

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang dapat mendorong perekonomian, karena dapat berkontribusi terhadap kesediaan lapangan pekerjaan dan berimplikasi kepada industri bersangkutan (Del Bosque & San Martín, 2008). Kemudian, Vogel (2020) mengamati bahwa industri pariwisata berperan penting dalam menghasilkan pendapatan dan pertumbuhan ekonomi, terutama dalam sektor seperti akomodasi, restoran, dan transportasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mak, 2003) tentang ekonomi pariwisata, ia menyatakan bahwa pariwisata dapat memberikan manfaat ekonomi yang signifikan, terutama dalam menciptakan pekerjaan dan meningkatkan pengeluaran konsumen. Dalam mewujudkan tujuan secara ekonomi, mereka lebih berfokus untuk menarik banyak wisatawan untuk berkunjung. Menurut Marcussen (2011) pengunjung yang sudah mengenal destinasi pariwisata, cenderung menghabiskan lebih banyak uang selama kunjungan mereka, secara tidak langsung pengunjung yang sudah pernah mengunjungi suatu destinasi pariwisata lebih menguntungkan dalam jangka panjang daripada terus berusaha menarik kunjungan baru yang justru memerlukan biaya untuk promosi.

Dalam persaingan industri pariwisata yang semakin kuat, kunjungan berulang menjadi faktor penting yang dapat memberikan keunggulan bagi daya tarik wisata lama yang sudah terbilang matang. Kunjungan berulang mencerminkan pandangan kualitas, keunikan, atau keindahan yang ditawarkan oleh daya tarik wisata. Tentunya hal tersebut dapat meningkatkan reputasi dan citra daya tarik tersebut, yang berdampak dapat menarik minat dan kunjungan dari calon wisatawan baru. Selain itu, Bonn *et al.* (2016) juga menyoroti bahwa kunjungan berulang dapat menjadi alat promosi yang efektif melalui efek *word-of-mouth*, di mana

pengalaman positif yang dibagikan oleh wisatawan dapat mempengaruhi orang lain untuk mengunjungi destinasi yang sama.

Menurut Pine dan Gilmore (1999), pengalaman wisata adalah peristiwa yang dirasakan secara langsung oleh individu ketika mereka terlibat dalam aktivitas wisata di suatu destinasi. Menurut Kim et al. (2012) pengalaman wisata adalah peristiwa yang dirasakan secara langsung oleh individu ketika mereka terlibat dalam aktivitas wisata di suatu destinasi. Pengalaman wisatawan adalah hasil dari proses kognitif, emosional, dan perilaku yang terjadi saat seseorang berinteraksi dengan lingkungan fisik, sosial, dan budaya dalam konteks wisata (Oh *et al.*, 2007). Adapun sebelumnya, penelitian sebelumnya menemukan bahwa pengalaman wisatawan dapat memengaruhi perilaku pasca kunjungan yang salah satunya pada penelitian Baloglu & Uysal (1996) menemukan bahwa pengalaman yang melebihi harapan wisatawan memiliki dampak positif terhadap intensi untuk berkunjung kembali ke destinasi wisata. Karena Pengalaman positif yang tercipta dapat menghasilkan motivasi dan keinginan untuk mengulangi pengalaman yang sama di masa depan (Kotler & Keller, 2009).

Pada penelitian terdahulu didapatkan berbagai hasil temuan yang beragam mengenai pengaruh dari pengalaman wisatawan terhadap niat untuk berkunjung kembali. Song *et al.* (2015) berpendapat bahwa rencana pengunjung untuk kembali mengunjungi suatu tujuan wisata dipengaruhi oleh pengalaman positif yang mereka alami sebelumnya. Selanjutnya, Barnes *et al.* (2016) menemukan bahwa pengalaman jangka panjang yang diingat mempunyai pengaruh paling kuat terhadap keinginan untuk kembali berkunjung, melebihi perkiraan atau ingatan setelah suatu peristiwa. Oleh karena itu, mengenali sepenuhnya pola pembelian yang dilakukan oleh pengunjung, mengenali elemen-elemen yang berkontribusi pada pengalaman positif pengunjung, serta memprediksi niat pembelian mereka di masa yang akan datang melalui analisis, menjadi salah satu tanggung jawab utama

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES***

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

yang penting bagi pengelola destinasi atau atraksi pariwisata (Chang et al., 2014). Keuntungan yang besar dapat diperoleh melalui kemampuan pengelola destinasi pariwisata dalam mengoptimalkan pendekatan strategi ini (Putri, 2022).

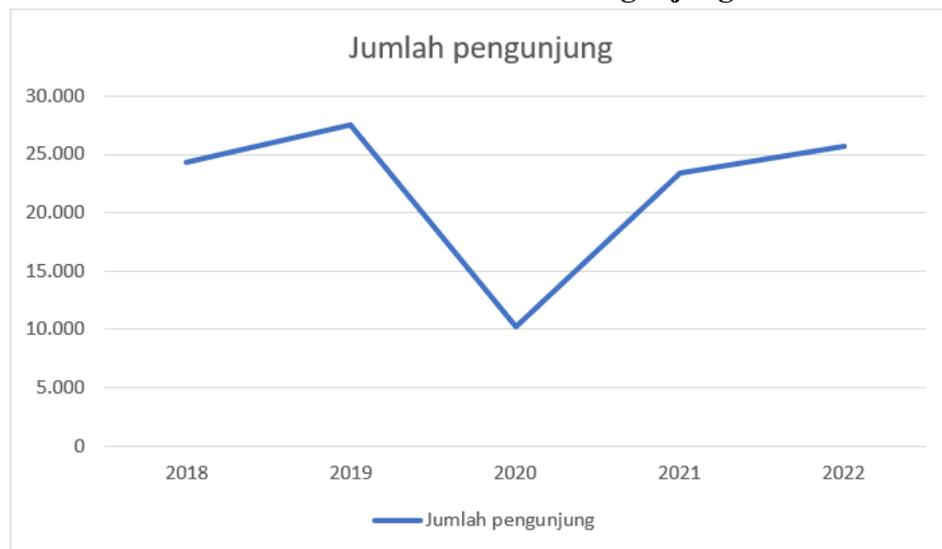
Pengalaman terhadap *memories* dapat memengaruhi niat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali pada sebuah destinasi di masa yang akan mendatang. Hal ini berkaitan dengan kemampuan destinasi dalam memberikan pengalaman yang baik dan tidak terlupakan selama berwisata (Khairani, 2009). (Pine et al., 1999) memaparkan bahwa pengalaman pelanggan dapat menjadi kenangan. Selanjutnya, penelitiannya menyatakan bahwa selama konsumsi, layanan dan skenario tertentu memberikan kenangan yang tak terlupakan bagi pelanggan. Selain itu, kesuksesan suatu daya tarik dapat ditentukan berdasarkan pada kenangan yang terbentuk. Kenangan dapat memberikan pengaruh baik kepada wisatawan maupun penduduk sekitar daya tarik. Kemudian, pada penelitian sebelumnya menganggap *pengalaman wisatawan* sebagai satu variabel, sedangkan penelitian Hung et al. (2016) menjadikan sebagai dua variabel terpisah – pengalaman wisatawan dan *memories*, sama seperti yang dirancang dalam penelitian Liu et al. (2010).

Pengalaman wisatawan dan *memories* sangat mungkin memainkan peran penting dalam keputusan dan perilaku berwisata. Didukung oleh Marschall (2012) yang menekankan dampak *memories* pada pilihan tujuan, wisatawan suka mengunjungi kembali tujuan yang terkait dengan kenangan positif dari kunjungan sebelumnya.

Ciwangun Indah Camp merupakan salah satu wanawisata yang terletak di kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, bersebelahan dengan dusun bambu. Dengan latar alam hutan di bawah kaki Gunung Burangrang. Ciwangun Indah Camp yang merupakan sebuah daya tarik wisata berbasis ekowisata yang memiliki konsep alam dan *outbond* yang diresmikan buka pada tahun 2007, sehingga daya tarik wisata ini sudah terbilang terkenal keberadaan di

Kabupaten Bandung Barat untuk dijadikan sebagai lokasi berkemah, rekreasi, *outing*, kegiatan organisasi hingga pelatihan institusi. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat memilih Ciwangun Indah Camp sebagai daya tarik wanawisata yang unggulan di Kabupaten Bandung Barat. Tingkat jumlah kunjungan pengunjung ke Ciwangun Indah Camp disajikan pada gambar 1.1

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung



Sumber : Data Olahan Ciwangun Indah Camp

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah kunjungan pengunjung di Ciwangun Indah Camp mengalami penurunan yang drastis di tahun 2020, dikarenakan pandemic covid-19. Ditahun 2021, jumlah kunjungan meningkat drastis, tetapi hal tersebut dikarenakan sudah meredanya pandemic covid-19, dimana tahun tersebut sudah boleh dilakukannya kegiatan perkumpulan. Sehingga sudah banyak wisatawan yang datang dari wisatawan individu, organisasi, intuisi hingga sekolahan yang melakukan perkemahan dan kegiatan *outdoor* lainnya. Ciwangun Indah Camp memiliki banyak daya tarik dan kegiatan. Daya tarik yang ditawarkan diantaranya, seperti pemandangan pegunungan, gunung the, mata air, sungai dan daya tarik alam lainnya. Kemudian karena memiliki lahan yang mempuni dan lokasinya strategis

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dari pusat Kota Bandung, CIC banyak dikunjungi karena sering digunakan untuk kegiatan outdoor skala besar, seperti pelatihan kampus, sekolah hingga intuisi. Aktivitas yang dilakukan yaitu seperti berkemah, tracking, berenang di sungai dan kegiatan outdoor lainnya.

Namun dikarenakan pandemic covid 19, pada saat itu pihak CIC sempat menutup tempat wisata dikarenakan kebijakan yang ada. Maka hal tersebut menjadikan banyak spot-spot dan fasilitas di CIC yang terbengkalai dikarenakan tidak adanya dana yang masuk, dimana CIC merupakan milik pihak swasta, maka sumber perdanaan hanya berasal dari dana pribadi pemilik dan juga tiket. Pada masa pemulihan ditahun 2021 terdapat peningkatan jumlah kunjungan wisatawan CIC. Namun hal tersebut, belum dapat menutupi anggaran biaya fasilitas dan perawatan yang ada dan menutup pemulihan fasilitas yang tidak terawat pasca covid 19. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan yang ada belum mencapai target yang seharusnya. Target yang ditetapkan pengelola yaitu jumlah kunjungan sebesar sebelum pandemic covid 19. Dimana sebelum pandemic ditahun 2015 hingga 2019, rata rata jumlah kunjungan sebesar 31.251. Namun, pada tahun 2021 tingkat kunjungannya masih berada dijumlah 23.344.

Selain itu, terdapat beberapa ulasan negatif di internet. Pada *platform google review*. Dalam jangka waktu 2 tahun terakhir yaitu 2021 dan 2022 diperoleh data sekitar 20% pengunjung mengeluhkan pengalaman mereka mengenai fasilitas dan aksesibilitas yang tidak sesuai harapan. Kemudian, sisa pengunjung lainnya tidak memberikan komentar mengenai *rating* yang diberikan. Sebanyak 40% memberikan *rating* 5/5 dan 40 % sisanya masing-masing memberikan *rating* 4/4, 3/3, 2/2, 1/1.

Dengan adanya isu-isu ini dan penurunan jumlah pengunjung yang tercatat, perlu dilakukan analisis mendalam serta perencanaan strategis oleh pengelola Ciwangun Indah Camp. Tujuannya adalah agar jumlah kunjungan dapat terus tumbuh dari tahun ke tahun. Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu**

memastikan bahwa pengunjung yang sudah pernah datang ke Ciwangun Indah Camp merasa ingin kembali, sehingga upaya untuk mempertahankan kunjungan berulang menjadi salah satu strategi yang perlu diupayakan.

Niat wisatawan untuk *revisit* dianggap memiliki pengaruh penting untuk meningkatkan jumlah kunjungan ke suatu daya tarik wisata. Di samping itu, keinginan untuk mengunjungi kembali bisa berguna untuk memerkirakan kunjungan pengunjung di masa depan. Jika pengunjung merasa puas selama kunjungannya, kemungkinan besar mereka akan menginginkan untuk kembali berkunjung di masa mendatang dan juga mungkin memberikan ulasan positif secara online. (Som *et al.*, 2012). Oleh karena itu, dengan pemahaman mendalam terhadap pola pembelian pengunjung, mengidentifikasi elemen-elemen yang berkontribusi pada pengalaman positif bagi pengunjung, dan meramalkan niat pembelian di masa depan melalui analisis, merupakan salah satu pendekatan penting bagi pengelola destinasi atau atraksi wisata (Chang *et al.*, 2014). Pemahaman pengelola suatu daya tarik terhadap strategi ini akan menghasilkan sejumlah dampak positif yang signifikan. Dikarenakan itu, para pengunjung bersedia mengeluarkan uang untuk meraih pengalaman dan kenangan yang tak terlupakan selama kunjungan mereka. Kenangan-kenangan tersebut kemudian akan membentuk ikatan dan kesetiaan pengunjung terhadap tempat tersebut (Trinanda *et al.*, 2021).

Pada studi sebelumnya belum ada yang meneliti hubungan antara pengaruh pengalaman wisatawan terhadap niat berkunjung kembali dengan mediator *memories* pada wanawisata. Meskipun pentingnya pengalaman wisata yang tak terlupakan dalam kegiatan wisata telah diteliti oleh sejumlah peneliti, hanya ada sedikit studi empiris yang relevan (Hung *et al.*, 2016). Kemudian, masih sangat terbatas studi yang menjadikan *memories* sebagai suatu variabel mediator khususnya dalam konteks wanawisata. Pengalaman akan menghasilkan suatu *memories*. Namun, suatu memori yang didapatkan wisatawan belum tentu dapat membuat wisatawan tersebut ingin mengulangi kembali pengalamannya dengan

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES***

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

berkunjung kembali. Oleh karena itu pada penelitian ini dengan pengalaman wisatawan dan *memories* diharapkan dapat mengenali dan menganalisis hubungan niat berkunjung kembali berdasarkan pengalaman wisatawan dan *memories* setelah mengunjungi Ciwangun Indah Camp. Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, maka peneliti memutuskan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengalaman Pengunjung Terhadap Niat Berkunjung Kembali di Ciwangun Indah Camp dengan mediator *memories*” (Survei pada pengunjung di Ciwangun Indah Camp).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman wisatawan, *memories* dan niat berkunjung kembali wisatawan di Ciwangun Indah Camp?
2. Bagaimana pengalaman wisatawan memengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Ciwangun Indah Camp?
3. Bagaimana pengalaman wisatawan memengaruhi *memories* di Ciwangun Indah Camp?
4. Bagaimana *memories* memengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali di Ciwangun Indah Camp?
5. Bagaimana *memories* memediasi pengalaman wisatawan terhadap niat untuk berkunjung kembali ke Ciwangun Indah Camp?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil temuan mengenai:

1. Menganalisis pengalaman wisatawan, *memories* dan niat berkunjung kembali wisatawan di Ciwangun Indah Camp

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES***
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2. Menganalisis pengaruh pengalaman wisatawan terhadap niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Ciwangun Indah Camp
3. Menganalisis pengalaman wisatawan terhadap *memories* di Ciwangun Indah Camp
4. Menganalisis pengaruh *memories* terhadap niat untuk berkunjung kembali di Ciwangun Indah Camp
5. Menganalisis peran *memories* dalam memediasi pengalaman wisatawan dan niat untuk berkunjung kembali ke Ciwangun Indah Camp

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian yang dilakukan ini diidentifikasi menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

Adapun manfaat bagi penulis merupakan salah satu metode untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama studi, sekaligus memperluas pemahaman dalam konteks penelitian yang sedang dilakukan. Sedangkan bagi pengelola Ciwangun Indah Camp, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memecahkan permasalahan dari pengalaman wisatawan di Ciwangun Indah Camp.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Temuan dari studi ini bisa bermanfaat sebagai panduan dan referensi mengenai pengalaman wisatawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi baik untuk keperluan perkuliahan maupun untuk penelitian berikutnya yang berfokus pada pengalaman wisatawan dan niat untuk kembali berkunjung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah panduan bagi penulis dalam menyusun skripsi, untuk memastikan bahwa karya ilmiah ini memiliki urutan yang tepat dan

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES***

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

teratur. Dalam penelitian ini, skripsi terbagi menjadi lima bab, dimana setiap bab memiliki fokusnya sendiri, namun tetap pada keterhubungan antar bab. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai setiap bab dalam skripsi ini.

1. BAB I - Pendahuluan

Pendahuluan menggambarkan latar belakang penelitian pada “Pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Niat Berkunjung Kembali dengan mediator *Memories*”, rumusan permasalahan penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistem atika penulisan.

2. BAB II - Kajian Pustaka

Kajian pustaka mencakup berbagai tinjauan teori dari para pakar serta penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan pengalaman wisatawan, niat berkunjung kembali dan *memories*.

3. BAB III - Metode Penelitian

Di bab metode penelitian, diuraikan berbagai langkah yang dilakukan oleh penulis dari permulaan hingga akhir penelitian. Bagian ini meliputi penjelasan tentang lokasi penelitian, jenis dan rancangan penelitian, populasi serta sampel yang digunakan, variabel-variabel yang akan diujikan, instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data, metode pengumpulan data, dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

4. BAB IV - Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang ringkasan menyeluruh hasil penelitian yang berisikan profil lokasi penelitian dan karakteristik responden, serta penjabaran masing-masing hasil analisis deskriptif dan verifikatif.

5. BAB V - Penutup

Pada bagian penutup, terdapat rangkuman mengenai simpulan yang diambil dari hasil analisis temuan penelitian. Disamping itu, disajikan juga saran-saran dan implikasi yang direkomendasikan untuk pembaca serta penelitian dimasa mendatang.

Syahna Gustari, 2023

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE CIWANGUN INDAH CAMP DENGAN MEDIATOR *MEMORIES*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu**

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisikan berbagai sumber yang digunakan pada penelitian ini.