

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Industri Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sarana yang tepat untuk meningkatkan perekonomian masyarakat lokal dan global. Pariwisata mempunyai dampak dan manfaat yang banyak, diantaranya adalah meningkatkan devisa negara dan memperluas lapangan kerja. Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dari kebutuhan atau gaya hidup manusia, dan menggerakkan jutaan manusia untuk mengenal alam dan budaya kebelahan atau kawasan-kawasan dunia lainnya. Pergerakan jutaan manusia selanjutnya menggerakkan mata rantai ekonomi yang saling berkaitan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi penting bagi perekonomian dunia, perekonomian bangsa-bangsa, hingga peningkatan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat lokal. Sektor pariwisata juga bertujuan untuk menjaga kelestarian alam dan mengembangkan budaya lokal yang ada. Bagi Indonesia, pembangunan pariwisata juga memiliki kontribusi yang signifikan dalam Pembangunan ekonomi nasional sebagai instrumen peningkatan perolehan devisa. Perolehan devisa dari kehadiran wisatawan mancanegara ke Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini melampaui aliran pemasukan devisa baik dari hutang luar negeri Pemerintah maupun dari penanaman modal asing.

Salah satu jenis wisata yang berkembang di Indonesia adalah wisata bahari. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau besar dan kecil, seluruhnya mencakup 13.466 pulau (Badan Informasi Geoaspial, 2013) serta memiliki potensi sumber daya pesisir dan lautan yang sangat besar. Salah satu dari pulau-pulau yang memiliki potensi bagi pengembangan wisata bahari adalah Kepulauan Seribu. Kepulauan Seribu terdiri atas 110 pulau, dan 11 diantaranya yang dihuni oleh penduduk. Sementara pulau-pulau lainnya hanya digunakan untuk rekreasi, cagar alam, dan cagar budaya. Potensi wisata tersebut yang akhirnya membuat banyaknya kunjungan wisatawan yang datang ke Kepulauan Seribu. Adapun data mengenai jumlah kunjungan wisatawan ke Kepulauan Seribu dari tahun 2010 hingga 2012 dapat di lihat dalam tabel 1.1 pada halaman selanjutnya.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Kepulauan Seribu 2010-2012

No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2010	231.020
2	2011	558.998
3	2012	659.659
		1.449.677

Sumber: Buku Kepulauan Seribu Dalam Angka 2013 (Badan Pusat Statistik, 2013)

Salah satu pulau di Kepulauan Seribu yang saat ini sedang berkembang adalah Pulau Tidung. Pulau Tidung merupakan pulau terbesar dalam gugusan pulau-pulau yang ada di Kepulauan Seribu. Pulau hunian penduduk ini memiliki luas sekitar 109 ha dengan populasi sekitar ± 4000 jiwa dengan ± 2000 kepala keluarga. Nama Pulau Tidung berasal dari kata Tidung (dalam aksen penduduk setempat pada waktu itu), yang artinya tempat berlindung, karena pulau ini sering dijadikan sebagai tempat untuk berlindung dari bajak laut atau perompak, oleh karena itu Pulau ini dinamakan Pulau Tidung yaitu pulau untuk tempat berlindung. Kini Pulau Tidung menjadi pusat Kecamatan Kepulauan Seribu Selatan yang membawahi 3 Kelurahan antara lain: Kelurahan Pulau Pari, Kelurahan Pulau Untung Jawa dan Kelurahan Pulau Tidung. Pulau Tidung terhampar membujur panjang dari barat ketimur dan menjadi 2 bagian (Tidung Besar & Tidung kecil). Pulau Tidung mulai banyak terdengar di telinga para wisatawan pada tahun 2009, banyak orang ingin mengunjungi Pulau tersebut dari tahun ke tahun.

Meningkatnya jumlah wisatawan yang datang setiap tahunnya mendorong masyarakat lokal yang berada di Pulau Tidung tergerak untuk berpartisipasi dalam kegiatan di pulau ini. Wisatawan yang datang sangat berpengaruh terhadap pendapatan masyarakat sekitar lokasi wisata. Adanya kawasan wisata Pulau Tidung mendatangkan dampak bagi masyarakat, di antaranya seperti peningkatan pendapatan, peningkatan kesempatan kerja, dan peluang usaha. Sebelum kegiatan wisata Pulau Tidung berkembang, masyarakat di Pulau Tidung bermata pencaharian sebagai nelayan. Seiring berkembangnya kegiatan wisata yang ada di Pulau Tidung, banyak wisatawan domestik dan mancanegara yang datang untuk menikmati keindahan panorama laut yang ada. Wisatawan yang datang ke Pulau

Tidung sangat berpengaruh terhadap pendapatan masyarakat di Pulau Tidung, karena wisatawan akan mengeluarkan uangnya untuk kegiatan wisata sehingga berdampak terhadap tingkat pendapatan dan mata pencaharian masyarakat di Pulau Tidung. Berdasarkan data jumlah kunjungan di Pulau Tidung sejak tahun 2011 hingga tahun 2014, Pulau Tidung merupakan salah satu pulau yang banyak dikunjungi wisatawan di Kepulauan Seribu, hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.2 di bawah ini yang menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan ke Pulau Tidung tahun 2011 hingga tahun 2014.

Tabel 1.2

Data Kunjungan Wisatawan Pulau Tidung 2011-2014

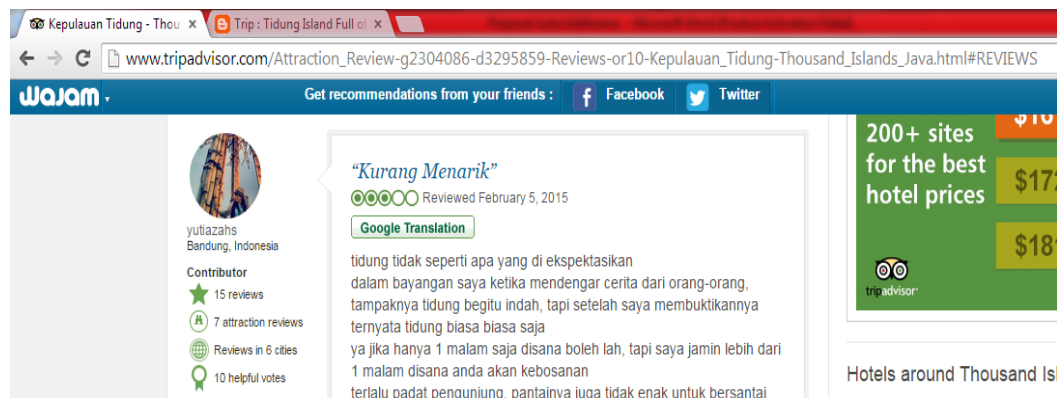
No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2011	79.092
2	2012	88.674
3	2013	99.701
4	2014	113.211
		380.678

Sumber: Buku Laporan Tahunan Kelurahan Pulau Tidung 2011 – 2014.

Seiring dengan banyak dan meningkatnya wisatawan yang datang dari tahun ke tahun menuju Pulau Tidung, banyak dari agen perjalanan wisata di Pulau Tidung yang menjual paket wisata Pulau Tidung lengkap dengan fasilitas akomodasi selama wisatawan berada di Pulau Tidung, transportasi wisatawan untuk menuju ke Pulau Tidung serta saat di Pulau Tidung, serta fasilitas-fasilitas lainnya. Berbagai macam faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga sangat mempengaruhi para wisatawan dalam memilih agen perjalanan wisata yang akan mereka gunakan untuk menuju ke Pulau Tidung. Menurut Kotler dan Keller (2007, hlm. 177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Karenanya, para agen perjalanan wisata tersebut harus terus menghasilkan produk-produk yang dapat melebihi harapan wisatawan agar dapat dipilih oleh para wisatawan yang ingin berkunjung ke Pulau Tidung.

Selain memperoleh informasi dari data kunjungan, peneliti juga memperoleh informasi mengenai kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pulau

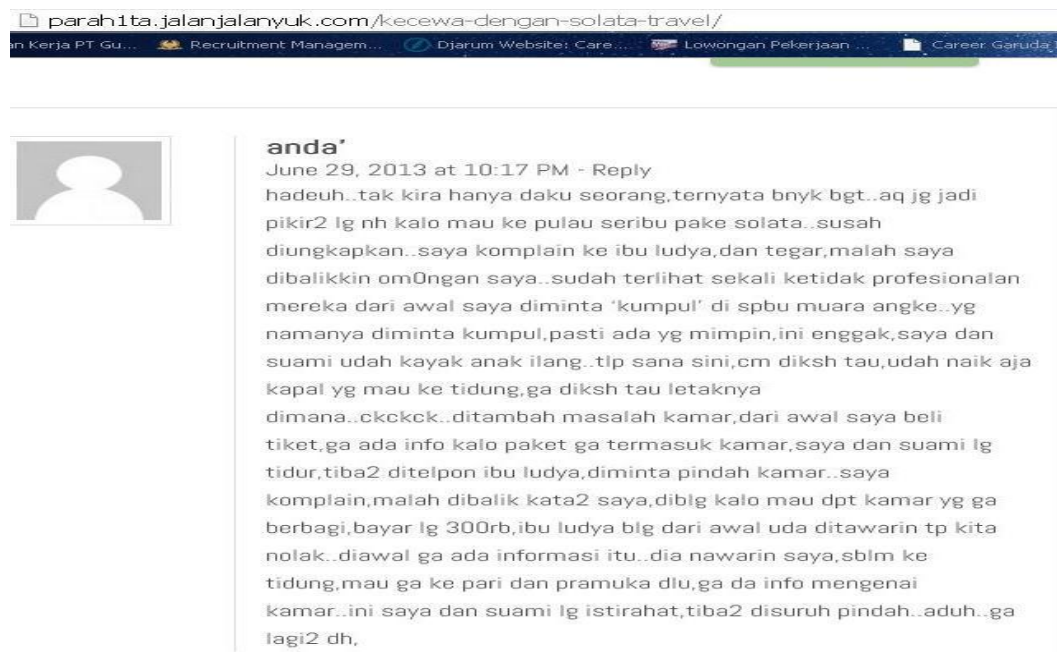
Tidung melalui *website* www.tripadvisor.com pada gambar 1.1 dan 1.2 di bawah ini.



Sumber: www.tripadvisor.com

Gambar 1.1: Testimonial dan *Rating* Pulau Tidung

Peneliti juga memperoleh informasi mengenai testimoni wisatawan yang berkunjung ke Pulau Tidung dengan menggunakan jasa *travel agent* melalui *website* <http://parah1ta.jalanjalanyuk.com/> pada gambar 1.2 di bawah ini.



Sumber: www.parah1ta.jalanjalanyuk.com

Gambar 1.2: Testimonial Jasa Travel Agent Pulau Tidung

Berdasarkan gambar 1.1 dan 1.2, peneliti menemukan adanya wisatawan yang kurang puas dengan keadaan Pulau Tidung dan aktifitas yang dilakukan

selama berada di Pulau Tidung. Hal tersebut dinyatakan dengan testimonial yang kurang baik dan juga *rating* yang diberikan.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari komponen paket wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Tidung, dalam kegiatan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Komponen Paket Wisata Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan Di Pulau Tidung Kepulauan Seribu**”.

B. Identifikasi Masalah

Pulau Tidung merupakan salah satu destinasi pariwisata yang sedang berkembang di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Pulau Tidung memiliki daya tarik sendiri untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk mengunjungi pulau tersebut. Dengan melihat peluang tersebut, banyak agen perjalanan wisata yang menawarkan paket perjalanan wisata menuju Pulau Tidung. Akan tetapi dari banyak agen perjalanan yang menawarkan paket wisata tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan para wisatawan yang berwisata ke Pulau Tidung. Seperti apa kondisi komponen paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dalam berkunjung menuju Pulau Tidung. Dan apakah perlu adanya inovasi baru dari para agen perjalanan wisata pada paket wisata yang mereka tawarkan kepada wisatawan di Pulau Tidung. Upaya ini dilakukan demi perkembangan destinasi wisata Pulau Tidung kearah yang lebih baik. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan analisis terhadap paket wisata dan kepuasan berkunjung dengan responden yang dituju adalah pengunjung yang sedang dan sudah pernah berkunjung ke Pulau Tidung. Pendekatan teoritis akan menggunakan teori mengenai komponen paket wisata yang dikemukakan oleh John Swarbrooke dan Susan Horner (2001, hlm. 4) yang mengungkapkan paket wisata terdiri dari enam komponen yang dibagi menjadi : (1) Transportasi; (2) Akomodasi; (3) Atraksi Wisata; (4) Jenis Kunjungan; (5) Fasilitas Penunjang; (6) Penentuan Harga.

Dari teori mengenai kepuasan pengunjung, yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009, hlm. 161) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pengunjung

dapat ditentukan dari *performance perceived* (kenyataan) pengunjung dan *expectation* (harapan).

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian identifikasi masalah, untuk memperdalam pembahasan serta pengkajian permasalahan yang terjadi maka penulis mengerucutkan permasalahan yang akan dibahas tersebut dalam bentuk rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi komponen paket wisata yang ditawarkan di Pulau Tidung?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap paket wisata yang ditawarkan di Pulau Tidung?
3. Bagaimana pengaruh komponen paket wisata terhadap kepuasan berkunjung di Pulau Tidung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis menyusun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kondisi komponen paket wisata yang ditawarkan di Pulau Tidung.
2. Menganalisiskepuasan pengunjung terhadap paket wisata yang ditawarkan di Pulau Tidung.
3. Menganalisis pengaruh komponen paket wisata terhadap kepuasan berkunjung di Pulau Tidung.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa tujuan penelitian yang telah diutarakan, penulis memandang ada beberapa manfaat yang dapat dipetik dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu referensi bagi akademisi ataupun peneliti lain yang juga hendak mengkaji permasalahan lebih mendalam pada kawasan Pulau Tidung, khususnya pada bidang yang

sejenis, sehingga penelitian tersebut dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak pengelola dan agen perjalanan wisata Pulau Tidung, dapat dijadikan sebuah bahan monitoring dan evaluasi dalam upaya mengembangkan sebuah paket wisata.
- b. Bagi penulis, sebagai sarana pengembangan wawasan serta sarana untuk memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah, juga sebagai sarana penerapan pengetahuan yang telah diperoleh.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan dan Definisi Operasional.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdapat kajian pustaka, yaitu uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, instrumen penelitian, dan pengembangan instrumen penelitian.

BAB IV : TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi temuan dan pembahasan berdasarkan data – data yang sudah terkumpul dan pembahasannya.

BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi pemaparan mengenai kesimpulan dan rekomendasi.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal yang penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti yang menggambarkan karakteristik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting.

Untuk lebih memperjelas dan mempermudah penelitian maka peneliti menjelaskan secara rinci variabel, sehingga dari variabel tersebut melahirkan indikator-indikator yang akan dijabarkan dalam instrument penelitian. Berikut adalah operasional variabel penelitian.

1. Paket Wisata

- a. Menurut Horner dan Swarbrooke (2001, hlm. 4), paket wisata dapat diartikan sebagai himpunan produk-produk yang disusun menjadi suatu perjalanan wisata dengan satu tujuan atau lebih dengan berbagai fasilitas serta harga tunggal yang telah ditetapkan dan mencakup seluruh komponen-komponen dari perjalanan wisata tersebut.
- b. Menurut Bojamic dan Calantone (1990, hlm. 528), paket wisata adalah satu kombinasi dari banyak komponen wisata seperti transportasi, akomodasi, *sightseeing*, dan makanan yang dijual kepada wisatawan dalam satu harga paket.

2. Paket Wisata Merupakan Produk

Menurut Nuriata (1992:11), paket wisata dapat ditinjau dari pandangan sebagai suatu produk dan sebagai suatu perjalanan.

3. Produk Terhadap Kepuasan

- a. Menurut Kotler (2005, hlm.203), produk didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

- b. Menurut Rachel Allen & Nigel Hill (2007, hlm. 1), ketika definisi awal difokuskan pada sebuah produk, sejak itu pula telah dikenali berlakunya kepuasan pelanggan, sama halnya dengan adanya pengaruh jasa atau sebuah produk terhadap individu.

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan untuk dijalankan di lapangan, diantaranya :

- 1. Variabel X (Variabel Bebas)**

Variabel X dalam penelitian ini adalah Komponen Paket Wisata.

- 2. Variabel Y (Variabel Terikat)**

Variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Berkunjung.