

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

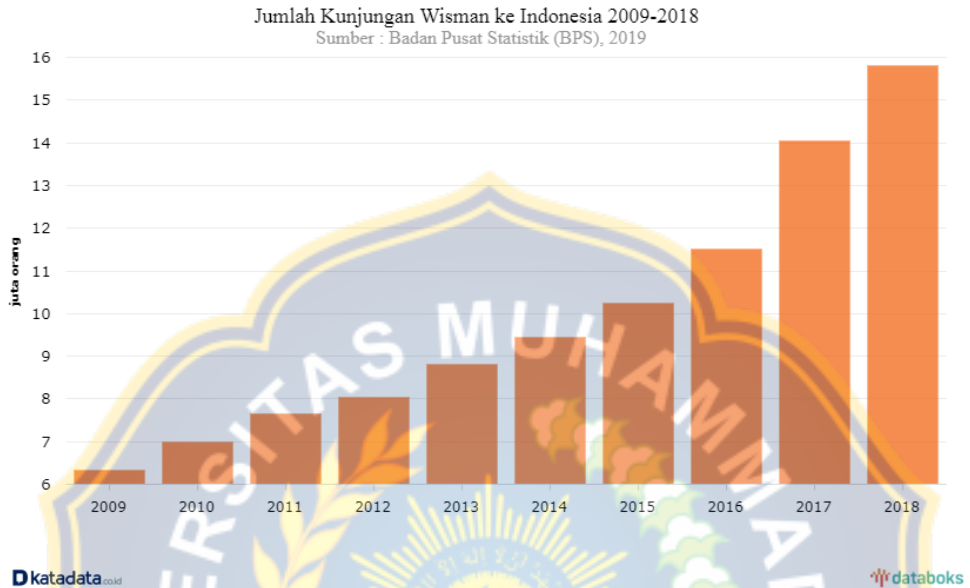
Indonesia merupakan negara beranekaragam suku dan budaya. Tidak hanya itu Indonesia juga mempunyai berbagai kepercayaan atau agama seperti Islam, Kristen, Budha, Khatolik dan Konghucu. Namun mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim atau pemeluk agama Islam. Selain memiliki beranegaragam suku, budaya dan agama Indonesia juga memiliki potensi di sektor industri pariwisata yang tersebar luas di pulau-pulau nusantara.

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Sebagai suatu aktivitas, pariwisata telah menjadi bagian penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju dan sebagian kecil masyarakat berkembang. Perkembangan pariwisata telah dipicu dari perkembangan masyarakat yang ingin menikmati waktu luang dengan pendapatan yang diperoleh dan keinginan untuk keluar dari rutinitas melalui hal yang menyenangkan yang dapat dilakukan oleh masyarakat nusantara maupun mancanegara

Saat ini sektor industri pariwisata sedang menjadi industri yang giat dikembangkan karena sektor ini dapat memberikan dampak sosial, ekonomi maupun dari konteks pelestarian dan pengelolaan lingkungan, sumber daya alam dan budaya. Sektor wisatawan juga memberikan sumbangan yang cukup besar dalam peningkatan ekonomi negara. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional sebesar 4,23% atau senilai Rp. 461,36 triliun, dengan peningkatan devisa yang dihasilkan mencapai US\$ 11,9 milyar, dan tenaga kerja pariwisata sebanyak 12,16 juta orang (Kementerian Pariwisata, 2016). Dari kenyataan tersebut, terlihat nilai manfaat ekonomi yang didorong oleh keberadaan sektor pariwisata. Sektor pariwisata berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan nasional maupun kesejahteraan masyarakat.

Dari sisi mikro, sektor pariwisata juga bertumbuh. Pada tahun 2015 telah terjadi peningkatan jumlah wisatawan mancanegara (wisman) sebanyak 10,4 juta wisman dan wisatawan nusantara (wisnus) sebanyak 255,20 juta perjalanan (Kementerian Pariwisata, 2016). Fakta tersebut membuktikan bahwa aspek daya saing kepariwisataan di Indonesia patut dibanggakan. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara tentu berdampak positif pada banyak bidang usaha, misalnya jasa transportasi, hotel/penginapan, makanan, dan lain sebagainya. Dampak positif dari pertumbuhan sektor pariwisata juga sudah dirasakan hingga seluruh daerah yang ada di Indonesia.

Gambar 1.1
Kunjungan wisman ke Indonesia 2009-2018



Sumber ; <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17>

Pada gambar 1.1 jika dihitung rata-rata pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Indonesia untuk berwisata menikmati keindahan alam dalam 5 tahun terakhir terhitung dari 2014-2018 mencapai 14% pertahun. Angka tersebut jauh lebih tinggi pertumbuhannya dibandingkan rata-rata pertumbuhan wisman pada tahun 2009-2013 hanya sebesar 9% pertahun.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), kunjungan wisman pada 2009 tercatat sebesar 6,32 juta orang. Angka tersebut dalam 5 tahun sampai akhir 2013 terus mengalami peningkatan menjadi 8,8 juta orang, 5 tahun kemudian tepatnya pada tahun 2018 jumlah kunjungan wisman mencapai 15,81 juta orang atau tumbuh sekitar 2,5 kali lipat dibandingkan pada tahun 2009.

Menurut (Gunn dan Mercer, 1971) dalam (Khairani, 2010), pembentukan citra sebelum terjadinya perjalanan adalah fase terpenting dalam proses pemilihan daerah tujuan wisata. Sedangkan citra yang dipersepsikan setelah terjadinya kunjungan wisata juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan intensitas untuk melakukan kunjungan wisata kembali di masa mendatang, tergantung pada

kemampuan daerah tujuan wisata dalam menyediakan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan citra yang wisatawan miliki tentang daerah wisata.

Bukan hanya destinasi image yang menjadi pendorong wisatawan Jember untuk melakukan tour wisata menjelajah nusantara, juga seorang wisatawan mempunyai keinginan untuk melakukan suatu kegiatan wisata tentu mempunyai suatu motivasi di dalam dirinya. *Travel motivation* seseorang dipengaruhi oleh faktor internal wisatawan itu sendiri dan faktor eksternal. Secara intrinsik, motivasi terbentuk karena adanya kebutuhan dan/atau keinginan dari wisatawan itu sendiri, sesuai dengan teori Maslow, kebutuhan tersebut dimulai dari kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial prestise dan aktualisasi diri. Sedangkan motivasi eksternal dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bisa datang dari faktor eksternal seperti norma sosial, pengaruh, atau tekanan keluarga dan situasi kerja yang telah terinternalisasi dan kemudian berkembang menjadi suatu kebutuhan secara psikologis.

Banyak sekali faktor yang memotivasi orang untuk melakukan wisata. Menurut (Moutinho, 2014), motivasi adalah keadaan membutuhkan, suatu kondisi yang memberikan sebuah dorongan pada individu terhadap beberapa jenis tindakan yang dipandang sebagai kemungkinan untuk membawa kepuasan. (Dann, 2015), motivasi wisata adalah keadaan pikiran yang cukup menentukan keputusan seseorang atau kelompok untuk berwisata yang kemudian ditafsirkan oleh orang lain sebagai penjelasan yang valid untuk keputusan tersebut. Menurut pelatihan (Josiam dan Frazier, Rohmanah, 2014) motivasi wisata terbagi dalam *novelty seeking, stress busting/fun, achievement, family oriented/education*.

Masyarakat banyak sekali yang menjadi wisatawan untuk mengisi waktu luang atau memang meluangkan waktu untuk berwisata dipusat wisata seperti Bali, Yogyakarta, Malang bahkan yang bernuansa syariah seperti wisata Wali 5, Walisongo dan wisata-wisata keislaman lain yang beranekaragam. Selain didukung dengan adanya berbagai pilihan objek wisata yang ada, tentu saja aspek kualitas pelayanan kepada wisatawan juga perlu mendapat perhatian. Kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa di kawasan wisata turut berperan dalam membentuk kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan berperan dalam pembentukan kepuasan wisatawan (Mustikowati dan Sarwoko, 2011. Djanas, 2016). Dari penelitian terdahulu, setidaknya terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu: tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan dan kepastian), dan empathy (empati) (Agyapong, 2011; Krey et al, 2014; Quyet et al, 2015).

Menurut (Tjiptono, 2016) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen/pengunjung. Kualitas Pelayanan yang baik juga penting bagi sebuah destinasi karena dapat menimbulkan *positive image* sehingga wisatawan merasa senang dan puas saat berkunjung sehingga terjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Menurut (Kotler dalam Sangadji dan Sopiah, 2013) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan wisatawan adalah sikap wisatawan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang wisatawan mengantisipasi dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan (Hensenark dan Albinson dalam Emmanuel,2015).

Gambar 1.2 perkembangan Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Provinsi Jawa Timur, 2007-2017



Sumber : <https://jatim.bps.go.id/BPS-Jawa-Timur>, 2017

Salah satu provinsi terbesar di Indonesia adalah provinsi Jawa Timur. Seperti ditunjukkan gambar 1.2 jumlah wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke Jawa Timur tahun 2017 sebesar 247.166 kunjungan yang berarti naik sebesar 12,06% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 220.570 kunjungan. Hal ini cukup menggembirakan mengingat dua tahun sebelumnya, jumlah wisman yang datang ke Jawa Timur selalu mengalami penurunan. Hal yang dapat disimpulkan adalah strategi yang dilakukan pemerintah untuk melakukan pembangunan sektor jasa pariwisata adalah tepat dan berhasil memberikan efek positif bagi pertumbuhan wisman di Provinsi Jawa Timur Dengan banyaknya wisatawan asing dan lokal maka otomatis akan meningkat jumlah pendapatan daerah seperti misalnya di Yogyakarta yang memang banyak menjadi tujuan utama wisatawan lokal maupun asing, Bali yang memang terkenal dengan destinasi pemandangan alamnya juga berpengaruh signifikan pada pendapat daerah tersebut, Di Provinsi Jawa Timur yang menarik untuk di kunjungi dan diteliti adalah kabupaten Jember. Jember yang sedang membangun industri wisata, walaupun sektor pariwisata tidak menyumbang pendapatan terlalu besar bagi kegiatan ekonomi di Jember akan tetapi sektor ini dinilai memiliki dampak yang besar terhadap industri pengolahan makanan dan minuman, sektor perdagangan, transportasi, serta komunikasi dan informasi. Jika

diadakan penggabungan pada keempat sektor (industri pengolahan, pertanian, hotel dan restoran, serta konstruksi) yang menjadi tulang punggung utama perekonomian Jember.

Pemerintah kabupaten Jember, juga mengajak para investor untuk berpartisipasi ikut berinvestasi memajukan pariwisata di Jember. Lewat acara Selling Mission Tourism and Investment 2016, di Jakarta Convention Center. Sabtu (28/05/2016), pemkab Jember berjanji memudahkan proses perizinan bagi para investor. “kami yakin akan memberikan kemudahan bagi para investor tidak lebih dari jangka waktu 30 hari perizinan untuk berinvestasi di Jember sudah selesai,” ujar Kepala Kantor Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, Sandy Suwardi Hasan. (<https://kontan.co.id/>)

Dari pernyataan diatas jelas bahwa Jember memang kaya akan tempat wisata seperti Pantai Pasir Putih Malikan (Papuma), Pantai Pancer Pujer, Teluk Love, Pantai Payangan, Taman Botani Sukorambi, Dira Park Ambulu juga masih banyak air terjun dan pemandian. Wisata Jember pelan-pelan menjadi daya tarik wisatawan mulai dari wisatawan lokal sampai wisatawan asing datang ke Jember, semua ini berkat kehadiran Jember Fashion Carnival (JFC) yang digagas oleh Dynand Fariz yang secara konsisten menyelenggarakan event tahunan ini, bahkan pada tahun 2017 presiden Joko Widodo didampingi Menteri Pariwisata Arif Yahya bersama Gubernur Jawa Timur bapak Soekarwo dan Bupati Jember Dr Faida, Presiden tidak hanya hadir tapi juga memberikan penghargaan kepada Jember sebagai kota karnaval terbaik se-Indonesia bukan hanya menjadi kota karnaval terbaik se-Indonesia, jember juga mengukuhkan reputasinya sebagai kota dengan karnaval tahunan paling heboh ketiga di dunia berkat Jember secara konsisten selama 17 tahun menggelar fashion show di jalan-jalan kota Jember sepanjang 3,6 km yang bisa disaksikan secara gratis di jalan-jalan kota Jember. (<https://pesona.travel/destinasi/275/jember-kota-karnaval-dunia>)

(Realita.co, 13/11/2015) menulis bahwa kian dikenalnya nama Jember sebagai daerah wisata khususnya dari pengunjung Jember Fashion Karnival (JFC) yang mayoritas wisatawan asing membuat pemerintah kabupaten Jember kewalahan dalam mengelola aset wisata.

Tabel 1.1
Jumlah pengunjung wisata Jember tahun 2011-2017

Tahun	Objek Wisata	Wisatawan	
		Mancanegara	Domestik
2011	43	923	741.688
2012	43	1.682	740.615
2013	44	1.869	828.368
2014	44	2.672	917.528
2015	41	3.017	1.052.777
2016	51	2.751	1.299.482
2017	65	3.373	1.991.551

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember

Perkembangan objek wisata dan wisatawan di Jember sangat pesat perkembangannya, mulai dari wisatawan lokal sampai wisatawan asing jika di rata-rata kenaikan pertahun mencapai 16%. Pada tabel 1.1 Sektor pariwisata di Jember sangat berpotensi untuk menjadi sumber pendapatan daerah karena tercatat pada tahun 2017 memiliki 65 objek wisata dan sebagian dikelola oleh pemerintah.

Berdasarkan data yang diperoleh 10 lokasi objek wisata yang berada dibawah naungan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jember, objek wisata yang paling mendominasi yaitu wisata pantai dan wisata pemandian. Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh *Destination Image*, *Travel Motivation* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Wisata di Jember” dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Destination Image*, *Travel Motivation* dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan.

1.2 Rumusan Masalah

Saat ini sektor industri pariwisata sedang menjadi industri yang giat dikembangkan karena sektor ini dapat memberikan dampak sosial,ekonomi maupun dari konteks pelestarian dan pengelolaan lingkungan,sumber daya alam dan budaya. Sektor wisatawan juga memberikan sumbangan yang cukup besar dalam peningkatan ekonomi negara. Salah satunya di Jember yang sedang giat membangun

industri pariwisata. Peneliti bermaksud meneliti 8 destinasi wisata yang ada di Jember.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa bahasan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Destinasi Image* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisata di Jember.
2. Apakah *Travel Motivation* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisata di Jember.
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisata di Jember.
4. Apakah *Destination Image*, *Travel Motivation* dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisata di Jember.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diadakan dengan tujuan sebagai berikut ;

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Destination Image* terhadap kepuasan pengunjung wisata di Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Travel Motivation* terhadap kepuasan pengunjung wisata di Jember
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pengunjung wisata di Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Destination Image*, *Travel Motivation* dan *Service Quality* terhadap kepuasan pengunjung wisata di Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan pembuat kebijakan pemerintah kabupaten Jember untuk memaksimal potensi dalam sektor pariwisata.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman bagi setiap akademisi yang membaca tentang bagaimana wisatawan khususnya di Jember bisa mengambil keputusan dan motivasi apa yang mendasari wisatawan untuk berwisata di Jember.
3. Sebagai salah satu sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

