

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Motivasi merupakan hal yang mendasar dalam studi terkait wisatawan dan pariwisata, karena motivasi merupakan hal yang memicu dari proses perjalanan wisata, walaupun motivasi kadang tidak di sadari oleh wisatawan itu sendiri. Motivasi wisatawan untuk melakukan perjalanan ditentukan oleh dua faktor yaitu faktor pendorong motivasi wisatawan dan faktor penarik wisatawan (Pitana & Gayatri, 2005). Pengambilan keputusan wisatawan dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial. Faktor yang mendorong setiap wisatawan untuk berkunjung ke suatu kawasan destinasi pasti berbeda beda. Pendapat (Pitana & Diarta, 2009) yang menyatakan bahwa motivasi wisatawan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan *industry* pariwisata di suatu daerah.

Pengalaman wisatawan mempengaruhi tingkat loyalitas wisatawan di kawasan wisata, agar melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan kepada pihak lain. Seperti halnya tingkat loyalitas wisatawan di kota-kota besar yang terus meningkat. Wisatawan merasa ekspektasi atau kesesuaian harapan mereka tercapai dan loyalitas ini dipengaruhi oleh pengalaman wisatawan dalam mengunjungi kawasan. Berdasarkan pendapat Hasan (2015) diketahui bahwa pengalaman wisatawan dapat dapat mempengaruhi loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi wisata.

Loyalitas wisatawan menjadi indikator penting bagi kesuksesan pengembangan suatu destinasi wisata. Pada pemasaran destinasi wisata, loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi wisata dapat didefinisikan sebagai keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain (Yoon, dkk., 2005). Loyalitas pada suatu destinasi wisata dapat diukur dengan niat wisatawan untuk berkunjung kembali di masa yang akan datang, bersedia tinggal lama, serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung pada suatu destinasi (Hasan, 2015)

Pengalaman yang dirasakan wisatawan dapat mempengaruhi bagaimana sikap loyalitas terhadap kunjungan ke Candi Prambanan sebagai salah satu destinasi tujuan wisatawan. Konsep motivasi wisatawan terdiri dari motivasi internal dan eksternal yang dimana motivasi tersebut menjadi hal yang penting bagi pengelola wisatawan untuk mengetahui dan mempertahankan atribut kuat pada suatu kawasan sehingga wisatawan mendapatkan pengalaman yang mengesankan.

Menurut Adomaitiene (2016) bahwa lembaga dan perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata, khususnya yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan promosi dalam suatu destinasi wisata, perlu untuk memahami faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk memilih suatu kawasan. Wisatawan berkunjung kesuatu destinasi memiliki motivasi yang berbeda dan jika wisatawan merasa puas, nyaman, dan memiliki pengalaman yang mengesankan akan adanya rasa loyalitas untuk berkunjung kembali.

Kota Yogyakarta merupakan kota yang terkenal dengan berbagai macam wisata, kota tersebut pun memiliki banyak destinasi wisata yang dapat dikunjungi, atraksi wisata dengan keunikannya masing masing. Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang diistimewakan di Indonesia. Kota yang mempunyai beragam obyek wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten yang terdapat didaerah Yogyakarta, tempat tersebut memiliki banyak destinasi yang dapat di kunjungi, salah satunya Candi Prambanan yang menjadi salah satu destinasi wisata yang banyak di kunjungi di Kabupaten Sleman.

Candi Prambanan ialah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dibandingkan destinasi-destinasi lain yang berada di Kabupaten Sleman (Statistik Kepariwisataaan Jogjakarta, 2018). Candi Prambanan merupakan salah satu Candi Hindu terbesar di Indonesia yang berada di Yogyakarta yang dibangun sekitar pertengahan abad ke-9 oleh raja dari Wangsa Sanjaya, yaitu Raja Balitung Maha Sambu. Hal tersebut didasari pada isi Prasasti Syiwagrha yang di temukan di Prambanan dan saat ini berada di Museum Nasional. Seiring berjalannya waktu Candi Prambanan menjadi kawasan wisata budaya yang berada di Slemen, Yogyakarta yang di keola oleh PT TWC Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko

yang telah menjadi warisan wisata dunia yang dilindungi oleh UNESCO. Candi Prambanan merupakan salah satu objek wisata candi yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan terbanyak dibandingkan dengan candi-candi lainnya yang berada di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Berikut jumlah kunjungan wisatawan nusantara yang berkunjung ke objek wisata candi Kab. Sleman, Yogyakarta

Tabel 1 1.1 Jumlah Kunjungan Wisata Candi Kab. Sleman 2014 – 2018

Wisata Candi	Wisatawan Nusantara				
	2014	2015	2016	2017	2018
Candi Prambanan	1.219.531	1.375.348	1.705.064	1.887.038	2.216.760
Candi Kalasan	6.492	1.400	5.995	3.675	5.127
Candi Sari	4.098	741	6.273	6.268	2.072
Candi Gebang	3.094	609	3.692	1.328	1.207
Candi Ijo	20.319	-	-	-	171.621
Candi Banyu Nibo	3.124	948	5.527	2.742	3.563
Candi Morang	847	-	-	-	-
Candi Barong	4.674	-	-	-	6.363
Candi Ratu Boko	166.262	141.066	230.128	342.530	297.458
Candi Sambisari	9.618	6.090	48.126	55.723	74.922
Candi Gupolo	556	-	-	-	-
Candi Kedulan	1.538	-	-	-	-

Sumber: Statistik Kepariwisata DI Yogyakarta 2018

Dapat diketahui dari tabel tersebut bahwa Candi Prambanan merupakan objek wisata candi yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan dan minat wisatawan berkunjung ke Candi Prambanan dari tahun ke tahun semakin meningkat dari mulai 2014-2018, dibandingkan dengan candi-candi yang lain. Candi Prambanan memiliki jumlah kunjungan wisatawan yang sangat jauh berbeda dengan candi-candi lainnya yang terdapat di Kab. Sleman, Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis menjadikan Candi Prambanan sebagai objek penelitian.

Berdasarkan ulasan dari *tripadvisor*, dilihat dari hasil *review* Candi Prambanan terdapat 6.250 hasil *review* yang terdiri dari 443 ulasan wisatawan nusantara yang terdiri dari 227 ulasan bernilai positif dan 216 ulasan bernilai negatif yang di dapatkan dari hasil ulasan rata-rata, buruk, dan sangat buruk. Berikut hasil ulasan terkait Candi Prambanan:

Tabel 2 1.2 Hasil Ulasan Wisatawan Nusantara

No	Ulasan	Jumlah
1	Suasana	141 Ulasan
2	Informasi	52 Ulasan
3	Sejarah	37 Ulasan
4	Kebersihan	50 Ulasan
5	Cuaca	54 Ulasan
6	Infrastruktur	18 Ulasan
7	Kualitas Pelayanan	71 Ulasan
8	Bangunan	20 Ulasan

Sumber: Website Resmi Tripadvisor.

Hasil analisis wisatawan yang sudah berkunjung ke Candi Prambanan mengulas terkait suasana yang terdapat di Candi Prambanan, dalam ulasan tersebut wisatawan tertarik terkait suasana yang terdapat di kawasan tersebut, seperti suasana yang tenang jika mengunjungi kawasan tersebut bukan pada saat waktu-waktu berlibur dan juga suasana saat *sunset*, kawasan yang menarik untuk berfoto, tertarik karena kawasan tersebut merupakan salah satu bangunan bersejarah. Dan juga dapat mengetahui terkait ulasan negatif seperti harga tiket yang mahal, kondisi iklim yang panas dan bangunan dari kawasan tersebut yang sudah tua, kebersihan yang perlu di perhatikan dan terkait pelayanan yang diberikan *tourguide* dengan mematok harga yang tinggi, kawasan yang cukup *crowded* jika menjelang waktu untuk berlibur. Wisatawan yang berkunjung ke Candi Prambanan memiliki motivasi, pengalaman yang berbeda-beda dan juga hasil analisis penulis menemukan jika adanya wisatawan yang bersedia untuk berkunjung kembali ke Candi Prambanan. Berdasarkan hasil ulasan tersebut merujuk kepada

variabel motivasi, pengalaman, dan loyalitas. Oleh karena itu Candi Prambanan dinilai sesuai dengan konteks penelitian untuk mengetahui terkait pengaruh motivasi terhadap pengalaman dan dampaknya pada loyalitas wisatawan.

Menurut hasil data Statistik Kepariwisata DI Yogyakarta (2018) Jumlah kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur lebih banyak dibandingkan kunjungan ke Candi Prambanan, yang dimana pada dua kawasan tersebut dikelola oleh PT. Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. Pihak pengelola harus memahami motivasi wisatawan berkunjung dan dapat memberikan kesan yang positif bagi pengalaman wisatawan yang dapat berdampak baik pada loyalitas wisatawan Hal itu dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan tetap mempertahankan atribut yang kuat dan menjadi daya tarik pada kawasan tersebut dan memperbaiki atribut yang lemah. Hubungan dari tingginya loyalitas wisatawan yang kembali mengunjungi Candi Prambanan dapat terjadi karena adanya motivasi serta pengalaman yang baik sehingga wisatawan memiliki rasa loyal.

Dalam proses promosi untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, salah satunya dengan mengetahui motivasi wisatawan. Konsep motivasi wisatawan difokuskan kepada motivasi internal dan eksternal dikarenakan hasil penelitian yang akan didapatkan diharapkan dapat mengetahui faktor internal yang memotivasi berkunjung ke kawasan dan menunjukan atribut kuat maupun lemah pada atribut wisata di Candi Prambanan. Yang dimana jika destinasi berkualitas diharapkan dapat membentuk pengalaman yang baik dan positif bagi wisatawan sehingga wisatawan akan merasa loyal terhadap kawasan wisata tersebut.

Pada penelitian sebelumnya motivasi wisatawan berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan, akan tetapi pengaruh motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Pangestuti, 2018). Penulis ingin mengetahui lebih lanjut terkait pengaruh motivasi, dan pengalaman wisatawan dan dampaknya terhadap loyalitas wisatawan berkunjung, serta mengetahui motivasi yang mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung, pengalaman, serta loyalitas wisatawan di Candi Prambanan. Sehingga apakah jika ingin meningkatkan loyalitas wisatawan harus meningkatkan motivasi wisatawan atau dengan adanya pengalaman yang berkesan yang di berikan suatu

destinasi kepada wisatawan dapat lebih meningkatkan loyalitas wisatawan dikarenakan adanya pengalaman baik yang diterima oleh wisatawan. Studi ini menggunakan pendekatan untuk memahami motivasi dan upaya wisatawan untuk memperluas bukti teoritis dan empiris pada hubungan antara motivasi, pengalaman, dan loyalitas terhadap destinasi yang kemudian penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI PENDORONG DAN PENARIK TERHADAP PENGALAMAN WISATAWAN DAN IMPLIKASI PADA LOYALITAS WISATAWAN NUSANTARA KE CANDI PRAMBANAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka muncul rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat motivasi pendorong dan penarik wisatawan nusantara berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan?
2. Bagaimana tingkat pengalaman wisatawan nusantara berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan?
3. Bagaimana tingkat loyalitas wisatawan nusantara saat berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan?
4. Apakah motivasi pendorong dan penarik berpengaruh terhadap pengalaman wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan?
5. Apakah motivasi pendorong dan penarik berpengaruh loyalitas wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan?
6. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan?
7. Bagaimana pengaruh motivasi pendorong dan penarik terhadap pengalaman wisatawan serta implikasinya pada loyalitas wisatawan nusantara ke Candi Prambanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka muncul tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat motivasi pendorong dan penarik wisatawan nusantara berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan.
2. Menganalisis tingkat pengalaman wisatawan nusantara saat berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan.
3. Menganalisis tingkat loyalitas wisatawan nusantara saat berkunjung di kawasan wisata Candi Prambanan.
4. Menganalisis pengaruh motivasi pendorong dan penarik terhadap pengalaman wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan.
5. Menganalisis pengaruh motivasi pendorong dan penarik terhadap loyalitas wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan.
6. Menganalisis pengaruh pengalaman terhadap loyalitas wisatawan nusantara di kawasan wisata Candi Prambanan.
7. Menganalisis pengaruh motivasi pendorong dan penarik terhadap pengalaman wisatawan serta implikasinya pada loyalitas wisatawan nusantara ke Candi Prambanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi penulis, pembahasan ini dapat memberikan pengalaman secara personal, juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang pariwisata yang diaplikasikan secara langsung.
2. Bagi pengelola kawasan, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi masukan untuk diaplikasikan di kawasan wisata Candi Prambanan.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengembangan kawasan wisata Candi Prambanan.
4. Bagi pemerintah, diharapkan hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengkaji kebijakan dan menjadi masukan dalam mengembangkan kawasan wisata.
5. Bagi pembaca, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu pemberi informasi mengenai kawasan wisata Candi Prambanan. Sebagai salah

satu kawasan wisata di Kabupaten Sleman, Yogyakarta dan dapat menjadi sumber data bagi peneliti selanjutnya.

6. Bagi Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Universitas Pendidikan Indonesia, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Oleh karena itu, sistematika penulisan skripsi ini sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan yang dimana penulis memaparkan konteks penelitian yang ingin dibahas yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penulisan penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan kajian teori terkait pembahasn dalam penelitian yang terdiri dari motivasi wisatawan, pengalaman wisatawan, loyalitas wisatawan. Selain itu dalam bab ini menampilkan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memaparkan terkait metode yang digunakan selama penelitian, yang berisikan lokasi penelitian, desain penelitian, populasi, sampel, dan terkait teknik penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, instrument, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, jenis dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis memaparkan temuan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan halis pengolahan dan analisis data

dan pembahasan terkait pertanyaan peneliti yang berada di rumusan masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memaparkan penafsiran terhadap hasil analisis penemuan peneliti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dan mengajukan kesimpulan, serta saran yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak dari penelitian yang telah didapatkan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN