

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Zaenuri (2012) Industri pariwisata menghasilkan produk dan jasa yang ditujukan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Industri pariwisata di Indonesia menunjukkan adanya perkembangan yang pesat, hal tersebut didukung dengan adanya pembangunan dan pengembangan pariwisata di berbagai daerah, mulai dari jalur-jalur penerbangan dengan rute-rute baru, pembukaan berbagai destinasi dengan beragam produk, meningkatnya sarana akomodasi sampai pada infrastruktur.

Salah satu Daerah Provinsi di Indonesia yang mampu menarik keputusan berkunjung wisatawan yakni Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat mampu menarik minat berkunjung wisatawan, terbukti pada tahun 2018 total wisatawan yang mengunjungi Jawa Barat tercatat 20.713.169 juta orang (BPS). Potensi pariwisata Jawa Barat merupakan salah satu dari provinsi dengan pengunjung wisata paling besar di Indonesia. Selain alam yang indah, keanekaragaman seni budaya dan kuliner, destinasi wisata juga menjadi daya tarik utama bagi wisatawan.

Bogor adalah salah satu tujuan liburan paling populer di Jawa Barat. Data kunjungan wisatawan domestik ke Bogor dapat dilihat pada gambar berikut.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik

Sumber: BPS Jawa Barat

Tahun	Jumlah Wisatawan Domestik di Bogor
2015	4.561.433
2016	5.017.578
2017	5.089.825
2018	4.411.967
2019	8.709.412

Dari Tabel I.I dapat diketahui bahwa selama tahun 2018 sampai 2019, jumlah wisatawan domestik meningkat dengan jumlah yang cukup signifikan. Ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan niat masyarakat untuk mengunjungi Bogor masih relatif tinggi.

Salah satu tempat wisata yang memiliki banyak jumlah pengunjung di Jawa Barat adalah Taman Safari Bogor yang berlokasi di Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Hingga tahun 2018, posisi destinasi wisata paling diminati di Bogor masih ditempati oleh Taman Safari Cisarua dikarenakan lokasi Bogor yang strategis berdekatan dengan Jakarta yang memungkinkan wisatawan menjadikan Bogor sebagai pilihan alternatif dalam berwisata. Taman Safari Cisarua merupakan salah satu destinasi wisata perpaduan antara kebun binatang modern dan wisata alam di Indonesia yang terkenal sejak lama dan banyak dikunjungi wisatawan dari dalam negeri maupun luar negeri setiap tahunnya. Berkonsep wisata alam dan margasatwa, Taman Safari Bogor menyuguhkan perpaduan wisata keluarga, wisata fauna dan keindahan alam menjadi satu. Selain menunjukkan beragam satwa, di Taman Safari juga terdapat berbagai pertunjukan

hewan seperti *Tiger Show*, *Elephant Show*, *Various Animals Show*, *Birds of Prey*, dan *Dolphin Show*. Di Taman Safari Cisarua Bogor, wisatawan juga dapat merasakan sensasi lebih dekat dengan alam di kawasan *Safari Track*. Wisatawan memiliki dua opsi dalam menempuh kawasan *Safari Track*, yaitu dengan menggunakan kendaraan pribadi atau dengan menggunakan karavan yang disediakan oleh pihak Taman Safari Cisarua Bogor. Terdapat pula wahana permainan anak sampai dewasa seperti *roller coaster*, kincir-kincir, rumah hantu, untang-anting sampai arum jeram.



Gambar I.1 Rating Taman Safari Bogor

Sumber: Google Reviews, 2020

Gambar I.1 merupakan jumlah skor berdasarkan *review* dari wisatawan yang telah mengunjungi Taman Safari Cisarua yang didapat melalui laman *Google Reviews*. Dapat disimpulkan bahwa saat mengunjungi Taman Safari Bogor

merupakan destinasi wisata yang sudah tereputasi dengan cukup baik dengan perolehan 4.6 dari total skor 5 yang diakumulasi dari perolehan 44.267 komentar, ulasan, dan skor yang diberikan oleh wisatawan pada laman *Google Review*.



Gambar I.2 Komentar salah satu wisatawan Taman Safari Bogor

Sumber: TripAdvisor, 2020

Gambar I.2 merupakan komentar wisatawan yang telah mengunjungi Taman Safari Bogor yang didapat melalui laman *Google Review*. Motivasi wisatawan memainkan peran penting dalam memahami proses pengambilan keputusan wisatawan, serta menilai kepuasan selanjutnya dari harapan wisatawan dan niat perilaku. Motivasi wisatawan diakui memainkan peran penting dalam memahami dan memprediksi mengapa wisatawan membuat keputusan perjalanan wisata. Seperti yang disebutkan oleh banyak peneliti, pencarian hal-hal baru juga menjadi motif utama partisipasi wisatawan dalam kegiatan perjalanan. Saat bepergian, wisatawan berharap dapat memenuhi kebutuhan dan motif mereka pencarian hal-

hal baru memainkan peran penting dalam mengembangkan rencana pemasaran yang efektif.

Bila dilihat dari jumlah pengunjung destinasi wisatawan hingga tahun 2019, Taman Safari Cisarua masih menjadi destinasi yang populer di Bogor. Akan tetapi, kepopuleran suatu destinasi wisata belum tentu bisa menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata tersebut. Wisatawan yang memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang kembali akan sangat mungkin untuk puas dan merekomendasikan sebuah destinasi wisata, sementara wisatawan yang puas dan bersedia merekomendasikan destinasi belum tentu akan melakukan kunjungan ulang kembali terhadap destinasi wisata tersebut. Untuk memenangkan persaingan dan memastikan peningkatan ini terus berlanjut, memahami apa yang mendorong wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata tersebut kembali sangat penting bagi manajemen tempat wisata Taman Safari Cisarua.

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 wisatawan. 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.

Dengan demikian, penelitian ini dapat diterapkan untuk menganalisis faktor-faktor apa yang akan memotivasi wisatawan, reputasi tempat wisata, dan

pencarian hal-hal baru untuk memilih Taman Safari Cisarua melalui kepuasan keseluruhan wisatawan dan memprediksi niat mengunjungi ulang Taman Safari Cisarua.

Berdasarkan pernyataan yang berada di atas, penulis ingin menggunakan lima variabel, yaitu *tourist motivation*, *destination reputation*, *novelty seeking* sebagai variabel bebas dan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening, dan *revisit intention* sebagai variabel terikat. Peneliti ingin meneliti sejauh mana *tourist motivation*, *destination reputation*, *novelty seeking* dalam memengaruhi *customer satisfaction* pada tempat wisata Taman Safari Cisarua, serta melihat dampaknya terhadap *revisit intention* di wisata Taman Safari Cisarua.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini berjudul: **“Analisis Revisit Intention Wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor: Faktor-Faktor Apa Saja yang Memengaruhi?”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti fokus kepada permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Apakah *Tourist Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?
- b) Apakah *Tourist Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?

- c) Apakah *Destination Reputation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?
- d) Apakah *Novelty Seeking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?
- e) Apakah *Novelty Seeking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?
- f) Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah

- a) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Tourist Motivation* terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor
- b) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Tourist Motivation* terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor
- c) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Destination Reputation* terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor
- d) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Novelty Seeking* terhadap *Customer Satisfaction* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor

- e) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Novelty Seeking* terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor
- f) Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *Customer Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor

1.4 Pembaruan Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel yang berbeda dari yang sebelumnya pernah dilakukan. Variabel penelitian ini yaitu *Tourist Motivation*, *Destination Reputation* dan *Novelty Seeking*.

Tabel I.2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian
1.	(Nurlestari, 2016)	Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Niat Kunjungan Ulang Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor	Daya Tarik Wisata, Kepuasanwisatawan, Niat Kunjungan Ulang
2.	(Harahap et al., 2006)	Analisis Prioritas Strategi Bauran Pemasaran Pada Pt. Taman Safari Indonesia, Cisarua, Bogor	Bauran Pemasaran
3.	(Wardah et al., 2016)	Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung (Survei Pada Pengunjung Taman Safari Ii Prigen Pasuruan)	Bauran Promosi, Keputusan Berkunjung

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2020)