

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang Masalah**

Berwisata kini menjadi sebuah kebutuhan bagi manusia. Masyarakat mulai memandang penting wisata sebagai momen rekreasi keluarga, berkumpul bersama teman, rileksasi dari kepenatan karena kesibukan. Undang-Undang RI No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 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.

Motivasi wisatawan yang paling besar untuk mengunjungi suatu destinasi adalah untuk merasakan pengalaman baru yang bisa didapatkan dengan mengunjungi, melihat, belajar, dan menikmati gaya hidup yang berbeda, pengalaman yang didapat oleh wisatawan tersebut sangat berpengaruh pada perilaku wisatawan atau *behavioural intention* untuk melakukan kunjungan kembali ke suatu daya tarik wisata dan ada keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain dan hal ini menjadi salah satu faktor dalam meningkatnya kunjungan wisatawan di suatu negara setiap tahunnya. Menurut riset yang dilakukan oleh *World Tourism Organization UNWTO* kedatangan turis internasional tumbuh sebesar 4,4% pada tahun 2015 dengan mencapai total 1.184 juta. Lebih dari 50 juta lebih turis melakukan perjalanan internasional di seluruh dunia dibandingkan tahun 2014. Pada wilayah Eropa, Amerika, Asia dan Asia Pasifik, tumbuh sebesar 5% di tahun 2015. Kedatangan ke Timur Tengah meningkat 3% ketika kedatangan ke Afrika turun sebesar 3%. (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, yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan internasional terus meningkat dari tahun ke tahun.

Adapun jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia pada tabel 1.1 berikut.

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH WISATAWAN MANCANEGARA KE INDONESIA**  
**TAHUN 2010-2015**

TAHUN	JUMLAH WISMAN	PERTUMBUHAN (%)
2010	7.002.944	10,74
2011	7.649.731	9,24
2012	8.044.462	5,16
2013	8.802.129	9,42
2014	9.435.411	7,19
2015	10.406.759	10,29

Sumber : Kemenparekraf Republik Indonesia, 2015

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa kunjungan wisman tahun 2010 mencapai 7.002.944 yang mana merupakan tahun yang paling tinggi persentase pertumbuhannya yaitu sebesar 10,74. Pada tahun 2012 jumlah kunjungan meningkat, namun tingkat pertumbuhannya paling rendah dibandingkan dengan tahun lainnya. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan mencapai angka 9.435.411 atau naik sebesar 7,19%. Namun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tingkat pertumbuhan tahun 2014 menurun. Data tahun 2015, yaitu sebesar 10.406.759 dan presentase naik sebesar 10,29%. Dapat disimpulkan dari Tabel 1.1 bahwa dilihat dari jumlah wisman ke Indonesia itu terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tetapi apabila dilihat dari presentase pertumbuhan mengalami fluktuatif.

Pariwisata menjadi komponen yang penting bagi Indonesia dan juga daerah karena memiliki *multiplier effect* yang sangat besar. Oleh karena itu, pemerintah pusat mengembangkan otonomi daerah masing-masing untuk mengembangkan potensi wisata yang dimiliki. Perkembangan aktivitas kegiatan sektor pariwisata telah tumbuh sedemikian pesat dan dinamis sehingga memunculkan kecenderungan prospektif bisnis pariwisata. Munculnya kegiatan seperti wisata berbasis alam (*nature-based tourism*), wisata petualangan (*adventure tourism*), wisata belanja (*shopping tourism*), wisata olahraga (*sport tourism*),

wisata kuliner (*culinary tourism*), dan wisata budaya (*cultural tourism*) telah memberi kontribusi nyata terhadap pertumbuhan perekonomian. Menurut hasil dari laporan akuntabilitas kinerja kementerian pariwisata tahun 2015 jumlah penerimaan devisa negara meningkat sebesar 13,1% melebihi dari yang telah ditargetkan yaitu sebesar 10,7% per tahun. (*sumber:kemenpar.go.id*)

Wisata berbasis alam (*nature-based tourism*) merupakan salah satu kategori pariwisata yang paling cepat pertumbuhannya, yang menarik wisatawan bernilai tinggi, mendukung ekonomi lokal, dan mendorong praktek-praktek berkelanjutan. Alam memainkan peran penting dalam pariwisata karena memberikan motivasi untuk bepergian dan juga merupakan tempat di mana kegiatan pariwisata terjadi (Edward-Benediktsson, 2013, hlm.190). Indonesia memiliki kekayaan alam yang sangat melimpah. Banyak orang dari penjuru dunia ingin mengunjungi Indonesia salah satunya karena keindahan dan keunikan wisata alamnya mampu menarik wisatawan untuk berkunjung. Maka tidak heran setiap tahunnya kunjungan wisatawan berbagai negara maupun domestik selalu meningkat. Kekayaan alam yang dimiliki Indonesia tersebar ke berbagai daerah salah satunya Provinsi Jawa Barat. Dimana Jawa Barat adalah sebuah provinsi di Pulau Jawa yang mempunyai kekayaan potensi wisata alam yang sangat luar biasa. Surga tersembunyi itu tersebar di berbagai kota dan kabupaten di seluruh wilayah Jawa Barat, salah satunya berada di Kabupaten Garut.

Terdapat 30 daya tarik wisata yang terdaftar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Garut. Daya tarik wisata yang ada di kabupaten Garut terbagi menjadi 4 jenis, yaitu wisata alam, wisata budaya, wisata minat khusus, dan wisata buatan. Jumlah kunjungan di Kabupaten Garut terus menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal itu di dukung oleh karakteristik Kabupaten Garut sendiri yang memiliki keindahan, keunikan, dan keragaman wisata.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Garut mengklasifikasikan daya tarik wisata menjadi tiga, diantaranya:

1. Daya tarik wisata ( Pemandian air Cipanas, Situ Bagendit, Candi dan Situ Canguang, Kawah Gunung Papandayan)

2. Daya tarik wisata unggulan (Pantai Santolo, Pantai Sayang Heulang, Kawah Talaga Bodas, Desa Adat Kampung Dukuh, Curug Orok, Makam Keramat Godog)
3. Daya tarik potensial (Curug Cihanyawar, Pantai Cijayana, Pantai Manalusu, Pantai Gunung Geder, Curug Citiis, Curug Neglasari, Curug Sanghyang Taraje dan sebagainya)

(sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kabupaten Garut 2015)

Dari data di atas dapat kita lihat bahwa Kabupaten Garut sebagian besar memiliki beberapa jenis wisata petualangan yang dapat di tawarkan kepada wisatawan. Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Garut terdapat dalam tabel 1.2 di bawah ini.

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**KE KABUPATEN GARUT**  
**TAHUN 2011-2015**

No.	Tahun Kunjungan	Wisman	Wisnus	Jumlah
1.	2011	6.631	1.981.984	1.988.615
2.	2012	6.020	2.008.746	2.014.766
3.	2013	6.344	2.247.939	2.254.283
4.	2014	6.444	2.412.258	2.418.702
5.	2015	6.667	2.520.678	2.527.345

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Garut, tahun 2015

Tabel 1.2 diatas menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan menuju Kabupaten Garut lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 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.

Salah satu wisata alam yang menjadi primadona Kabupaten Garut adalah Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas. Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas bisa dijadikan alternatif wisata bagi seseorang yang ingin merasakan

petualangan yang baru dan pengalaman yang berbeda. Kawasan ini termasuk wilayah kecamatan Wanaraja Kabupaten Garut dan sebagian termasuk wilayah Kabupaten Tasikmalaya. Kawasan ini terletak di daerah berbukit yang memiliki topografi bergelombang dengan sudut kemiringan antara 30% hingga 70%. Ketinggian tempat 1.700 meter di atas permukaan laut.

Terdapat beberapa daya tarik dan atraksi wisata yang ada di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas antara lain diperjalanan ketika menuju kawah wisatawan akan disuguhkan dengan pemandangan Gunung Sadahurip yang sangat fenomenal karena disebut-sebut menyerupai piramida seperti di Mesir, selain itu, wisatawan juga bisa menikmati keindahan kawah putih dan pesona alam yang menyegarkan, disana terdapat pula pemandian air panas yang bisa dipakai pengunjung untuk berendam dimana memiliki manfaat bagi kesehatan, pemandian air panas ini berada dekat dengan area kawah sehingga wisatawan yang berendam bisa sambil menikmati pemandangan kawah dan alam sekitar, bagi wisatawan yang menyukai aktivitas *camping* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas juga terdapat area *camping ground*, selama *camping* wisatawan dapat mengeksplor kawasan wisata dengan melakukan *hiking* ke Kawah Cisaat, sesuai dengan namanya (Cisaat merupakan bahasa Sunda yang artinya air yang surut) kawah ini sudah tidak ada kawahnya dan menjadi seperti lapangan luas yang dikelilingi oleh hutan. Untuk sampai disana pengunjung harus melakukan perjalanan sekitar kurang lebih 30 menit dari kawah untuk menuju lokasi.

Selain Kawah Cisaat, terdapat pula tempat lain yang bernama Beuti Canar, suatu tempat di ketinggian Gunung Talaga Bodas bagi wisatawan yang menyukai kegiatan mendaki gunung, tempat tersebut bisa dicapai dengan melakukan *hiking* dari Kawah Cisaat selama 40 menit dengan jalan yang menanjak, tempat tersebut sangat bagus untuk menikmati pemandangan matahari terbenam dari ketinggian Gunung Talaga Bodas, dan yang terakhir adalah terdapat Curug Pancuran Tujuh yang berada di sekitar kawah juga. Dengan segala atraksi yang ditawarkan tersebut akan menjadi sebuah wisata yang mengesankan dan berbeda. Kawasan wisata alam ini dihadapkan pada tantangan untuk menarik hati wisatawan agar mau berkunjung. Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Taman Wisata Alam Talaga Bodas disajikan pada tabel 1.3 berikut.

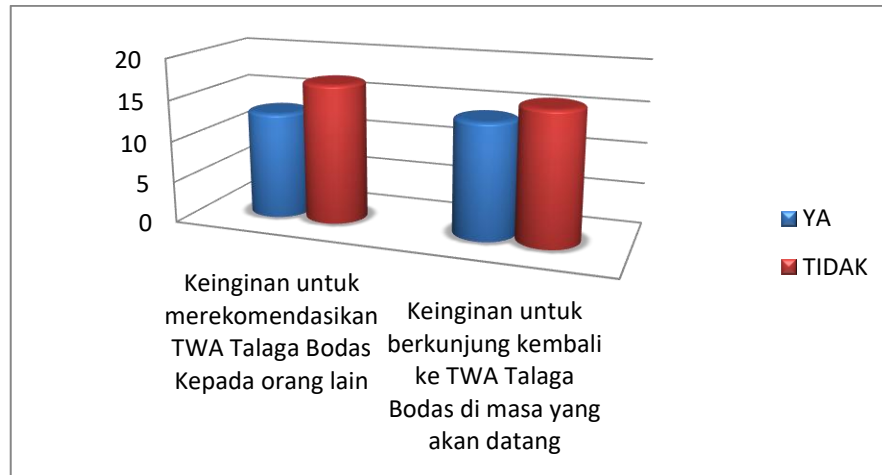
**TABEL 1.3**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN TAMAN WISATA ALAM**  
**TALAGA BODAS PADA TAHUN 2011-2015**

NO.	Tahun kunjungan	Jumlah Kunjungan Wisata / Satuan	Pertumbuhan Tingkat Kunjungan
1.	2011	26.249	3,3 %
2.	2012	27.746	5,7 %
3.	2013	27.505	-8 %
4.	2014	32.890	3,2 %
5.	2015	33.074	0,5 %

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Garut 2015

Dari data Tabel 1.3 di atas dapat kita lihat bahwa tingkat kunjungan ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas setiap tahunnya mengalami kunjungan yang fluktuatif. Penurunan terjadi hanya pada tahun 2013 saja dimana tingkat kunjungan menurun sebesar 8% namun tahun berikutnya tingkat kunjungan kembali meningkat. Namun, tingkat kunjungan yang naik belum tentu tingkat *behavioural intentionnya* tinggi. Oleh karenanya untuk melihat sejauh mana niat wisatawan merekomendasikan kepada orang lain dan niat untuk melakukan kunjungan kembali ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas, dilakukan pra penelitian dengan menyebar kuisioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Talaga Bodas pada tanggal 10 dan 11 September 2016.

Hasil pra-penelitian *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas tercantum dalam gambar 1.1 sebagai berikut.



**GAMBAR 1.1**

### **PRA PENELITIAN *BEHAVIOURAL INTENTION* DI TAMAN WISATA ALAM KAWAH TALAGA BODAS**

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa masih sedikitnya pengunjung yang ingin melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas kepada orang lain. Dari 30 orang ada 12 orang yang ingin merekomendasikan dan ada 18 orang yang tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain, begitu juga ada 13 orang yang tidak ingin melakukan kunjungan di masa yang akan datang. Dengan atraksi wisata yang ditawarkan di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas tidak membuat perilaku wisatawan yang datang kesana menarik untuk berkunjung kembali. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pihak pengelola dalam meningkatkan *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas. beberapa cara yang dilakukan agar bisa menarik kembali wisatawan, pengelola melakukan perbaikan pada tahun 2014 dengan merenovasi toilet dan menambahkan beberapa toilet lagi, kemudian memindahkan kios-kios makanan yang tadinya dekat dengan kawah dan dibuat kios-kios baru yang lebih nyaman dan jauh dari kawah agar tidak merusak lingkungan sekitar kawah, menata lapangan parkir sehingga cukup luas untuk parkir kendaraan, memperbaiki tempat berendam dan untuk keamanan pengelola membuat pagar pembatas untuk wisatawan agar tidak terlalu dekat dengan kawah.

Vinerean Alexandra (2013,hlm.193) mengatakan bahwa

*“Personal determinants of tourist behavior are: circumstances: health, disposable income, leisure time, family commitments, work commitment, knowledge of destinations, the availability of different tourism products,*

*price differences between competitor organizations, attitudes and perceptions, perceptions of destinations and tourism organizations, political views, preferences for particular countries and cultures, their attitudes to standards of behavior as a tourist, experience of: types of holidays, different destinations, taking a trip with particular individuals or groups* (Penentu pribadi perilaku turis adalah: keadaan: kesehatan, disposable income, waktu luang, komitmen keluarga, komitmen kerja, pengetahuan tentang tujuan, ketersediaan produk wisata yang berbeda, perbedaan harga antara organisasi pesaing, sikap dan persepsi, persepsi tujuan dan organisasi pariwisata, pandangan politik, preferensi bagi negara-negara tertentu dan budaya, sikap mereka terhadap standar perilaku sebagai turis, pengalaman: jenis liburan, tujuan yang berbeda, mengambil perjalanan dengan individu atau kelompok tertentu).”

Leiper (1997) dalam Choibamroong (2006) menyatakan perilaku wisatawan melibatkan pilihan untuk mencari pengalaman rekreasi dari interaksi dengan fitur atau karakteristik dari tempat yang mereka pilih untuk dikunjungi. pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kahsyaf dan Bojanic (2004), Petrick (2004), Tam (2000), Tiam Cole, Crompton, dan Wilson (2002) dalam Chen and Tsai (2006 hlm.116) mengemukakan kualitas pengalaman wisatawan, nilai, dan kepuasan menjadi faktor pertama yang mengawali *behavioural intention*. Perilaku konsumen melibatkan keputusan, kegiatan, ide atau pengalaman yang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Solomon, 1996 dalam Cohen et.al, 2013, hlm.1). Oleh karena itu, pengalaman sangat berpengaruh terhadap perilaku wisatawan dimana dengan pengalaman yang mereka rasakan setelah mengunjungi suatu destinasi wisata akan menjadi penentu dimasa yang akan datang.

Pengalaman baik yang wisatawan rasakan bisa saja menciptakan *word of mouth* atau merekomendasikan kepada orang lain. Hal itu menjadi salah satu faktor yang akan mempengaruhi tingkat kunjungan suatu destinasi. Menurut Vespestad dan Lindberg (2011 hlm.571-575) dimensi *nature-based tourist experience* terdiri dari 4 dimensi diantaranya *nature-based experience as the genuine, nature-based experience as entertainment, nature-based experience as state of being, nature-based experience as socio-cultural community*.

Kim dan Park (2014) menyatakan bahwa diantara kedua tipe kunjungan baik yang *first-time* maupun *repeat tourist* operator pariwisata harus menciptakan pengalaman yang berkesan dan bermakna bagi wisatawan. Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas juga mencoba memberikan pengalaman bagi setiap



wisatawan yang berkunjung. Ketika melakukan perjalanan ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas, wisatawan akan disuguhkan dengan pemandangan alam yang asri dan udara yg segar. Selain itu wisatawan juga akan melewati Gunung Sadahurip yang terkenal karena mirip piramida. Berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas akan membantu menghilangkan kepenatan wisatawan terhadap kehidupan sehari-hari dan juga dapat menambah pengetahuan tentang alam. Pengalaman lain yang bisa didapat oleh wisatawan adalah dengan mencoba berendam di pemandian air panas yang menyehatkan karena mengandung belerang yang baik untuk tubuh, kegiatan tersebut bisa digabungkan dengan kegiatan lainnya seperti berkemah dan *hiking* mengunjungi tempat lainnya seperti Kawah Cisaat yang terdapat di kawasan Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas untuk mendapatkan pengalaman berwisata yang berkesan.

Masalah rendahnya *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas menjadi permasalahan yang harus segera oleh para *stakeholder* pariwisata, karena akan berdampak di masa yang akan datang. Sebab pengaruh pengalaman wisata terhadap *behavioural intention* harus menjadi hal yang perlu dikaji lebih dalam. Oleh karena itu penulis mengambil sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Tourist Experience* Di Wisata Berbasis Alam Terhadap *Behavioural Intention* (Survey terhadap Wisatawan yang Berkunjung Ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas di Kabupaten Garut)**

## 1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana gambaran *tourist experience* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas?
2. Bagaimana gambaran *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas?
3. Bagaimana pengaruh *tourist experience* wisatawan terhadap *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas?

## 1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk memperoleh gambaran tentang *tourist experience* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas.
2. Untuk memperoleh gambaran tentang *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang seberapa besar pengaruh *tourist experience* wisatawan terhadap *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas.

#### **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 *tourist experience* di wisata alam dan *behavioral intention* ke Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik kepada pihak pengelola Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas dalam menganalisis *tourist experience* agar menjadi lebih baik dan mendapat suatu kekuatan untuk meningkatkan *behavioural intention* di Taman Wisata Alam Kawah Talaga Bodas.