

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling cepat pertumbuhannya dalam pembangunan dari tahun ke tahun. Khansa, (2016). Perkembangan sektor pariwisata juga digalakkan oleh banyak pihak seperti pemerintah, swasta dan masyarakat yang terintegrasi karena banyak daerah di Indonesia yang mengandalkan sektor ini untuk meningkatkan pendapatan APBD dalam bentuk pajak, dan lain-lain. dan menggairahkan perekonomian alam bagi masyarakat sekitar pariwisata. Indonesia merupakan negara dengan banyak sumber daya pariwisata yang mempunyai potensi besar untuk dikelola. Sumber daya wisata ini tersebar dari Sabang hingga Merauke di berbagai wilayah Indonesia.

Perkembangan dan pertumbuhan sektor pariwisata sangat pesat khususnya di wilayah Jawa Tengah. Provinsi Jawa Tengah memiliki 1.216 daya tarik wisata dengan deskripsi 454 alam, 172 budaya, 414 buatan, 71 minat khusus, dan 105 lainnya. Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Jawa Tengah (2022). Dengan kapasitas yang tinggi tersebut, Pemprov Jateng terus berupaya meningkatkan berbagai hal seperti mendukung industri pariwisata dan meningkatkan pariwisata hingga mendatangkan seluruh wisata ke Jateng. Untuk dapat menarik wisatawan dalam dan luar negeri ke destinasi wisata di Jawa Tengah.

Pariwisata di Kabupaten Magelang terbagi menjadi beberapa jenis wisata yaitu wisata alam, wisata budaya, wisata dan wisata khusus. Dinas wisata budaya merupakan salah satu tempat wisata yang ada di Kabupaten Magelang. Masih ada jalan lain yang bisa menjadi pilihan wisatawan di sektor wisata budaya ini, seperti Candi Borobudur, Candi Mendut, Candi Pawon, Candi Ngawen dan lain-lain. Namun Candi Borobudur mempunyai image yang baik dibandingkan wisata budaya lainnya karena Candi Borobudur pernah menjadi salah satu dari tujuh keajaiban dunia dan menjadi candi terbesar di dunia.

Candi Borobudur masuk dalam daftar warisan dunia yang diakui UNESCO sejak tahun 1991. Candi yang terletak di Kabupaten Magelang ini juga menjadi fokus pemerintah federal untuk memasukkan wisata ini ke dalam 10 Cara 4 Tempat pertama. disahkan langsung oleh Presiden RI melalui Surat Sekretariat Kabinet Nomor B 652/Sekretaris Kabinet/Maritim/2015 tanggal 6 November 2015 perihal keputusan 10 jalur 4 tempat. Candi Borobudur dikelola oleh tiga instansi pemerintah yaitu PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero), Kementerian Pariwisata dan Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Oleh karena itu tamasya Candi Borobudur menjadi daya tarik wisata andalan Kabupaten Magelang yang menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Meski demikian, jumlah kunjungan wisatawan nusantara setiap tahunnya tidak mengalami perubahan atau perubahan dibandingkan tahun sebelumnya.

Tabel 1
Data Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur
tahun 2022

No.	Bulan	Tahun/Jumlah (orang)
		2022
1	Januari	131.561
2	Februari	89.203
3	Maret	111.540
4	April	23.890
5	Mei	324.135
6	Juni	192.023
7	Juli	125.266
8	Agustus	51.906
9	September	44.552
10	Oktober	76.461
11	November	72.953
12	Desember	198.709
	Jumlah	1.443.286

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Magelang, diolah, 2023.

Ulasan wisatawan Candi Borobudur yang disampaikan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan wisatawan lebih tinggi dari perkiraan keluhan. Namun keluhan yang disampaikan wisatawan tidak bisa diabaikan begitu saja, karena apa yang disampaikan dapat meningkatkan keinginan wisatawan untuk kembali lagi.

Tabel 2
Ulasan wisatawan Candi Borobudur Tahun 2022

No.	Kategori Review	Jumlah Review
1	Luar Biasa	5.251
2	Sangat Bagus	1.817
3	Biasa	391
4	Buruk	102
5	Sangat Buruk	122
	Jumlah	7.681

Sumber: <https://www.tripadvisor.co.id>, diolah, 2023.

Wisatawan sebelum berkunjung ke Candi Borobudur melalui beberapa pertimbangan yang pertama mengenai harga. Harga menjadi faktor pertimbangan karena wisatawan akan memiliki kecenderungan untuk berkunjung dengan pendapatan yang diperoleh oleh setiap wisatawan,

permasalahan harga tiket dalam penelitian ini adalah pada tahun 2022 ada rencana dari pemerintah untuk menaikkan harga tiket bagi wisatawan domestik seharga 750.000 sehingga adanya pro dan kontra dikalangan wisatawan. Menurut Kotler dan Amstrong (2016), harga adalah sejumlah uang yang dapat mempengaruhi pilihan wisatawan yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa. Lebih umum, harga adalah sejumlah nilai yang didapatkan dari wisatawan untuk mendapatkan keuntungan dari penggunaan suatu produk atau jasa. Harga yang dimaksud di sini merupakan harga tiket masuk wisata Taman Wisata Candi Borobudur. Jika harga yang ditetapkan pengelola wisata sebanding dengan yang dirasakan oleh wisatawan saat berkunjung, maka akan timbul keputusan pengunjung guna melakukan kunjungan kembali pada tempat wisata yang diinginkan atau sebaliknya jika pengunjung merasa bahwa harga tidak sesuai dengan yang dirasakan oleh wisatawan maka wisatawan akan berpikir ulang dalam mengunjungi tempat wisata kembali.

Selain harga adapun faktor pertimbangan yang kedua yaitu citra destinasi, citra destinasi dikatakan dapat berpengaruh di Taman Wisata Candi Borobudur karena mampu mengurangi jumlah kunjungan wisatawan, seperti wisatawan yang sembarangan membuang sampah diatas candi dan melakukan tindakan yang tidak sopan atau yang tidak patut dilakukan di atas candi. Citra destinasi adalah Persepsi individu terhadap identitas destinasi dapat dipengaruhi oleh pesan promosi, media sosial dan banyak faktor lainnya, Tasci dan Kozak (2006: 304). Menurut Hanief dan Pramana (2018), destinasi wisata adalah suatu kawasan yang mencakup wilayah tertentu dan mencakup hal-hal seperti

destinasi wisata, perusahaan wisata, aksesibilitas dan hubungan masyarakat yang berkelanjutan serta dapat menciptakan kunjungan wisatawan. Menurut Lopes (2011), citra destinasi merupakan ekspresi pengetahuan obyektif, prasangka, ide dan pemikiran emosional seseorang atau kelompok tentang suatu tempat. Menurut Kotler, Haider dan Rein (1993) dan Lopes dkk. (2011), citra destinasi merupakan gambaran sebagai penjumlahan dari seluruh keyakinan, pemikiran, dan pendapat yang dimiliki seseorang terkait dengan destinasi. Dari pengertian di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa citra destinasi merupakan pengetahuan objektif dan persepsi terhadap pariwisata yang belum pernah dikunjungi atau belum dikunjungi.

Selanjutnya faktor pertimbangan yang ketiga yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan juga dapat berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan dikarenakan jika pelayanan yang diberikan minim atau tidak memuaskan, wisatawan dapat berpikir dua kali untuk berkunjung di Taman Wisata Candi Borobudur. Kotler (2000:25) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan adalah karakteristik produk dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, baik yang jelas maupun yang tersembunyi. Bagi industri pariwisata yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan berkualitas kepada wisatawan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan jika ingin sukses dalam industri pariwisata. Salah satu kelebihanannya adalah terjaminnya keselamatan, keselamatan wisatawan saat berkunjung ke Taman Wisata Candi Borobudur aman dan nyaman.

Rukuizene (2009: 136) mengungkapkan bahwa kualitas pariwisata yang dirasakan mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan bahwa mereka selalu menawarkan yang terbaik kepada wisatawan, yang pada akhirnya mempengaruhi niat mereka untuk kembali. Menurut konsep kualitas pelayanan di bidang pariwisata, kualitas pelayanan pariwisata dapat diperoleh melalui keramahan, keamanan, kenyamanan, suasana dan daya tanggap pelayanan publik, sehingga dapat mempengaruhi minat wisatawan untuk kembali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian:

1. Apakah harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan domestik di Taman Wisata Candi Borobudur?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisatawan Candi Borobudur?
4. Apakah harga tiket, citra destinasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur?

5. Manakah dari Harga tiket, citra destinasi dan kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap minat berkunjung kembali di Taman Wisata Candi Borobudur?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh harga tiket terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur.
2. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur.
3. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur.
4. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh harga tiket, citra destinasi, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur.
5. Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap minat berkunjung kembali di Taman Wisata Candi Borobudur.

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi industri wisata candi dapat menjadi penelitian dan informasi untuk menentukan kebijakan dan strategi pemasaran terkait harga tiket, citra destinasi, dan kualitas pelayanan serta minat wisatawan.
2. Bagi peneliti sendiri dapat bersifat mendidik dan dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di kelas langsung di lapangan. Diharapkan juga dapat

menjadi referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

3. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama.