

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan pesat di dunia. Secara global mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memberikan sumbangan yang besar bagi perekonomian dunia. Hal ini terbukti dari beberapa negara yang menempatkan sektor pariwisata di urutan paling atas sebagai sektor yang banyak menyumbangkan devisa untuk negaranya. Undang-Undang RI No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisata menjelaskan pengertian wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

*The World Tourism Organization* (UNWTO) adalah badan PBB yang bertanggung jawab untuk promosi pariwisata yang berkelanjutan dan diakses secara universal. UNWTO memiliki tujuan pokok untuk meningkatkan dan membangun pariwisata sebagai kontributor bagi pembangunan ekonomi, saling pengertian internasional, perdamaian, kemakmuran universal, HAM dan kebebasan dasar untuk semua tanpa memandang perbedaan ras, jenis kelamin, bahasa dan agama. UNWTO telah membantu para anggotanya dalam industri pariwisata dunia, yang diyakini merupakan faktor penting dalam merangsang pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja, menyediakan insentif untuk melindungi lingkungan dan warisan sejarah, serta mempromosikan perdamaian dan saling pengertian antar-negara.

Pertumbuhan kedatangan turis internasional berdasarkan negara bagian terus bertambah tiap tahunnya. *Asia and the Pasifik* memimpin pertumbuhan kedatangan turis internasional di dunia dengan angka 6,2%, pada urutan kedua yaitu *Africa* dengan angka 6,1%, lalu pada urutan ketiga yaitu *Middle East* dengan angka 4,5%, sedangkan *Europa* dan *America* memperoleh angka yang sama yaitu sebesar 2,9%. Hal ini membuktikan bahwa persaingan pariwisata di beberapa negara bagian yang sangat tinggi. (sumber: *World Tourism Organization* (UNWTO)).

ASEAN secara geografis masih satu kawasan dengan Asia Pasifik, negara di kawasan ASEAN memiliki potensi alam yang sangat mendukung bagi pengembangan dunia kepariwisataan. Perkembangan pariwisata ini tentunya dialami pula oleh negara-negara di ASEAN. Seperti Vietnam, Singapura, Malaysia, Indonesia, dan negara lainnya yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan internasional terus meningkat dari tahun ke tahun.

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH DAN PERTUMBUHAN KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**MANCANEGERA KE INDONESIA MENURUT PINTU MASUK**  
**TAHUN 2012-2014**

Tahun	Total	Persentase Pertumbuhan
2012	8.044.462	9,4%
2013	8.802.129	
2014	9.435.411	7,2%

Sumber : Pusdatin Kemenparekraf & BPS, 2015

Tabel 1.1 di atas menunjukkan pada tahun 2012 sampai dengan 2014 jumlah kedatangan wisatawan mancanegara menurut pintu masuk mengalami kenaikan dari tahun ke tahunnya. Namun jika dilihat dari persentase pertumbuhan adanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun sebelumnya ke tahun berikutnya yaitu dari angka 9,4% menjadi 7,2%.

Indonesia memiliki banyak daerah yang memiliki potensi wisata sangat baik, selain itu daya tarik lain yakni atraksi wisata yang dapat menarik banyak wisatawan baik itu wisatawan nusantara atau mancanegara. Terdapat banyak potensi wisata yang ada di berbagai pulau yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia, salah satu pulau yang memang memiliki potensi serta daya tarik wisata yang baik serta ditunjang oleh sumber daya manusia yang cukup adalah pulau Jawa. Pulau Jawa merupakan salah satu pulau besar di Indonesia, pulau Jawa terbagi ke dalam 6 provinsi yang menyebabkan potensi wisata yang ada tersebar ke dalam 6 provinsi tersebut. Jawa Barat merupakan provinsi terbesar dengan luas wilayah 34.669,11 km<sup>2</sup>.

Provinsi Jawa Barat memiliki potensi wisata yang sangat beranekaragam, provinsi Jawa Barat memiliki 360 objek wisata yang terdiri atas 214 objek wisata

alam, 73 wisata budaya, dan 73 daya tarik wisata khusus (Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, 2015). Potensi wisata ini harus dipelihara untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke Indonesia pada umumnya dan provinsi Jawa Barat pada khususnya. Hal tersebut dikarenakan setiap daerah di provinsi Jawa Barat memiliki potensi wisata yang berbeda serta beranekaragam jenisnya yang sangat menarik bagi para wisatawan, salah satu daerah yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang baik yaitu Kabupaten Garut .

Kabupaten Garut merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Jawa Barat karena memiliki banyak potensi wisata yang dapat menarik wisatawan untuk datang berkunjung. Dengan berbagai potensi yang ada di Kabupaten Garut seperti gunung, rimba, laut, pantai, seni dan budaya. Setiap tahun jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Garut mengalami peningkatan, tabel di bawah ini menunjukkan data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Garut dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2014.

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE KABUPATEN GARUT**  
**TAHUN 2010-2014**

No	Tahun Kunjungan	Wisman	Wisnus	Jumlah
1	2010	6.487	1.796.366	1.802.853
2	2011	6.631	1.981.984	1.988.615
3	2012	6.020	2.008.746	2.014.766
4	2013	6.344	2.247.939	2.254.283
5	2014	6.444	2.412.258	2.418.702

Sumber: Disbudpar Kabupaten Garut, 2015

Tabel 1.2 diatas menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan menuju Kabupaten Garut lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2014 mengalami peningkatan yang baik. Kabupaten Garut memiliki potensi pariwisata yang baik guna untuk memberikan dampak yang positif, yaitu peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kesempatan kerja dan peluang

usaha, peningkatan pendapatan pemerintah dari pajak dan keuntungan usaha milik pemerintah dan sebagainya.

Menurut undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Pasal 14), yang dimaksud dengan yang dimaksud dengan Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Berdasarkan hal tersebut, yang dimaksud dengan usaha pariwisata adalah meliputi daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyediaan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa.

Kabupaten Garut terus melakukan strategi untuk melakukan peningkatan kunjungan dari tahun ke tahun. Melihat banyaknya potensi wisata yang ada di Kabupaten Garut, wisatawan memiliki banyak pilihan tempat wisata untuk dikunjungi. Kabupaten Garut memiliki kawasan wisata pemandian air panas yang menjadi tujuan utama wisatawan, terutama Kawasan Cipanas yang sudah unggul dan menjadi destinasi *favorite* wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Garut. Salah satu kawasan wisata baru yang berhasil dikembangkan oleh Pemerintah Garut dan mendatangkan banyak perusahaan swasta untuk menciptakan objek-objek wisata baru adalah kawasan wisata air panas Pasir Wangi (Darajat).

Kawasan wisata air panas Pasir Wangi (Darajat) merupakan destinasi wisata baru di Garut jika dibandingkan dengan destinasi wisata yang lain seperti kawasan Cipanas. Kawasan wisata air panas Pasir Wangi (Darajat) ini dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Garut. Kawasan wisata air panas Pasir Wangi (Darajat) juga merupakan pemandian air panas yang berasal dari mata air dekat Kawah Darajat yang mengandung belerang dengan kualitas baik, memiliki pemandangan alam yang indah dan dapat melihat pemandangan kota Garut dari ketinggian 1000 M diatas permukaan laut.

Dalam pengembangan suatu kawasan wisata tidak hanya pihak pemerintah saja yang berperan tapi perusahaan swasta pun memiliki peran yang

penting. Banyak perusahaan swasta yang menciptakan atraksi-atraksi wisata dengan yang konsep berbeda di kawasan ini, seperti pemandian air panas, hotel, penginapan, dan rumah makan. Salah satu objek wisata yang menonjol adalah Darajat Bukit Rejeng Indah, Puncak Darajat, Awit Sinar Alam Darajat, Tirta Darajat dan Darajat Pass.

Puncak Darajat merupakan salah satu daya tarik wisata pemandian air panas yang berada di Kawasan Wisata Air Panas Pasir Wangi (Darajat) dengan konsep *water park* dengan *hot spring water* pertama di kawasan tersebut yang menimbulkan kesan menyenangkan terlihat dari perpaduan warna yang cerah. Lingkungan tropis yang dikelilingi bukit-bukit dengan sistem pertanian vertikal, pemandangan hamparan pegunungan yang indah dengan perpaduan kabut karena memiliki suhu sekitar 18-20C, angin yang kencang dengan suasana pedesaan yang masih asri dan sangat peduli akan kelestarian alam disekitar. Adapun fasilitas yang ditawarkan oleh destinasi wisata kepada wisatawan diantaranya kolam renang biasa, kolam renang dengan berbagai wahana air, *outbound*, bercocok tanam, bungalow, restoran, dan *gazebo*.

Daya tarik wisata dan atraksi wisata disekitar menjadikan Puncak Darajat menjadi salah satu tujuan wisata yang digemari oleh wisatawan. Hal tersebut terlihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung ke Puncak Darajat, seperti yang terlihat pada Tabel 1.3 berikut:

**TABEL 1.3**  
**DATA PENGUNJUNG DAYA TARIK**  
**WISATA PUNCAK DARAJAT**  
**TAHUN 2010 – 2014**

Tahun	Jumlah	Persentase Pertumbuhan
2010	420.000	48%
2011	806.400	-27%
2012	633.600	-22%
2013	518.400	-64%
2014	316.800	

Sumber: Puncak Darajat Garut,2015

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa data pengunjung di Puncak Darajat dari tahun 2011 sampai 2014 mengalami penurunan jumlah pengunjung tiap tahunnya. Selain itu persentase pertumbuhannya pun mengalami penurunan yang sangat signifikan, puncak penurunan terjadi dari tahun 2013 ke tahun 2014 dengan angka mencapai -64%. Data diatas menunjukkan bahwa pada kenyataannya jauh sekali dengan harapan pihak Puncak Darajat, karena dari tahun 2011 sampai tahun 2014 terjadi penurunan yang sangat signifikan baik dari jumlah pengunjung dan persentase pertumbuhannya. Hal tersebut terjadi dikarenakan beberapa faktor, salah satunya faktor perilaku wisatawan. Puncak Darajat merupakan salah satu daya tarik wisata pertama dengan konsep *hot spring water park* di Kawasan wisata air panas Pasir Wangi (Darajat), memiliki potensi sebagai wisata unggulan dan dapat dijadikan sebagai pilihan yang tepat bagi wisatawan yang melakukan kunjungan wisata ke Garut terutama bagi wisatawan yang ingin merasakan suasana yang berbeda atau yang sudah bosan dengan wisata *hot spring* di Kawasan Cipanas.

Untuk menarik wisatawan dan meningkatkan jumlah kunjungan pihak Puncak Darajat melakukan pendekatan mengenai perilaku wisatawan yaitu dengan mengidentifikasi motivasi wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata. Jika dilihat dari keunggulannya Puncak Darajat mampu menarik wisatawan untuk berkunjung, namun karena kurangnya pengetahuan pengelola terhadap motivasi wisatawan yang berkunjung ke Puncak Darajat mengakibatkan strategi pemasaran yang dilakukan tidak tepat, sehingga mengakibatkan menurunnya minat wisatawan untuk berkunjung. Dengan mengetahui motivasi wisatawan dapat memberikan informasi bagi pihak Puncak Darajat dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan. Selain itu memudahkan pihak Puncak Darajat untuk melakukan strategi pemasaran agar sesuai dan tidak salah sasaran, juga membantu pihak Puncak Darajat dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan seperti yang diinginkan oleh wisatawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi wisatawan ketika melakukan keputusan berkunjung diantaranya faktor budaya, faktor sosial, faktor personal, dan faktor psikologi (Kotler dan Armstrong, 2012:135). Pemilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama yaitu motivasi,

persepsi, pembelajaran atau pengetahuan, keyakinan dan sikap (Kotler dan Amstrong, 2012:147). Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan, maka dari itu motivasi menjadi salah satu faktor penting bagi wisatawan dalam mengambil keputusan mengenai daya tarik wisata yang akan dikunjungi.

Menurut Krippendorf (dalam Pitana dan Gayatri, 2005:61) mengemukakan bahwa:

Motivasi seorang wisatawan melakukan perjalanan sangat bervariasi, dan motivasi tersebut tidak selalu bersifat tunggal, melainkan kombinasi dari berbagai motivasi. Wisatawan dalam motivasi utama melakukan perjalanan wisata adalah rekuperasi dan generasi, kompensasi dan integrasi sosial, escape, komunikasi, memperluas pengalaman, kebebasan dan determinasi diri, realisasi diri, dan bersenang-senang.

Seseorang melakukan suatu kunjungan wisata biasanya dapat termotivasi oleh beberapa hal. Menurut Merwe dan Saayman, (2008) bahwa motivasi wisatawan dalam melakukan kunjungan dipengaruhi oleh *nature, activities, attraction, novelty, escape from routine*.

*Nature* adalah motivasi wisatawan untuk melihat pemandangan alam yang indah, melihat flora dan fauna, pemandangan alam sekitar, dan menikmati suasana atau keadaan pada suatu daya tarik wisata. Daya tarik wisata Puncak Darajat berada pada ketinggian 1000M diatas permukaan laut, memiliki pemandangan alam yang indah, suasana pedesaan yang asri, juga merupakan pemandian air panas yang berasal dari mata air dekat Kawah Darajat yang mengandung belerang dengan kualitas baik.

*Activities* adalah motivasi wisatawan untuk menikmati kegiatan di kawasan wisata atau di daya tarik wisata. Wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Puncak Darajat dapat aktif melakukan berbagai kegiatan seperti melakukan permainan air dan menikmati fasilitas yang ditawarkan, juga dapat melakukan berbagai kegiatan lain seperti berfoto dan piknik bersama keluarga.

*Attraction* adalah motivasi wisatawan yang meliputi hiburan dan atraksi wisata yang ditawarkan, akomodasi di daya tarik wisata, merek dari sebuah daya tarik wisata. Atraksi wisata yang ditawarkan di daya tarik wisata Puncak Darajat yaitu kolam renang biasa, kolam renang dengan berbagai wahana air, *waterboom, waterslide, outbound*, bercocok tanam, *gazebo*, bungalow dengan pemandangan *water park* dan bungalow diatas bukit dengan pemandangan alam sekitar juga

pemandangan kota Garut, dan restoran dengan ciri khas makanan tradisional yakni masakan sunda.

*Novelty* adalah motivasi wisatawan untuk mencari sesuatu yang baru seperti mengunjungi daya tarik wisata yang berbeda dalam suatu perjalanan, mengeksplor daya tarik wisata baru, dan berinteraksi dengan masyarakat lokal. Wisatawan yang sudah merasa bosan mengunjungi kawasan wisata Cipanas mulai mencari dan mencoba tempat yang baru. Daya tarik wisata Puncak Darajat memberikan kesan berbeda terhadap wisatawan, yaitu wisatawan dapat berendam air panas dan melakukan aktivitas permainan air dengan suhu sekitar yang dingin juga pemandangan alam yang indah.

*Escape from routine* adalah motivasi wisatawan untuk melarikan diri dari rutinitas sehari-hari, menghilangkan stress dan jenuh, mencari kesenangan dengan cara bersantai dan melakukan liburan. Pemandangan dan suasana alam, aktivitas dan atraksi juga daya tarik wisata yang baru yang ditawarkan oleh daya tarik wisata Puncak Darajat merupakan alasan bagi wisatawan untuk memberikan relaksasi pikiran bagi wisatawan dari rutinitas sehari-hari.

Pendekatan ini dinilai sangat efektif kerana motivasi wisatawan dalam mengunjungi daya tarik wisata Puncak Darajat semakin kuat didukung oleh paparan dari kelima dimensi diatas, selain itu motivasi wisatawan juga dapat mempengaruhi wisatawan dalam melakukan keputusan berkunjung. Dengan mengetahui motivasi wisatawan dapat memberikan informasi bagi pihak Puncak Darajat dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan. Selain itu memudahkan untuk melakukan strategi pemasaran agar sesuai dan tepat pada sasaran, juga dapat membantu dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan seperti yang diinginkan oleh wisatawan.

Berdasarkan pernyataan serta fenomena diatas, maka penulis perlu mengadakan penelitian dengan judul **"Analisis Motivasi Wisatawan Dalam Meningkatkan Keputusan Berkunjung di Daya Tarik Wisata Puncak Darajat"** survei dilakukan terhadap wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Puncak Darajat.



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran motivasi wisatawan di daya tarik wisata Puncak Darajat.
2. Bagaimana gambaran keputusan berkunjung di daya tarik wisata Puncak Darajat.
3. Bagaimana pengaruh motivasi wisatawan terhadap keputusan berkunjung di daya tarik wisata Puncak Darajat.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan tentang :

1. Untuk memperoleh temuan mengenai motivasi wisatawan di daya tarik wisata Puncak Darajat.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran keputusan berkunjung di daya tarik wisata Puncak Darajat.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa besar pengaruh motivasi wisatawan terhadap keputusan berkunjung di daya tarik wisata Puncak Darajat.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis kegunaan dari penelitian diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran mengenai motivasi wisatawan dan jumlah kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata Puncak Darajat.

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik kepada pihak Puncak Darajat dalam menganalisis motivasi wisatawan agar lebih baik agar dapat menjadi suatu kekuatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan di daya tarik wisata Puncak Darajat.