

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu obyek wisata untuk menarik kunjungan wisatawan merupakan salah satu bukti kemampuan pihak manajemen dalam mengelola segala macam aktivitas yang berkaitan dengan fasilitas, sarana dan prasarana, serta pemberian layanan yang baik bagi wisatawan. Kemampuan dalam mengelola obyek wisata yang baik akan memberikan kontribusi pada semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung di obyek wisata yang bersangkutan. Banyaknya wisatawan yang berkunjung pada suatu obyek wisata akan memberikan kontribusi positif dalam bentuk keuntungan finansial bagi banyak pihak antara lain bagi masyarakat sekitar, bagi para penanam modal dan bagi pemerintah daerah.

Memahami akan arti penting pengelolaan obyek wisata bagi banyak pihak tersebut maka pengelolaan obyek wisata harus dilakukan secara profesional. Pengelolaan obyek wisata secara profesional akan memberikan dampak pada peningkatan citra obyek wisata yang bersangkutan dan pada akhirnya akan meningkatkan kunjungan wisatawan ke suatu obyek wisata. Penelitian ini adalah penelitian replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qu *et al.*, (2011) dengan mengambil obyek penelitian Desa Panglipuran. Desa Panglipuran adalah salah satu obyek wisata desa tradisional yang terdapat di Desa Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Badung, Bali.

Sebagai salah satu tujuan wisata baru di Bali, pihak manajemen obyek wisata Desa Panglipuran mengelola sistem manajemen obyek wisata dengan profesional. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke Desa Panglipuran. Desa Panglipuran yang berada di Bali memiliki pemandangan yang indah dan mempesona. Citra pulau Bali sebagai daerah tujuan wisata nasional maupun internasional turut menyumbangkan kemudahan bagi pihak manajemen dalam mengelola Desa Panglipuran sebagai obyek tujuan wisata. Namun demikian, pihak manajemen tidak saja hanya mengandalkan citra pulau Bali yang telah dikenal luas sebagai daerah kunjungan wisata. Pengelolaan manajemen yang profesional akan menentukan keberhasilan pihak manajemen Desa Panglipuran dalam mendatangkan wisatawan. Bali mempunyai banyak tempat wisata yang menarik seperti: Tanah Lot, Pantai Pandawa, Kebun Raya Bedugul, Pura Uluwatu, Pantai Kuta, Pantai Sanur dll. Banyaknya tempat wisata di Pulau Bali yang menarik namun penulis memilih Desa Panglipuran sebagai obyek wisata yang diteliti karena Desa Panglipuran mempunyai suatu hal yang berbeda yaitu memiliki suasana desa yang tradisional atau unik. Hal ini telah dibuktikan dari studi pendahuluan yang dilakukan pada beberapa responden diketahui bahwa mereka yang telah berkunjung ke Desa Panglipuran memiliki niat yang tinggi untuk berkunjung kembali ke Desa Panglipuran di waktu yang akan datang. Survei yang dilakukan diketahui bahwa wisatawan sangat terkesan pada budaya Bali khususnya Desa Panglipuran yang menjunjung tinggi nilai budaya dan kearifan penduduk Desa Panglipuran pada alam sekitarnya. Selain itu, para wisatawan juga menyatakan bahwa Desa Panglipuran memiliki keunikan

yang hampir tidak ada di daerah wisata lainnya di Indonesia. Hal inilah yang menyebabkan wisatawan bersedia merekomendasikan Desa Panglipuran kepada keluarga maupun teman-teman mereka. Keelokkan dan keunikan Desa Panglipuran diceritakan para wisatawan kepada keluarga dan orang lain dan direkomendasikan Desa Panglipuran sebagai salah satu obyek tujuan wisata di Bali.

Keberhasilan pihak manajemen Desa Panglipuran karena pihak manajemen Desa Panglipuran mampu menciptakan atau membentuk citra yang baik dari Desa Panglipuran pada para wisatawan. Wisatawan menyatakan bahwa Desa Panglipuran memiliki pemandangan yang unik dan berbeda dibandingkan obyek wisata lain yang terdapat di Bali. Selain itu, citra kognitif dan citra afektif dari Desa Panglipuran dibangun melalui berbagai aspek seperti kualitas layanan yang baik, atraksi budaya yang disajikan pada waktu-waktu tertentu, lingkungan fisik dan infrastruktur yang baik, dan pengelolaan daerah wisata yang menarik yang membuat aktivitas wisatawan menjadi lebih lebih nyaman.

Pihak manajemen Desa Panglipuran juga mampu mengelola citra Desa Panglipuran hingga menyebabkan para wisatawan memiliki pengalaman yang baik dan memiliki tingkat ketertarikan secara emosional yang tinggi pada Desa Panglipuran. Secara emosional, wisatawan wisatawan merasa senang, gembira, rasa takjub dengan Desa Panglipuran hingga terbangunlah citra yang baik dari Desa Panglipuran di mata wisatawan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis ingin membuktikan secara empiris, apakah pembangunan citra dari Desa Panglipuran baik secara kognitif, unik dan

afektif telah mampu membangun citra Desa Panglipuran secara keseluruhan dan dapat mempengaruhi niat wisatawan untuk berkunjung kembali serta merekomendasikan Desa Panglipuran kepada orang lain.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh citra kognitif, citra unik dan citra afektif terhadap niat untuk berkunjung kembali?
2. Bagaimana pengaruh citra kognitif, citra unik dan citra afektif terhadap niat untuk merekomendasikan?
3. Apakah terdapat perbedaan penilaian wisatawan terhadap variabel citra kognitif, citra unik, citra afektif, niat untuk berkunjung kembali dan niat untuk merekomendasikan berdasarkan perbedaan frekuensi kunjungan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra kognitif, citra unik dan citra afektif terhadap niat untuk berkunjung kembali.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra kognitif, citra unik dan citra afektif terhadap niat untuk merekomendasikan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan penilaian wisatawan terhadap variabel citra kognitif, citra unik, citra afektif, niat untuk

berkunjung kembali dan niat untuk merekomendasikan berdasarkan perbedaan frekuensi kunjungan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain adalah:

1. Bagi manajemen Desa Panglipuran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pihak pengelola Desa Panglipuran dalam mengelola Desa Panglipuran sebagai tempat tujuan wisata di Bali melalui pembentukan citra Desa Panglipuran melalui citra kognitif, unik dan afektif.

2. Bagi calon pengunjung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi sekiranya dapat digunakan sebagai resensi tempat kunjungan wisata di Bali.

3. Bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi model hubungan antara citra dengan loyalitas dalam bentuk niat untuk berkunjung kembali dan niat untuk merekomendasikan suatu obyek, produk atau layanan sebuah perusahaan/obyek wisata.

1.5. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab satu menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab dua menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian ini khususnya mengenai citra, destinasi wisata, niat untuk berkunjung kembali, niat untuk merekomendasikan, penelitian terhadhulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab tiga menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari bentuk penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen serta metode analisis data yang digunakan.

Bab IV : Analisis Data

Bab empat menjelaskan hasil analisis data yang telah dilakukan dan interpretasi hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab lima menjelaskan tentang kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan keterbatasan penelitian.