

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata terbukti memberikan kontribusi positif bagi Indonesia. Kontribusi tersebut terdiri dari peningkatan pendapatan daerah, peningkatan jumlah lapangan kerja, pengurangan jumlah pengangguran, peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekitar destinasi, dan mengoptimalkan pembangunan regional (Novitaningtyas, 2017). Peningkatan pendapatan daerah terlihat melalui penerimaan retribusi dan pajak dari objek wisata, industri kerajinan, perhotelan, transportasi dan restoran. Selain itu, pariwisata di Indonesia juga menarik kunjungan dari wisatawan mancanegara. Kondisi tersebut menyumbang devisa dari industri pariwisata bagi Indonesia.

Walaupun demikian, kondisi pariwisata di Indonesia saat ini terpuruk karena terdampak pandemi covid-19. Dampak tersebut terlihat dari menurunnya kedatangan wisatawan baik mancanegara maupun domestik dikarenakan pembatalan pemesanan secara besar-besaran dan pembatasan wilayah (Sugihamretha, 2020). Menurunnya kunjungan wisatawan berdampak terhadap penurunan pendapatan dari pelaku usaha di bidang pariwisata. Kondisi tersebut menjadi penyebab banyak tenaga kerja di industri pariwisata dirumahkan.

Para pemangku kepentingan dalam hal ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Pemerintah Daerah, Intitusi Pendidikan, Media dan para pelaku pariwisata berupaya memulihkan kondisi pariwisata di era kenormalan baru dengan meningkatkan minat berkunjung wisatawan. Minat berkunjung wisatawan merupakan keinginan dari wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata yang diukur berdasarkan keaktifan mencari info wisata, kemantapan berkunjung dan keputusan untuk berkunjung (Mauludin, 2017; Surgawi & Sutopo, 2016). Salah satu strategi pemulihan destinasi wisata yaitu dengan menerapkan kebijakan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment*) (Solemede *et al.*, 2020). Penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE di destinasi wisata diwujudkan dengan penyediaan fasilitas tempat cuci tangan dan ketersediaan *hand sanitizer*, tanda himbauan penggunaan masker, pengecekan suhu tubuh, tanda jaga jarak, dan penyemprotan cairan disinfektan secara berkala.

Salah satu destinasi wisata yang menerapkan CHSE adalah kawasan Balai Ekonomi Desa (Balkondes) Borobudur. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke desa wisata yang ada di kawasan Balkondes Borobudur selama masa adaptasi kebiasaan baru. Kawasan Balkondes Borobudur dibangun oleh BUMN untuk dikelola dan dikembangkan oleh masyarakat melalui Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) dalam rangka pariwisata berkelanjutan (Hidayah & Agustinah, 2019). Balkondes yang ada di kawasan Borobudur terdiri dari 20 desa yang

termasuk dalam wilayah Kecamatan Borobudur. Daftar Desa Wisata di Kawasan Balkondes Borobudur dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1. Daftar Desa Wisata di Kawasan Balkondes Borobudur

No	Nama Desa Wisata	Alamat
1	Tuksongo	Desa Tuksongo, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
2	Wringinputih	Desa Wringinputih, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
3	Wanurejo	Desa Wanurejo, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
4	Tanjungsari	Desa Tanjungsari, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
5	Majaksingi	Desa Majaksingi, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
6	Kenalan	Desa Kenalan, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
7	Kembanglimus	Desa Kembanglimus, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
8	Giritengah	Desa Giritengah, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
9	Karanganyar	Desa Karanganyar, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
10	Karangrejo	Desa Karangrejo , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
11	Kebonsari	Desa Kebonsari , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
12	Bigaran	Desa Bigaran , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang

No	Nama Desa Wisata	Alamat
13	Borobudur	Desa Borobudur, Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
14	Bumiharjo	Desa Bumiharjo , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
15	Candirejo	Desa Candirejo , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
16	Tegalarum	Desa Tegalarum , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
17	Sambeng	Desa Sambeng , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
18	Ngadiharjo	Desa Ngadiharjo , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
19	Ngargogondo	Desa Ngargogondo , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang
20	Giripurno	Desa Giripurno , Kecamatan Borobudur, Kabupaten Magelang

Sumber: *balkondesborobudur.com*, 2021

Hidayah & Agustinah (2019) menjelaskan bahwa kecenderungan perilaku wisatawan berkembang mengikuti tren konsep wisata alam pedesaan. Sebagian dari wisatawan berminat untuk melakukan kegiatan wisata berbasis alam, budaya, dan kearifan lokal. Kondisi tersebut mendukung berkembangnya desa wisata sebagai destinasi wisata yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan wisatawan. Walaupun demikian, minat berkunjung wisatawan terhadap desa wisata bersifat dinamis sehingga perlu diidentifikasi faktor-faktor yang diduga dapat meningkatkan minat

wisatawan untuk mengunjungi desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur.

Daya tarik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat berkunjung wisatawan ke suatu destinasi wisata. Beberapa peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap minat berkunjung wisatawan (Marpaung, 2019; Saputro, Sukimin, & Indriastuty, 2020; Sulastri, Rapini, & Kristiyana, 2018). Daya tarik dijelaskan sebagai keindahan, keunikan dan nilai yang terkandung dalam keanekaragaman budaya dan kekayaan alam yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung (Marpaung, 2019). Jika destinasi wisata memiliki potensi daya tarik wisata alam maupun budaya yang semakin unik maka hal tersebut dapat menjadi ciri khas daya tariknya. Dengan memiliki ciri khas yang unik maka dapat meningkatkan minat berkunjung wisatawan.

Adapun kualitas pelayanan yang disediakan oleh destinasi wisata juga dipertimbangkan sebagai faktor yang mempengaruhi minat kunjungan wisatawan. Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan (Purba & Simarmata, 2018). Terdapat dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan, lima dimensi tersebut yaitu (1) reliabilitas atau keandalan, (2) daya tanggap, (3) jaminan, (4) empati dan (5) bukti langsung (Handayani & Dedi, 2017; Novitaningtyas et al., 2021; Saputro et al., 2020; Schiffman & Kanuk, 2008). Semakin berkualitas pelayanan untuk wisatawan maka akan cenderung meningkatkan minat berkunjung wisatawan ke destinasi wisata

(Ramadhan, 2016; Saputro et al., 2020). Selain itu, Marpaung (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung wisatawan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan paling kuat jika dibandingkan dengan variabel lain (Atallarick et al., 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan dipertimbangkan sebagai variabel yang diduga mempengaruhi minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur.

Lebih lanjut dijelaskan harga yang ditetapkan oleh destinasi wisata mempunyai pengaruh terhadap minat kunjungan wisatawan. Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa pada waktu tertentu dan tempat tertentu (Surgawi & Sutopo, 2016). Peneliti terdahulu telah mempertimbangkan harga sebagai variabel yang mempengaruhi (Ramadoni & Rumorong, 2019; Saputro et al., 2020; Surgawi & Sutopo, 2016). Walaupun demikian, masih terdapat kesenjangan (*gap*) pada hasil penelitian-penelitian terdahulu. Ramadoni & Rumorong (2019) membuktikan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Surgawi & Sutopo (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh variabel harga terhadap minat berkunjung signifikan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian lainnya yang menyebutkan bahwa pengaruh harga terhadap minat berkunjung wisatawan tidak signifikan (Saputro et al.,

2020). Dengan demikian, pengaruh variabel harga terhadap minat berkunjung wisatawan perlu diteliti lebih lanjut.

Di masa adaptasi kebiasaan baru, desa wisata yang ada di kawasan Balkondes Borobudur telah mengelola daya tariknya, meningkatkan pelayanan berdasarkan CHSE, dan juga menyesuaikan harga paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis bagaimana pengaruh daya tarik, kualitas pelayanan dan harga terhadap minat berkunjung wisatawan. Melalui penelitian ini dapat diketahui bagaimana pengaruh dari variabel-variabel tersebut, sehingga dapat menjadi evaluasi bagi pengelola desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur untuk meningkatkan daya tarik, kualitas pelayanan, dan menawarkan harga yang sesuai dalam rangka meningkatkan minat berkunjung wisatawan. Jika jumlah kunjungan wisatawan meningkat, diharapkan keberadaan bisnis pariwisata yang ada di kawasan Balkondes Borobudur dapat terus berkembang dan berkelanjutan sehingga memberikan manfaat bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dapat pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh dari daya tarik terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur.
2. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur.
3. Untuk menguji pengaruh dari harga terhadap minat berkunjung wisatawan pada desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi studi manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran yang terkait daya tarik, kualitas pelayanan, harga dan minat beli, terutama pada destinasi wisata.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur dalam rangka mengembangkan daya tarik, meningkatkan kinerja pelayanan, dan menawarkan harga yang sesuai agar minat berkunjung wisatawan ke desa wisata di kawasan Balkondes Borobudur dapat ditingkatkan.

1.5. Batasan Penelitian

Agar lebih fokus dalam penelitian, maka peneliti membatasi penelitian ini pada variabel (1) daya tarik wisata yang diukur berdasarkan *something to see, something to do, dan something to buy*, (2) variabel kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, (3) variabel harga yang diukur berdasarkan keterjangkauan harga, kesesuaian harga, dan daya saing harga, serta (4) minat berkunjung wisatawan yang diukur berdasarkan keaktifan mencari informasi, kemantapan berkunjung, dan keputusan untuk melakukan kunjungan. Penelitian dilaksanakan hanya di desa wisata yang ada di kawasan Balkondes Borobudur dengan menggunakan responden wisatawan yang berkunjung. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dibatasi sebagai unidimensional yaitu variabel yang memiliki dimensi-dimensi dan merupakan satu kesatuan konsep sehingga pengukurannya bersifat tunggal.