

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan industri pariwisata diakui secara global dan terlihat di sejumlah sub-sektor termasuk wisata petualangan (UNWTO, 2017). Kegiatan wisata petualangan dikategorikan ke dalam dua jenis yaitu *soft adventure* dan *hard adventure* (Schneider & Vogt, 2012). Wisata petualangan meliputi kegiatan seperti arung jeram, kayak, *backpacking*, berlayar, *snowshoeing*, *spelunking*, *sky diving*, mendaki gunung, selancar dan layang gantung (Sotomayor & Barbieri, 2016). Kegiatan seperti arung jeram dan kayak telah dimanfaatkan sebagai primadona dari wisata petualangan dalam beberapa literatur (Carnicelli-Filho et al., 2010; Mackenzie et al., 2011). Secara khusus International Rafting Federation (2010) menyatakan bahwa arung jeram adalah kegiatan olahraga dan rekreasi yang dilakukan di luar ruangan dengan mendayung di atas rakit melalui permukaan sungai dari titik awal hingga titik akhir. Mereka biasanya memanfaatkan arus deras di aliran sungai untuk meningkatkan kecepatan dan membuat olahraga arung jeram ini sedikit berbahaya dan menantang.

Pariwisata petualangan terus berkembang selama beberapa tahun terakhir yang menyebabkan banyak penelitian yang berusaha untuk memahami perilaku ceruk pariwisata ini (Manning, 2011). Wisata petualangan merupakan konsep yang ambigu dan kompleks karena sifatnya yang laten, multidimensi dan relatif. Hal ini ditandai dengan unsur-unsur tantangan fisik dan psikologis, bahaya dan risiko, hasil yang tidak pasti dan eksplorasi (Beard et al., 2003). Hubungan ketergantungan atau insidental dengan lingkungan alam dan sejumlah keterampilan dan aktivitas fisik dapat juga dianggap sebagai bagian konstitutif dari wisata petualangan (Lawton & Weaver, 2001).

Ada dua aspek khusus dalam wisata petualangan yang telah menyebabkan pertumbuhan eksponensial dari wisata petualangan salah satunya adalah komodifikasi wisata petualangan sebagai akibat dari peningkatan komersialisasi wisata tersebut (Varley, 2006). Hal ini dikarenakan aktivitas petualangan yang sesungguhnya tidak dapat secara langsung dikomersilkan kepada wisatawan umum

dikarenakan aktivitas tersebut memiliki risiko yang tinggi seperti mendaki gunung, memanjat tebing, hingga menyelam di lautan lepas. Maka dari itu, dilakukan modifikasi dengan menambahkan pemandu dan jaminan keamanan kepada wisatawan sehingga mereka dapat melakukan aktivitas petualangan dengan risiko yang sedang seperti aktivitas kayaking, arung jeram, dan *bungee jumping*. Selanjutnya, muncul berbagai kegiatan yang dipasarkan sebagai bagian dari wisata petualangan seperti kegiatan berkuda, susur gua, hingga kegiatan olahraga seperti paralayang dan arung jeram (Buckley, 2011). Akibat dari perubahan tersebut, terjadi perubahan tipe wisatawan yang mengikuti kegiatan tersebut (Giddy, 2018; Pomfret & Bramwell, 2016). Berdasarkan hal ini, perlu dilakukan penelitian yang berfokus untuk membahas terkait dengan motivasi pengunjung yang baru terlibat dalam wisata petualangan untuk mendefinisikan dan memenuhi kebutuhan pasar dengan tepat. Hal ini dikarenakan karakteristik pengunjung yang mencoba aktivitas wisata petualangan yang telah dimodifikasi ini lebih beragam dan tidak hanya terfokus pada pengunjung dengan minat khusus saja.

Pengunjung dapat melakukan perjalanan karena berbagai alasan, beberapa orang mungkin ingin pergi dari tempat tinggal mereka sepanjang waktu dengan tujuan untuk beristirahat dan bersantai, sebagian lainnya mungkin ingin bepergian dengan motif yang berbeda seperti melihat tempat baru, berinteraksi dengan budaya yang berbeda atau mencari petualangan. Berdasarkan hal tersebut, penentuan faktor-faktor yang mendorong pengunjung untuk melakukan perjalanan merupakan informasi yang sangat penting bagi pengelola daya tarik yang ingin menarik lebih banyak wisatawan. Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian telah mengungkapkan bahwa mengidentifikasi motivasi pengunjung seringkali merupakan cara yang paling konstruktif dan efektif untuk menentukan peluang pengunjung yang tepat. Berkaitan dengan motivasi pengunjung dalam melakukan aktivitas wisata petualangan ditentukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan (Pomfret & Bramwell, 2016). Namun, secara general motivasi pengunjung dalam melakukan aktivitas petualangan didasari dari keinginan untuk melatih fisik, berinteraksi dengan alam, relaksasi dan *escaping*, hingga mencoba pengalaman baru.

Motivasi pengunjung dalam melakukan kegiatan arung jeram tidak bisa dianggap homogen. Hal tersebut dibuktikan dari beberapa penelitian sebelumnya yang menemukan beragam motivasi pengunjung dalam melakukan arung jeram. Dalam penelitian Fluker dan Turner (2000) menemukan bahwa terdapat perbedaan motivasi pengunjung yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman dalam melakukan aktivitas arung jeram. Peserta yang tidak berpengalaman sebagian besar termotivasi untuk mencari pengalaman baru dan mengeksplorasi alternatif petualangan, sementara relaksasi dan kebersamaan dengan teman-teman di lingkungan alami merupakan motivasi utama pengunjung yang telah memiliki pengalaman arung jeram sebelumnya. Studi lain yang dilakukan Beckman, Whaley, dan Kim (2017) menjelaskan motivasi utama pengunjung untuk arung jeram menggunakan pendekatan *push-and-pull*. Penelitian Beckman et al. (2017) menemukan bahwa motivasi pendorong adalah sensasi, kebugaran fisik, dan risiko, sementara motivasi penariknya adalah menikmati alam. Berdasarkan studi sebelumnya, terlihat bahwa terdapat beberapa cara untuk melihat motivasi pengunjung dalam melakukan aktivitas arung jeram. Dalam penelitian ini motivasi pengunjung dinilai dan diukur dari dimensi motivasi pendorong. Hal ini didasarkan sebuah motivasi untuk melakukan aktivitas tentunya akan terbangun dari keinginan diri pengunjung, maka dari itu penelitian ini berusaha untuk melakukan analisis untuk melihat motivasi pengunjung untuk melakukan aktivitas arung jeram dari dorongan dari dalam diri pengunjung.

Mempertimbangkan peran penting dalam memahami niat perilaku pengunjung terutama dalam niat untuk membeli, mengunjungi, atau mengalami kembali, beberapa penelitian terdahulu telah meneliti beberapa faktor penentu yang membentuk niat perilaku (*behavior intention*). Faktor yang menonjol seperti kualitas pengalaman, *perceived value*, dan kepuasan (Ali et al., 2016; Chen & Chen, 2010; Han & Hyun, 2018). Selain itu, beberapa penelitian juga telah mengakui pentingnya faktor motivasi sebagai determinan atau pengaruh penting bagi perilaku wisatawan (Michael et al., 2017). Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa peran motivasi pada hubungan antara niat perilaku dan determinannya hanya dibahas secara mendasar (Han & Hyun, 2018). Artinya masih terdapat kesenjangan atau *gap* untuk membahas terkait dengan peranan motivasi terhadap niat perilaku

secara mendalam. Beberapa penelitian juga mencoba membuktikan pengaruh dari motivasi pengunjung dalam aktivitas arung jeram dan fungsinya dalam pembentukan *behavior intention* (Albayrak & Caber, 2018; Beckman et al., 2017; Sato et al., 2018). Berdasarkan hal tersebut, memahami perilaku pengunjung menjadi satu hal yang penting untuk mengembangkan strategi berkelanjutan pada sebuah daya tarik wisata yang menawarkan wisata petualangan sehingga perlu untuk menganalisis motivasi pengunjung beserta pengaruhnya pada *behavior intention*.

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). Kepuasan pengunjung merupakan faktor penting dalam membentuk niat perilaku pengunjung. Kepuasan pengunjung dapat didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan mereka terhadap pengalaman arung jeram, termasuk aspek-aspek seperti pelayanan, keamanan, instruksi, peralatan, dan lingkungan. Kepuasan pengunjung yang tinggi cenderung mengarah pada niat perilaku positif, seperti merekomendasikan kegiatan arung jeram kepada orang lain atau berpartisipasi kembali di masa depan. Dalam konteks arung jeram, kepuasan pengunjung dapat menjadi mediator antara motivasi pengunjung dan niat perilaku mereka.

Kabupaten Bandung memiliki banyak potensi wisata berbasis lingkungan yang dapat menarik wisatawan itu sendiri. Oleh karena itu di Kabupaten Bandung terdapat banyak tempat wisata petualangan. Kabupaten Bandung sendiri dikelilingi oleh sungai yang memiliki arus kencang seperti di daerah Pangalengan yang lokasinya dekat dengan Sungai Palayangan, Pangalengan. Berikut daya tarik wisata yang ada di daerah Kabupaten Bandung diantaranya yaitu, Kawah putih, Cisanti, Curug Cinulang Cicalengka, Sungai Palayangan.

Salah satu daya tarik wisata berbasis alam di Kabupaten Bandung yang menarik dikunjungi untuk melakukan aktivitas wisata petualangan arung jeram yaitu Sungai Palayangan di Pangalengan, karena di daerah ini terdapat sungai yang memiliki arus cukup kencang untuk melakukan aktivitas tersebut. Hal tersebut dapat diketahui dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Arung Jeram Sungai Palayangan Tahun 2017 – 2019

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2017	8.324
2	2018	10.176
3	2019	11.583

Sumber: olahan Tamzil (2021)

Data tabel di atas menunjukkan hasil wisatawan yang mengunjungi wisata petualang arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan melalui penyedia layanan Gravity Adventure naik setiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut, aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan ini dapat berpotensi menjadi wisata andalan terutama bagi wisatawan yang ingin merasakan sensasi dan tantangan arung jeram. Berikutnya wisatawan yang telah melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan juga memberikan ulasan terkait pengalaman yang mereka dapatkan. Berikut merupakan beberapa ulasan yang didapatkan peneliti terkait pengalaman pengunjung setelah berarung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.

Tabel 1.2 Ulasan Terkait Arung Jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan

No.	Ulasan	Penulis	Keterangan
1.	<i>Kurang menantang arung jeram nya, paint ball lumayan. Suasana warung pinggir danau dingin dan sejuk. Makanan khas masakan Sunda terasa sangat enak sekali. Fasilitas umum memadai. Tempat nya strategis sekali. Banyak area untuk team building dan rekreasi yang nuansa alam. Rekomendasi buat acara bersama keluarga dan teman kerja atau teman sekolah.</i>	S	Dikutip dari Google Review
2.	<i>Seru bangeg drpd yang di citarik, air bersih, ngga kaya milo, sampah ada, tapi ngga se banyak di citarik, jeramnya banyaj, seru deh pokoknya</i>	N. H.	
3.	<i>Saya sangat senang melakukan olahraga dan hal-hal yang menantang, salah satunya rafting. Backpacker jakarta mengadakan trip rafting dan</i>	S. R.	

Desi Erna Ramadanty, 2023

PENGARUH MOTIVASI PENGUNJUNG TERHADAP BEHAVIOR INTENTION YANG DIMEDIASI KEPUASAN PADA AKTIVITAS ARUNG JERAM DI SUNGAI PALAYANGAN, PANGALENGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Ulasan	Penulis	Keterangan
	<i>flying fox ke cileunca penggalangan Bandung, saya lansung daftar trip tersebut. Rafting di daerah cileunca sangat- sangatlah seru, selain airnya dingin seger dan di tambah arusnya yg deras</i>		
4.	<i>Tempatnya sejuk banget,, track raftingnya jg menantang, seperahu max 5 org, buat ajang seru seruan dan ketawa bareng</i>	C. K. R.	
5.	<i>Kesini tgl 3 januari 2020. Tiket 150ribu per org udah dapat makan. Sayang airnya lagi surut. Kurang memuaskan. Kalau lagi deras pasti lebih seru. Kecewa sih tp ya seenggaknya gak penasaran lagi. Kembali lagi kyknya sih nggak krn tracknya juga gak panjang jd ya cukup sekali aja.</i>	Shf	
6.	<i>Pemandangannya bagus tapi sungainya buat rafting terlalu sempit jd sering nyangkut...</i>	F. Y.	
7.	<i>Buat yang suka advanture arum jeram. Kalian wajib coba. Luar biasaaaa adrenalinya</i>	G. P.	

Sumber: olahan peneliti (2023)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat ulasan positif terkait pengalaman pengunjung setelah berarung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan hingga menambahkan kata-kata yang bertujuan untuk mengajak pembaca lainnya untuk mencoba arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan. Pengunjung juga melakukan komparasi dengan lokasi lain yang menawarkan aktivitas yang sama. Namun, dibalik ulasan-ulasan positif tersebut, terdapat beberapa ulasan negatif yang menyatakan ketidakpuasan pengunjung dengan pengalaman yang mereka dapatkan hingga berpendapat bahwa tidak akan melakukan kunjungan di kemudian hari. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa *behavior intention* pengunjung sangat penting untuk dikaji berikut dengan faktor-faktor pembentuknya.

Pemasaran daya tarik wisata menjadi semakin kompetitif karena kejenuhan pasar (Battour et al., 2012; Park & Jang, 2013). Pengunjung sekarang dapat memilih di antara banyak tujuan untuk liburan mereka (Oppewal et al., 2015). Dengan demikian, memahami motivasi yang menarik pengunjung untuk mengunjungi dan melakukan aktivitas tertentu penting untuk dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif (Battour et al., 2012). Dalam hal ini, mengetahui *behavior intention* merupakan elemen penting untuk bertahan di pasar pariwisata yang jenuh karena niat perilaku pengunjung selanjutnya dapat

menentukan niat mereka untuk mengunjungi kembali dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Chen & Xiao, 2013; Meleddu et al., 2015).

Penelitian tentang motivasi dan *behavior intention* bukan merupakan penelitian yang relatif baru dan beberapa peneliti telah mempelajari selama beberapa tahun terakhir. Pada penelitian Beckman, Whaley, Kim (2017) ditemukan bahwa motivasi memerlukan mediator lain dalam memengaruhi *behavior intention* wisatawan dalam aktivitas arung jeram. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kepuasan sebagai mediator dalam hubungan antara motivasi pengunjung dengan *behavior intention* pengunjung dalam aktivitas arung jeram dengan mengambil latar tempat pada Sungai Palayangan, Pangalengan. Memahami hubungan antara motivasi pengunjung, kepuasan pengunjung, dan *behavior intention* dalam konteks kegiatan arung jeram, dapat menjadi cara dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pengunjung. Hal ini dapat membantu dalam pengembangan strategi pemasaran yang tepat, peningkatan kualitas layanan, dan pengembangan pengalaman pengunjung yang lebih memuaskan. Maka dari itu penelitian ini akan fokus dalam membahas tertarik topik bahasan dengan judul **“Pengaruh Motivasi Pengunjung Terhadap Behavior Intention yang Dimediasi Kepuasan Pada Aktivitas Arung Jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat pengaruh motivasi pengunjung terhadap *behavior intention* yang dimediasi kepuasan pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan?
2. Bagaimana pengaruh langsung motivasi terhadap kepuasan pengunjung dalam melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan?
3. Bagaimana pengaruh langsung kepuasan terhadap *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan?
4. Bagaimana pengaruh langsung motivasi terhadap *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan?

5. Bagaimana peran kepuasan pada hubungan antara motivasi dengan *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat pengaruh motivasi pengunjung terhadap *behavior intention* yang dimediasi kepuasan pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.
2. Menganalisis pengaruh langsung motivasi terhadap kepuasan pengunjung dalam melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.
3. Menganalisis pengaruh langsung kepuasan terhadap *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.
4. Menganalisis pengaruh langsung motivasi terhadap *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.
5. Menganalisis peran kepuasan pada hubungan antara motivasi dengan *behavior intention* pengunjung pada aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Berikut merupakan uraian dari manfaat penelitian yang dilakukan.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat mengisi gap dalam literatur terkait dengan tema aktivitas wisata petualangan yang dilihat dari sisi permintaan wisatawan dalam melakukan aktivitas arung jeram khususnya terkait dengan perilaku pengunjung yang meliputi motivasi, kepuasan, dan *behavior intention* terhadap aktivitas arung jeram.

2. Manfaat Praktis

Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengelola kawasan dan *stakeholders* lain untuk dapat mempertimbangkan sisi permintaan pengunjung yang tercerminkan dari perilaku mereka terhadap aktivitas arung jeram.

1.5. Sistematika Penulisan Penelitian

Penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut.

1. Bab I - Pendahuluan

Bab I merupakan pendahuluan dari penelitian yang menceritakan latar belakang yang melandasi dilakukannya penelitian, rumusan permasalahan yang akan dikaji, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

2. Bab II - Tinjauan Pustaka

Bab II berisikan berbagai referensi dari penelitian terdahulu beserta teori-teori terkait dengan variabel yang diteliti yaitu motivasi pengunjung, kepuasan pengunjung, dan *behavior intention* pengunjung. Selanjutnya, pada bab ini juga dijelaskan terkait dengan penelitian yang relevan dan menjadi rujukan penelitian ini, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis yang diajukan.

3. Bab III - Metode Penelitian

Bab III merupakan bab yang menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, penjelasan operasionalisasi variabel, sumber data dan teknik pengumpulannya. Bab ini juga menjelaskan populasi dan perhitungan serta teknik pengambilan sampel penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan bagaimana teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik olah data menggunakan analisis jalur.

4. Bab IV - Hasil Analisis dan Pembahasan

Bab IV menjelaskan terkait dengan gambaran umum dari lokasi penelitian beserta profil responden yang menjadi sampel penelitian. Selanjutnya, bab ini menjelaskan hasil analisis data yang dilakukan beserta pembahasan dari analisis tersebut.

5. Bab V – Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, & Saran

Bab V ini merupakan penutup dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan, kekurangan dari penelitian, dan rekomendasi baik untuk penelitian selanjutnya dan untuk pemangku kepentingan lainnya.