

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata merupakan kegiatan wisata yang didukung layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, pengusaha maupun masyarakat. Dampak pariwisata sebagai suatu bisnis adalah memberikan pengaruh terhadap perekonomian masyarakat sekitar. Tingginya kunjungan wisatawan membawa dampak positif terhadap perekonomian masyarakat sekitar. Untuk itu, akhir-akhir ini banyak negara di belahan dunia berlomba-lomba untuk membenahi sektor pariwisatanya dan mengajak sebanyak mungkin wisatawan untuk berkunjung ke negaranya untuk menikmati destinasi-destinasi wisata dengan berbagai cara promosi yang dapat menarik minat berkunjung ke negaranya.

Salah satu negara yang saat ini sangat gencar melakukan promosi wisata untuk menarik wisatawan ke negaranya adalah Indonesia. Dari banyak provinsi yang ada di Indonesia, salah satu provinsi yang sangat potensial untuk dikembangkan sektor pariwisatanya adalah provinsi Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat terkenal akan keindahan alamnya dan ada juga warisan kekayaan sejarahnya yang berbeda dengan

provinsi lain di Indonesia. Terlihat dari kunjungan wisatawan ke provinsi Sumatera Barat setiap tahunnya mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa potensi pariwisata di provinsi Sumatera Barat menjadi salah satu tujuan wisata berskala nasional. Data kunjungan wisatawan sejak tahun 2010 hingga tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Kunjungan Wisatawan Ke Sumatera Barat

Tahun	Jumlah Wisatawan	Pertumbuhan
2010	4.605.991	-
2011	5.140.873	1,16 %
2012	5.886.656	1,45 %
2013	6.310.073	7,19 %
2014	6.661.849	5,57 %
2015	7.022.433	5,41 %

Sumber : Statistik Pariwisata Sumatera Barat 2015

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan kunjungan wisatawan cukup positif dilihat dari tahun ke tahun walau terjadi pertumbuhan yang fluktuatif. Pertumbuhan tertinggi yaitu di tahun 2013 sebesar 7,19%. Selain itu, provinsi Sumatera Barat sendiri banyak sekali daerah-daerah unggulan pariwisata yang menarik untuk dikunjungi, salah satunya adalah kota Pariaman.

Kota Pariaman memiliki pantai yang landai dengan pesona yang indah. Kota Pariaman memiliki banyak objek pariwisata yang sangat memukau para wisatawan. Seperti pesona dan keindahan alam serta keunikan adat istiadat, mulai dari wisata alam sampai wisata budaya tersedia di kota Pariaman. Kota Pariaman memiliki pendapatan dari sektor pariwisata. Berdasarkan data dari buku statistik pariwisata kota Pariaman, tingkat PAD kota Pariaman meningkat pada tahun 2014 dibandingkan tahun 2013. PAD tahun 2014 di sektor pariwisata di targetkan Rp 25.000.000 dan terelalisasi sebesar Rp 37.550.000 yang melebihi target yang telah ditetapkan. Sedangkan tahun 2013 pemerintah menargetkan Rp 15.000.000 dan terealisasi sebesar Rp 26.700.000 (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pariaman, 2015). Peningkatan ini membuktikan bahwa pariwisata kota Pariaman mulai dinikmati para pengunjung.

Kota Pariaman setiap tahunnya selalu dipenuhi berbagai wisatawan baik domestik maupun internasional. Pemerintah dalam tugasnya sebagai pengatur administrasi kota, semakin sering mengadakan berbagai *event* baik itu tingkat nasional maupun internasional. Terbukti dari data statistik wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Kota Pariaman mengalami peningkatan.

Tabel 1.2
Perkembangan Kunjungan Wisatawan Ke Kota Pariaman

No	Tahun	Wisatawan	
		Domestik	Mancanegara
1	2007	508,025	44
2	2008	580,665	71
3	2009	609,669	75
4	2010	640,184	79
5	2011	705,500	81
6	2012	750,200	121
7	2013	791,624	34
8	2014	1.233.668	73

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah pengunjung objek wisata kota Pariaman mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Salah satu objek wisata yang tertarik dikunjungi oleh wisatawan adalah Pantai Gandoriah. Pantai yang terletak di Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman ini menjadi surganya wisata bahari bagi wisatawan lokal Provinsi Sumatera Barat. Berbagai alasan yang menjadikan pantai ini begitu diminati adalah keindahan serta wisata kulinernya. Berhadapan dengan beberapa pulau kecil yang menjadikan keindahan tersendiri untuk berekreasi di pantai ini. Alasan lain yang menambah daya tarik Pantai Gandoriah yaitu kulinernya. Berbagai jenis masakan tradisional yang disajikan kepada wisatawan begitu beragam.

Selain keindahan pantai dan kulinernya, Pantai Gandoriah sangat mudah untuk di akses dari berbagai daerah di sekitar Kota Pariaman. Tersedianya stasiun kereta api dan terminal bus yang dekat dari pantai tersebut menjadikan nilai tambah untuk memikat wisatawan datang ke Pantai Gandoriah.

Selain itu Kota yang bermotto Sabiduaik Sadayuang ini juga memiliki enam pulau kecil yang tak berpenghuni yang sedang dikembangkan sarana dan prasarannya sebagai destinasi wisata oleh Pemerintah Kota Pariaman yaitu Pulau Angso Duo, Pulau Kasiak, Pulau Tengah, Pulau Ujung, Pulau Gosong, dan Pulau Bando. Sebelum tahun 2013, Pantai Gandoriah belum menjadi pusat perhatian oleh wisatawan, pengunjung yang datang kepantai tidak terlalu banyak, kecuali ketika ada moment-moment tertentu seperti liburan sekolah, lebaran dan perayaan budaya *tabuik*. Hal ini mengakibatkan wisata Pantai Gandoriah menjadi kaku. Pemerintah Kota Pariaman pun juga belum terlalu serius dalam mengembangkan wisata sehingga mengakibatkan pusat pariwisata Pantai Gandoriah lambat berkembang.

Mulai tahun 2013, Pemerintah kota sudah meningkatkan perhatian secara serius terhadap objek wisata di Pantai Gandoriah dan menetapkan Pantai Gandoriah dan Pulau Angso Duo sebagai objek wisata unggulan, dari sekian banyak objek wisata yang dimilikinya. Salah satu faktor yang menyebabkan terpilihnya Pantai Gandoriah sebagai objek wisata unggulan adalah posisinya yang strategis berada sekitar 10 km dari pusat kota, sehingga mempermudah akses para wisatawan. Pembangunan fasilitas-fasilitas wisata disekitar pantai juga dilakukan oleh Pemerintah Kota

Pariaman seperti, tempat duduk santai, taman, tempat bermain anak, panggung acara, tempat sholat, dan wc umum agar pengunjung nyaman selama berwisata. Panorama laut memang menjadi keunggulan utama Pantai Gandoriah. Di lepas pantainya setidaknya terdapat gugusan enam pulau kecil yang terlihat bagaikan penghias cakrawala yaitu, Pulau Kasiak, Pulau Angso, Pulau Tengah, Pulau Ujung, Pulau Gosong dan Pulau Bando. Sebagian besar pulau ini dapat disinggahi dengan waktu tempuh perjalanan sekitar 10 menit dari pusat kota. Disamping menikmati keindahan panoramanya, pantai ini juga menyajikan berbagai aktivitas rekreasi laut yang bisa menjadi pilihan, seperti renang dan berselancar.

Pantai Gandoriah mengalami kenaikan jumlah wisatawan bisa disebabkan karena pemeliharaan dari pengelola objek wisata yang baik, sehingga jumlah wisatawan meningkat karena adanya rekomendasi dari teman atau kerabat yang mengatakan kalau objek wisata tersebut tepat untuk dikunjungi sebagai pengisi waktu liburan seperti adanya postingan-postingan tentang objek wisata di media sosial, *blog*, *website*, dan lain- lain atau dapat dikatakan adanya *review* atau ulasan dari wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata di Kota Pariaman melalui media elektronik. Ini termasuk kepada WOM yang berbasis teknologi. Hal ini ini biasa disebut dengan istilah E-WOM (*Electronic Word of Mouth*). E-WOM sendiri dapat diartikan sebagai pernyataan positif atau negatif yang dibuat oleh pelanggan potensial, aktual, atau mantan pelanggan mengenai sebuah produk atau perusahaan yang dibuat tersedia untuk banyak orang dan lembaga melalui internet (Hennig- Thurau *et al*, 2004).

Untuk mewujudkan E- WOM positif, para pengunjung objek wisata harus memperoleh pengalaman yang menyenangkan atas produk dan jasa yang mereka dapatkan pada objek wisata tersebut terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah.

Keputusan kunjungan wisata dapat diciptakan apabila citra destinasi (*destination image*) wisata Pantai Gandoriah memang baik adanya. Citra destinasi (*destination image*) wisata Pantai Gandoriah yang mengedepankan konsep panorama laut yang menjadi keunggulan utama di pantai tersebut. Berbagai alasan yang menjadikan pantai ini begitu diminati adalah keindahan serta wisata kulinernya. Berhadapan dengan beberapa pulau kecil yang menjadikan keindahan tersendiri untuk berekreasi di pantai ini. Disamping menikmati keindahan panoramanya, pantai ini juga menyajikan berbagai aktivitas rekreasi laut yang bisa menjadi pilihan, seperti renang dan berselancar serta festival budaya *tabuik* yang diadakan tiap tahunnya yang menjadi daya tarik wisata sehingga pengunjung benar-benar merasa puas dalam mengambil keputusan untuk berkunjung ke Pantai Gandoriah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) Dan Citra Destinasi (*Destination Image*) Terhadap Keputusan Kunjungan Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman ?
- b. Bagaimana pengaruh citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman.
- b. Pengaruh citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi akademisi, yaitu untuk bahan referensi penelitian tentang pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman, khususnya manajemen pemasaran.
- b. Bagi praktisi, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi dan informasi mengenai pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman
- c. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mengetahui aspek mana yang berperan didalam potensi wisata pada kawasan Pantai Gandoriah kota Pariaman melalui E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk lebih mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka penelitian ini hanya mencakup dua sumber informasi yang diterima masyarakat dalam keseharian, yaitu sumber komersil dan sumber pribadi, dengan lebih mengkhususkan

kepada pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman. Hal ini dilatar belakangi oleh landasan teori dan penelitian yang menggambarkan sumber ini sebagai bahan pertimbangan yang cukup kuat.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai hal-hal yang akan diuraikan dalam penulisan skripsi ini, maka disusun pembahasan yang terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan, bab ini berisi latar belakang yang mendasari munculnya masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II Tinjauan literatur, bab ini membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian dan menjadi dasar acuan teori yang relevan untuk menganalisis penelitian, konsep variabel, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model empiris penelitian.
- BAB III Metode penelitian, bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan operasional variabel, dan metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini terdiri dari profil responden, karakteristik responden, analisis deskripsi variabel penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

