

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di negara Indonesia merupakan salah satu sektor yang bisa dikatakan sangat penting karena memiliki dampak yang sangat besar bagi perekonomian nasional. Indonesia sendiri memiliki kekayaan alam serta budaya yang sangat luar biasa, mulai dari pantai, gunung, dan situs sejarah serta kebudayaan yang dimiliki oleh setiap daerah yang ada di Indonesia hal-hal itulah yang dapat menjadikan kekayaan nilai akan budaya serta pariwisatanya (1). Dengan dukungan dari pemerintah untuk melakukan pengembangan terhadap industri pariwisata di Indonesia diharapkan dapat terus memberikan dampak yang positif.

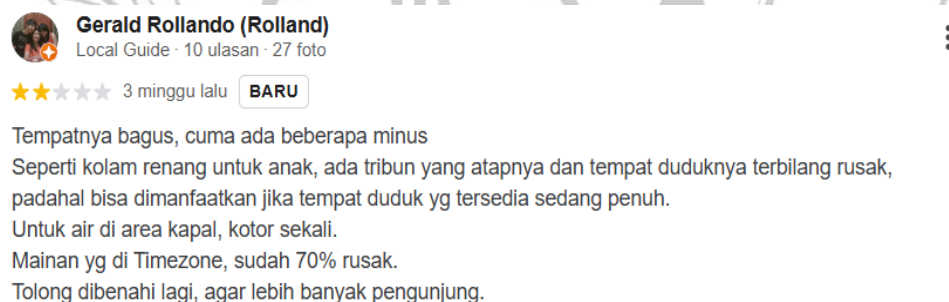
Di industri pariwisata kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator penting bagi pengelola destinasi karena kepuasan pengunjung adalah tujuan dari para pengelola destinasi wisata sehingga para pengelola harus berlomba-lomba supaya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Adapun indikator dari kepuasan pengunjung yaitu sebagai berikut: Kesesuaian harapan, Minat menggunakan kembali, Kesediaan merekomendasikan(2). Kepuasan pengunjung merupakan suatu tingkatan dari perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dari suatu produk dan jasa yang dirasakan dengan harapannya, jadi dapat disimpulkan kepuasan dari pengunjung merupakan perbandingan anatara kinerja dari produk atau jasa yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh pengunjung apabila berada dibawah dari harapan maka pengunjung tidak puas namun jika berada diatas atau sesuai dengan keinginan pengunjung maka pengunjung akan puas(3).

Taman Rekreasi merupakan salah satu bagian penting di dalam industri pariwisata yang dimana bisa memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian suatu daerah terkhususnya di daerah yang memiliki banyak tempat wisata (4). Taman Rekreasi Sengkaling sendiri


sebagai salah satu destinasi legenda yang ada di Kabupaten Malang, Jawa Timur, merupakan salah satu Taman Rekreasi yang sudah berdiri sejak 1950 dan bisa dikatakan menjadi salah satu Taman Rekreasi tertua yang ada di Indonesia. Di era persaingan yang begitu ketat di industri pariwisata Taman Rekreasi Sengkaling dituntut untuk melakukan inovasi supaya dapat bersaing dengan wisata yang ada di Jawa Timur.

Atribut Produk Wisata merupakan komponen dari suatu destinasi wisata dimana, meliputi seluruh aspek pelayanan yang dirasakan dan dinikmati dari mana mereka berasal. Atribut ini mencakup berbagai elemen penting seperti, daya tarik destinasi, fasilitas pendukung, aksesibilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Gabungan dari seluruh faktor tersebut merupakan pengalaman yang menentukan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata(5). Oleh karena itu, pengelolaan karakteristik produk pariwisata yang baik menjadi sangat penting untuk menciptakan daya saing dan keberlanjutan destinasi pariwisata.

Adapun hal yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Atribut Produk Wisata pada Taman Rekreasi Sengkaling di dasari oleh beberapa ulasan pengunjung di Google review sebagai berikut :




Gambar 1. 1 Hasil Ulasan Pengunjung

 **Qalbin Salim**
Local Guide · 46 ulasan · 17 foto

★★★★★ 8 bulan lalu

Bioskop 4d kotor dan bau, audio nya jelek perlu diganti dengan yg lebih jernih. Ruang ganti baju bau pesing, tata ruangnya ngga banget. Bangunan beratap banyak yg bocor. Secara keseluruhan harus diremajakan.

Gambar 1. 2 Hasil Ulasan Pengunjung

 **Anju Faroszali**
Local Guide · 119 ulasan · 136 foto

★★★★☆ setahun lalu

Taman rekreasi yang sudah lama dibangun namun sayang tidak direvitalisasi jadinya banyak yang mangkrak wahana permainan nya,sepi pengunjung coba dikelola lebih baik lagi

Gambar 1. 3 Hasil Ulasan Pengunjung

Berdasarkan pada gambar hasil ulasan, beberapa pengunjung mengeluhkan seperti banyak fasilitas yang disediakan kurang terawat, seperti kamar mandi dan kolam renang yang kotor, wahana yang terkesan ala kadarnya karena kurangnya perawatan, wahana kapal di tengah danau kurang terjaga kebersihannya, bioskop kurang terjaga kebersihannya dan perlu perbaikan pada audionya. Apabila salah satu dari atribut produk wisata seperti fasilitas atau wahana yang disediakan mengalami kerusakan atau terdapat kekuarangan maka akan sangat berdampak terhadap kepuasan wisatawan (6).

Citra Destinasi merupakan sebuah konsep yang sangat subjektif dimana mencakup campuran gambaran mental, kepercayaan, kesan, gagasan, dan perasaan dari suatu daerah atau kota sebagai daerah tujuan wisata (7), jika dilihat secara sederhana merujuk pada kesan seseorang terhadap suatu tempat atau persepsi terhadap suatu area tertentu (8). Citra Destinasi dari Taman Rekreasi Sengkaling di mata beberapa pengunjung memiliki kesan yang baik dan kesan yang kurang baik, kesan yang kurang baik yang dikeluhkan oleh beberapa pengunjung yaitu seperti terdapat

beberapa fasilitas dan wahana yang kurang dijaga perawatannya contohnya banyak wahana dari permainan anak - anak yang kurang terawat dan tidak bisa digunakan seperti banyak mainan di Timezone yang sudah rusak, beberapa bangunan beratap yang sudah rusak dan bocor, beberapa tempat kebersihannya kurang diperhatikan, dan beberapa bangunan serta wahana yang disediakan perlu dilakukan perawatan dan pengecatan kembali. Adapun beberapa kesan yang baik seperti harga tiket yang terjangkau, tempat wisatanya yang sangat luas dan asri banyak ruang hijau, tempatnya sangat sejuk serta cocok untuk wisata keluarga, tempat parkir yang disediakan sangat luas, dan paket outbound yang disediakan sangat recommended serta sudah termasuk permainan flying fox dan tangkap ikan.

Minat Berkunjung Kembali merupakan hasil pengalaman berulang yang dirasakan wisatawan berupa kepuasan setelah mengunjungi suatu destinasi. Selain itu, kepuasan terhadap produk dan layanan serta kualitas layanan yang tinggi memotivasi wisatawan untuk mengunjungi kembali destinasi tersebut (9). Minat merupakan pilihan pribadi yang erat kaitannya dengan sikap, dan minat serta sikap merupakan dasar prasangka terjadinya dalam pengambilan keputusan. Minat berkunjung merupakan respon konsumen terhadap keinginan untuk melihat suatu objek. Minat berkunjung mengambil alih minat membeli dan pada akhirnya membentuk persepsi (10).

Adapun beberapa aspek yang dapat mempengaruhi wisatawan untuk tidak berkunjung kembali yaitu dipengaruhi oleh, fasilitas serta wahana yang kurang memadai, citra negatif akibat ulasan yang buruk, dan harga tiket yang tidak sebanding dengan pengalaman yang diperoleh bisa menjadi aspek yang sangat dipertimbangkan oleh para wisatawan untuk berkunjung kembali hal-hal tersebut berdasarkan dari ulasan pengunjung di Google review (11). Taman Rekreasi Sengkaling merupakan salah satu wisata legendaris yang ada di Malang sehingga para pengunjung terpikirkan dibenaknya untuk melakukan kunjungan kembali untuk

bernostalgia dengan suasana serta wahana yang ada di Taman Rekreasi Sengkaling.

Berdasarkan bukti empiris yang mendukung pentingnya atribut produk wisata dan citra destinasi terhadap minat kembali. Hasil dari beberapa penelitian terdahulu menyatakan atribut produk atau atribut produk wisata dan citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mempengaruhi keputusan berkunjung dan minat berkunjung kembali (12), (13), (14), (15), (16). Namun pada penelitian mengenai (*research gap*) menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan pada citra destinasi terhadap minat kunjungan kembali (17). Berdasarkan hasil uraian diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Atribut Produk Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Taman Rekreasi Sengkaling**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Atribut Produk Wisata berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali pada objek wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM ?
2. Apakah Citra Destinasi berpengaruh Minat Berkunjung Kembali pada objek wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM?
3. Apakah Atribut Produk Wisata dan Citra Destinasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari Atribut Produk Wisata terhadap Minat Berkunjung Kembali pada objek wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali pada objek wisata Taman Rekreasi Sengkaling UMM.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari Atribut Produk Wisata dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat penting bagi praktisi khususnya pengelola dari Taman Rekreasi Sengkaling . Dengan memahami dampak Atribut Produk Wisata dan Citra Destiasi terhadap Minat Berkunjung Kembali, pihak penglola dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Penelitian ini juga akan membantu mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan sehingga pihak pengelola dapat membuat langkah-langkah untuk perbaikan serta melakukan promosi yang tepat sehingga dapat menarik lebih banyak pengunjung dan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran dan manajemen pariwisata. Hasil dari penelitian ini dapat menambah literatur yang ada mengenai hubungan antara Atribut Produk Wisata dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali, serta dapat memberikan wawasan baru untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik yang sama.