

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang berkembang pesat di Indonesia. Hal ini tidak terlepas dari kekayaan alam dan budaya yang dimiliki oleh Indonesia. Pariwisata juga memiliki potensi untuk meningkatkan perekonomian suatu daerah, melalui peningkatan jumlah wisatawan yang datang dan pengelolaan pariwisata yang baik. Objek wisata yang baik tentu memiliki pengunjung dengan *visit decision* atau keputusan berkunjung yang baik. *Visit decision* atau keputusan berkunjung sendiri merupakan pembahasan yang sangat menarik untuk dibahas.

Menurut Ahn et al (2013) *visit decision* adalah kemungkinan yang dirasakan wisatawan untuk mengunjungi tujuan tertentu dalam periode tertentu. Keputusan berkunjung berkaitan dengan keyakinan juga perilaku calon pengunjung untuk melakukan tindakan, hal tersebut dinilai penting karena akan menjadi penentu bagi pengunjung untuk menentukan suatu tindakan sebelum keputusan berkunjung itu benar-benar dilakukan. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Kotler & Armstrong (2012) keputusan berkunjung merupakan suatu dorongan yang berasal dari rangsangan internal individu yang mendorong untuk melakukan suatu tindakan, dimana dorongan tersebut dipengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif suatu destinasi wisata.

Menurut Bian & Forsythe (2012) menyatakan bahwa ciri-ciri pribadi, seperti kebutuhan konsumen akan keunikan dan pemantauan diri, mempengaruhi niat perilaku dan mengasumsikan bahwa sifat mempunyai dampak langsung pada niat mengenai perilaku. Dalam meningkatkan keputusan berkunjung disuatu objek wisata maka dapat dilakukan dengan beberapa hal salah satunya adalah dengan memperbaiki *destination image* atau citra destinasi. Tasci & Kozak (2006) mengungkapkan citra destinasi merupakan persepsi individu terhadap sebuah karakteristik destinasi yang dipengaruhi oleh informasi promosi, media massa serta faktor lainnya.

Citra destinasi juga didefinisikan sebagai tanggapan dari seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gambaran pada destinasi tertentu. Citra destinasi dianggap sebagai aspek kunci dari perilaku wisatawan. Karena ketika seorang mengunjungi destinasi untuk pertama kalinya akan diakui sebagai percobaan atau penjajakan di mana seorang wisatawan akan berupaya menilai destinasi melalui kunjungan langsung.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah diteliti oleh Mandey et. al (2020) mengatakan bahwa citra destinasi memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung. Selain citra destinasi, faktor lain yang mempengaruhi keputusan berkunjung adalah fasilitas wisata yang terdapat pada objek wisata. Fasilitas wisata ini merupakan sarana yang tersedia dalam suatu destinasi wisata guna memenuhi kebutuhan wisatawan (Marsono 2016). Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk tempat wisata adalah fasilitas wisata, karena fasilitas wisata menjadi penunjang kemajuan jumlah serta nilai wisatawan. Jika

kelengkapan fasilitas wisata memadai makin banyak wisatawan yang melakukan kunjungan kembali karena merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya dalam obyek wisata tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah diteliti oleh Putra & Wulandari (2023) mengatakan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung. Fasilitas wisata yang terdapat pada destinasi wisata edukasi Kampung Susu Dinasty sebaiknya dipromosikan dengan baik agar dapat dikenal luas oleh para calon pengunjung.

Salah satu destinasi wisata yang menarik di Kabupaten Tulungagung yakni Wisata edukasi Kampung Susu Dinasty, yang terletak di Desa Sidem, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Wisata edukasi Kampung Susu Dinasty menawarkan pengalaman sebuah peternakan sapi perah yang unik dan menarik bagi wisatawan, terutama bagi generasi z yang cenderung mencari pengalaman wisata yang berbeda dan unik.

Dari hasil observasi wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan datang secara langsung pada objek penelitian ditemukan bahwa objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty ini ingin memperluas pasarnya yang awalnya hanya anak-anak sekolah yang berkunjung untuk berwisata edukasi, sekarang target pasarnya juga merupakan generasi z yang tertarik dengan wisata edukasi peternakan semacam Kampung Susu. Akan tetapi, dalam penerapannya objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty ini masih kurang akan pengunjung dari kalangan generasi z padahal objek wisata edukasi ini telah melakukan beberapa perubahan dan penambahan mengenai citra destinasi dan fasilitas wisata yang

ada pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty. Kampung Susu Dinasty melakukan beberapa perubahan seperti mengiklankan produk atau jasanya melalui media sosial seperti instagram dan tiktok dimana media sosial tersebut banyak digunakan oleh para generasi z Selain itu, iklan yang ditampilkan juga dibuat sedemikian rupa untuk memancing minat para generasi z untuk datang ke kampung Susu Dinasty

Objek Wisata edukasi Kampung Susu Dinasty ini selain dari perubahan citra destinasi tersebut, Kampung Susu Dinasty juga menambahkan beberapa fasilitas wisata yang dapat mengundang kalangan generasi z untuk datang pada objek wisata seperti menambahkan spot foto yang instagramable seperti taman bunga serta layanan foto bersama hewan yang ada pada objek wisata seperti kuda, sapi, kelinci dan lain lain. Hal-hal tersebut terkait dengan perubahan dan pengembangan citra destinasi dan fasilitas wisata yang ada pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty dan diharapkan dapat mengundang para wisatawan generasi z pada objek wisata, namun dalam beberapa bulan terakhir dapat dilihat bahwa masih kurang para wisatawan generasi z yang datang pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty sebagaimana dapat diperhatikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah pengunjung objek wisata

Jenis Kunjungan	Jumlah Pengunjung Bulanan		
	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022
Umum	3.012 orang	2.899 orang	3.709 orang

Jenis Kunjungan	Jumlah Pengunjung Bulanan		
	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022
Edukasi	4.002 orang	4.116 orang	4.364 orang
Total	7.014 orang	7.065 orang	8.073 orang

Sumber: terlampir

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat dua jenis kunjungan yang ada pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty yaitu kunjungan umum dan edukasi. Kunjungan edukasi sendiri merupakan kunjungan yang dilakukan dengan tujuan murni untuk pembelajaran dimana kunjungan ini berisi para anak sekolah yang ingin mempelajari seputar dunia peternakan, khususnya peternakan sapi perah. Sedangkan pada kunjungan umum ini didominasi oleh generasi muda yang memiliki tujuan berkunjung untuk berwisata sambil berfoto-foto.

Kunjungan umum inilah yang menjadi fenomena utama yang diteliti pada penelitian ini. Dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung dari jenis kunjungan umum masih dibawah dari jenis kunjungan edukasi. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z di objek wisata edukasi Kampung Susu.

Dalam penelitian ini, generasi z dipilih sebagai sampel penelitian karena mereka merupakan kelompok demografi yang paling banyak melakukan perjalanan wisata dalam beberapa tahun terakhir. Generasi Z merupakan setiap orang yang lahir dari tahun 1997-2011 dan memiliki karakteristik yang berbeda

dari wisatawan generasi sebelumnya, seperti lebih memilih pengalaman wisata yang unik, tidak terlalu tertarik pada tempat wisata yang biasa-biasa saja, serta lebih aktif dalam mencari informasi melalui media sosial dan internet. Dengan mengetahui pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z di objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola objek wisata untuk meningkatkan daya tarik dan kualitas pelayanan objek wisata, sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjungi objek wisata edukasi Kampung Susu dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Dari penjelasan di atas peneliti menentukan bahwa penelitian ini berjudul **“Pengaruh Citra destinasi Dan Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan GENERASI Z (Studi Pada Objek Wisata Edukasi Kampung Susu Dynasty Tulungagung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah dengan dasar latar belakang, berikut hasil perumusannya:

1. Bagaimana citra destinasi, fasilitas wisata, dan keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty?
2. Apakah citra destinasi memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty?

3. Apakah fasilitas wisata memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty?
4. Manakah dari variabel citra destinasi dan fasilitas wisata yang dominan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan agar bisa menjawab perumusan masalah. Oleh sebab itu, berikut ini tujuan dari penelitian:

1. Untuk mendeskripsikan citra destinasi, fasilitas wisata, dan keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty
4. Untuk mengetahui citra destinasi atau fasilitas wisata yang lebih dominan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada wisatawan generasi z pada objek wisata edukasi Kampung Susu Dynasty.

1.4 Manfaat/Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua manfaat berikut:

1. Manfaat praktis

Manfaat yang diinginkan peneliti bagi perusahaan adalah agar mampu menyelesaikan atau mengungkapkannya fenomena ataupun masalah yang terjadi dalam objek wisata agar perusahaan dapat maju terus dan berkembang.

2. Manfaat teoritis

Manfaat yang diinginkan peneliti secara teoritis yaitu agar bisa menjadi bahan referensi bagi para peneliti berikutnya dengan masalah serupa.

1.5 Batasan Masalah

Peneliti membatasi jumlah populasi yang dipilih yaitu seluruh pengunjung generasi z objek wisata edukasi Kampung Susu Dinasty. Pembatasan penelitian juga dilakukan pada teori atau indikator yang digunakan. Peneliti mengambil beberapa indikator yang berdasarkan penelitian terdahulu sehingga indikator telah teruji sebelumnya.