

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor yang dapat membantu mendukung perkembangan perekonomian. Pariwisata juga berperan sebagai sarana mengembangkan aktivitas sosial budaya dan mempromosikan citra bangsa di luar negeri. Potensi dan sumber daya alam yang ada bisa dikembangkan menjadi obyek wisata yang menarik dan mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke destinasi yang sama. Daya tarik individu dan intensi untuk melakukan kunjungan wisata secara berulang (*revisit*) merupakan fenomena penting untuk dikaji dalam industri pariwisata (*Darnell dan Johnson, 2001; Wu et al.2015*). Hal ini karena sektor pariwisata memiliki ketergantungan ekonomi terhadap kunjungan berulang wisatawan atas destinasi yang sama sekaligus sebagai upaya untuk meminimalkan biaya (*Um et al.2006; Pratminingsih et al.2014*). Niat mengunjungi kembali wisatawan dipengaruhi oleh faktor kompleks antara lain kepercayaan (*Pujiastuti et al.2017*), kepuasan dan pengalaman (*Wang et al. 2015*).*Kotler dan Keller (2009)* menyatakan bahwa “mempertahankan konsumen akan memberikan keuntungan, yaitu mengurangi biaya pemasaran dan meningkatkan laba karena angka laba pelanggan cenderung meningkat selama masa hidup pelanggan yang bertahan”.

Menurut *Kartajaya (dalam Anantha 2016)* menyatakan bahwa, “Untuk

menarik wisatawan perlu adanya pendekatan yang memberikan persepsi positif kepada konsumen yaitu dengan mengkomunikasikan suatu produk dengan menyentuh sisi emosional agar konsumen tidak sekedar merasa puas, tetapi juga merasakan kesan dan pengalaman yang berbeda.

Indonesia merupakan salah satu daerah yang sangat potensial untuk dijadikan tempat wisata karena keaneragaman hayati dan keindahan alam yang mungkin tidak dimiliki oleh negara lain. Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Pembangunan sektor pariwisata di daerah lebih mengkedepankan pembangunan wisata yang berkelanjutan, dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan kepariwisataan. Pemerintah dalam upaya mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan, perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat menjaga keaslian, keindahan, keunikan daya tarik wisata sebagai salah satu potensi yang harus dijaga dan dipelihara sebagai bentuk penawaran kepada wisatawan terhadap kepariwisataan di Indonesia.

Pariwisata adalah seluruh elemen-elemen yang terkait dalam wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lain-lain. Yang merupakan dari perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata, sepanjang perjalanan tersebut tidak permanen. Wisata kebun Pak Budi merupakan salah

satu wisata edukasi yang bertempat di sekarmojo, kecamatan purwosari, kabupaten pasuruan. Wisata ini banyak digemari anak-anak sekolah karena didalam wisata tersebut memiliki banyak pandangan wawasan yang luas. Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, dalam pasal 20 menyebutkan bahwa wisatawan memiliki hak yang mendasar, yaitu hak untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standart, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Merupakan kewajiban pengelola obyek wisata untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan selamat bagi wisatawan. Pengembangan kawasan pariwisata tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana di dalam obyek wisata tersebut. Hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap kawasan wisata karena ketersediaan saran dan prasarana diperlukan guna menunjang kepuasan wisatawan serta dapat meningkatkan pendapatan daerah setempat dimana kawasanwisata tersebut berada.

Wisata Kebun Pak Budi termasuk salah satu rekomendasi wisata edukasi di pasuruan, dimana tempat wisata ini berorientasi pada pendidikan lingkungan dan teknologi terbarukan yang bisa menjadi lahan belajar untuk para generasi muda untuk menerapkan pembelajaran yang ada di sekolah atau lingkungan tinggal. Kebun Pak Budi ini mengajarkan bagaimana proses awal bahan pangan hewani atau nabati terbentuk hingga proses pengelolannya, jadi generasi muda dapat menghargai makanan yang dari

alam tersebut. Dengan tema utama dari objek wisata Kebun Pak Budi adalah wisata alam. Lokasinya terletak di daerah yang termasuk dataran tinggi, dengan cuaca yang sangat sejuk. View yang disuguhkan sangat menawan, indahny alam pegunungan, hamparan area pertanian, yang berpadu dengan keramahan penduduk sekitar, semakin memanjakan pengunjung yang datang. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang wisata Kebun Pak Budi Pasuruan, serta untuk menambah pengalaman mahasiswa tentang daerah-daerah Sekarmoyo dan sekitarnya.

Pengalaman Wisatawan dimaknai sebagai keadaan mental subyektif yang dirasakan oleh peserta dan sebagai evaluasi subjektif individu atas peristiwa yang meliputi aspek afektif, kognitif dan perilaku (Otto dan Ritchie, 1996; Tung dan Ritchie, 2011).Pengalaman berwisata dimulai sebelum kedatangan di destinasi dan berakhir dengan ingatan akan pengalaman dan rencana untuk melakukan kunjungan di masa depan (Pine II dan Gilmore, 1999). Kunci untuk mendapatkan keuntungan dalam industri pariwisata adalah penciptaan pengalaman hedonis berkualitas tinggidan menciptakan pengalaman perjalanan bermakna, unik dan berkesan (Coudounaris dan Sthapit, 2017; Kim, 2014; Kim *et al.*2010) sehingga dapat memunculkan retensi pelanggan. Setiap pelanggan bisa saja memiliki pengalaman positif atau negatif yang merupakan hasil tak terhindarkan dari mengkonsumsi produk / layanan, oleh karena kebutuhan dan keinginan mereka berbeda satu sama lain (Yuan dan Wu, 2008).

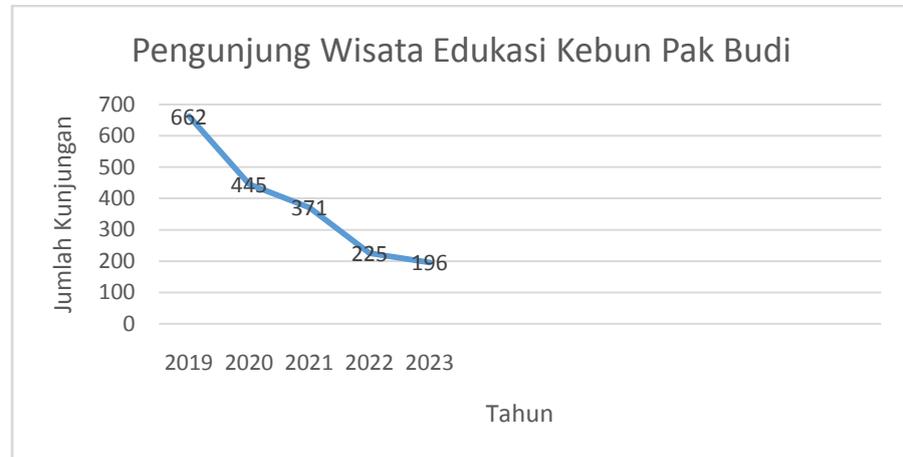
Kepuasan wisatawanmerupakan ukuran keseluruhan dari pendapat

wisatawan pada setiap kualitas destinasi Prayag, (dalam Coban 2012). Kepuasan yaitu perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan oleh seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan menurut Kotler (2005).

Niat Berkunjung kembali *Aprilia et al.(2020)* menyatakan bahwa perilaku perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan adalah hasil dari berbagai macam faktor. Tidaklah cukup memahami perilaku wisatawan untuk berkunjung kembali ke destinasi pariwisata hanya disebabkan oleh faktor motivasi, sikap dan pertimbangan tujuan. Beberapa penelitian terdahulu cenderung untuk mengukur intensi wisatawan berkunjung kembali melalui intuisi personal dan keinginan untuk membuat rekomendasi (Darajat, 2020). Konsep intensi berkunjung kembali (revisit intention) juga dapat ditunjukkan melalui keinginan untuk merekomendasikan, yang berarti wisatawan menyatakan keinginan untuk berkunjung kembali ke sebuah destinasi dan membuat rekomendasi kepada teman yang lain karena mereka mempunyai kepuasan dalam pengalaman perjalanannya dan pengalaman kepuasan ini akan menjadi bagian pemasaran dari mulut ke mulut dan loyalitas pelanggan *Aprilia et al. (2020)*.

Obyek penelitian ini adalah Wisata Kebun Pak Budi. Alasan dipilihnya obyek Wisata Kebun Pak Budi adalah : Kebun Wisata Pak Budi memiliki obyek Wisata alam yang baru berdiri di tahun 2017 yang memiliki fasilitas yang menarik.

Alasan kedua adalah pengunjung di Kebun Pak Budi mengalami penurunan yang cukup tinggi dari tahun 2019-2023.



**Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Pengunjung Wisata Edukasi Kebun Pak Budi**

Berdasarkan tabel diagram di atas diketahui bahwa pengunjung Wisata Kebun Pak Budi pada tahun 2019 berjumlah 662 pengunjung, di tahun 2020 berjumlah 445 pengunjung, di tahun 2021 berjumlah 371 pengunjung, di tahun 2022 berjumlah 225 pengunjung, sedangkan di tahun 2023 berjumlah 196 pengunjung.

Berdasarkan informasi yang ada bahwasanya di Kebun Pak Budi terdapat permasalahan yang membuat pengunjung mulai menurun sesuai dengan data yang kami peroleh dari beberapa tahun kemarin, Kebun Pak Budi memiliki penurunan pengunjung yang drastis.

Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian "Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Dan Niat Berkunjung Kembali (Study Pada Pengunjung Kebun Pak Budi Pasuruan)".

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah pada dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan?
2. Apakah pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan?
3. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rujukan pada rumusan masalah adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Pengalaman Wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan.
2. Untuk Mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat akademis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh pengalaman wisatawan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan dan Niat Berkunjung Kembali pada Wisata Kebun Pak Budi Pasuruan.
  - b. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu informasi, referensi, acuan, dan bahan pembandingan bagi pihak yang akan melakukan penelitian sejenis.
2. Manfaat praktis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Tempat Wisata Kebun Pak Budi, khususnya dalam bidang pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan dan niat berkunjung kembali ke wisatawan.