

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang perkembangannya sangat cepat, namun sektor pariwisata pun memiliki beberapa kendala karena kegiatan kejahatan dunia seperti terorisme dan perang, penyebaran penyakit epidemi, bencana alam dunia dan krisis resesi dalam ekonomi dunia. Hambatan-hambatan ini memberi dampak besar bagi pertumbuhan pariwisata dan menjadikannya salah satu istilah penting yang merupakan risiko perjalanan (Garg, 2013). Wabah COVID-19 di Wuhan, Cina telah memicu pandemi global (Huang et al., 2020). Strategi dan langkah komunikasi kesehatan seperti, pelarangan sosial, larangan bepergian dan mobilitas, penguncian komunitas, kampanye tinggal di rumah / karantina, telah menghentikan perjalanan global, pariwisata, dan waktu luang (Sigala, 2020) .

Hal tersebut menunjukkan jenis wabah menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi wisatawan terhadap risiko tertular dari waktu ke waktu (WHO, 2012 dalam Rosselló et al., 2017), risiko saat berwisata (WHO, 2012 dalam Rosselló et al., 2017), serta tingkat ancaman tertular (Leggat & Franklin, 2013). Semakin tinggi tingkat ancaman, pemahaman risiko tertular secara umum (dan saat berwisata), serta semakin baik kemampuan wisatawan dalam mengukur risiko wabah, maka akan semakin memengaruhi persepsi mereka dalam menentukan keputusan untuk berkunjung (Hakim et al., 2020). Kemunculan wabah dan masalah kesehatan berdampak signifikan terhadap sektor pariwisata, terutama jika destinasinya terkena wabah dan masalah kesehatan (Hakim, 2020). Sebagai contoh, Wabah MERS-CoV di Korea setidaknya menghilangkan 2,1 Juta kunjungan atau setara dengan US\$ 2.6 Juta kerugian pendapatan devisa pariwisata (Joo et al., 2019). Namun, tidak semua wabah, secara global berpengaruh terhadap penurunan angka kunjungan wisatawan (Silalahi, 2009) (Rosselló et al., 2017) contohnya wabah Avian Flu yang tidak berdampak signifikan pada pariwisata global (Chen et al., 2009). Perbedaan sikap terhadap wabah yang terjadi dalam

perbedaan rentang waktu tersebut mengindikasikan adanya perbedaan persepsi wisatawan.

Sehingga perbedaan persepsi wisatawan tentang tujuan liburan dapat membantu menentukan keberhasilan atau kegagalan destinasi (Formica, 2002) Salah satunya dari pelanggan setia yang memberikan informasi secara informal yang dapat mempengaruhi kerabat, teman, ataupun wisatawan potensial lainnya ke suatu tujuan (Reid & Reid, 1994) menghasilkan lebih banyak pendapatan penjualan (Faßnacht, 2001) dan meminimalkan biaya pemasaran (Kozak & Rimmington, 2000). Di satu sisi, risiko rendah (Aqueveque, 2006) dari tujuan liburan dapat mempengaruhi kunjungan berulang (Darnell & Johnson, 2001). Namun di sisi lain, kejadian negatif yang berisiko tinggi seperti cuaca buruk, acara yang tidak terorganisir dengan baik, dan promosi dari mulut ke mulut yang negatif dapat merusak persepsi tentang tujuan liburan, sehingga wisatawan memilih untuk melakukan perjalanan ke tujuan lain (Formica, 2002). Sehingga persepsi risiko terhadap wabah, kebutuhan untuk pencegahan, manajemen penyakit ketika bepergian serta prioritas keselamatan pribadi wisatawan, semakin dibutuhkan, karenal hal tersebut menjadi faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat untuk melakukan kunjungan ke destinasi terdampak (Rack et al., 2005). Karena, setiap individu melihat risiko secara berbeda apabila dilihat dari perbedaan geografis dan budaya (Aqueveque, 2006) dan pengalaman perjalanan (Kozak et al., 2007)(Kozak & Rimmington, 2000), yang dapat mempengaruhi mereka untuk berkunjung kembali.

Penelitian mengenai persepsi resiko wisatawan terhadap keputusan berkunjung telah dilakukan sebelumnya oleh Cochrane (2007) yaitu adanya pandemi flu baru pada tahun 2009 yang dikenal sebagai Flu babi dengan penyebaran infeksi yang cepat. Pelancong berpikir dua kali ketika mereka memutuskan untuk melakukan perjalanan pada waktu tertentu ini ketika wabah pandemi sangat tinggi di seluruh dunia. Selain itu, masalah SARS ini telah meruntuhkan industri pariwisata Asia selama beberapa tahun terakhir setelah penyebaran pandemi (Haider, 2008). Dan peristiwa 9/11 mengejutkan seluruh komunitas dunia dan secara drastis membawa dampak pada penurunan pola perjalanan wisatawan dalam jangka pendek. Sebagian besar wisatawan

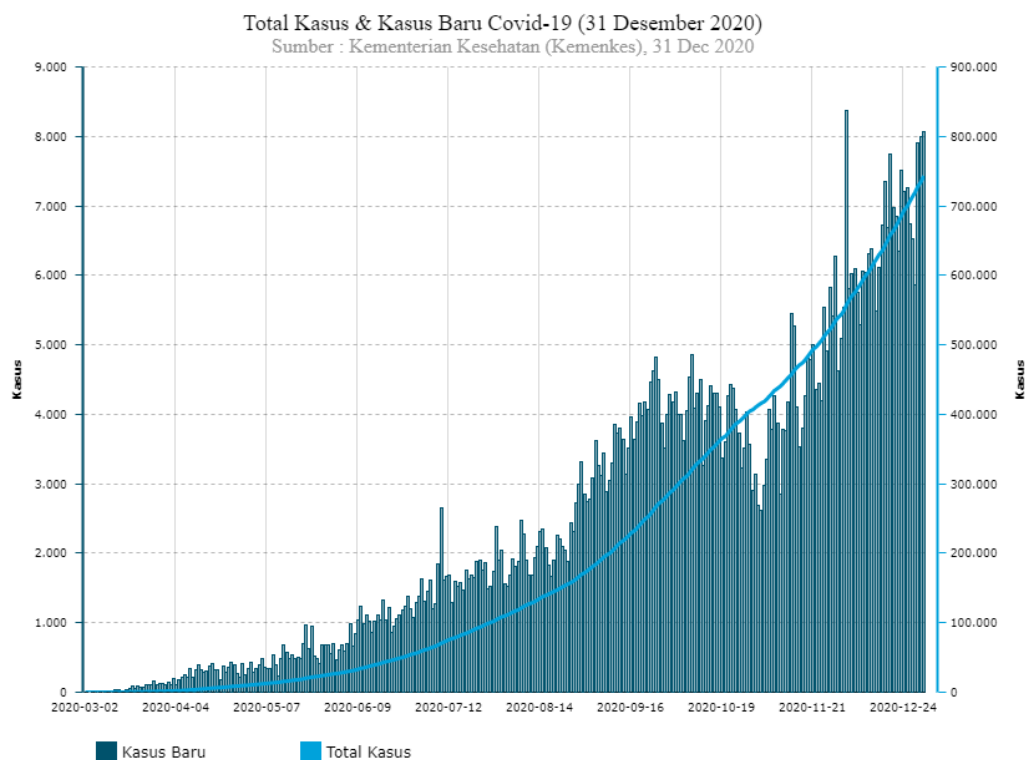
menganggap gempa, tsunami, SARS, kegiatan teroris, flu babi sebagai risiko (Garg, 2013).

Dalam literatur pariwisata, persepsi risiko adalah topik yang sering dibahas terutama dalam hal perjalanan internasional (Pine & McKercher, 2004). Risiko perjalanan dapat menyebabkan penurunan permintaan perjalanan, misalnya risiko akibat terorisme (Wilks & Moore, 2003), penyakit (Leggat & Franklin, 2013), bencana alam (Reisinger & Mavondo, 2006) dan peristiwa besar (Schroeder et al., 2013). Sehubungan dengan keputusan perjalanan, persepsi risiko dibentuk oleh pengalaman masa lalu, demografi, psikografis, dan pengetahuan (Pennington-Gray et al., 2014). Risiko yang dirasakan salah satunya adalah kerentanan yang dirasakan terhadap penyakit (Floyd & Pennington-Gray, 2004). Semakin tinggi persepsi kerentanan dan keparahan suatu penyakit, semakin besar kemungkinan seseorang untuk menghindari risiko perjalanan (Chapman & Skinner, 2008). Ketika seseorang merasakan risiko sebagai kemungkinan besar atau parah dan sebagai tanggapannya mengambil tindakan untuk menghindari risiko dengan membatalkan perjalanan atau mengubah tujuan perjalanan (Schroeder et al., 2013). Dengan demikian, risiko yang dirasakan tidak hanya dapat mempengaruhi keputusan ke mana harus bepergian tetapi juga apakah akan bepergian atau tidak (Floyd & Pennington-Gray, 2004) serta keputusannya untuk kembali ke tujuan (Schusterschitz et al., 2010).

Schiffman, (2010) mendefinisikan persepsi risiko merupakan suatu hal yang tidak pasti yang konsumen hadapi saat konsumen tidak bisa menerka konsekuensi atas keputusan pembelian yang dilakukan. Hal ini menekankan bahwa risiko yang mereka persepsikan, dengan tidak mempedulikan ada atau tidaknya keberadaan risiko dapat mempengaruhi konsumen. Risiko yang konsumen tidak persepsikan tidak akan mempengaruhi perilaku dari konsumen itu sendiri. Sejauh ini teori persepsi risiko yang dikemukakan oleh Schiffman belum banyak di temukan dalam penelitian yang berhubungan dengan pariwisata di saat terjadinya wabah atau pandemi, namun keunggulan dari teori Schiffman ini, Schiffman ,menkategorikan enam potensi kerugian sebagai risiko, diantaranya risiko fisik, risiko kinerja, risiko psikologis, risiko keuangan, risiko kerugian waktu, dan risiko sosial yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan yang lebih

spesifik untuk niat berkunjung kembali wisatawan khususnya di masa pandemi ini. Persepsi risiko menjadi perhatian utama bahwa industri ini harus membantu meningkatkan kesadaran akan bahaya yang mungkin dihadapi wisatawan ketika bepergian (Henderson, 2008). Pengambilan keputusan sangat di pengaruhi oleh persepsi risiko atau masalah keselamatan yang dijadikan sebagai pertimbangan untuk bepergian dan pilihan tujuan (Sönmez & Graefe, 1998).

Indonesia masuk dalam 25 negara yang terdampak oleh pandemi global (COVID-19) dengan jumlah kasus terbanyak. (Sumber : Kompas.com)



Gambar 1.1 Total Kasus Covid-19 di Indonesia

Sumber : databoks.katadata.co.id (2020)

Berdasarkan gambar di atas kasus positif COVID-19 masih terus bertambah hingga saat ini, belum menunjukkan penurunan grafik yang signifikan dengan jumlah total 743.198 kasus. Bahkan perharinya (31 Desember 2020) mencapai 8.074 kasus positif baru. Namun, ketika di bukanya kembali objek-objek wisata di saat pandemi masih melanda, sebagian khlayak Indonesia memilih untuk tetap berlibur atau berwisata. Berwisata dikala pandemi dikarenakan bosan dirumah menjadi alasan nekat , hal ini diungkapkan oleh 246 tanggapan yang

telah mengisi polling di platform twitter resmi CNNIndonesia.com pada Kamis (29/12). Sebanyak 72% responden setuju akan tetap pergi berwisata pada saat pandemi dengan alasan bosan di rumah. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.3.



Gambar 1.2 Wisatawan yang Berlibur saat Pandemi

Sumber: Dokumentasi peneliti (2020)

Dapat kita lihat pada Gambar 1.3 menunjukkan bahwa masih banyak wisatawan yang tidak mematuhi penerapan protokol kesehatan di area pemandian air panas Cahaya Villa, yang terlihat di tempat duduk yang disediakan dengan adanya pembatasan jarak namun sebagian besar wisatawan tidak menghiraukan hal tersebut, sehingga dapat memicu persebaran atau penularan COVID-19 di area tersebut. Meskipun objek wisata telah menerapkan protokol Kesehatan, masih banyak wisatawan yang tidak patuh terhadap protokol kesehatan berkerumun tanpa menghiraukan pembatasan jarak fisik (*physical distancing*) dan tidak memakai masker (Sumber: Kompas.com) . Fenomena diatas menunjukkan bahwa meningkatnya risiko perjalanan wisata tidak mengurungkan masyarakat untuk berwisata.

Berikut adalah data kunjungan wisatawan sebelum dan sesudah terjadinya wabah COVID-19.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Cipanas Tahun 2018 - 2020

No	Objek Wisata	Jumlah Pengunjung (Orang)		
		2018	2019	2020
1	Pemandian Air Panas Cipanas	254.585	265.360	165.449
2	Situ Cangkuang	207.098	201.183	84.036
3	Situ Bagendit	150.950	180.719	60.405
4	Darajat	129.213	127.170	86.827
5	Papadayan	212.429	212.777	167.512
6	Kawah Talaga Bodas	182.872	169.846	107,831
7	Taman Satwa Cikembulan	24.237	44.380	14,564
8	Sayang Heulang	232.828	263.555	88.689
9	Santolo	259.028	282.333	98.665
10	Ranca Buaya	217.076	214.080	73.528

Sumber : Kabid Pemasaran Disparbud Kab. Garut

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebelum terjadinya wabah COVID-19 jumlah kunjungan Pemandian Air Panas Cipanas Garut dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Walaupun di tahun 2020 jumlah kunjungan menurun, Pemandian Air Panas Cipanas Garut tetap menjadi destinasi wisata favorit yang kerap dikunjungi di masa pandemi ini. Selain memiliki keunggulan tersendiri yakni pemandian air panas alami dari Gunung Guntur yang lokasinya cukup strategis dekat dari kawasan perkotaan dan memiliki banyak pilihan hotel. Dibukanya objek wisata air Cipanas di tengah pandemi yang belum berakhir, sudah banyak wisatawan yang mulai berkunjung. Meskipun objek daya tarik wisata sudah menerapkan protokol kesehatan dan keamanan, namun masih banyak wisatawan dan masyarakat sekitar yang tidak mengindahkan protokol tersebut menurut Bupati Garut, Rudy Gunawan (Sumber : rmljabar.id2020) . Maka dari itu, penting bagi wisatawan untuk memahami sejauh mana persepsi risiko mereka terhadap kunjungan wisata di tengah pandemi ini, karena suatu

peristiwa khusus atau serangkaian peristiwa dapat merusak persepsi tentang suatu tujuan. Peristiwa atau keadaan ini, secara individu atau dalam kombinasi memiliki dampak negatif pada persepsi keselamatan, keamanan atau keinginan destinasi wisata (Garg, 2013). Dengan memahami persepsi risiko, dapat memberikan manfaat dalam membangun kawasan wisata yang aman di saat pandemi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini di rancang untuk mengetahui wawasan wisatawan tentang kecenderungannya untuk melakukan perjalanan risiko sehubungan dengan pandemi yang sedang terjadi, serta wawasan dari penelitian ini dapat memberikan implikasi bagi sektor pariwisata untuk mengembangkan strategi pemulihan dalam mengatasi dampak pandemi pada destinasi wisata, hal itu mendorong penulis untuk mengambil penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI RISIKO TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN DI SAAT PANDEMI KE PEMANDIAN AIR PANAS CIPANAS, KAB. GARUT”** Survey dilakukan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemic COVID-19.

1.2 Rumusan Masalah

Pada uraian latar belakang di atas. sehingga dapat dirumuskan masalah-masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran persepsi risiko di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19?
2. Bagaimana gambaran niat berkunjung kembali di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19?
3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19?
4. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19 berdasarkan model regresi linier berganda ?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada uraian rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran persepsi di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19.
2. Mengetahui gambaran niat berkunjung kembali di Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut pada saat pandemi COVID-19.
3. Mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali wisatawan di saat pandemi ke Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut.
4. Mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap niat berkunjung kembali wisatawan di saat pandemi ke Pemandian Air Panas Cipanas, Kab. Garut berdasarkan model regresi linier berganda

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi penulis maupun responden, sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai pengembangan keilmuan manajemen pariwisata dalam memahami pengambilan keputusan berkunjung pada industri pemasaran destinasi pariwisata, serta sebagai referensi untuk peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai persepsi risiko wisatawan serta pengaruhnya terhadap niatnya untuk berkunjung kembali.

2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Pemandian Air Panas Cipanas dalam upaya meningkatkan pengambilan keputusan berkunjung wisatawan serta niatnya untuk berkunjung kembali yang di lihat dari persepsi risiko wisatawan.