

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah sebuah kunjungan yang dilakukan dalam waktu tertentu dan mengunjungi suatu tempat tertentu yang memiliki tujuan untuk menikmati sebuah perjalanan untuk memenuhi keinginan dan bukan untuk mencari nafkah ditempat tersebut (prasiasa, 2013:7). Pariwisata merupakan sebuah produk jasa yang ditawarkan suatu Negara dan merupakan produk unggulan sebuah Negara yang dapat meningkatkan pendapatan negara . salah satunya di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu Negara didunia yang memiliki ragam keindahan alam yang sangat indah dan berpotensi untuk mengembangkan sebuah objek wisata. Dari banyaknya keindahan alam di Indonesia dapat meningkatkan pendapatan yang cukup besar bagi Negara.

Saat ini industri pariwisata dianggap sebagai indsutri yang berkembang dengan pesat. pariwisata memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian dan kesejahteraan masyarakat sekitar tempat wisata. berkunjung ke tempat wisata menjadi tren baru untuk memenuhi gaya hidup yaitu untuk berbagi pengalaman kepada kerabat maupun untuk diunggah ke media sosial. Saat ini Pariwisata telah dikembangkan oleh Negara menjadi sebuah industri , dengan adanya wisatawan yang berkunjung dapat memberikan keuntungan bagi perekonomian sebuah Negara. Industri pariwisata merupakan semua usaha yang langsung dilibatkan dalam memberikan Fasilitas kepada pengunjung untuk segala aktivitas yang dilakuka diluar tempat asalnya (Nurdin Hidayah, 2019:7).

Pengembangan industri pariwisata sebuah Negara merupakan sektor penting untuk meningkatkan pendapatan devisa suatu Negara . pariwisata sangat berperan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Untuk menarik pengunjung agar berkunjung ke sebuah wisata maka pengelola wisata saling berlomba untuk memberikan fasilitas yang terbaik kepada pengunjung seperti penambahan wahana permainan anak, spot foto, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh para pengunjung.

Di Indonesia terdapat banyak objek pariwisata misalnya wisata religi, wisata kuliner, wisata belanja, wisata edukasi dan wisata alam. Salah satu wisata yang berpotensi untuk dikembangkan di Indonesia adalah wisata alam , yang meliputi bendungan, pemandangan, pegunungan, pantai , telaga, bukit dan masih banyak lagi. Wisata alam dipercaya dapat memberikan ketenangan dan rasa rileks kepada pengunjungnya . wisata alam biasanya dikunjungi oleh wisatawan untuk menghilangkan stres rasa lelah dan sebagainya. Selain menyuguhkan keindahan alam biasanya wisata alam juga dilengkapi dengan wisata kuliner selain itu juga sebagai sarana edukasi bagi anak-anak. Kemampuan yang dimiliki untuk mengembangkan objek wisata disuatu daerah akan memberikan keuntungan yang sangat besar juga untuk daerah tersebut . salah satu daerah yang memiliki potensi destinasi wisata alam yang menarik di Indonesia adalah kabupaten Wonogiri , Jawa Tengah.

Citra destinasi sebuah pariwisata merupakan hal utama yang dilihat oleh wisatawan sebelum melakukan sebuah kunjungan ke tempat wisata tersebut. Citra sebagai sumber utama dalam melakukan kunjungan agar ketika wisatawan mengunjungi

tempat tersebut merasa puas akan kunjungannya. Citra atau image diciptakan dari pengalaman pengunjung sehingga menjadi faktor utama bagi seorang wisatawan dalam melakukan kunjungan ke suatu tempat wisata (Prasiasa , 2013:24) . sedangkan destinasi wisata selain mencakup wilayah administratif tetapi didalamnya juga terdapat daya tarik wisata, fasilitas wisata aksesibilitas dan juga hubungan dengan lingkungan (prasiasa, 2013:35). Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra destinasi adalah sebuah pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan terhadap ciri khas destinasi wisata melalui sebuah informasi mengenai suatu tempat wisata,

Sebuah wisata dapat dinyatakan bagus apabila sebuah wisata dapat memberikan fasilitas wisata yang sesuai dengan keinginan wisatawan. Menurut Nurdin Hidayah (2019:3) Fasilitas merupakan infrastruktur pelengkap yang disediakan oleh pengelola wisata baik berupa sarana yang terlihat maupun yang tidak terlihat. Prasiasa (2013: 24) menyatakan bahwa fasilitas wisata merupakan unsur sebuah destinasi wisata yang dapat menarik pengunjung untuk memutuskan berkunjung ke wisata tersebut. Unsur tersebut dapat berupa restoran , akomodasi dan pelayanan informasi. Jadi fasilitas wisata merupakan sarana prasarana yang disediakan oleh pengelola wisata yang dapat berupa fasilitas yang terlihat maupun yang tidak terlihat yang dapat digunakan oleh pengunjung tempat wisata tersebut.

Untuk meningkatkan dan mempertahankan objek wisata dan dapat terus dinikmati oleh wisatawan maka sebuah objek wisata harus melakukan pembaruan dengan mengikuti perkembangan jaman saat ini. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi saat ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk memperkenalkan

pariwisata yang ada di Indonesia . cara yang mudah untuk melakukan promosi adalah dengan komunikasi *Electronic Word Of Mouth* antar wisatawan yang melalui media sosial seperti *instagram*, *Facebook*, dan juga *Watsapp*. *Electronic Word Of Mouth* yang terjadi dapat menciptakan citra destinasi bagi para wisatawan sehingga dapat menimbulkan keinginan untuk mengunjungi tempat wisata tersebut . menurut sernovitz dalam marza Riyandika Nugraha (2013) *Electronic Word Of Mouth* adalah pernyataan positif atau negative yang dikatakan oleh pelanggan potensial atau konsumen mengenai suatu produk atau sebuah perusahaan yang didalamnya mempunyai unsur barang maupun jasa dan disebarkan kepada orang lain melalui internet. Jadi kesimpulannya adalah informasi yang dikatakan seseorang baik itu positif maupun negatif terhadap suatu produk barang atau jasa melalui internet misalnya *facebook*, maupun *instagram*.

Ketika seorang wisatawan sudah melihat atau mendengar citra destinasi maupun fasilitas sebuah wisata yang baik maka akan timbul keinginan untuk berkunjung ke tempat tersebut. Dalam dunia pariwisata keputusan berkunjung dapat diartikan juga sebagai keputusan pembelian karena konsep keputusan pembelian konsumen dapat diadaptasi menjadi keputusan berkunjung wisatawan. Keputusan pembelian merupakan hal yang umum dipertimbangkan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan barang maupun jasa . pada umumnya, perilaku pembelian konsumen diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya pengaruh dari luar dirinya , baik berupa pengaruh pemasaran maupun pengaruh lingkungan lainnya. Menurut Basu swastha dan T hani Handoko (2012: 15) , keputusan pembelian adalah sebuah presepsi menyelesaikan suatu masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa untuk memenuhi

kebutuhannya sendiri yang dimulai dari pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternative kebutuhan, keputusan pembelian , dan tingkah laku setelah pembelian. Menurut Suharno (2010:96) menyatakan bahwa keputusan pembelian adalah sebuah keputusan yang diambil oleh konsumen untuk menentukan pilihan dan melakukan pembelian serta mengkonsumsinya. Kesimpulan bahwa keputusan berkunjung adalah tahap dimana seorang pengunjung telah menentukan pilihan dan melakukan kunjungan terhadap suatu tempat.

Kabupaten Wonogiri merupakan kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Secara geografis Wonogiri terletak pada bagian tenggara provinsi Jawa Tengah. Luas kabupaten Wonogiri adalah 1.882,37 Km² yang didominasi oleh Pengunungan (Wikipedia.id). Industri pariwisata yang ada di Wonogiri perkembangannya sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya objek wisata baru yang ditawarkan di Wonogiri , salah satunya adalah wisata Soko Langit, yang terletak didesa Conto Kecamatan Bulukerto, Wonogiri.

Lokasi Soko Langit jauh dari perkotaan Karena berada pada kabupaten wonogiri bagian timur, karena terletak dikaki gunung jalan yang harus dilalui sangat sulit , jalannya yang sempit dan juga belak belok . namun tidak menghalangi pengunjung untuk melihat keindahan alam disana walaupun letaknya yang kurang strategis namun banyak wisatawan yang berkunjung . Panorama alam menjadi daya tarik tersendiri untuk berkunjung ke wisata Soko Langit. Adanya kolam renang diatas bukit yang dikelilingi oleh pengunungan menjadikan Soko Langit menjadi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari daerah Wonogiri maupun dari luar Wonogiri . selain kolam renang

disana juga terdapat taman bunga dan wahana outbond bagi anak-anak selain itu juga terdapat rumah joglo untuk menikmati panorama alam disana . Hal ini dapat di artikan bahwa wisata Soko langit menjadi wisata yang disukai pengunjung. Wisata Soko langit tergolong sebagai wisata yang baru akan tetapi sudah banyak pengunjungnya .

Asef Indrianto yang juga merupakan pengelola wisata Soko Langit mengatakan bahwa pengunjung wisata Soko Langit memucak sekitar tanggal 18-19 juni 2018 lalu “ Pengunjung sangat ramai, dalam sehari bisa mencapai 1.200 orang (suaramerdeka.com/Khalid Yogi) . wisata Soko Langit juga mampu bersaing dengan wisata yang lama misalnya wisata Waduk gajah mungkur Wonogiri. Peningkatan pengunjung Soko langit disebabkan banyaknya pengujung yang mengunggah foto saat berada diSoko Langit ke Media sosial dan juga memberikan ulasan yang bagus sehingga banyak pengunjung yang mengunjungi wisata tersebut.

Destinasi wisata alam yang menarik, keindahan alam yang disajikan juga menarik adalah sebagai alasan wisatawan untuk berkunjung ke sana. Kebersihan tempat dan juga fasilitas yang disediakan oleh pengelola wisata juga merupakan hal utama yang menentukan kepuasan konsumen . cerita yang positif atau negative terhadap wisata soko langit juga menjadi hal yang dipertimbangkan oleh wisatawan sebelum mengunjungi wisata tersebut. Pengunjung Wisata Soko Langit sering memberikan komentar positif dimedia sosial dengan cara mengupload foto saat berkunjung ke wisata Soko Langit dan Menandai tempat wisata tesebut. Sehingga banyak pengguna media sosial lainnya yang melihat dan mungkin saja tertarik untuk mengunjungi Wisata Soko Langit.

Fasilitas Wisata yang tersedia di wisata Soko langit sudah cukup memadai sehingga memberikan kenyamanan bagi wisatawan. selain fasilitas utama berupa kolam renang terdapat beberapa fasilitas lainnya yaitu fasilitas Mushola, tempat parkir, warung makan, toilet, menara pandang, Gazebo hingga wahana permainan Flying fox. wisata Soko Langit banyak dikunjungi wisatawan pada saat hari-hari besar atau libur sekolah dan ini menjadikan kunjungan ke wisata Soko Langit mengalami kenaikan yang sangat signifikan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Citra Destinasi, dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Wisata Soko Langit, Wonogiri.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

- a. Apakah *E-WOM* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada wisata Soko Langit, Wonogiri?
- b. Apakah Citra Destinasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada wisata Soko Langit , Wonogiri?
- c. Apakah Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada wisata Soko Langit, Wonogiri?
- d. Apakah *E-WOM* , Citra Destinasi, dan Fasilitas Wisata terhadap keputusan Berkunjung Wisatawan pada Wisata Soko Langit , Wonogiri?

C. Tujuan dan manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh *E-WOM* terhadap keputusan Berkunjung wisatawan pada wisata Soko Langit , Wonogiri.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Citra Destinasi terhadap Keputusan berkunjung wisatawan pada wisata Soko Langit , Wonogiri.
- c. Untuk Mengetahui pengaruh Fasilitas Wisata terhadap keputusan Berkunjung Wisatawan pada wisata Soko Langit Wonogiri
- d. Untuk Mengetahui Pengaruh *E-WOM*, Citra Destinasi, dan Fasilitas Wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan pada Wisata Soko Langit , Wonogiri.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti , penelitian ini meningkatkan keterampilan penulis dan menambah pengetahuan penulis dibidang pemasaran dan pariwisata.
2. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi perusahaan , informasi ini dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan serta digunakan sebagai pedoman untuk melakukan perbaikan produk.