

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

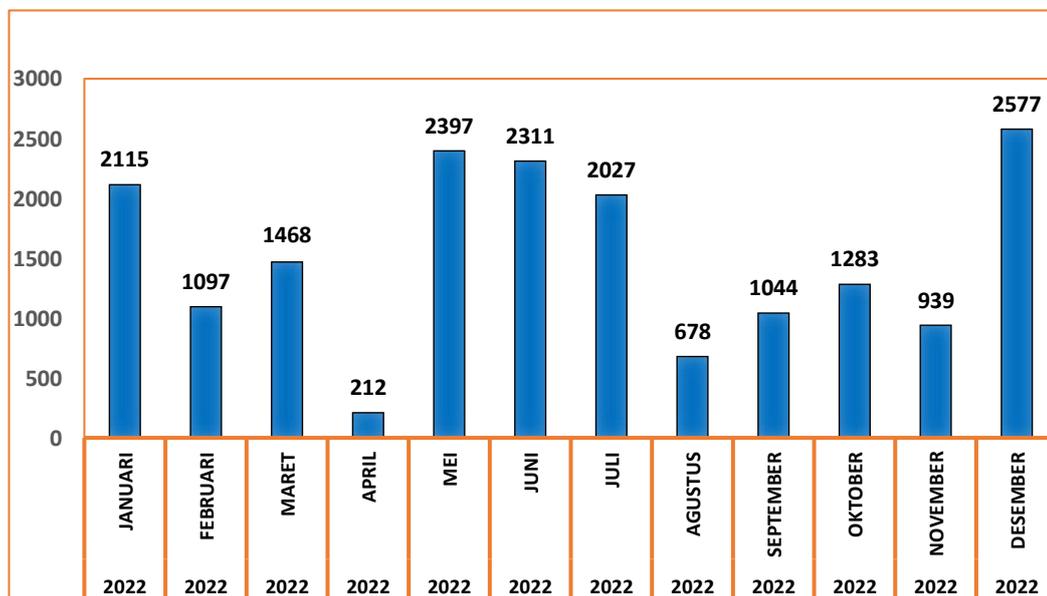
### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Loyalitas merupakan wujud dari sikap berpegang teguh pada sebuah keputusan yang kuat dengan melibatkan penggunaan suatu produk atau layanan yang serupa tanpa gagal di masa yang akan datang, walaupun beberapa implikasi keadaan atau strategi pemasaran yang mungkin timbul sehingga menyebabkan terjadinya perubahan perilaku (Aksoy, 2018). Loyalitas wisatawan merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan pendapatan baik bagi pengelola suatu objek wisata maupun bagi daerah sekitar objek wisata tersebut. Sehingga perlu untuk menetapkan beberapa kebijakan di dalam manajemen pada suatu usaha wisata. Aspek loyalitas tersebut dapat tergambarkan atau ditandai dengan adanya minat berkunjung kembali dari wisatawan terhadap suatu kawasan atau objek wisata yang fasilitas atau pelayanannya pernah mereka nikmati.

Berdasarkan dari gambaran aspek loyalitas tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi pengaruh terhadap minat berkunjung kembali para wisatawan diantaranya adalah motivasi wisatawan dan pengalaman berwisata. Motivasi sendiri merupakan hal yang berasal dari dalam diri seseorang yang kemudian memberikan dorong kepada individu tersebut untuk bertingkah laku dan berbuat suatu hal untuk mencapai tujuan tertentu (Sudirman, 2011). Sedangkan pengalaman berwisata adalah hal yang menciptakan kesan bagi wisatawan selama melakukan perjalanan aktivitas wisata.

Amazing Art World resmi di buka pada tahun 2017 dan berlokasi pada Jl. DR. Setiabudhi No.293 Kota Bandung. Luas area Amazing Art World adalah sebanyak lebih kurang 2 hektar dengan dilengkapi 6 jenis galeri, 13 zona area berfoto yang total spot fotonya mencapai 150 spot. Bentuk aktivitas yang bisa dinikmati oleh wisatawan adalah berfoto dengan ratusan lukisan, mengadakan kegiatan gathering, study tour dan tersedia fasilitas pendukung seperti restaurant, cafe, souvenir shop, area parkir yang luas, mushola dan rest room (Amazing Art World Indonesia, 2017).

Dari banyaknya objek wisata di Kota Bandung, terdapat objek wisata yang mengusung konsep dengan karakteristik unik yaitu museum 3D Amazing Art World. Produk wisata yang ditawarkan pada wisatawan di objek wisata Amazing Art World adalah karya seni yang berupa gambar dan lukisan di dinding hingga lantai yang ditampilkan secara tiga dimensi sehingga menciptakan kesan nyata dari setiap tampilan karya yang tersedia. Berikut adalah data jumlah kunjungan wisatawan ke Amazing Art World Bandung pada tahun 2022, dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 1 1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Amazing Art World Bandung tahun 2022**

*Sumber: Pengelola Amazing Art World tahun 2023*

Berdasarkan data pada gambar 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa data kunjungan wisatawan di Amazing Art World Bandung menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup besar semenjak menyebarnya virus covid-19 di tanah air Indonesia. Terlihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan di sepanjang tahun 2022 mengalami fluktuatif yang cenderung lebih sering mengalami penurunan jumlah kunjungan dimana pada bulan januari 2022 jumlah kunjungan wisatawan adalah sebanyak 2115, pada bulan februari kunjungan wisatawan mengalami penurunan menjadi 1097, pada bulan maret mengalami kenaikan menjadi 1468, pada bulan april kunjungan wisatawan kembali mengalami penurunan menjadi hanya 212 kunjungan, pada bulan mei kunjungan wisatawan meningkat menjadi 2397, pada bulan juni kunjungan wisatawan sebanyak 2311, pada bulan juli jumlah kunjungan wisatawan sebanyak 2027, pada bulan agustus jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan menjadi 678 kunjungan, pada bulan september jumlah kunjungan wisatawan bertambah menjadi 1044 kunjungan, pada bulan oktober jumlah kunjungan bertambah menjadi 1283, pada bulan november jumlah kunjungan wisatawan kembali mengalami penurunan menjadi 939 kunjungan dan pada bulan desember jumlah kunjungan wisatawan mengalami kenaikan pesat menjadi 2577 kunjungan.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa minat wisatawan untuk mengunjungi objek wisata Amazing Art World Bandung rendah. Minat berkunjung kembali wisatawan ke objek wisata Amazing Art World Bandung yang rendah ini disebabkan karena motivasi wisatawan dan pengalaman berwisata yang buruk yang dialami oleh para pengunjung dan wisatawan saat berwisata di objek wisata tersebut. Motivasi dan pengalaman berwisata yang menyebabkan rendahnya minat berkunjung kembali wisatawan ke Amazing Art World Bandung dapat dilihat dari hasil pengamatan dari ulasan-ulasan wisatawan Amazing Art World secara online. Respon wisatawan yang menunjukkan rendah atau buruknya motivasi dan pengalaman berwisata mereka di Amazing Art World Bandung tergambar pada data ulasan sebagai berikut:

Khairunnisa, 2023

*PENGARUH MOTIVASI DAN PENGALAMAN BERWISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE AMAZING ART WORLD BANDUNG*

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

**Tabel 1 1 Ulasan-ulasan Wisatawan di Google Review**

No	Ulasan Wisatawan
1	Gak terawat, berdebu tdk ada petugas di dalam. Sayang bgt sih
2	Main reason that they not switch on many lights and some places no lights at all. So the photos u take with arts no proper results  “Alasan utama mereka tidak menyalakan banyak lampu dan beberapa tempat tidak ada lampu sama sekali. Jadi foto yang Anda ambil dengan seni tidak memberikan hasil yang layak”
3	Baru pertama kali kemari, ternyata sekarang tempatnya udah sepi banget. Waktu kita kesini aja cuman ada kita doang hehe. Menurut gw tempatnya udah ga terurus, soalnya debu banget lantainya, padahal harus lepas alas kaki. Kalau masalah gambar sih masih oke, ga luntur atau gimana lah. Cuman ada 1 spot foto yang ada tulisan "LOVE" tapi lampunya mati yang huruf "E". Terus restorannya udah tutup juga yang dilantai 2.
4	Dari area parkir ke ruang foto tidak ada area teduh jika hujan
5	Tempat bagus, hanya sekarang sepi, cenderung tutup
6	Akses ke toilet dan musholla terlalu jauh dan minim petunjuk, meski begitu fasilitas toilet bersih tapi untuk musholla kurang perawatan.
7	karyawannya kurang ramah, tidak ada yang bantu foto di dalam, harga mahal, mushola ada kotoran kucing nya di mukena jijik banget

*Sumber : Google Review Tahun 2023*

Berdasarkan data dari Google Review pada Tahun 2023 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan wisatawan terhadap objek wisata Amazing Art World Bandung, sebagai berikut :

1. Tempat wisata Amazing Art World Bandung kondisinya kurang terawat dengan baik sehingga banyak debu di area spot foto
2. Terdapat banyak tempat spot foto yang tidak dilengkapi dengan pencahayaan yang baik
3. Tempat wisata Amazing Art World Bandung sangat sepi pengunjung
4. Restoran di dalam area wisata tersebut tidak lagi beroperasi
5. Tidak ada tempat untuk berteduh di sekitar area parkir
6. Amazing Art World Bandung terkesan seperti tempat wisata yang sudah tutup
7. Akses menuju toilet dan musholla terlalu jauh dan minim petunjuk
8. Kondisi musholla yang kurang terawat
9. Karyawan yang kurang ramah dalam melayani wisatawan
10. Tidak ada guide atau petugas yang membantu wisatawan dalam mengambil foto di dalam area spot foto

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat diketahui bahwa Amazing Art World Bandung memperoleh ulasan-ulasan yang kurang mengesankan dari pengalaman yang dialami oleh para wisatawan yang berkunjung. Ulasan-ulasan tersebut cenderung berdampak negatif terhadap pandangan dan keputusan dari para calon pengunjung atau calon wisatawan selanjutnya yang hendak berkunjung ke objek wisata Amazing Art World Bandung. Hal tersebut memperlihatkan bahwa wisatawan menunjukkan sikap tidak tertarik untuk berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung.

Hal inilah yang mendorong keinginan peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi wisatawan terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung, bagaimana pengaruh pengalaman berwisata para wisatawan terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung dan bagaimana pengaruh motivasi dan pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung. Hal ini penulis rasa perlu untuk diteliti, sehingga Amazing Art World Bandung dapat mempertahankan serta meningkatkan motivasi dan pengalaman berwisata sehingga wisatawan akan

Khairunnisa, 2023

*PENGARUH MOTIVASI DAN PENGALAMAN BERWISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE AMAZING ART WORLD BANDUNG*

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

kembali berkunjung ke objek wisata tersebut. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengangkat judul penelitian mengenai “**Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Berwisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Amazing Art World Bandung**”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Rumusan masalah pada penelitian ini memiliki fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi wisatawan terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung?
2. Bagaimana pengaruh pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung?
3. Bagaimana pengaruh motivasi wisatawan dan pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Berikut adalah tujuan penelitian dalam penelitian ini:

1. Mengidentifikasi pengaruh motivasi wisatawan terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung.
2. Mengidentifikasi pengaruh pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung.
3. Mengidentifikasi pengaruh motivasi wisatawan dan pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali ke Amazing Art World Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat dari melakukan penelitian ini yaitu :

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan akan memperluas kajian ilmu pariwisata pada mata kuliah perencanaan pariwisata bagi jurusan Manajemen Resort & Leisure mengenai pengaruh motivasi dan pengalaman berwisata terhadap minat berkunjung kembali.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat untuk pembuatan karya ilmiah bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola khususnya untuk masalah minat berkunjung kembali wisatawan di Amazing Art World Bandung.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini di susun dengan mengacu kepada Pedoman Penelitian Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika dalam penulisan penelitian ini:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan yang dimana penulis memaparkan konteks penelitian yang ingin dibahas yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penulisan penelitian.

#### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan kajian teori terkait pembahasn dalam penelitian yang terdiri dari motivasi wisatawan, pengalaman wisatawan, loyalitas wisatawan. Selain itu dalam bab ini menampilkan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memaparkan terkait metode yang digunakan selama penelitian, yang berisikan lokasi penelitian, desain

penelitian, populasi, sampel, dan terkait teknik penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, instrument, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, jenis dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis memaparkan temuan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dan pembahasan terkait pertanyaan peneliti yang berada di rumusan masalah.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis memaparkan penafsiran terhadap hasil analisis penemuan peneliti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dan mengajukan kesimpulan, serta saran yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak dari penelitian yang telah didapatkan oleh penulis.