

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki potensi wisata yang beragam dan dapat dikembangkan baik wisata bahari, wisata petualangan, wisata budaya, dan lain-lain (Susanto & Rahayu, 2017). Wisata petualangan merupakan kegiatan wisata yang sering terjadi di lingkungan alam, dan melibatkan beberapa elemen risiko (Rantala, Rokenes, & Valkonen, 2018). Risiko merupakan suatu sumber dimana mengandung unsur perusak yang potensial bagi pengunjung, operator atau destinasi, dan komunitas. Elemen risiko dan kecelakaan dilihat dari apa atau siapa yang terkena dampak, mengalami kejadian yang tidak diinginkan, serta mengalami kerugian dari setiap keadaan yang mengandung bahaya, dapat menimbulkan cedera, kematian, kerugian, dan kerusakan pada properti (Palomo, 2017).

Penanganan terhadap risiko berwisata, mulai dari tahap kedatangan wisatawan, kegiatan selama berada di destinasi wisata hingga saat kepulangan wisatawan, merupakan tanggung jawab pengelola (Hermawan, 2017). Salah satu kecelakaan pendaki gunung asal Taipei berusia 36 tahun yang sedang mendaki di gunung Taiwan mengalami kecelakaan tergelincir saat melakukan selfie, sehingga dia jatuh ke jurang (Elliot, 2019). Oleh karena itu keselamatan dan keamanan dalam pariwisata itu sangat penting, dan menjadi salah satu pertimbangan wisatawan dalam memutuskan perjalanan, wisatawan selalu mempertimbangkan banyak tujuan atau preferensi, seperti kenyamanan, kemudahan, keselamatan, kesehatan, dan ekonomi (Geng, Long, Chen, & Li, 2017).

Walaupun melibatkan elemen risiko, wisata petualangan merupakan salah satu jenis wisata yang banyak diminati pengunjung, salah satunya daerah pegunungan tinggi (Palomo, 2017). Berbagai alasan melatarbelakangi pengunjung dalam memilih wisata

pegunungan sebagai tempat wisata pilihan. Menurut Mudana, Utama, & Widhari (2017) praktik pariwisata dengan latar alam pegunungan berupa aktivitas wisata mendaki (*mountain tourism/climbing tourism*) menjadi daya tarik wisata di dunia. Di satu sisi, lingkungan pegunungan adalah aset penting untuk berbagai bentuk pariwisata dan kegiatan (Sidali, Huber, & Schamel, 2017). Maka dari itu meskipun wisata petualangan memiliki risiko yang tinggi, tanggapan pengunjung akan destinasi tersebut pun berbeda-beda. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung harus memperhatikan unsur-unsur yang dapat memuaskan konsumen sehingga menimbulkan minat untuk datang kembali. Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2010).

Kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukan tentang hasil pekerjaan mereka sedangkan sistem manajemen kinerja biasanya mencakup ukuran perilaku (apa saja yang dilakukan karyawan) dan hasil (hasil dari perilaku karyawan). Manajemen kinerja adalah proses yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim. Kontribusi dari manajemen kinerja yaitu karyawan menjadi lebih kompeten (Aguinis, 2013). Begitu juga dengan wisata petualangan, Buckley (2010) memberikan ulasan tentang penanganan risiko pada manajemen wisata petualangan yang terbagi menjadi 6 di antaranya komersil, legal, medis, operasional, fisik dan sosial.

Pemberian layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Kinerja suatu produk memenuhi atau melebihi ekspektasi dari wisatawan maka akan tercipta rasa puas pada diri setiap wisatawan. Maka dari itu manajemen kinerja pada suatu kawasan wisata sangat diperlukan untuk memberikan kualitas yang baik bagi karyawan yang ada dan kualitas yang baik dari karyawan tersebut akan memberikan kepuasan kepada wisatawan (Astuti, 2017). Kepuasan telah diidentifikasi sebagai prediktor yang dapat diandalkan dari minat pembelian kembali. Selain itu, pelanggan yang lebih berpengalaman atau loyal lebih cenderung menjadi basis

pelanggan yang puas dan stabil, karena mereka cenderung memiliki interaksi sosial yang baik dengan penyedia layanan (Lee, Kim, Ko, & Sagas, 2011).

Menurut Oppermann (2000), loyalitas pengunjung terhadap tujuan dibalas dengan minat untuk mengunjungi kembali (Quintal & Polczynski, 2010). Menurut Çetinsöz dan Ege (2013) risiko bencana alam, risiko fisik, risiko politik, dan risiko kinerja mempengaruhi minat kunjungan kembali wisatawan. Banyak peneliti yang sudah menggunakan tipologi wisatawan untuk memahami keinginan pengunjung. Menurut Baker dan Crompton (dalam Lin, 2013) terdapat 2 dimensi yaitu *Intention to Revisit* dan *Intention to Recommend*. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui minat kunjungan kembali pengunjung setelah mengetahui penanganan risiko yang dirasakan langsung di destinasi tersebut.

Tren wisata sangat dipengaruhi kreativitas pelaku wisata dan didukung kedasyatan peran media, terutama media sosial (Kurniawan, 2016). Perkembangan teknologi komunikasi masa kini menyediakan media komunikasi yang semakin variatif, dapat dengan mudah memperoleh berbagai macam informasi tanpa harus datang ke tempat tersebut, yaitu hanya dengan memanfaatkan internet. Salah satu media sosial yang diminati semua kalangan terutama anak muda dan banyak diakses di *smartphone* adalah instagram (Ikbal & Ghofur, 2019). Media sosial Instagram banyak di gemari kalangan anak muda (Fauziah, Ratnamulyani, & Kusumadinata, 2018). Dengan menggunakan instagram dapat membantu bagi yang gemar mengabadikan peristiwa di sekelilingnya melalui foto, juga dapat menuangkan ide kreatif melalui foto dan video untuk memberikan sebuah informasi (Aditya, 2015). Di era digital saat ini, antusiasme generasi milenial sangat mudah menemukan lokasi foto yang dinilai menarik. Fenomena ini kemudian melahirkan istilah “*instagramable*” untuk menandakan bahwa lokasi tersebut menarik untuk di unggah ke sosial media Instagram. Kebiasaan mengunggah foto atau video sudah menjadi kewajiban dalam melakukan perjalanan ke destinasi pariwisata (Fitriani, Wulandari, & Ohorella, 2019).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas penelitian ini dilakukan di destinasi wisata Tebing Masigit Kabupaten Bandung Barat. Tebing Masigit merupakan salah

satu destinasi yang sedang banyak diminati, awal muncul pada tahun 2016 dan kini semakin banyak pengunjungnya karena merupakan salah satu destinasi yang *instagramable* (explorewisata, 2016). Tebing Masigit sebelumnya merupakan situs pertambangan batu kapur, kemudian dijadikan tempat wisata minat khusus karena terdapat area untuk *climbing* (Giovanni, Ab, & Rahardjo, 2019). Saat ini Tebing Masigit termasuk salah satu destinasi yang ekstrim dan *instagramable*, yaitu terdapat aktivitas foto *hammocking* atau tempat tidur gantung diantara tebing dengan ketinggian 300m. *Hammocking* adalah wisata berayun dengan *hammock* yang digantung diantara pohon, batu besar di gunung *karst* dan benda lainnya (Kurniawan, 2016). Hingga saat ini masih banyak pengunjung yang berminat untuk melakukan aktivitas tersebut (Puja, 2018). Namun apakah dengan penanganan risiko yang ada di Tebing Masigit pada aktivitas *hammocking* ini berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penanganan Risiko terhadap Minat Kunjungan Kembali di Destinasi Wisata Tebing pada Aktivitas Hammocking”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang muncul pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap penanganan risiko di Tebing Masigit pada aktivitas *hammocking* ?
- b. Bagaimana tanggapan pengunjung terhadap minat kunjungan kembali di Tebing Masigit pada aktivitas *hammocking* ?
- c. Bagaimana pengaruh penanganan risiko terhadap minat kunjungan kembali di Tebing pada aktivitas *hammocking* ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung pada penanganan risiko di Tebing Masigit pada aktivitas *hammocking*

2. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung pada minat kunjungan kembali ke Tebing pada aktivitas *hammocking*
3. Menganalisis pengaruh penanganan risiko terhadap minat kunjungan kembali di Tebing pada aktivitas *hammocking*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktisi

Memberikan informasi bagi pengelola mengenai penanganan risiko yang dirasakan pengunjung selama berwisata di Tebing Masigit dan minat kunjungan kembali pengunjung.

2. Manfaat teori

Sebagai bahan telaah yang dapat digunakan untuk keperluan perkuliahan maupun sebagai acuan pustaka yang dapat dipertimbangkan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai penanganan risiko dan minat kunjungan kembali.

