

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan seseorang, harapan, kebutuhan, atau kesenangan yang didapat dari suatu hal (Maruthaiah & Rashid, 2014). Dalam konteks pariwisata, kepuasan pengunjung merupakan hal terpenting bagi sebuah kawasan wisata karena dapat memengaruhi perilaku pengunjung selanjutnya terhadap kawasan wisata tersebut dan menentukan apakah pengunjung akan melakukan kunjungan kembali serta menyarankan kepada orang lain untuk berkunjung ke kawasan tersebut atau tidak (Kozak, 2001 dalam Dodds & Holmes, 2019). Meningkatkan kepuasan pengunjung sangat bergantung pada persepsi mereka tentang kawasan wisata tersebut (Pike & Ryan, 2004; Tapachai & Waryszak, 2000 dalam Rasoolimanesh et al., 2016). Beberapa penelitian telah mengidentifikasi persepsi pengunjung mengenai kesesakan sebagai faktor signifikan dalam mendorong atau mencegah mereka untuk melakukan kunjungan kembali atau menyarankan kawasan tersebut kepada orang lain (Jurado et al., 2013; Neuts & Nijkamp, 2012). Terlalu banyaknya pengunjung pada kawasan menjadi hal yang dianggap tidak diinginkan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan pengunjung (Alegre & Garau, 2010).

Ketika kerumunan pengunjung berada pada lokasi dan waktu yang bersamaan maka akan menimbulkan kepadatan dalam kawasan tersebut. Saat kepadatan terjadi terdapat peluang individu merasakan perasaan sesak yang dikarenakan kontak yang terlalu dekat dengan orang lain atau interaksi yang tidak diinginkan atau tidak menyenangkan dengan orang lain (Esser, 1972 dalam Sanz-Blas et al., 2019). Kesesakan dapat dilihat sebagai situasi ketika kehadiran orang lain membatasi pilihan seseorang atau menghambat kemampuan seseorang untuk mencapai tujuan dan melakukan kegiatan tertentu (Schmidt & Keating, 1979; Stokols, 1972 dalam Sanz-Blas et al., 2019). Kesesakan menyiratkan jumlah maksimum orang yang dapat mengunjungi sebuah kawasan secara bersamaan dan dampaknya kepada lingkungan fisik, ekonomi, sosial-budaya, serta kepuasan pengunjung (Neuts & Nijkamp, 2012; Jurado et al., 2013).

Dalam merasakan kesesakan setiap pengunjung memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda. Persepsi kesesakan (*crowding*) dianggap sebagai evaluasi subjektif dari tingkat kepadatan pada lingkungan tertentu (Shelby & Heberlein, 1984 dalam Zehrer & Raich, 2016). Dalam lingkup pariwisata, persepsi kesesakan telah dianalisis pada beberapa latar lokasi seperti di daerah perkotaan (Neuts & Nijkamp, 2012; Sun & Budruk, 2017; Bryon & Neuts, 2008), festival (Kim et al., 2016), dan tempat wisata (Jin & Pearce, 2011). Sementara, pada wisata luar ruangan (*outdoor*) lebih difokuskan pada taman nasional (Li et al., 2017; Luque-Gil et al., 2018; Moyle & Croy, 2007; Rathnayake, 2015), atau pegunungan (Zehrer & Raich, 2016), akan tetapi penelitian dengan lokasi pantai masih terbilang jarang (Jurado et al., 2013; Rasoolimanesh et al., 2015) sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut pada lokasi tersebut.

Dalam mengukur persepsi kesesakan (*crowding*) bukan hanya tingkat kepadatan lokasi saja yang menjadi perhitungannya (Stokols, 1972). Namun, terdapat faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi persepsi kesesakan pengunjung seperti karakteristik personal pengunjung, karakteristik lingkungan, dan perilaku pengunjung lain (Altman, 1975; Heberlein & Dunwiddie, 1979 dalam Li et al., 2017). Oleh karena itu, kesesakan (*crowding*) tidak hanya dilihat sebagai dampak kepadatan yang terjadi di sebuah kawasan wisata, tetapi juga merupakan persepsi terkait dengan kebutuhan khusus dari pengunjung (Li et al., 2017).

Sejauh ini perdebatan penelitian mengenai persepsi kesesakan (*crowding*) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung telah menghasilkan temuan yang beragam (Zehrer & Raich, 2016; Jurado et al., 2013; Kalisch & Klaphake, 2007; Li et al., 2017). Terdapat penelitian yang menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan dari kesesakan pada kepuasan wisatawan (Zehrer & Raich, 2016; Jurado et al., 2013). Namun, beberapa mengatakan pengaruh tersebut lemah (Kalisch & Klaphake, 2007), atau tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan wisatawan (Li et al., 2017). Penelitian-penelitian tersebut dilakukan karena kesesakan (*crowding*) dianggap sebagai dampak sosial langsung pada rekreasi luar ruangan (Arnberger & Mann, 2008; Van Riper, Manning, & Reigner, 2010 dalam Zehrer & Raich, 2016) seperti terjadinya konflik ketika interaksi antar pengunjung mengarah

ke arah yang negatif (Owens, 1985 dalam Zehrer & Raich, 2016) dan berpeluang untuk menurunkan kepuasan pengunjung dalam berekreasi.

Pantai Ancol merupakan salah satu kawasan wisata yang populer di DKI Jakarta karena pantai ini terletak di dalam kota Jakarta, tepatnya berada di dalam kawasan wisata Taman Impian Jaya Ancol. Pantai Ancol selalu ramai dengan pengunjung baik pada libur akhir pekan maupun saat liburan. Hal tersebut terjadi karena letak pantai yang strategis sehingga memudahkan pengunjung untuk mengaksesnya. Berdasarkan data jumlah kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata unggulan di DKI Jakarta tahun 2018 diketahui bahwa Taman Impian Jaya Ancol memiliki jumlah kunjungan tertinggi dibandingkan dengan tujuh daya tarik wisata unggulan lainnya dengan jumlah total pengunjung mencapai 17.575.914 (Dinas Pariwisata Provinsi Jakarta, 2019).

Kunjungan akan lebih meningkat khususnya pada pekan liburan seperti libur lebaran dan libur akhir tahun. Pada libur lebaran tahun 2019 PT. Taman Impian Jaya Ancol mencatat terdapat 478.140 pengunjung di kawasan Pantai Ancol mulai dari 4 – 8 Juni 2019. Angka tersebut meningkat 15% dibandingkan pekan libur lebaran tahun 2018 dengan total 415.937 pengunjung (Ancol Corporate, 2019). Sementara, pada malam tahun baru 2020 lalu jumlah pengunjung kawasan wisata Pantai Ancol mencapai 64.673 orang (Kumaran, 2019). Tingginya animo pengunjung yang datang berkunjung berpeluang menyebabkan kerumunan pengunjung pada satu waktu di lokasi yang sama, seperti halnya yang terjadi pada libur lebaran pada tahun 2019 yang tersaji pada **Gambar 1.1** sebagai berikut.



Gambar 1.1 Kerumunan Pengunjung pada Kawasan Pantai Ancol

Sumber: jakarta.bisnis.com

Kepadatan yang terjadi akibat jumlah kunjungan yang meningkat khususnya pada saat liburan ternyata tidak menjadi hambatan bagi pengunjung untuk tetap memilih Pantai Ancol sebagai lokasi untuk berekreasi. Menurut ulasan yang terdapat di Google Ulasan banyak pengunjung yang menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi walaupun terjadi kepadatan saat berkunjung (Google Ulasan, 2020). Namun, terdapat juga beberapa ulasan mengenai kepadatan dan banyaknya pedagang serta kendaraan seperti sepeda atau *autoped* yang membuat kawasan Pantai Ancol terasa sesak (Google Ulasan, 2020). Fenomena tersebut menimbulkan anomali mengenai pengunjung yang datang tetap merasa puas dengan keindahan dan aktivitas yang ditawarkan pada kawasan tersebut walaupun kondisi kawasan penuh sesak.

Beberapa penelitian telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan (*crowding*) yang dirasakan pengunjung (Jurado et al., 2013; Rasoolimanesh et al., 2015) dengan latar lokasi pantai. Namun, keduanya hanya menggunakan faktor karakteristik personal pengunjung dan karakteristik lingkungan saja. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi kesesakan (*crowding*) pengunjung dengan memfokuskan pada faktor lingkungan dan menambahkan faktor perilaku pengunjung lain dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi tersebut terhadap kepuasan pengunjung dengan latar lokasi kawasan pantai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Lingkungan dan Perilaku Pengunjung Lain terhadap Persepsi Kesesakan dan Implikasinya kepada Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh karakteristik lingkungan terhadap persepsi kesesakan pengunjung saat berada di Pantai Ancol?
2. Bagaimana pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap persepsi kesesakan pengunjung saat berada di Pantai Ancol?
3. Bagaimana pengaruh karakteristik lingkungan terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol?

4. Bagaimana pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol?
5. Bagaimana pengaruh persepsi kesesakan (*crowding*) pengunjung terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol?
6. Bagaimana pengaruh karakteristik lingkungan terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*) saat berada di Pantai Ancol?
7. Bagaimana pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*) saat berada di Pantai Ancol?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh karakteristik lingkungan terhadap persepsi kesesakan pengunjung saat berada di Pantai Ancol.
2. Menganalisis pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap persepsi kesesakan pengunjung saat berada di Pantai Ancol.
3. Menganalisis pengaruh karakteristik lingkungan terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol.
4. Menganalisis pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol.
5. Menganalisis pengaruh persepsi kesesakan (*crowding*) pengunjung terhadap kepuasan pengunjung saat berada di Pantai Ancol.
6. Menganalisis pengaruh karakteristik lingkungan terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*) saat berada di Pantai Ancol.
7. Menganalisis pengaruh perilaku pengunjung lain terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh persepsi kesesakan (*crowding*) saat berada di Pantai Ancol.

D. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya bidang kepariwisataan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan pada sebuah kawasan wisata dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Bagi praktisi, diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk pengembangan kawasan wisata khususnya mengenai pengaturan tingkat keramaian pada kawasan wisata.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian akan disusun dalam lima bab yang masing-masing memiliki pembahasan yang terfokus tetapi saling berkaitan satu sama lainnya. Kelima bab tersebut adalah sebagai berikut.

1. BAB I – Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang yang melandasi penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kesesakan dan implikasinya terhadap kepuasan pengunjung yang juga didukung oleh fenomena yang terjadi. Selain itu, terdapat juga rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II – Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisikan kajian teori para ahli maupun penelitian sebelumnya terkait dengan karakteristik lingkungan, perilaku pengunjung lain, persepsi kesesakan, dan kepuasan pengunjung. Selain itu, pada bab ini juga terdapat kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

3. BAB III – Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai metode dalam pelaksanaan penelitian baik dalam pengumpulan dan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan diawali dengan mendefinisikan dan menentukan indikator setiap variabel, menentukan jumlah dan teknik pengambilan sampel, menyusun instrumen penelitian, menentukan teknik pengumpulan data penelitian, dan menentukan teknik

analisis data yaitu menggunakan *partial least square – structural equation model* (PLS – SEM).

4. BAB IV – Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik profil responden. Selanjutnya, bab ini membahas mengenai pengolahan data hasil penelitian baik secara deskriptif dan inferensial dengan menggunakan metode statistik yang sesuai, serta pembahasan dari analisis hasil temuan.

5. BAB V – Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan dari hasil analisis temuan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi pengelola kawasan dan penelitian selanjutnya.