulang ke destinasi yang sama (Abbasi et al., 2021). Banyaknya faktor yang dapat memengaruhi niat berkunjung, mendasari pentingnya upaya untuk memahami persepsi dan perilaku wisatawan ketika membuat keputusan berkunjung. Berbagai penelitian menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan merupakan aspek yang krusial dan banyak menjadi bahan pertimbangan wisatawan ketika akan berkunjung (Caber et al., 2020; Garg, 2015; M. K. Hasan et al., 2017; Kim et al., 2022; Neuburger & Egger, 2021; C. L. Yang & Nair, 2014). Pernyataan tersebut juga didukung oleh teori hierarki kebutuhan Maslow yang menjelaskan adanya kebutuhan naluri manusia untuk merasa aman sebelum memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya (Santos, 2018).

Di sisi lain, hal ini bertolak belakang dengan kenyataan bahwa perjalanan pariwisata pada dasarnya selalu diiringi dengan beragam risiko (C. L. Yang & Nair, 2014). Risiko sendiri dapat didefinisikan sebagai kemungkinan terjadinya kerugian atau ketidakberuntungan dalam perjalanan wisata (Tsaor et al., 1997 dalam Chaudhary & Islam, 2021). Berbagai risiko seperti bencana alam, kasus kejahatan, penyakit menular, perbedaan budaya, hingga ketidakstabilan politik dapat terjadi dan kemudian memengaruhi pengalaman wisata yang ditawarkan (Micić et al., 2019). Pada situasi tersebut, seringkali wisatawan merespon dalam bentuk penundaan hingga pembatalan perjalanan wisata karena persepsi risiko yang tinggi (Garg, 2015). Persepsi risiko tersebut bukan hanya memengaruhi destinasi itu sendiri, tetapi juga pada keseluruhan

daerah bahkan negara (Chaulagain et al., 2019). Hal ini mengakibatkan destinasi atau industri pariwisata secara umum mengalami penurunan jumlah pengunjung dan kerugian finansial yang signifikan (Garg, 2015). Maka dari itu, penting untuk memahami persepsi risiko wisatawan.

Persepsi risiko sendiri merujuk pada penilaian subjektif dan intuitif yang dilakukan seseorang terhadap berbagai potensi risiko yang ada ketika melakukan perjalanan wisata (Chen & Zhang, 2012 dalam M. K. Hasan et al., 2017). Setiap individu memiliki persepsi risiko yang berbeda-beda dan dapat memengaruhi proses evaluasi alternatif destinasi (Sönmez & Graefe, 1998), hingga keputusan berkunjung kembali (Çetinsöz & Ege, 2013). Perbedaan ini muncul karena persepsi risiko sendiri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti letak geografis, perbedaan budaya, kondisi psikologis, hingga pengalaman berwisata di masa lalu (M. K. Hasan et al., 2017). Berbagai penelitian juga menjelaskan bahwa persepsi risiko yang tinggi mengarah pada turunnya minat untuk berkunjung kembali (An et al., 2010; Artuğer, 2015; Floyd et al., 2012; Micić et al., 2019; Sutawa, 2012). Mereka lebih memilih untuk menghindar dan mencari alternatif lain yang dinilai lebih aman (Kim et al., 2022). Salah satu alasannya adalah karena wisatawan berada di lingkungan yang asing saat berwisata, sehingga lebih rentan terhadap berbagai risiko (Garg, 2015). Hal ini menunjukkan wisatawan seringkali bertumpu pada persepsi risiko daripada kenyataan ketika membuat keputusan berkunjung (M. K. Hasan et al., 2017; Rahmafritria & Misran, 2018).

Di sisi lain, banyak penelitian juga memaparkan faktor lain yang mampu memengaruhi keputusan berkunjung, yaitu citra destinasi (N. Chen & Funk, 2010; Chew & Jahari, 2014; Harun et al., 2018; Liang & Xue, 2021; Loi et al., 2017). Secara definisi, yang dimaksud dengan citra destinasi adalah gambaran mental (*mental image*) seseorang mengenai suatu destinasi yang dibentuk oleh penalaran dan interpretasi emosional (Beerli & Martín, 2004). Dalam kata lain, citra destinasi terdiri dari dua komponen utama, yaitu kognitif yang merupakan pengetahuan dan kepercayaan individu terhadap destinasi, dan afektif yang merujuk pada perasaan atau respon emosional individu terhadap destinasi (Beerli & Martín, 2004). Hal ini menunjukkan persaingan industri

pariwisata sebenarnya terletak pada citra destinasi yang diharapkan mampu merepresentasikan atribut destinasi dengan baik, sehingga kemudian menarik wisatawan untuk berkunjung (Chew & Jahari, 2014). Citra destinasi yang positif dapat memengaruhi minat berkunjung secara positif dan begitu pula sebaliknya (Nazir et al., 2021). Hal ini memungkinkan wisatawan untuk membuat pertimbangan yang rasional dengan menimbang persepsi risiko dan citra destinasi yang mereka miliki ketika memilih destinasi wisata (Garg, 2015). Selain itu, persepsi risiko juga pada dasarnya dapat memengaruhi citra destinasi (Martin- Azami & Ramos- Real, 2019). Ketika wisatawan menerima informasi terkait risiko suatu destinasi, informasi tersebut akan turut memengaruhi proses penelitian kognitif maupun afektif wisatawan. Destinasi wisata yang berisiko berpotensi mendapat penilaian negatif yang menimbulkan perasaan tidak aman, begitu pula sebaliknya, destinasi wisata yang tidak berisiko dapat memicu kesan positif dan perasaan aman. (Martin-Azami & Ramos- Real, 2019).

Salah satu destinasi wisata di Jawa Barat adalah Pantai Pangandaran yang terletak di Kabupaten Pangandaran, tepatnya di Desa Pangandaran dan Desa Pananjung. Destinasi yang berjarak sekitar 212 KM dari Kota Bandung ini mampu menarik banyak pengunjung berkat potensi alamnya yang memukau. Namun, bukan hanya potensi alam, Pantai Pangandaran juga menyimpan potensi bahaya yang nyata. Dilansir dari Kompas.com, Pantai Pangandaran pernah diterjang gelombang tsunami pada tanggal 17 Juli 2006 silam dan menimbulkan ratusan korban jiwa hingga kerugian material yang besar. Tsunami tersebut pada awalnya disebabkan oleh serangkaian gempa tektonik di wilayah pantai selatan yang terjadi secara bergantian dengan kekuatan gempa mencapai 6,8, 5,5 dan 6,1 SR. Secara umum, gempa bumi dengan kekuatan yang disebutkan sebelumnya tidak akan mengakibatkan tsunami dengan ketinggian lebih dari 5 meter. Namun, ketinggian rayapan tsunami di Pantai Pangandaran mencapai 21 meter, sehingga menimbulkan dampak yang sangat signifikan (Mustafida et al., 2022). Menurut Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) , pantai selatan Pulau Jawa termasuk ke dalam zona rawan gempa karena berada di atas zona tumbukan lempeng Indo-

Australia dan lempeng Eurasia. Maka dari itu, Pantai Pangandaran hingga saat ini masih diiringi risiko fisik bencana alam gempa dan tsunami, menjadikannya destinasi wisata berisiko dan rawan bencana.

Meski memiliki risiko yang tinggi, Pantai Pangandaran hingga saat ini memiliki tren jumlah kunjungan yang terus meningkat seperti tercantum pada Gambar 1.1 di bawah ini.



**Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Pantai Pangandaran Tahun 2006 – 2022**

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Ciamis dan Dinas  
Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pangandaran*

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan pantai pangandaran memang mengalami penurunan pengunjung pasca bencana alam tsunami, yaitu pada tahun 2007. Namun, penurunan tersebut dapat dikatakan tidak signifikan dan hanya berlangsung sebentar. Hal ini terlihat dari jumlah kunjungan Pantai Pangandaran di tahun 2008 yang mengalami kenaikan pesat hingga sekitar 83% dibanding dengan tahun sebelumnya. Kenaikan jumlah pengunjung tersebut terus berlangsung pada tahun-tahun berikutnya seperti yang tercantum pada tabel 1.1. Terminimalisirnya dampak penurunan kunjungan tersebut

dilatarbelakangi oleh sikap pemerintah dan pihak pengelola yang sigap dalam proses pemulihan dan rekonstruksi Pantai Pangandaran. Presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang pada saat itu menjabat bahkan menginstruksikan pemerintah daerah untuk melakukan *recovery plus* selama lima bulan dengan melibatkan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata dan Menteri Pekerjaan Umum. Kondisi Pantai Pangandaran pasca tsunami, seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 pun berhasil dipulihkan kembali. Upaya tersebut membuahkan hasil positif yang terbukti dengan terus meningkatnya pengunjung Pantai Pangandaran.



**Gambar 1. 2 Kondisi Pantai Pangandaran Pasca Tsunami Tahun 2006**

*Sumber: Tribunnews.com*

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh B. Rittichainuwat et al. (2018) di negara-negara yang pernah terjadi tsunami, salah satunya Pantai Pangandaran Indonesia. Diantara negara-negara dengan tingkat terjadi tsunami yang rendah, masyarakat Indonesia melihat risiko tsunami di Indonesia sebagai risiko dengan probabilitas, frekuensi, dan tingkat keparahan yang paling tinggi. Meski demikian, mereka tetap bersedia untuk berkunjung ke destinasi wisata yang berisiko tersebut. Hal ini memungkinkan untuk terjadi jika terdapat faktor yang mampu meningkatkan kepercayaan wisatawan, seperti ketersediaan sistem peringatan dini yang baik (B. Rittichainuwat et al., 2018). Namun, hingga saat ini sistem peringatan dini tersebut dinilai masih kurang sesuai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Fasilitas yang mendukung mitigasi bencana juga sudah dikembangkan, tetapi masih minim dan belum ideal. Menurut berita detik.com pada 18 September 2022, Pantai

Pangandaran mendapat perhatian UNESCO karena belum lengkapnya peta rawan bencana, infrastruktur, rambu-rambu, jalur evakuasi, dan sistem peringatan siaga tsunami yang sesuai. Artinya, upaya untuk mengelola persepsi risiko wisatawan belum dilakukan secara optimal. Hal ini kemudian menimbulkan suatu pertanyaan, yaitu apakah terdapat variabel lain yang memengaruhi niat berkunjung kembali wisatawan selain persepsi risiko, sehingga wisatawan tetap bersedia berkunjung meski mengetahui adanya risiko tertentu.

Di sisi lain, terlepas dari kurang dikembangkannya mitigasi bencana tersebut, Pantai Pangandaran secara berkala terus melakukan pengembangan daya tarik dan fasilitasnya. Menurut website resmi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), Pantai Pangandaran telah direvitalisasi pada tahun 2019 oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dengan melakukan penataan kembali dan menambah berbagai fasilitas baru, baik di Pantai Barat maupun Pantai Timur. Berbagai pengembangan tersebut salah satunya dapat menguatkan citra destinasi Pantai Pangandaran di benak wisatawan, sehingga terus dipilih sebagai destinasi berlibur meski memiliki risiko yang tinggi. Tren jumlah kunjungan wisatawan Pantai Pangandaran yang terus meningkat ini juga dapat dilihat pada Gambar 1.1 yang menunjukkan adanya peningkatan pengunjung secara berkala. Hal ini salah satunya dapat terjadi karena upaya pengembangan daya tarik maupun fasilitas Pantai Pangandaran secara berkala dan terus dibangun dan dikembangkan, seperti terlihat pada Gambar 1.2. Jumlah kunjungan pada tahun 2018-2022 juga dapat dikatakan cukup stabil dengan tercapainya angka kunjungan tertinggi pada tahun 2022. Peningkatan tersebut bahkan mencapai 959% dari jumlah kunjungan awal Pantai Pangandaran tahun 2006. Angka kunjungan tersebut menjadikan Pantai Pangandaran sebagai salah satu destinasi wisata andalan di Jawa Barat hingga saat ini.



**Gambar 1. 3 Kondisi Pantai Pangandaran Tahun 2023**

*Sumber: Dokumentasi Penulis 2023*

Maka dari itu, menjadi pertanyaan lanjutan apakah citra destinasi inilah yang memediasi hubungan persepsi risiko dan niat berkunjung kembali? Mediator sendiri merupakan variabel tambahan yang mampu memengaruhi hubungan variabel independen (*stimulus*) dan variabel dependen (*response*). Ketika seseorang menerima stimulus, respon yang diberikan tidak selalu bersifat langsung (*direct*), tetapi melalui berbagai proses internal yang dapat mengubah atau memediasi respon yang nantinya diberikan (Baron & Kenny, 1986). Pada proses internal tersebutlah variabel mediator berperan. Dalam penelitian ini, citra destinasi ditambahkan sebagai variabel mediator untuk melihat apakah hubungan antara persepsi risiko dan niat berkunjung kembali wisatawan sebenarnya termediasi, sehingga banyak wisatawan yang tetap berkunjung ke destinasi wisata berisiko.

Di samping itu, kesediaan wisatawan untuk berkunjung kembali ke destinasi wisata yang berisiko dapat ditingkatkan dengan memberikan *added value* atau nilai tambah tertentu, salah satunya melalui citra destinasi (Nazir et al., 2021). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang menunjukkan adanya peran citra destinasi dalam mengatasi pengaruh negatif yang

ditimbulkan oleh persepsi risiko (Chew & Jahari, 2014; Liang & Xue, 2021). Meski demikian, penelitian serupa belum banyak dilakukan. Padahal menurut Sönmez (1998) dalam Chew & Jahari (2014), penting untuk memahami persepsi risiko dan citra destinasi secara bersamaan agar persepsi negatif dapat dimitigasi dan persepsi positif dapat diperkuat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan secara bersamaan mengkaji peran citra destinasi dalam memediasi persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah **“Peran Citra Destinasi Sebagai Mediator antara Persepsi Risiko Terhadap Niat Berkunjung Kembali di Pantai Pangandaran”**

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran persepsi risiko, citra destinasi, dan niat berkunjung kembali di Pantai Pangandaran?
2. Bagaimana Persepsi risiko memengaruhi citra destinasi Pantai Pangandaran?
3. Bagaimana citra destinasi memengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran?
4. Bagaimana persepsi risiko memengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran?
5. Bagaimana citra destinasi memediasi persepsi risiko wisatawan terhadap niat untuk berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dijabarkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan persepsi risiko, citra destinasi, dan niat berkunjung kembali di Pantai Pangandaran.



2. Menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap citra destinasi Pantai Pangandaran.
3. Menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap niat berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran.
4. Menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap niat untuk berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran.
5. Menganalisis peran citra destinasi dalam memediasi persepsi risiko dan niat berkunjung kembali ke Pantai Pangandaran.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis dan praktis dari penelitian adalah sebagai berikut.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa tambahan ilmu pengetahuan yang berkontribusi pada teori persepsi risiko dan niat berkunjung kembali di kawasan wisata rawan bencana.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi kawasan wisata rawan bencana dalam mempertahankan atau meningkatkan tingkat kunjungan kembali dengan memitigasi persepsi risiko dan memperkuat citra destinasi yang baik. Pihak pengelola juga dapat melakukan pengembangan yang lebih strategis dengan berfokus pada pembentukan persepsi positif dan meminimalisir persepsi negatif sesuai dengan aspek-aspek yang telah dianalisis pada penelitian ini.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Mengacu pada Peraturan Rektor Universitas Peraturan Rektu Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2019 tentang Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI, berikut merupakan sistematika penulisan skripsi ini.

##### **1. BAB I – Pendahuluan**

Pada bab ini, penulis memaparkan pendahuluan penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## 2. BAB II – Kajian Pustaka

Pada bab II, penulis memberikan konteks landasan teori yang sesuai dengan topik penelitian, yaitu mengenai persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali, citra destinasi terhadap niat berkunjung kembali, peran moderasi citra destinasi, dan niat berkunjung kembali.

## 3. BAB III – Metode Penelitian

Bab III berisi uraian alur penelitian yang dilakukan, yaitu memuat penentuan desain penelitian yang akan dilakukan, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, hingga bagaimana data selanjutnya akan dianalisis.

## 4. BAB IV – Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab IV, penulis menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk kemudian diolah dan dianalisis dalam rangka menjawab rumusan masalah.

## 5. BAB V – Penutup

Bab V berisi penutup yang terdiri dari simpulan dan saran yang dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.