

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan teknologi di dunia menyebabkan terjadi perpindahan seseorang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Dengan hal tersebut, terdapat munculnya berbagai tempat destinasi wisata untuk dijadikan tempat hiburan atau dapat dijadikan tempat wisata beredukasi.

Indonesia merupakan salah satu negara besar yang memiliki potensi daya tarik wisata dikarenakan banyaknya tempat destinasi dan budaya yang beragam macam. Dengan memiliki banyaknya budaya yang beraneka ragam, Indonesia menjadi salah satu negara yang menghasilkan wisatawan dalam negeri dan mancanegara. Dalam kutipan yang ditulis oleh Dzulfiqar (2018) dalam *Good News From Indonesia*, Indonesia merupakan negara yang dihimpit oleh dua benua dan dua samudera yang menyebabkan Indonesia menjadi negara kepulauan terbesar di dunia. Oleh karena keadaan tersebut pada tahun 2011 menteri Kebudayaan dan Pariwisata, Jero Wacik memberikan informasi untuk penggantian *brand* pariwisata Indonesia yang sebelumnya “*Visit Indonesia*” menjadi “*Wonderful Indonesia*”. Dengan adanya perubahan *brand* pariwisata tersebut, Indonesia menyebarkan berbagai macam pariwisata yang dimiliki oleh Indonesia ke berbagai negara seperti Singapura, Vietnam, Australia, Malaysia, China dan sebagainya. Menurut Spillane (1991), pariwisata dapat berperan sebagai penghasil devisa serta dapat berperan untuk memperkenalkan budaya bangsa. Pariwisata juga merupakan perpindahan seseorang atau sekelompok dari satu tempat ke tempat lainnya bersifat sementara untuk mencari kebahagiaan dan keserasian.

Menurut Muljadi (2009), pariwisata merupakan kegiatan individu/kelompok melakukan kegiatan perjalanan dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lainnya dengan sifat sementara serta bukan untuk bekerja dengan memiliki tujuan melakukan kunjungan wisata. Sedangkan menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) dalam BPS (2020), definisi wisatawan mancanegara yaitu setiap orang/kelompok yang melakukan kunjungan wisata dari suatu negara yang ditinggal ke negara lain dalam waktu kurang dari satu tahun. Pada pernyataan hal tersebut, pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia tercatat masuk kedalam kategori sepuluh besar di dunia. Hal ini ditunjukkan oleh Menteri Pariwisata Indonesia, Arief yahya, pada berita yang diulas oleh Hulwa (2018) bahwa pariwisata Indonesia berada diperingkat ke-7 di dunia. Hal ini diperkuat oleh data yang didapatkan oleh peneliti mengenai peningkatan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara ke bandara yang berada di Indonesia.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2017 - 2019**

	2017	2018	2019
<b>Pintu Udara</b>	9670655	10088781	9834706
<b>Pintu Laut</b>	2782655	3214420	4160632
<b>Pintu Darat</b>	1586489	2507104	2111616
<b>TOTAL KUNJUNGAN</b>	14039299	15810305	16106954

Sumber: BPS (2020)

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami peningkatan pada tahunnya. Pada tahun 2017 terdapat 14.039.799 kunjungan dan mengalami peningkatan di tahun 2018 sebesar 15.810.305 kunjungan dan mengalami peningkatan lagi di tahun 2019 sebesar 16.106.954 kunjungan. Kenaikan akan kunjungan pariwisata di Indonesia bisa disebabkan oleh banyaknya faktor. Faktor-faktor tersebut dapat berupa adanya daya atraksi wisata yang semakin beraneka ragam, keingintauan akan kebudayaan serta dari sarana dan prasana yang memadai. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki macam ragam pariwisata yaitu adalah DKI Jakarta

yang merupakan ibukota Indonesia. Banyaknya pendatang lokal dan mancanegara yang mengunjungi DKI Jakarta, hal ini dibuktikan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta dalam BPS (2020), bahwa ditahun 2019 terdapat 2.4988.881 wisatawan mancanegara yang mengunjungi DKI Jakarta.



**Gambar 1. 1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara 2019**

Sumber: BPS (2020)

Peluang destinasi pariwisata di DKI Jakarta mengarahkan peneliti untuk meneliti salah satu objek wisata yang berada di daerah Jakarta Selatan, yaitu tempat wisata Taman Margasatwa Ragunan. Taman Margasatwa Ragunan terletak di Jl. Harsono RM. No. 1, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550 Indonesia. Wisata Taman Margasatwa Ragunan mampu menampung 2.000 satwa serta memiliki 50.000 lebih pohon dan merupakan salah satu destinasi yang sering dikunjungi oleh para keluarga dikarenakan destinasi wisata Taman Margasatwa Ragunan merupakan destinasi wisata yang merupakan salah satu kebun binatang di Indonesia dan Taman Margasatwa Ragunan juga memiliki fungsi sebagai wisata edukasi serta wisata rekreasi alam. Wahana dan fasilitas yang berada di Taman

Margasatwa Ragunan Jakarta yaitu terdapat taman marga satwa, pusat Primata Schmutzer, taman satwa anak, gajah tunggang, onta tunggang, kuda tunggang, kereta keliling, tempat penyewaan sepeda dan taman perahu angsa.



**Gambar 1. 2**  
**Pusat Primata Schmutzer**  
Sumber: Ragunan (2016)

Dikarenakan terdapat destinasi yang beragam macam di DKI Jakarta, penulis ingin meneliti objek wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta untuk mengetahui masalah-masalah yang berada di wisata tersebut. Isu terpenting dalam penelitian ini yaitu untuk melihat respon pengunjung yang sudah melakukan pengunjungan ke tempat wisata ini dengan cara melihat minat kunjung kembali (*revisit intention*) pada masyarakat. Minat berkunjung kembali ke tempat destinasi wisata merupakan hal terpenting bagi industri pariwisata untuk mengetahui permasalahan yang ada di objek wisata tersebut. Dalam penelitian ini, penulis ingin memaparkan masalah-masalah yang dapat memicu minat kunjung kembali dengan melihat beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut diantaranya merupakan hasil ekspektasi masyarakat yang cenderung tinggi terhadap objek wisata, gambaran/perspektif masyarakat pada objek wisata, nilai-nilai yang dianut oleh objek wisata serta melihat kepuasan wisatawan dalam mengunjungi objek wisata. *Revisit intention* juga merupakan salah satu hal yang harus diwaspadai

dikarenakan jika minat berkunjung kembali mengalami penurunan yang signifikan hal tersebut akan memengaruhi *image* dari satu objek wisata. Jika *image* yang dimiliki oleh suatu kawasan cenderung buruk hal ini akan menyebabkan tidak adanya niat kunjung kembali. Oleh karena hal tersebut, penulis ingin mengetahui apakah terdapat niat kunjung kembali oleh masyarakat terhadap wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Pada tahun 2018 tercatat terdapat wisatawan yang mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan sebesar 5.455.788 wisatawan sedangkan pada tahun 2019 tercatat bahwa terdapat 5.401.977 wisatawan yang telah mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan (DataJakarta, 2020).



**Gambar 1. 3**

**Isu Ragunan**

Sumber: Liputan6.com (2019)

Berdasarkan pernyataan yang berada di atas, penulis ingin menggunakan lima variabel, yaitu *destination image* dan *customer expectation* sebagai variabel bebas, *perceived value* dan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*, dan *revisit intention* sebagai variabel terikat. Peneliti ingin meneliti sejauh mana *destination image* dan *customer expectation* dalam memengaruhi *perceived value* dan *customer satisfaction* pada wisata Taman Margasatwa Ragunan, serta melihat

dampaknya terhadap *revisit intention* di wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini berjudul: “**Menginvestigasi *Revisit Intention* Wisatawan Taman Margasatwa Ragunan, Jakarta: Faktor-Faktor Apa Saja yang Memengaruhi?**”

### **B. Pertanyaan Penelitian**

- a. Apakah *destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- b. Apakah *destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- c. Apakah *customer expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- d. Apakah *customer expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- e. Apakah *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- f. Apakah *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?
- g. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan seperti berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *destination image* terhadap *perceived value* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *destination image* terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.

- c. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *customer expectation* terhadap *perceived value* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.
- d. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *customer expectation* terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.
- e. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.
- f. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *perceived value* terhadap *revisit intention* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.
- g. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *customer satisfaction* terhadap *revisit intention* wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.

#### D. Kebaruan Penelitian

Peneliti mencari referensi penelitian terdahulu mengenai wisata Taman Margasatwa Ragunan sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Kebaruan Penelitian**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
1	(Marhanah & Wahadi, 2016)	Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	Fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung
2	(Stevianus, 2014)	Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	Atraksi wisata, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Pada penelitian Marhanah dan Wahadi (2016) meneliti tentang fasilitas wisata yang diberikan oleh Taman Margasatwa Ragunan, kualitas pelayanan serta kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa fasilitas dan kualitas yang diberikan oleh Taman Margasatwa Ragunan kepada pengunjung dikategorikan baik karena sudah memenuhi standar kebutuhan pengunjung dan hasil kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan telah menunjukkan hasil yang signifikan.

Pada penelitian Stevianus (2014) mengkaji tentang atraksi wisata, fasilitas, kualitas pelayanan yang disediakan di Taman Margasatwa Ragunan dan kepuasan pengunjung. Pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Oleh karena itu, peneliti ingin memperbarui penelitian yang sebelumnya dengan mengkaji faktor-faktor lain seperti *destination image*, *customer expectation*, *perceived value*, *customer satisfaction* terhadap *revisit intention* Taman Margasatwa Ragunan, Jakarta.