

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu aspek penting dalam perekonomian dunia. Pembangunan pariwisata dapat mendukung aktivitas bisnis untuk menghasilkan manfaat social, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi suatu negara. Ketika pariwisata direncanakan dengan baik, mestinya akan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada sebuah destinasi. Keberhasilan pariwisata terlihat dari penerimaan pemerintah dari sektor pariwisata dapat mendorong sektor lainya untuk berkembang. (Utama, 2017:6).

Keberhasilan yang paling mudah untuk diamati adalah meningkatnya jumlah kedatangan wisatawan dari periode ke periode. Pertambahan jumlah wisatawan dapat terwujud jika wisatawan yang telah berkunjung merasa puas terhadap destinasi dengan berbagai hiburan yang ditawarkan oleh pengelolaanya. Wisatawan yang puas akan cenderung menjadi loyal untuk mengulangi liburanya di masa mendatang, dan memungkinkan mereka merekomendasi kepada teman-teman dan kerabatnya untuk berlibur ke tempat yang sama. (Som dan Badarneh dalam Utama, 2017:7).

Menurut Wahab (dalam Utama, 2017:2) pariwisata mengandung tiga unsur, antara lain: Manusia, sebagai insan pelaku kegiatan pariwisata; tempat, sebagai unsur fisik yang tercakup oleh kegiatan itu sendiri; dan waktu, sebagai unsur tempo yang dihabiskan dalam perjalanan tersebut dan selama berdiam di tempat tujuan.

Berdasarkan tempat asal wisatawan berkunjung, wisatawan dibedakan menjadi wisatawan lokal dan wisatawan asing. Berdasarkan Gambar I.1 dapat dilihat bahwan sejak 2015 hingga 2019 per-bulan Juli selalu terjadi peningkatan pengunjung wisatawan asing ke Indonesia, hal ini memberikan bukti bahwa selalu meningkatnya minat wisatawan asing untuk mengunjungi Indonesia.



Gambar I.1 Wisatawan Asing di Indonesia 2015-2019 Per-bulan Juli

(Sumber: <https://www.ceicdata.com>)

Dengan meningkatnya grafik pengunjung wisatawan asing di Indonesia hal tersebut memberikan peluang Indonesia untuk meningkatkan pendapatan pada sektor pariwisata, hal ini juga membuat Indonesia harus terus meningkatkan daya tariknya pada sektor pariwisata agar memberikan suatu yang berkesan terhadap wisatawan yang telah berkunjung untuk mengunjungi kembali ke Indonesia.

Suatu pengembangan dan peningkatan pada sektor pariwisata bukan hanya menjadi masalah untuk pemerintah pusat, melainkan pemerintah daerah juga ikut ambil bagian dalam fokus pengembangan pada sektor pariwisata di setiap daerah masing-masing. Seperti contohnya Provinsi Lampung, Provinsi ini terletak di antara  $105^{\circ}45'$ - $103^{\circ}48'$  Bujur Timur dan  $3^{\circ}45'$ - $6^{\circ}45'$  Lintang Selatan. Daerah ini di sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Selatan dan Bengkulu, di sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Sunda, disebelah Barat berbatasan dengan Samudra Hindia dan di sebelah Timur dengan Laut Jawa, dengan luas daerah geografis sebesar  $35.376,50\text{km}^2$ . (<http://www.pariwisatalampung.com>)

Lampung adalah sebuah Provinsi berkembang yang berada di paling Selatan dari pulau Sumatera yang menjadi daerah perlintasan transportasi darat antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa melalui pelabuhan Merak dan Bakauheni.

Tabel I.1 Data Penumpang Kapal Jalur Merak- Bakauheni dan Sebaliknya

Pelabuhan Merak Menuju Pelabuhan Bakauheni		
Tahun	2015	2016
Orang	1.55 juta	1.28 juta
Mobil roda empat atau lebih	1.79 juta	1.64 juta
Pelabuhan Bakauheni Menuju Pelabuhan Merak		
Tahun	2015	2016
Orang	1.66 juta	1.28 juta
Mobil roda empat atau lebih	1.71 juta	1.57 juta

(Sumber : <https://www.indonesiaferry.co.id>)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pendatang yang memasuki Provinsi Lampung pertahunnya melebihi dari satu juta jiwa. Dengan jumlah yang cukup banyak dan juga berlokasi di tempat yang strategis sebagai gerbang pintu untuk memasuki Pulau Sumatera maka, pemerintah setempat harus mulai menggerakkan sektor yang berhubungan dengan perpindahan manusia yang salah satunya adalah sektor pariwisata. Pemerintah dan pelaku industri pariwisata harus dapat memanfaatkan peluang-peluang tersebut untuk menarik minat wisatawan luar daerah agar terus mengunjungi Provinsi Lampung.

Tabel I.2 Data Jumlah Wisatawan Provinsi Lampung 2014-2018

Tahun	Jumlah Wisatawan
2014	4,32 Juta
2015	5,37 Juta
2016	7,38 Juta
2017	11,39 Juta
2018	13,93 Juta

(sumber : [www.kupastuntas.co](http://www.kupastuntas.co))

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan Provinsi Lampung sejak tahun 2014 sampai tahun 2018 selalu mengalami kenaikan, yang artinya sektor pariwisata Provinsi Lampung selalu mengalami perkembangan dan memiliki potensi yang menjanjikan.

Untuk memikat para wisatawan, Provinsi Lampung memiliki objek-objek wisata unggulan yang masing-masing daya tariknya sudah cukup terkenal, terdiri dari 10 destinasi wisata budaya, 30 destinasi wisata alam dan enam destinasi wisata buatan, diantaranya adalah Teluk kiluan, Pulau Pisang, Taman Nasional Way Kambas, Taman Wisata Lembah Hijau, Pulau Pahawang dan Kampung Wisata Tabek Indah Resort.

Salah satu destinasi wisata buatan yang dimiliki Provinsi Lampung yang berada di Kabupaten Lampung Selatan yaitu Kampung Wisata Tabek Indah Resort.



Gambar I.2 Kampung Wisata Tabek Indah Resort

Dengan konsep *one stop servive* yang berarti pengunjung dapat memenuhi semua kebutuhannya dalam satu kawasan. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort juga mengusung konsep *back to nature*, dengan lingkungan yang berkonsep perdesaan yang sejuk dan nyaman, sehingga semua bangunan yang ada dibuat dengan menggunakan kayu dan material lain yang terdapat di alam. Moto dari Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort adalah “Hijau, Satu Kata Berjuta Makna”. Kampoeng Wisata Tabek Indah Resort merupakan tempat wisata dengan pelayanan yang menyenangkan, destinasi wisata ini merupakan tempat rekreasi dengan suasana kampung asri yang alami, nyaman dan aman. Terletak hanya 8 km dari

pusat kota atau dapat ditempuh hanya 60 menit. Fasilitas yang tersedia yaitu, pondok santai, rumah pohon, *camping ground*, tempat ibadah dan tempat peristirahatan. Kelengkapan fasilitas meliputi kolam renang luncur, kolam air terjun, *water boom*, *cottages*, tempat peristirahatan moderen bernuansa kampung, arena adu nyali (*outbond*), *flying fox*, *burma bridge*, *paint ball game*, *adventure play garden*, *cafe & resto* dengan menu masakan indonesia, chinese, dan lokal. Berikut adalah beberapa gambar fasilitas yang disediakan oleh Kampung Wisata Tabek Indah Resort:



Gambar I.3 Beberapa Fasilitas Yang Ada

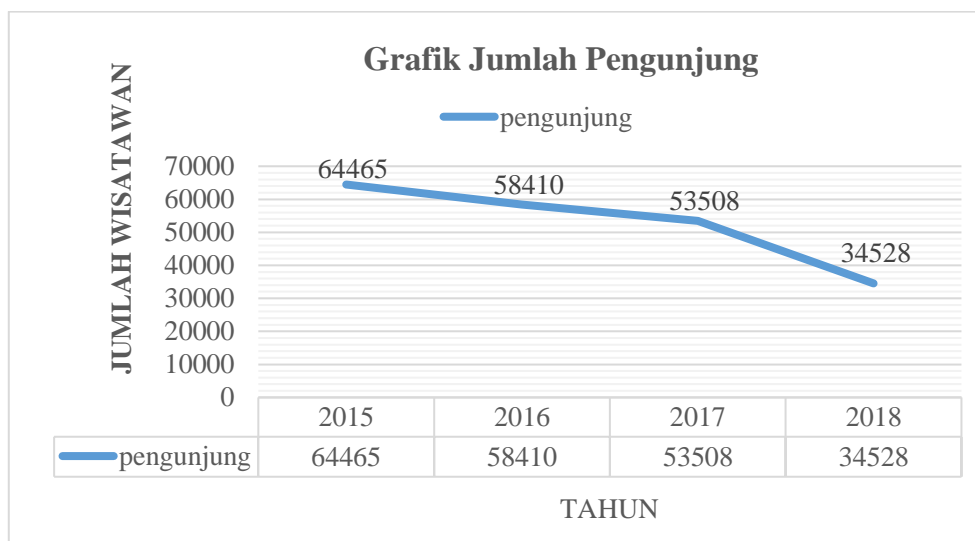


Gambar I.4 Kolam Renang Tabek Indah Resort



Gambar I.5 Taman Tabek Indah Resort

Semua kelengkapan fasilitas yang disediakan, pelayanan yang sudah dipersiapkan dan suasana kampung yang alam asri dan nyaman adalah keunggulan yang dimiliki oleh Kampung Wisata Tabek Indah Resort. Sayangnya dengan semua keunggulan yang sudah Kampung Tabek Indah Resort tawarkan, tidak berbanding lurus dengan jumlah wisatawan yang berkunjung, karena berdasarkan data yang diperoleh terjadi penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan dengan data sebagai berikut:



Gambar I.6 Jumlah Pengunjung Pertahun

(Sumber: Kampung Wisata Tabek Indah Resort, 2018)

Berdasarkan data grafik diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung Kampung Wisata Tabek Indah Resort pada tahun 2015 hingga tahun

2018, dimana penurunan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2018 sebesar 18.980 orang dengan persentase penurunan sekitar 35% dari jumlah pengunjung pada tahun sebelumnya karena itu pemecahan masalah harus segera dilakukan.

Berkenaan dengan terjadinya penurunan terhadap jumlah pengunjung Kampung Wisata Tabek Indah Resort maka didalam penelitian ini dilakukan pengumpulan ulasan konsumen yang telah berkunjung ke Kampung Wisata Tabek Indah Resort untuk mengetahui apa penyebab terjadinya penurunan tersebut, dimana proses dilakukan dengan cara mengambil ulasan dari Google Local Guide. Sampel ulasan terdiri dari 30 orang *local guide* yang memberikan *rating* dan ulasan tentang pengalaman *local guide* yang baru saja berkunjung, yaitu enam orang yang memberikan bintang satu, enam orang yang memberikan bintang dua, enam orang yang memberikan bintang tiga, enam orang yang memberikan bintang empat dan enam orang yang memberikan bintang lima. Ulasan tersebut dirangkum sebagai berikut:

Tabel I.2 Data Ulasan Positif dan Negatif

Ulasan Positif	Ulasan Negatif
lokasi wisata yang sejuk, luas dan asri	perawatan sarana dan prasarana yang buruk
kualitas makanan yang disediakan oleh restoran memuaskan	fasilitas umum yang tidak terurus
parkir yang luas	kamar resort yang kurang bersih
harga yang terjangkau	taman rekreasi yang kurang terawat
suasana perdesaan yang nyaman	kurangnya perbaikan pada infrastruktur
fasilitas yang bervariasi	Wahana yang terkadang tidak beroperasi
kondisi lingkungan yang sejuk	Pelayanan yang tidak maksimal

Ulasan 30 sampel keseluruhan terdiri dari 17 ulasan negatif dan 13 ulasan positif terlampir pada Lampiran E. Berdasarkan ulasan di atas ditemukan masalah-masalah yang menjadi penyebab terjadinya penurunan pada jumlah pengunjung di Kampung Wisata Tabek Indah yang artinya butuh dilakukan inovasi, perbaikan dan pengembangan lagi pada sektor-sektor yang paling diminati agar para wisatawan yang belum pernah berkunjung merasa tertarik dan untuk wisatawan yang telah berkunjung merasa ingin mengunjungi kembali Kampung Wisata Tabek Indah Resort.

Persoalan yang dihadapi oleh Kampung Wisata Tabek Indah Resort diantaranya adalah penurunan jumlah pengunjung secara berturut-turut selama empat tahun terakhir yang penyebabnya terlihat pada ulasan negatif ditabel I.2. Karena masih banyaknya ditemukannya keluhan terhadap resort sehingga dibutuhkan perbaikan pada sektor-sektor utama. Sektor yang harus dikembangkan dan diperbaiki ditentukan berdasarkan preferensi para wisatawan yang pernah berkunjung, dengan melihat preferensi para wisatawan kita akan dapat mengetahui atribut mana sajakah yang harus diutamakan untuk dikembangkan dan ditingkatkan. Ketika atribut yang menjadi preferensi wisatawan sudah diketahui maka Kampung Wisata Tabek Indah Resort dapat mengembangkan atribut tersebut agar dapat menyelesaikan masalah yang ditemukan pada ulasan negatif para wisatawan dan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kampung Wisata Tabek Indah Resort.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Kampung Wisata Tabek Indah Resort. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana preferensi wisatawan berdasarkan atribut pariwisata pada objek pariwisata Kampung Wisata Tabek Indah Resort berdasarkan analisis *conjoint*. Penelitian ini diberi judul “PREFERENSI WISATAWAN TERHADAP DESTINASI KAMPUNG WISATA TABEK INDAH RESORT DENGAN PENDEKATAN ANALISIS *CONJOINT*”.



## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dibuat sebagai berikut:

1. Bagaimana preferensi wisatawan terhadap destinasi wisata Kampung Wisata Tabek Indah Resort?
2. Apa rekomendasi untuk perbaikan terhadap destinasi wisata Kampung Wisata Tabek Indah Resort?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana preferensi wisatawan terhadap destinasi wisata Kampung Wisata Tabek Indah Resort.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan terhadap destinasi wisata Kampung Wisata Tabek Indah Resort.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Agar tidak terjadi bias dan pembahaasan yang terlalu luas, maka pada penelitian ini menggunakan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak menghitung biaya.
2. Penelitian ini hanya melibatkan wisatawan yang pernah berkunjung ke Kampung Wisata Tabek Indah Resort.
3. Penelitian ini hanya sebatas usulan tidak sampai tahap implementasi.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

### **1.5.1 Manfaat Akademis:**

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dibidang riset pemasaran bagi peneliti maupun pembaca mengenai teori Analisis *Conjoint*.
2. Dapat menjadi referensi dalam penelitian tentang preferensi konsumen dalam bidang industri pariwisata.

### **1.5.2 Manfaat Praktis:**

Dalam aspek praktis, diharapkan penelitian ini mampu membantu perusahaan dalam memberikan informasi mengenai preferensi konsumen dalam atribut preferensi wisatawan Industri Pariwisata dan menjadi masukan untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitan ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang literatur yang relevan dengan teori-teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, dan digunakan sebagai acuan dalam memecahkan permasalahan yang diteliti.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang penjelasan metode penelitian dengan jenis penelitian dan variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini. Dijabarkan pula tentang tahapan penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data dari responden, hingga uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dibahas pula teknik analisis data yang

digunakan untuk mengolah data-data yang sudah berhasil dikumpulkan dari sampel.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang akan digunakan pada tahap pengolahan data dari hasil kuesioner. Pengolahan data dilakukan untuk dapat menentukan hasil pengukuran efektivitas.

#### **Bab V Analisis Data dan Rekomendasi**

Pada bab ini berisi rancangan analisis pengolahan data dan rekomendasi peneliti mengenai kelanjutan penelitian.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran peneliti.