

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki pertumbuhan yang pesat. Hampir seluruh negara di dunia mempromosikan daya tarik wisata yang mereka miliki untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin sehingga menjadi sumber devisa negara. Kebutuhan manusia akan berwisata juga ikut mempengaruhi pertumbuhan pariwisata dunia. Selama 60 tahun terakhir, pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang pertumbuhannya sangat pesat (*United Nations World Tourism Organization - UNWTO, 2006*). Pariwisata adalah kegiatan yang kompleks, multidisipliner dan multidimensional, yang melibatkan berbagai sektor termasuk pemerintah dan para pemangku kepentingannya; bisnis, masyarakat, dan wisatawan. Pariwisata adalah salah satunya sektor industri dengan pertumbuhan tercepat dan sektor dukungan ekonomi global (Yollanda, Wardi & Abror, 2018).

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadikan pariwisata sebagai sektor penghasil devisa terbesar kedua setelah minyak dan gas. Keberadaan ini didukung oleh kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dan kaya akan sumber daya alam serta suku dan budaya yang beragam yang menjadikan Indonesia salah satu tujuan wisata dunia yang menarik. Pariwisata di Indonesia memiliki peran penting bagi perekonomian Indonesia, karena dapat memberikan tambahan devisa dan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu pariwisata dapat meningkatkan ekonomi masyarakat

sekitar objek wisata, seperti membuka usaha penginapan, restoran, toko *souvenir* yang menjual berbagai cendramata, jasa pemandu atau penunjuk jalan. Hal tersebut dapat dibuktikan banyaknya pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan, kuliner khas daerah dan *souvenir* disekitar lokasi objek wisata. Pesatnya perkembangan industri pariwisata akan membawa pemahaman dan pengertian antar budaya melalui interaksi pengunjung wisata (*touris*) dengan masyarakat lokal, tempat daerah wisata tersebut. Dengan adanya pariwisata ini, apabila dikelola dan dikembangkan secara profesional, maka akan dapat menciptakan efek pengganda (*multiplier effects*) dalam perekonomian daerah yang bersangkutan (Anggiyatma,2013).

Sumatera Barat merupakan daerah yang memiliki daratan seluas 42.296,30 km yg setara 2,17% luas Indonesia (Data Statistik Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang 2018). Dikaruniai panorama keindahan alam yang tinggi, kaya akan keanekaragaman hayati dan keindahan alamnya mulai alam bebas, satwa liar, pulau, hutan hujan tropis, hingga pantai yang indah. Sehingga menjadikan Sumatra Barat memiliki potensi yang sangat baik untuk mengembangkan industri dibidang pariwisata. Pengembangan industri pariwisata merupakan solusi yang baik untuk meningkatkan perekonomian masyarakat di Sumatera Barat khususnya Mentawai.

Kepuasan terhadap wisata yang dirasakan wisatawan dapat mendatangkan kembali wisatawan untuk berkunjung kembali kewisata yang sudah pernah dikunjunginya, serta pengalaman yang dirasakan wisatawan selama berkunjung. Pengalaman yang didapatkan oleh wisatawan berasal dari potensi objek-objek wisata yang dikelola dengan baik serta kualitas dari wisata tersebut. Nguyen

(2020) dan Som & Badarneh (2011) yang menyatakan bahwa *Tourist Satisfaction* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *revisit intention*. Assaker (2011) menyatakan kepuasan turis adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja jasa pada saat perjalanan wisata yang dirasakan dengan paket wisata yang dijanjikan sebelumnya. Kepuasan turis ini bisa dirasakan mulai dari pembuatan visa, imigrasi, hingga kunjungan ke objek wisata. Kepuasan turis adalah hasil dari interaksi antara pengalaman turis pada area destinasi dan ekspektasi yang mereka punya tentang destinasi yang dikunjungi.

Tourist experience adalah pengalaman yang didapatkan oleh wisatawan ketika berkunjung ke objek wisata baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Melalui pengalaman yang tepat dan menarik yang diberikan membuat wisatawan merasakan sensasi atau hal yang berbeda dalam produk atau jasa sehingga pelanggan merasa puas. hasil penelitian Nguyen (2020) dan Som and Badarneh (2011) yang menyatakan bahwa *Tourist Satisfaction* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *revisit intention*.

Destination image Assaker (2011) menyatakan bahwa dari informasi yang di dapat, turis dapat mempunyai gambaran keseluruhan mengenai *Destination image* dari perjalanan wisatanya pada saat turis melakukan kunjungan pada objek wisata tersebut. *Destination image* merupakan inti dari suatu perjalanan wisata dimana para turis mempunyai persepsi yang berbeda-beda mengenai apa yang turis lihat dari sebuah destinasi yang dikunjungi. Turis dapat menilai *Destination*

image dari sebuah negara dari wisata alam, tempat bersejarah, pantai, infrastruktur, cuaca, fasilitas perbelanjaan, hingga penilaian mengenai karakteristik penduduk lokal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyo, Adnan, dan Agung (2016) menunjukkan hasil bahwa *destination image* berpengaruh terhadap *revisit intention*.

Diantara banyaknya objek wisata di Sumatera Barat, Mentawai adalah salah satu destinasi wisata yang cukup banyak diminati oleh Wisatawan Asing. Dari pusat Kota Padang hanya memerlukan waktu 9 jam untuk sampai ke Pelabuhan Mentawai yang terdapat di Pulau Mentawai dan juga dapat ditempuh 65 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Mentawai sangat mudah untuk di akses dari berbagai daerah di sekitar Kota Padang. Tersedianya kapal untuk menuju Mentawai dan mudah di akses dengan kendaraan pribadi. Menjadikan nilai tambah untuk memikat wisatawan datang ke Pulau Mentawai

Mentawai merupakan destinasi wisata yang memiliki kekhasan sebagai potensi pariwisata budaya. Salah satu daerah yang masih memiliki suku pedalaman di Dunia menjadikan daya tarik tersendiri bagi para Peneliti Nasional maupun Mancanegara, kekhasan tersebut didukung pula dengan komoditas lainnya. Diantaranya beberapa sumber daya langka yang dimiliki Mentawai yakni : ombak pantai nomor lima di dunia dengan ketinggian 3 sampai 4 meter, jenis primata (kera), jenis tumbuhan yang 65% langka dan dijadikan obat-obatan, tata cara pengobatan dan penyembuhan orang sakit, proses pembuatan material dan teknik tattoo yang masih tradisional, shaman yang memiliki kekuatan magis yang dinamakan 'sikerei', sistem kehidupan dan mata pencaharian yang sangat

tergantungan dengan alam (Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kab.Mentawai, 2019).

Mentawai merupakan salah satu objek wisata favorit bagi asing. Karena memiliki keindahan eksotis dengan pasir putih, serta memiliki keindahan biota bawah laut yg masih terjaga, mentawai memiliki banyak daya tarik di antaranya:

1. Bagi wisatawan yang hobi sekali *Surfing*, bisa membawa perlengkapan *surfingnya* ke pulau ini. Jika beruntung, wisatawan akan mendapatkan ombak besar dari pulau ini, yang merupakan ciri khas dari Pulau Mentawai.
2. Bagi wisatawan yang hobi berenang, bawalah perlengkapan berenangnya. Wisatawan bisa berenang di bibir pantai,
3. Untuk pecinta *snorkeling*, wisatawan bisa menikmati keindahan bawah laut Pulau Mentawai ini dengan melihat berbagai jenis keanekaragaman terumbu karang dan ikan hias yang masih alami.
4. Bagi wisatawan dan keluarga yang suka permainan air, sudah terdapat permainan air seperti *banana boat* yang bisa membuat adrenalin anda semakin terpacu.
5. Jika wisatawan merasa belum puas seharian di Mentawai, wisatawan bisa menginap di pulau ini, pengelola juga menyediakan penginapan semacam *homestay* untuk bermalam bagi wisatawan.
6. Bagi wisatawan yang suka dengan berkemah, wisatawan juga bisa membuat tenda untuk bermalam di pulau ini.

Setiap tahunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Mentawai selalu meningkat setiap tahunnya, seperti terlihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kepulauan Mentawai

Jumlah Kunjungan Wisatawan	Jumlah Kunjungan Wisatawan		
	2019	2018	2017
Wisatawan Nusantara	17 723	13 992	11 236
Wisatawan Mancanegara	12 325	9 833	7 982
Jumlah	30 048	23 825	19 218

Tahun 2017-2019

Sumber: BPS. Kepulauan Mentawai Tahun 2020

Meningkatnya jumlah wisatawan menunjukkan bahwa Kepulauan Mentawai mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Menurut Darnell dan Jhonson, 2001), Salah satu konsep yang perlu diperhatikan adalah *revisit intension* dikarenakan banyaknya tempat wisata yang menarik sehingga menggaraf wisatawn baru semakin sulit, sehingga kunjungan kembali wisatawan yang sudah ada menjadi lebih penting saat ini. Sopyan, (2015) menyatakan bahwa minat kunjung ulang (*Revisit intention*) atau minat kunjung ulang atau kembali adalah keinginan yang kuat dari pengunjung untuk kembali berkunjung diwaktu yang akan datang sebagai respon langsung pasca kunjungan pada waktu lampau

Revisit intention dipengaruhi beberapa faktor. Penelitian Purnama dan Wardi (2019) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi *revisit intention* diantaranya adalah *Destination Image, Tourists Satisfaction, and Tourists Experience*. Untuk itu penulis menggunakan faktor *Destination Image, Tourists*

Satisfaction, and Tourists Experience yang mempengaruhi *Revisit intention* wisatawan ke Kepulauan Mentawai.

Revisit intention dipengaruhi beberapa faktor. Penelitian Purnama dan Wardi (2019) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi *revisit intention* diantaranya adalah *Destination Image, Tourists Satisfaction, and Tourists Experience*. Untuk itu penulis menggunakan faktor *Destination Image, Tourists Satisfaction, and Tourists Experience* yang mempengaruhi *Revisit intention* wisatawan ke Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang pariwisata yang berkaitan dengan minat kunjungan ulang wisatawan di Pulau Mentawai. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Tourist Satisfaction, Tourist Experience, Dan Destination Image Terhadap Revisit Intention* Wisatawan Mancanegara Ke Mentawai Sumatera Barat.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *tourists satisfaction* terhadap *revisit intention* wisatawan mancanegara di Kepulauan Mentawai Sumatera barat
2. Bagaimana pengaruh *tourist experience* terhadap *revisit intention* wisatawan mancanegara ke di Kepulauan Mentawai Sumatera barat
3. Bagaimana pengaruh *destination image* terhadap *revisit intention* wisatawan mancanegara di Kepulauan Mentawai Sumatera barat

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *tourists satisfaction* terhadap *revisit intention* wisatawan mancanegara di Kepulauan Mentawai Sumatera Barat
2. Untuk menganalisis pengaruh *tourist experience* terhadap *revisit intention* mancanegara di Kepulauan Mentawai Sumatera Barat
3. Untuk menganalisis pengaruh *destination image* terhadap *revisit intention* wisatawan mancanegara di Kepulauan Mentawai Sumatera Barat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para akademis yang ingin meneliti dengan topic *tourists satisfaction*, *tourist experience*, *destination image* terhadap kunjungan wisatawan mancanegara ketika berkunjung ke Mentawai.

1.4.2. Bagi Praktisi Pariwisata di Kabupaten Kepulauan Mentawai

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para pelaku industri pariwisata di Kabupaten Kepulauan Mentawai, khususnya dalam bidang penyediaan agar dapat membuat strategi yang lebih baik untuk persaingan dan pengembangan Mentawai

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti berfokus kepada persepsi Wisatawan Mancanegara *tourist satisfaction*, *tourist experience* dan

destination image yang berdampak terhadap niat berkunjung ulangan *revisit intention* di Kepulauan Mentawai Provinsi Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam proses penelitian ini sistematika pembahasan yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan diuraikan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan karya ilmiah penelitian.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab Tinjauan Literatur berisi tentang landasan teori penunjang penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pikiran, dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian berisi variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan deskripsi objek penelitian, analisis kuantitatif, interpretasi hasil hasil penelitian serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab Penutup berisi kesimpulan, keterbatasan, saran dan implikasi yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian bagi pihak yang berkepentingan.