

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekowisata berkembang menjadi tren global dalam industri pariwisata seiring dengan kesadaran wisatawan akan dampak negatif dari *mass tourism*. Global Market Tourism (2023) memprediksi bahwa pengunjung ekowisata akan terus mengalami meningkat 15,5% setiap tahunnya. Ekowisata menawarkan pengalaman yang unik bagi wisatawan sambil mempromosikan konservasi lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal (Buckley, 2020). Terdapat tiga konsep utama dalam ekowisata, yaitu *nature based, education, sustainable*. Sebuah destinasi wisata yang dapat disebut sebagai ekowisata apabila memenuhi ketiga unsur tersebut. Konsep pertama destinasi ekowisata berbasis alam berarti sebuah destinasi harus memperhatikan kelestarian lingkungan, sehingga mengurangi dampak negatif berupa kerusakan lingkungan akibat aktivitas pariwisata. Sebuah destinasi ekowisata juga harus mampu meng-*influence* atau meningkatkan pengetahuan pengunjung melalui proses edukasi. Selanjutnya *sustainable* atau keberlanjutan dalam konsep ekowisata mencakup berbagai aspek, aspek ekonomi sosial budaya masyarakat setempat.

Perkembangan ekowisata di Indonesia telah menunjukkan tren yang positif dalam beberapa tahun terakhir, sejalan dengan meningkatnya kesadaran global akan pariwisata berkelanjutan. Kemenparekraf (2021) tidak lagi berfokus pada angka atau jumlah wisatawan, melainkan pengembangan pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism*. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia dalam *Indonesia Ecotourism Summit 2023*, yang diselenggarakan di Bandung, menyebutkan bahwa ekowisata memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas pariwisata era modern. Dilansir dari Databoks (2023), Indonesia masuk dalam peringkat ke-8 dengan skor indeks ekowisata tertinggi di dunia versi Forbes Advisor. Menurut data dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (2023), jumlah pengunjung taman nasional ini meningkat sebesar 15% pada tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya,

menunjukkan potensi besar dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. Taman Nasional Gunung Merbabu, dengan keunikan ekosistem dan panorama alamnya, menjadi salah satu destinasi ekowisata yang menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara.

Dikemukakan dalam beberapa penelitian sebelumnya bahwa motivasi pengunjung memegang peranan penting dalam keputusan berwisata dan pengalaman selama berkunjung. Franco et al. (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa motivasi ekowisatawan tidak hanya terkait dengan keindahan alam, tetapi juga dorongan untuk berkontribusi pada konservasi lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal. Temuan ini menegaskan kompleksitas faktor yang mempengaruhi keputusan pengunjung dalam memilih destinasi ekowisata. Suharto et al. (2021) juga mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa motivasi intrinsik seperti keinginan untuk mengalami alam dan motivasi ekstrinsik seperti promosi destinasi secara signifikan mempengaruhi pilihan wisatawan.

Setelah motivasi, kepuasan pengunjung menjadi indikator kunci keberhasilan pengelolaan destinasi ekowisata. Kepuasan pengunjung telah lama diakui sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas dalam industri pariwisata (Oliver, 2014). Dalam konteks ekowisata, kepuasan tidak hanya terkait dengan pengalaman wisata itu sendiri, tetapi juga dengan kesadaran bahwa kunjungan mereka berkontribusi pada konservasi lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal. Studi yang dilakukan oleh Prayag et al. (2019) mengungkapkan bahwa pengunjung yang puas cenderung kembali ke destinasi ekowisata dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kim & Park (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pengunjung di area konservasi sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman aktual, termasuk kualitas lingkungan, fasilitas, dan interaksi dengan masyarakat lokal. Penelitian mereka juga menunjukkan bahwa kepuasan memiliki dampak signifikan terhadap niat berkunjung kembali dan rekomendasi kepada orang lain, yang merupakan indikator loyalitas pengunjung.

Loyalitas pengunjung menjadi aspek sangat penting atau *crusial* bagi keberlanjutan destinasi. Pengunjung yang loyal tidak hanya memberikan manfaat

ekonomi melalui kunjungan berulang, tetapi juga berperan sebagai duta destinasi yang efektif untuk mempromosikan destinasi (Chen & Tsai, 2007). Membangun loyalitas di industri pariwisata yang sangat kompetitif merupakan tantangan, terutama untuk destinasi ekowisata yang sering kali memiliki keterbatasan dalam hal aksesibilitas dan fasilitas. Namun, hubungan antara motivasi, kepuasan, dan loyalitas pengunjung di konteks ekowisata belum banyak dieksplorasi, khususnya di Taman Nasional Gunung Merbabu.

Penelitian sebelumnya oleh Nugroho et al. (2020) tentang ekowisata di Indonesia menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara motivasi wisatawan, kepuasan, dan niat untuk berkunjung kembali. Namun, studi tersebut tidak secara spesifik melihat peran mediasi kepuasan dalam hubungan antara motivasi dan loyalitas. Mengisi kesenjangan ini penting untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang perilaku pengunjung ekowisata di Indonesia.

Taman Nasional Gunung Merbabu, dengan keunikan ekosistem dan panorama alamnya, menjadi salah satu destinasi ekowisata yang menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara. Potensi ini membuka peluang sekaligus tantangan dalam pengelolaan ekowisata yang berkelanjutan. Di Indonesia, Taman Nasional Gunung Merbabu muncul sebagai salah satu destinasi ekowisata yang menarik.

Dengan luas 5820,48 hektar, Taman Nasional Gunung Merbabu terletak di wilayah administratif tiga kabupaten yaitu Kabupaten Boyolali, Kabupaten Magelang dan Kabupaten Semarang, dengan 37 desa penyangga di dalamnya. Dengan demikian, Taman Nasional Gunung Merbabu sebagai destinasi ekowisata tidak hanya menawarkan alam saja sebagai atraksi wisata, melainkan juga menawarkan berbagai atraksi budaya. Terdapat banyak atraksi wisata yang ada di kawasan Taman nasional Gunung Merbabu, baik dikelola oleh masyarakat setempat maupun beberapa pihak swasta dengan tetap dibawah otoritas Balai Taman Nasional Gunung Merbabu.

Diantara atraksi wisata yang ada di Taman nasional Gunung Merbabu memiliki keunikan yang berbeda-beda. Dengan demikian aktivitas yang ditawarkan pun beragam. Hal ini yang menarik pengunjung untuk datang ke Taman nasional Gunung Merbabu. Tercatat pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu dalam database

Balai taman Nasional Gunung Merbabu (2023) bahwa pengunjung selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun sempat mengalami penurunan saat 2020 hingga 2021 karena dampak Pandemi Covid-19, namun kembali mengalami kenaikan di tahun 2022. Berikut merupakan data kunjungan wisatawan ke Taman Nasional Gunung Merbabu.

Tabel 1. 1 Data Pengunjung 2018 – 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2018	334.706
2019	318.767
2020	88.903
2021	69.214
2022	165.098

Sumber : Data Statistik Balai Taman Nasional Gunung Merbabu, 2023

Data pada Tabel 1.1 merupakan data kunjungan keseluruhan pengunjung Kawasan Taman Nasional Gunung Merbabu. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa meskipun ditengah wabah Pandemi Covid-19, Taman Nasional Gunung Merbabu tetap menjadi tujuan pengunjung, tentunya dengan berbagai peraturan yang sangat ketat untuk mengurangi penularan wabah Covid-19. Dan terlihat pasca Pandemi, kenaikan pengunjung mencapai 138% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan minat kunjungan Taman Nasional Gunung Merbabu sangat tinggi.

Meskipun diminati oleh pengunjung sebagai destinasi tujuan, namun tidak dapat dipastikan bahwa seluruh pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu merupakan seorang ekowisatawan atau *ecotourist*. Dilansir dari website Balai Taman Nasional Gunung Merbabu (2019), pada Aksi Nol Sampah di jalur pendakian via Selo pada November 2019, terkumpul 3,2 kwintal sampah. Sedangkan Direktorat Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem (2020) mengeluarkan pemberitaan bahwa pada Februari 2020 kembali dilakukan Giat Bersih Sampah di jalur pendakian via Selo, terkumpul hingga 30 kantong *trashbag* atau diperkirakan mencapai ± 317 kg sampah. Sampah terkumpul terdiri dari berbagai jenis sampah, diantaranya sampah tisu, plastik, botol, beberapa atribut/banner komunitas.

Seorang *ecotourist* sepatutnya memahami tiga prinsip yang menjadi prinsip utama ekowisata, yaitu konservasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat. Namun

yang terjadi di Taman Nasional Gunung Merbabu mencerminkan bahwa tidak semua pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu merupakan *ecotourist* yang berpotensi memberikan dampak negatif bagi ekosistem yang ada di Taman Nasional.

Disisi lain, jika melihat ulasan Taman Nasional Gunung Merbabu, melalui *Google Review*, ulasan pengunjung cenderung positif, sehingga Taman Nasional Gunung Merbabu memiliki skor 4,8 di *Google Review*. Hal ini tentu menjadi tantangan dalam pengelolaan Taman Nasional Gunung Merbabu untuk meningkatkan jumlah kunjungan Taman Nasional namun tetap menjaga ekosistem yang ada. Terlebih Taman Nasional Gunung Merbabu masuk kedalam daftar Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) Borobudur dan jalur wisata SOSEBO (Solo, Selo, Borobudur).

Penelitian ini menjadi penting untuk memahami dinamika motivasi, kepuasan, dan loyalitas pengunjung dalam konteks spesifik Taman Nasional Gunung Merbabu. Urgensi penelitian ini semakin meningkat seiring dengan tren global menuju pariwisata yang lebih bertanggung jawab. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengunjung, dengan mempertimbangkan peran mediasi kepuasan, dapat memberikan wawasan berharga bagi pengelola dalam merancang strategi pengembangan ekowisata yang efektif dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat motivasi, kepuasan, dan loyalitas pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu?
2. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Pengunjung Taman nasional Gunung Merbabu?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu?
4. Bagaimana Pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu?

5. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Pengunjung melalui Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Gunung Merbabu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah diuraikan, maka penulis menentukan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat motivasi, kepuasan, dan loyalitas pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu
2. Menganalisis bagaimana Motivasi Pengunjung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu;
3. Menganalisis bagaimana pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu;
4. Menganalisis bagaimana pengaruh langsung Motivasi Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu;
5. Menganalisis bagaimana peran Kepuasan Pengunjung dalam memediasi pengaruh Motivasi Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Nasional Gunung Merbabu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan yang hendak dicapai, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengisi memperkuat teori-teori serta menambah literatur terkait dengan hubungan motivasi, kepuasan dan loyalitas pengunjung ekowisata. Penelitian ini diharapkan dapat melihat perilaku pengunjung ekowisata, terkait dengan motivasi kunjungan, kepuasan dan loyalitas di Taman Nasional Gunung Merbabu.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk Balai Taman Nasional Gunung Merbabu, selaku pengelola, dalam melakukan pengembangan ekowisata dengan mempertimbangkan sisi minat atau permintaan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan hasil penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bab I – Pendahuluan

Bab I merupakan pendahuluan penelitian yang menjelaskan latar belakang yang melandasi dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. Bab II - Tinjauan Pustaka

Bab II merupakan bagian yang berisikan berbagai referensi berupa teori-teori yang membahas tentang variabel yang diteliti, yaitu motivasi pengunjung, kepuasan dan loyalitas pengunjung. Selain membahas tentang teori, pada bagian ini, dijelaskan juga penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka berpikir penelitian, dan hipotesis-hipotesis yang diajukan untuk dianalisis.

3. Bab III - Metode Penelitian

Bab III merupakan bagian yang menjelaskan tentang jenis penelitian yang dilakukan, operasional variabel, sumber dan teknik pengumpulan data. Bab ini juga menjelaskan tentang populasi dan sampel dalam penelitian ini. Pada bab ini dijelaskan juga mengenai instrumen penelitian hingga metode analisis data yang digunakan. Hasil uji validitas dan reabilitas instrumen juga dijabarkan dalam bagian ini.

4. Bab IV - Hasil dan Pembahasan

Bab IV menjelaskan terkait gambaran umum Lokasi penelitian beserta profil responden, yang menjadi sampel dalam penelitian. Selanjutnya dijelaskan dalam bagian ini hasil dari analisis data yang telah dilakukan, analisis statistik deskriptif dan analisis verifikatif, beserta dengan pembahasan atau interpretasi dari hasil analisis tersebut.

5. Bab V – Penutup

Bab V merupakan bagian penutup dari penelitian ini. Bagian ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran atau rekomendasi untuk pengelola maupun untuk peneliti sebelumnya. Saran atau rekomendasi diberikan berdasarkan pada Kesimpulan penelitian dan keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini.