

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia sebagai salah satu sektor industri yang dapat mendorong perekonomian nasional dan daerah karena dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat dan semakin bertambah bisnis di sektor pariwisata yang ada di lingkungan dimana industri itu berdiri. Santosa (2011) mengklasifikasikan dampak ekonomi yang timbul akibat adanya pariwisata, terdiri dari efek langsung, efek tidak langsung dan efek induksi. Dimana efek tidak langsung dan efek induksi termasuk efek sekunder, sedangkan efek tidak langsung merupakan efek primer. salah satu contoh bisnis pariwisata yaitu usaha dalam bidang akomodasi, transportasi, restoran, travel agent, dan sebagainya. Selain itu, peluang untuk mengembangkan sektor pariwisata tersebut dapat didukung oleh beberapa fakta, antara lain yaitu gaya hidup masyarakat Indonesia yang Saat ini lebih menyukai berwisata (Nugroho, 2020).

Kegiatan pariwisata menjadi salah satu sektor utama yang menjanjikan, hal ini dikarenakan selain mendapatkan keuntungan yang cukup besar dari industri itu sendiri, perkembangan industri pariwisata dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan, jumlah hunian hotel dan jumlah objek wisata. Objek wisata atau daya tarik disetiap daerah memiliki berbagai perbedaan, sesuai dengan lingkungan ataupun budaya suatu daerah tertentu. Wardhani (2008) dalam Suharto (2019) menyatakan sebuah daerah yang mempunyai daya tarik wisata dapat dikatakan layak dikunjungi wisatawan bila ada kegiatan yang dapat dilakukan ditempat tersebut. Ismayanti (2019) menyatakan daya tarik wisata merupakan fokus utama dalam penggerak pariwisata di sebuah destinasi wisata. Daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat, daya tarik itu sendiri dapat mendorong persepsi individu untuk datang ke suatu destinasi wisata.

Destinasi wisata yang berkembang dengan baik, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan kemudian dapat berkunjung kembali dengan merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain (Hanif Dkk, 2016). Coban (2012) menyatakan bahwa citra destinasi terdiri dari hasil penilaian rasional atau citra kognitif (*cognitive image*) dan penilaian emosional atau citra afektif (*affective image*) dari destinasi itu sendiri. Sari (2018) menyatakan citra destinasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung. Minat merupakan kekuatan pendorong yang menyebabkan seseorang menaruh perhatian pada orang lain atau pada objek lain (Widagdyo, 2017). Ediyanto (2022) menyatakan citra destinasi berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Menurut Lopes (dalam Hendawan dan Galih, 2015) menyatakan bahwa pengembangan citra destinasi wisata didasarkan pada rasionalitas konsumen dan emosionalitas sebagai hasil dari kombinasi dua komponen utama yaitu *cognitive destination image* dan *affective destination image*. Adanya citra destinasi maka pengunjung akan semakin tertarik untuk melakukan kunjungan pada suatu objek wisata. salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki berbagai macam objek dan daya tarik wisata yaitu provinsi Sumatera Selatan, ibu kota sumatera selatan yaitu kota Palembang.

Kota Palembang juga memiliki banyak sekali objek dan daya tarik destinasi wisata mulai dari wisata religi, buatan, kuliner, dan sejarah, seperti Kampung Al-Munawar, Al-Qur'an Al-Akbar, Kampung Kapitan, dan Jembatan Ampera, salah satu daya tarik wisata yang paling maju yaitu wisata kuliner. Wisata kuliner sudah menjadi trend yang meningkat secara terus-menerus karena dianggap sebagai bisnis kreatif yang gencar dicari oleh semua orang. hal ini dikarenakan kota Palembang memiliki berbagai macam jenis makanan diantaranya adalah pempek, model, tekwan, laksan dan lain-lain. Sejauh ini, Salah satu tempat wisata kuliner yang ada di kota Palembang yaitu Sentral Kampung Pempek.

Sentral Kampung Pempek ini berada di kawasan 26 Ilir Kota Palembang, Sumatera Selatan. Di Sentral kampung pempek ini terdapat

banyak sekali toko yang menjual berbagai macam jenis pempek seperti; Pempek lenjer, kapal selam, adaan, pistel dan lain-lain. cita rasa yang enak dan harga yang murah, harga pempek kecil yang di tawarkan mulai dari Rp800-Rp1.200. Sentral Kampung Pempek tersebut bukan hanya menjual pempek saja tetapi juga menjual berbagai makanan khas kota Palembang lainnya. Berikut merupakan tokoh yang berada di Sentral Kampung Pempek.

Table 1.1

Data Nama Toko di Sentral Kampung Pempek Palembang

No	Nama Toko	Jenis Makanan yang Dijual	Jam Buka
1.	Pempek Edy	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman , kerupuk kemplang	09.00-24.00
2.	Pempek Lala	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman, kerupuk kemplang	09.00-22.00
3.	Pempek Cek Ida	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00
4.	Pempek Hesty	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00
5.	Pempek Dayat	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman , kerupuk kemplang	09.00-22.00
6.	Pempek Cek Linda	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00
7.	Pempek Nyayu	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00
8	Pempek Cek ima	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00
9	Pempek Mang Cik Alak	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam	09.00-22.00

		minuman	
10	Pempek Ria	Aneka jenis pempek, Srikaya, Otak-otak, Model, Tekwan, berbagai macam minuman	09.00-22.00

Sumber : Observasi, Rabu 15 Maret 2023

Berdasarkan data nama toko diatas peneliti melakukan observasi pada toko yang ada di Sentral Kampung untuk mencari informasi dan mengetahui seputar pendapatan tahunan salah satu tokonya yaitu toko pempek Lala dan Edy. Berikut merupakan tabel pendapatan tahunan toko :

Tabel 1.2

Pendapatan Tahunan

No	Nama Toko	2020	2021	2022
1	Toko Lala	Rp1.025.000.000	Rp1.145.000.000	Rp1.250.000.000
2	Toko Edy	Rp1.015.000.000	Rp1.105.000.000	Rp1.230.000.000

Sumber : Observasi, Sabtu 7 April 2023

Berdasarkan data yang tertera diatas, dapat diketahui bahwa pendapatan Setiap toko mengalami kenaikan yang signifikan pada setiap tahunnya, hal ini juga mengindikasikan bahwa minat para wisatawan untuk berkunjung dan berwisata kuliner selalu ada terutama pada Sentral Kampung Pempek.

Peluang Sentral Kampung Pempek memang begitu besar di kawasan 26 ilir tersebut, namun ada beberapa permasalahan yang peneliti temukan pada saat melakukan observasi secara langsung di Sentral Kampung Pempek diantaranya fasilitas yang kurang memadai seperti tidak tersedianya toilet umum dan lahan parkir yang menggunakan bahu jalan. Hal tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke Sentral Kampung Pempek Palembang. menurut Mandic et al. (2018) Suatu objek wisata dapat dikatakan berkembang sebagai tempat tujuan wisata apabila fasilitasnya tersedia dengan lengkap, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan dari wisatawan.

Kepuasan (*satisfaction*) dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa, terhadap ekspektasi mereka, Kotler dan Keller (2013). Kepuasan dari

wisatawan dianggap sebagai hal yang penting untuk destinasi diindustri pariwisata, karena kepuasan wisatawan dapat ditentukan dari sikap dan perasaan terhadap sesuatu. Maharani (2019) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Ventura (2018) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Wisatawan akan membandingkan kinerja dari suatu produk atau jasa dengan ekspektasi dari pembelian. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka wisatawan akan merasa puas. Tetapi, jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka akan muncul rasa tidak puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan di Sentral Kampung Pempek Palembang, dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan sebagai variable Mediasi Sentral Kampung Pempek Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang wisatawan ke Sentral Kampung Pempek Palembang?
2. Apakah pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan?
3. Apakah pengaruh kepuasan wisatawan terhadap minat kunjung ulang wisatawan ke Sentral Kampung Pempek Palembang?
4. Apakah pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan wisatawan?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis lebih fokus dalam penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup dari permasalahan yang ada dengan menghindari pembahasan yang terlalu luas. Adapun masalah yang dibatasi dalam penelitian ini dengan mengukur pengaruh citra destinasi dalam minat kunjung kembali wisatawan melalui kepuasan wisatawan toko Lala pada Sentral Kampung Pempek .

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pegraruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang wisatawan ke Sentral Kampung Pempek.
2. Untuk mengetahui pegraruh kepuasan terhadap minat kunjung ulang wisatawan ke Sentral Kampung Pempek.
3. Untuk mengetahui pegraruh citra destinasi melalui kepuasan wisatawan ke Sentral Kampung Pempek.
4. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan wisatawan Sentral Kampung Pempek.

1.5 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari. Diharapkan dapat dijadikan sumber informasi serta bahan pertimbangan dalam pengembangan objek wisata dikemudian hari bagi pemerintah serta pihak pariwisata setempat.

2) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan pada saat menyajikan informasi mengenai citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan ke Sentral Kampung Pempek.

