

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai uraian permasalahan yang akan diteliti. Adapun sub-bab yang terdapat dalam bab pendahuluan ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah beserta pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan ekonomi Indonesia saat ini. Dalam hal ini Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia dalam programnya *Wonderful of Indonesia* yang diharapkan memenuhi target kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2019 yakni 20 juta wisatawan. Kementerian Pariwisata juga menargetkan ranking pariwisata Indonesia pada awal 2017 dapat menduduki posisi 30 besar dunia sehingga dapat bersaing dengan negara ASEAN lainnya. Industri pariwisata saat ini seakan menunjukkan diri menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi besar bagi devisa Indonesia selain sektor migas. Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang melimpah yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor yakni salah satunya pariwisata. Pariwisata berperan besar dalam meningkatkan taraf perekonomian masyarakat tempat tujuan wisata yang nanti akan tumbuhnya usaha kecil menengah sebagai wujud nyata kontribusi sektor pariwisata dalam membangun masyarakat yang sejahtera.



Gambar 1. 1 Logo Kab. Karawang

Sumber : <https://images.app.goo.gl/qyy3wB6GCnPife1u7>

Indonesia memiliki industri wisata bahari yang kaya dan menakjubkan dengan keanekaragaman terumbu karang bawah laut yang memikat para wisatawan. Terlihat bahwa Indonesia mempunyai potensi alam yang sangat besar. Karawang adalah sebuah kota yang terletak di pesisir utara Jawa Barat. Kota ini memiliki berbagai destinasi wisata, mulai dari situs bersejarah, wisata alam, hingga tempat rekreasi lainnya. Salah satunya adalah Pantai Tanjung Pakis yang mendapatkan 3.740 ulasan untuk objek wisata di GoogleMaps, dengan peringkat empat bintang dari skala satu hingga lima, menunjukkan bahwa banyak pengunjung memberikan ulasan positif. Berikut adalah data jumlah ulasan dan penilaian wisata pantai di Kabupaten Karawang yang diambil dari panduan lokal di Google Maps :

Tabel 1. 1 Jumlah Ulasan Pengunjung dan Penilaian Dalam Skala Bintang 3-4 dari 3 Wisata Pantai di Kabupaten Karawang

No.	Objek Wisata	Jumlah Ulasan	Nilai / Rating	Lokasi
1	Pantai Cibendo	503	3,8	Kec. Tempuran
2	Pantai Sedari	2.840	4	Kec. Cibuaya
3	Pantai Samudera Baru	1.184	4,2	Kec. Pedes

Sumber : Data penilaian serta ulasan pengunjung di Google Maps, Juni 2023

Dibandingkan dengan wisata pantai lain di Kabupaten Karawang, Pantai Wisata Tanjung Pakis menerima rating tertinggi. Ini ditunjukkan oleh ulasan yang dibuat oleh Siti Nur Fatimah pada *local guide google maps*, yang menyatakan “Pantai Wisata Tanjung Pakis

adalah tempat yang menyenangkan, tidak terlalu ramai, dan lautnya tetap menakjubkan dan menyenangkan untuk dilihat.”

Perilaku pelanggan terhadap keinginan mereka memengaruhi keputusan berkunjung. Menurut Kotler & Keller (2016), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memanfaatkan, dan menilai pengalaman, produk, layanan, atau konsep untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Jumlah pengunjung di hari berikutnya juga dipengaruhi oleh arus informasi pengunjung. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan media informasi digital maupun konvensional yang dikelola secara resmi oleh pengelola pantai. Karena calon pelanggan cenderung lebih percaya pada pengalaman orang lain yang telah menggunakan barang atau jasa tersebut dibandingkan iklan atau strategi pemasaran lainnya dari produsen, *word of mouth* menjadi metode yang sangat efektif dalam meyakinkan calon pelanggan (Adiya & Wardana, 2017).

Terdapat beberapa pertimbangan yang diambil wisatawan saat mencicipi makanan lokal untuk mengidentifikasi beragam potensi kuliner di daerah tersebut. Beberapa pertimbangan yang digunakan adalah sebagai berikut (Wolf dalam Suriani, 2009: dalam Saeroji & Wijaya, 2017): 1. Harga yang relatif bisa dijangkau, 2. Citarasa khas, 3. Merek dikenal, 4. Kemasan yang mencerminkan keunikan lokal, 5. Kualitas makanan yang disajikan, 6. Kesesuaian antara harga dan porsi, 7. Lokasi yang autentik, 8. Untuk mengembangkan wisata kuliner lokal, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan selain mempertimbangkan potensi kuliner lokal yaitu (Turgarini dalam Suriani, 2009: dalam Saeroji & Wijaya, 2017): 1. Inovasi produk yang memanfaatkan sumber daya alam dan manusia setempat, 2. Penggunaan produk yang ramah lingkungan, baik secara sosial maupun ekologis, 3. Penerapan gaya yang mencerminkan budaya lokal, 4. Keramahtamahan dalam

layanan, 5. Komitmen untuk menjaga nilai-nilai lokal, 6. Keaslian produk sebagai pembeda dari produk lain, 7. Kesederhanaan produk kuliner tetap terjaga dengan baik.



Gambar 1. 2 Rumah Makan Pantai Tanjung Pakis Kab. Karawang

Sumber : Data diolah penulis, 2024

Tabel 1. 2 Omset Rumah Makan di Wisata Pantai Tanjung Pakis

Sumber Omset	Rincian Omset (Rp)
Makanan Utama	3.000.000
Minuman	500.000
Kudapan	300.000
Layanan Meja	200.000
Layanan Pengiriman	1.000.000
TOTAL	5.000.000

Sumber : Data arsip data omset rumah makan

Omset sebanyak Rp. 5.000.000 adalah hasil sejumlah faktor yang saling terkait, seperti lokasi rumah makan di tepi pantai yang tepat, pilihan makanan dan minuman yang disajikan, dan strategi pemasaran yang digunakan oleh rumah makan ini. Lokasi yang tepat di tepi

pantai menarik wisatawan dan pengunjung lokal yang ingin makan sambil menikmati pemandangan laut yang indah.

Data pengunjung objek wisata Pantai Tanjung Pakis setelah pandemi covid-19 menunjukkan bahwa tempat wisata ini masih menjadi satu di antara destinasi wisata yang tetap bertahan. Data ini ditunjukkan yaitu :

Tabel 1. 3 Jumlah Pengunjung Destinasi Wisata Pantai Tanjung Pakis

Tahun	Jumlah
2019	22.337
2020	8.456
2021	15.923
2022	25.845

Sumber : Data arsip pengunjung Pantai Tanjung Pakis

Berdasarkan data di atas, meskipun pandemi melanda pada tahun 2020 jumlah pengunjung tetap tinggi. Jumlah tersebut masih cukup besar dan mulai meningkat pada tahun 2021 seiring dengan pelonggaran aturan wisata akibat pandemi. Puncaknya terjadi pada tahun 2022 ketika masyarakat tidak lagi khawatir akan pandemi covid-19, dan jumlah pengunjung bahkan melebihi tahun 2019, covid-19 merebak di Indonesia.

Salah satu masalah yang perlu diteliti adalah sejauh mana pengaruh *word of mouth* pada keputusan wisatawan menuju destinasi wisata kuliner Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang. *word of mouth* merupakan fenomena di mana informasi, rekomendasi, dan ulasan dari orang lain memengaruhi persepsi dan keputusan seseorang. Oleh karena itu, perlu diteliti sejauh mana pengaruh wisata kuliner melalui *word of mouth*, seperti keunikan hidangan lokal, variasi menu, kualitas makanan, dan suasana restoran terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Apakah pengunjung lebih cenderung datang ke destinasi ini karena mengejar pengalaman kuliner yang unik, atau apakah aspek makanan menjadi faktor penentu dalam

Putri Nadhia, 2025

PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE DESTINASI WISATA KULINER PANTAI TANJUNG PAKIS KABUPATEN KARAWANG

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

memilih Pantai Tanjung Pakis sebagai tujuan wisata. Dalam konteks ini, penelitian juga dapat mengeksplorasi hubungan antara kuliner dan *word of mouth* wisata pantai tanjung pakis. Apakah rekomendasi dari teman atau ulasan positif tentang pengalaman kuliner di Pantai Tanjung Pakis memiliki pengaruh yang lebih besar pada keputusan berkunjung dibandingkan dengan aspek – aspek lainnya? Apakah pengaruh *word of mouth* terutama terkait dengan kuliner, ataukah ada faktor lainnya yang juga memberi pengaruh bagi keputusan berkunjung.

Diharapkan penelitian ini memberi wawasan lebih mendalam terkait pengaruh *word of mouth* menjadi komponen yang akan mendukung keputusan berkunjung pada destinasi wisata kuliner, sehingga dapat membantu pihak terkait dalam mengembangkan strategi pemasaran dan pengelolaan destinasi yang lebih efektif. Mengacu pada beragam teori mengenai wisata, pengunjung wisata dan juga teori yang berkaitan dengan keputusan berkunjung. Maka dari itu, penulis hendak melaksanakan penelitian mengenai **“Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Destinasi Wisata Kuliner Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi ini, masalah penelitian mencakup :

1. Bagaimana *word of mouth* memberi pengaruh positif terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi wisata kuliner Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana wisata kuliner memberi pengaruh positif terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana *word of mouth* serta wisata kuliner memberi pengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Suhubungan dengan artikulasi masalah penelitian, tujuan studi meliputi :

Putri Nadhia, 2025

PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE DESTINASI WISATA KULINER PANTAI TANJUNG PAKIS KABUPATEN KARAWANG

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

1. Menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang.
2. Mengetahui pengaruh wisata kuliner terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang.
3. Mengetahui pengaruh *word of mouth* serta wisata kuliner terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada destinasi Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui pertimbangan rumusan masalah, keuntungan yang diharapkan dalam studi ini meliputi :

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat mendapat gelar sarjana untuk pada Program Studi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia serta diharap mampu memperluas ilmu pengetahuan terkait dengan ilmu pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke destinasi wisata kuliner pantai tanjung pakis kabupaten karawang.

3. Bagi Pihak Lain

Menjadi acuan serta rujukan informasi tambahan dalam penelitian yang selaras.