

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata saat ini merupakan suatu industri yang sedang berkembang pesat, dalam hal ini pariwisata akan berkembang menjadi salah satu industri yang tumbuh dominan di berbagai belahan dunia (Sugima 2001:1). Banyak negara yang mengembangkan pariwisata sebagai sektor unggulan dari negaranya, karena sektor pariwisata adalah pembangkit usaha ekonomi potensial, dan pembangkit perekonomian suatu negara, kota, provinsi, kabupaten atau daerah tujuan pengunjung dari pengeluaran mereka (Waluyo 2002:3). Efek dari pariwisata berdampak pada perekonomian masyarakat karena wisatawan mengeluarkan banyak biaya untuk mendapatkan fasilitas yang baik. Para wisatawan biasanya mengharapkan pengalaman dari perjalanan mereka sehingga para wisatawan rela mengeluarkan biaya yang besar untuk mendapatkan pengalaman tersebut.

Indonesia merupakan daerah tujuan wisata yang sangat potensial untuk digarap. Indonesia memiliki beranekaragam budaya, adat-istiadat dan keindahan alam yang tidak dimiliki oleh negara lain. Keberagaman budaya dan keindahan alam Indonesia menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan mancanegara. Wisatawan mancanegara mengenal kebudayaan Indonesia sangat beragam dan masyarakat Indonesia yang terkenal ramah-ramah, sehingga wisatawan mancanegara tertarik untuk berkunjung ke Indonesia.

Perkembangan pariwisata di Indonesia sangat terpengaruh oleh faktor-faktor yang ada di dalam negara Indonesia. Kunjungan ke Indonesia terpengaruh oleh isu keamanan, politik yang tidak stabil, bencana alam dan isu virus yang menyebar. Faktor keamanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kunjungan wisata di Indonesia. Serangkaian teror bom yang melanda Indonesia turut memperburuk citra Indonesia di mata dunia termasuk sektor pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan pendapatan devisa Indonesia, untuk menstabilkan isu yang berkembang di luar, pemerintah Indonesia mengeluarkan dana 132 miliar rupiah untuk pengembangan pariwisata berupa promosi dan perbaikan sarana dan prasarana atraksi wisata di Indonesia ([www.tvonenews.co.id](http://www.tvonenews.co.id) 2010). Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia bersifat fluktuatif, dan untuk mengetahui jumlah wisatawan yang mengunjungi Indonesia berikut adalah statistik kunjungan wisatawan yang mengunjungi Indonesia:

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGERA KE**  
**INDONESIA**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2005	5.002.101
2006	4.871.351
2007	5.505.759
2008	6.234.497
2009	6,323,730

Sumber: *Statistical Report on Visitor Arrivals to Indonesia, 2010*

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan di Indonesia pada tahun 2005 hingga 2006 yaitu sebesar 3,2% kunjungan. Turunya jumlah kunjungan ke Indonesia diduga karena pada tahun 2006 Kota Jogjakarta dilanda gempa disusul oleh tsunami di pantai selatan Jawa yang berdampak menurunnya tingkat kunjungan ke Indonesia (Waluyo 42:2007). Pada tahun 2006

hingga 2007 tingkat kunjungan mulai naik sebesar 8.8% karena pemerintah Indonesia mulai mengadakan event-event pariwisata untuk menarik wisatawan asing, Selain itu juga pemerintah daerah di Indonesia turut berperan aktif dalam meningkatkan pariwisata di daerahnya salah satunya dengan memperbaiki sarana dan prasarana maupun menambah sarana penunjang pariwisata. Setelah penurunan jumlah kunjungan ke Indonesia yang berlangsung beberapa tahun, pemerintah Indonesia mulai bencana untuk meningkatkan kembali pariwisata Indonesia dengan melakukan program Visit Indonesia 2009.

Visit Indonesia 2009 adalah program promosi pariwisata yang dibuat oleh pemerintah Indonesia yang diharapkan mendatangkan wisatawan luar negeri untuk berkunjung ke Indonesia. Berdasarkan data Tabel 1.1 kunjungan ke Indonesia mengalami peningkatan pada tahun 2009 dibanding tahun sebelumnya yaitu sekitar 2%. Peningkatan jumlah kunjungan pada tahun 2008 hingga 2009 masih kurang dari target kunjungan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia yaitu 7 juta kunjungan. Kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan nusantara cenderung lebih banyak dibandingkan dengan wisatawan mancanegara, untuk mengetahui jumlah kunjungan wisatawan nusantara sebagai berikut:

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**KE JAWA TIMUR**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2004	21.279.109
2005	21.725.511
2006	21.275.830
2007	21.426.817
2008	22.572.113
2009	22.974.551

Sumber : BPS Provinsi Jatim 2010

Berdasarkan Tabel 1.2 Kunjungan wisatawan ke Jawa Timur mengalami peningkatan dari tahun 2008 hingga 2009. Peningkatan jumlah kunjungan ke Jawa Timur karena provinsi Jawa Timur memiliki beraneka ragam atraksi wisata. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dapat menjadikan kegiatan pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan dan pengembangan daerah di Jawa Timur. Salah satu kota di Jawa Timur yang menproklamkan sebagai kota wisata adalah Kota Batu.

Kota Batu merupakan sebuah kota yang berada di provinsi Jawa Timur Indonesia. Kota Batu yang merupakan daerah tujuan wisata karena udaranya yang sejuk karena berada pada ketinggian 680-1.200 meter dari permukaan laut serta memiliki keaneka ragaman atraksi wisata yang ditawarkan. banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu. Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batu ditampilkan pada Tabel 1.3 sebagai berikut:

**TABEL 1.3**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE KOTA BATU**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2005	942.065
2006	946.764
2007	1.122.037
2008	950.525
2009	1.011.231

Sumber: BPS Kota Batu, 2010

Berdasarkan Tabel 1.3 kondisi kunjungan Kota Batu bersifat fluktuatif. Jumlah kunjungan ke Kota Batu pada tahun 2006 hingga 2007 mengalami peningkatan karena Kota Batu melakukan inovasi terbaru untuk mendatangkan jumlah kunjungan, salah satu inovasi adalah menambah atraksi baru. Atraksi wisata di Kota Batu dibuat berbeda antara satu dengan lainnya sehingga tidak

terjadi persaingan yang cukup berarti. atraksi wisata yang ada di Kota Batu antara lain wisata air panas Cagar, Taman wisata alam Selecta, Jawa Timur Park, Argo Kusuma dan Taman Songgoriti. atraksi wisata di Kota Batu selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan karena letak Kota Batu itu sendiri yang berada di dataran tinggi dengan pemandangan yang indah dan suasana yang sejuk sehingga para wisatawan merasa nyaman berada di kota Batu. Jumlah kunjungan ke atraksi wisata di Kota Batu ditampilkan dalam Tabel 1.4 sebagai berikut:

**TABEL 1.4**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE ATRAKSI WISATA**  
**DI KOTA BATU**

TAHUN/ ODTW	Jatim Park	Selecta	Air Panas Cagar	Agro Kusuma	Songgoriti
2005	419.137	278.400	7.983	179.226	57.319
2006	413.148	277.514	8.399	121.474	66.229
2007	601.696	284.573	19.183	167.423	49.162
2008	373.002	307.217	21.373	183.397	65.536
2009	545.634	292.540	19.387	190.304	59.648

Sumber : BPS Kota Batu & Dep *Marketing* Jawa Timur Park, 2010

Berdasarkan Tabel 1.4 jumlah kunjungan ke objek wisata di Kota Batu mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kunjungan di seluruh atraksi wisata di Kota Batu dapat diasumsikan bahwa wisatawan tertarik dengan atraksi wisata di Kota Batu. atraksi wisata di Kota batu dibuat dengan konsep yang berbeda salah satunya Jawa Timur Park yang menawarkan konsep belajar sambil bermain. Jumlah kunjungan di Jawa Timur Park lebih banyak dibandingkan atraksi wisata lainnya di Kota Batu, sehingga dapat dikatakan Jawa Timur Park merupakan objek wisata paling favorit di Kota Batu

Jawa Timur Park merupakan atraksi wisata yang memiliki tingkat kunjungan berkisar diatas 350 ribu pengunjung per tahun. Banyaknya jumlah

kunjungan di Jawa Timur Park karena Jawa Timur Park merupakan *theme park* yang lengkap dalam menyajikan fasilitas. Jumlah kunjungan ke Jawa Timur Park berlangsung secara fluktuatif. Pada tahun 2005 hingga 2006 terjadi kenaikan jumlah kunjungan sebesar 12,8%. Kenaikan jumlah kunjungan pada tahun 2006 karena Jawa Timur Park menerapkan konsep *one stop service* sehingga pengunjung dapat melakukan semua aktifitas wisata di dalam satu tempat yaitu aktifitas belajar, rekreasi dan akomodasi sehingga menjadikan wisatawan tertarik untuk mengunjungi Jawa Timur Park.

Pada tahun 2006 hingga 2007 terjadi kenaikan jumlah kunjungan yaitu sebesar 27,2% kunjungan. Faktor pendorong dari kenaikan jumlah kunjungan pada tahun 2007 adalah dengan hadirnya wahana baru yaitu wahana Flaying Tornado dan Amazing Human Body. Wahana Flaying Tornado dan Amazing Human Body adalah wahana satu satunya di provinsi Jawa Timur sehingga menjadikan masyarakat tertarik pada wahana ini. wahana Amazing Human Body adalah wahana dimana para pengunjung dapat mengetahui replika organ-organ tubuh manusia dengan bentuk seperti nyata.

Pada tahun 2007 hingga 2008 terjadi penurunan sebesar 38% kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan diduga karena pada tahun 2008 Jawa Timur Park tidak menambah wahana baru melainkan hanya memperbaiki fasilitas yang ada. Turunnya jumlah kunjungan pada tahun 2008 terjadi karena wisatawan yang berkunjung ke sebuah *theme park* cenderung selalu menginginkan hal-hal baru baik berupa desain maupun wahana baru. Pada saat Jawa Timur Park tidak menambah wahana baru pengunjung hanya bisa menikmati wahana wisata yang

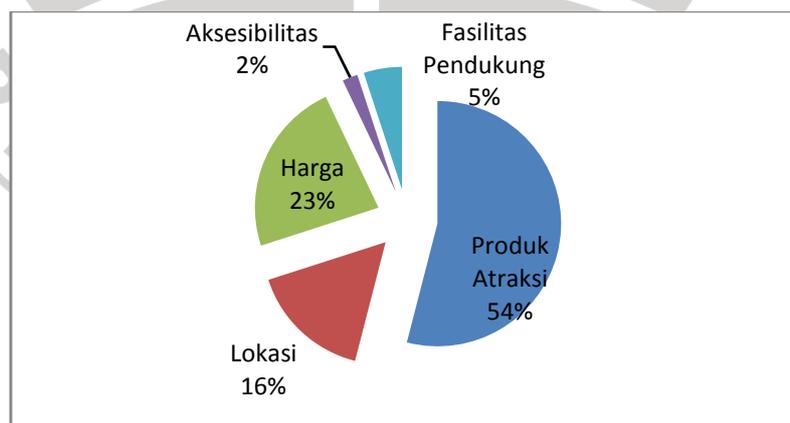
sudah ada sebelumnya. Wahana di Jawa Timur Park sering kali tidak beroperasi, tidak beroperasinya wahana karena sedang dalam perbaikan. Perbaikan yang dilakukan karena masa pakai terlalu lama.

Dalam meningkatkan jumlah kunjungan Jawa Timur Park melakukan pengembangan produk berupa wahana baru. Pada tahun 2009 Jawa Timur Park menghadirkan wahana baru yang menarik yaitu Ulat Coaster, Sky Cooper dan Star Chase. Wahana Ulat Coaster di peruntukan untuk anak-anak dan keluarga yaitu mirip seperti Jet Coaster mini. Wahana Sky Cooper diperuntukan untuk keluarga, wahana ini seperti *helicopter* mini yang dapat berputar-putar diatas ketinggian. Wahana Star Chase diperuntukan untuk usia remaja karena wahana ini berjalan dengan kecepatan tinggi dan kemiringan 90 derajat cocok sekali untuk pengunjung yang ingin memacu adrenalin. Wahana Star Chase juga dilengkapi dengan alat keselamatan yang sangat aman sehingga pengunjung tidak merlu merasa khawatir akan terjatuh.

Jawa Timur Park selain melakukan penambahan wahana baru juga melakukan modifikasi wahana. Modifikasi wahana terjadi pada area Water Boom yang berubah nama menjadi Water Adventure. Perubahan nama wahana karena fasilitas yang ada di wahana Water Adventure di perbaharui seperti adanya kapal ditengah kolam dengan air mancur yang sangat indah. Penambahan wahana baru dan modifikasi wahana tersebut diduga yang menjadikan kenaikan jumlah kunjungan sebesar 46,3% pada tahun 2009. Pengembangan produk baru yang dilakukan pihak Jawa Timur Park agar pengunjung tidak merasa jenuh dengan

yang fasilitas yang telah ada, serta sebagai strategi perusahaan dalam meningkatkan jumlah kunjungan.

Strategi pengembangan produk dianggap paling tepat untuk meningkatkan jumlah kunjungan, karena Jawa Timur Park berupa *theme park*, sehingga produk yang ditawarkan berupa wahana permainan. Pengembangan produk yang dilakukan Jawa Timur Park sebagai strategi alternatif untuk meningkatkan tingkat kunjungan. Salah satu dari strategi pengembangan produk adalah penambahan wahana baru. Strategi perusahaan berupa pengembangan produk baru menunjukkan dapat meningkatkan kunjungan pada tahun 2008 hingga 2009. pernyataan keputusan berkunjung dipengaruhi oleh wahana baru juga dapat didukung oleh prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berikut Gambar 1.1 yang merupakan hasil prapenelitian kepada 100 orang yang menunjukkan alasan berkunjung ke Jawa Timur Park.



Sumber: Prapenelitian (Malang, Maret 2010)

**GAMBAR 1.1**  
**ALASAN BERKUNJUNG KE JAWA TIMUR PARK**

Gambar 1.1 menunjukkan alasan wisatawan berkunjung ke Jawa Timur Park. Sebanyak 54 orang atau 54% memilih produk atraksi sebagai alasan berkunjung, karena Jawa Timur Park melakukan inovasi atraksi yaitu dengan penambahan tiga wahana baru setiap tahun. Sebesar 23 orang atau 23% memilih harga karena harga tiket masuk ke Jawa Timur Park cukup terjangkau yaitu sebesar 40 ribu rupiah dan sebesar 16 orang atau 16% memilih lokasi karena lokasi Jawa Timur Park berada di kota wisata Batu yang memiliki udara sejuk dan asri.

Faktor wahana baru dibuat untuk meningkatkan kunjungan juga diungkapkan (Rutger 2008:1) *Theme parks regularly invest extraordinary amounts in new attractions to increase visitor attendance* yang intinya adalah taman bertema secara rutin menginvestasikan biaya yang banyak untuk penambahan wahana baru untuk meningkatkan kunjungan. Wahana baru di Jawa Timur Park dibuat untuk meningkatkan kunjungan. wahana baru di Jawa Timur park ditampilkan pada Tabel 1.5 sebagai berikut

**TABEL 1.5**  
**WAHANA BARU JAWA TIMUR PARK**

WAHANA BARU	WAKTU
Ulat Coaster	Juni 2009
Water Adventure	September 2009
Sky Coopter	Oktober 2009
Star Chase	November 2009

Sumber: Jawa Timur Park, 2010

Tabel 1.5 menunjukkan wahana baru Jawa Timur Park. Wahana baru Jawa Timur Park dibuat berbeda dengan wahana lainya dan sangat menarik untuk dinikmati oleh wisatawan. Wahana baru Jawa Timur Park dihadirkan pada saat

*high season* karena pada saat liburan Jawa Timur Park dapat menarik pengunjung sebanyak-banyaknya. Faktor wahana baru diharapkan bisa menjadi suatu motivasi kepada wisatawan untuk berkunjung ke Jawa Timur Park

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengembangan produk baru sebagai strategi perusahaan dalam meningkatkan keputusan berkunjung ke Jawa Timur Park”**

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran strategi pengembangan produk baru di Jawa Timur Park
2. Bagaimana gambaran keputusan berkunjung di Jawa Timur Park
3. Seberapa besar pengaruh strategi pengembangan produk baru terhadap keputusan berkunjung di Jawa Timur Park

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran strategi pengembangan produk baru di Jawa Timur Park
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran keputusan berkunjung di Jawa Timur Park
3. Untuk memperoleh temuan mengenai seberapa pengaruh strategi pengembangan produk baru terhadap keputusan berkunjung di Jawa Timur Park

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

##### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat secara teoritis untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran mengenai strategi pengembangan produk baru dan keputusan berkunjung di atraksi wisata Jawa Timur Park.

##### 2. Kegunaan praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi Jawa Timur Park untuk meningkatkan kembali tingkat keputusan berkunjung.

