BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki banyak pulau dengan berbagai macam keragaman budaya, agama, suku dan kekayaan alam yang melimpah sehingga memiliki potensi untuk dikembangkan melalui pembangunan pada sektor pariwisata. Potensi pariwisata yang ada di Indonesia secara garis besar hampir mencakup semua jenis wisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan, seperti wisata alam, budaya dan berbagai wisata lain sebagai hasil buatan manusia dengan keanekaragaman dan keunikannya masing-masing yang terdapat disetiap daerah di Indonesia.

Sektor pariwisata merupakan penyumbang devisa terbesar bagi bangsa Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik dan PUSDATIN Kementerian Pariwisata yang diolah tahun 2017, sektor pariwisata merupakan sektor penyumbang devisa kedua setelah CPO sebesar 13.568 juta USD (Merryna, 2018:1). Selain itu, sektor pariwisata juga telah menampilkan perannya dalam memberikan kontribusi terhadap kehidupan sosial, ekonomi dan budaya bangsa. Hal ini berkaitan dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memperluas dan memeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan objek dan daya tarik wisata di Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya semangat kembali ke alam dan bertambahnya jumlah penduduk, juga berkembangnya industri di kota-kota besar, maka wisata alam dapat menjadi alternatif wisata bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke kota besar di Indonesia. Wisata alam merupakan

kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perserorangan atau kelompok dengan mengunjungi suatu tempat untuk tujuan rekreasi dengan memanfaatkan potensi sumber daya alam, baik itu alami maupun budidaya.

Kota Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Palembang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Selatan. Kota ini sangat berperan penting dalam perkembangan pariwisata di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini disebabkan karena kota Palembang merupakan akses utama pintu masuk wisatawan yang akan berkunjung di Sumatera Selatan. Selain itu, kota Palembang mempunyai objek wisata yang menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan mulai dari wisata alam, wisata sejarah budaya, dan wisata hasil buatan manusia. Beberapa objek wisata alam yang ada di Kota Palembang antara lain Sungai Musi, Taman Wisata Alam Punti Kayu, dan Kambang Iwak.

Taman Wisata Alam Punti Kayu merupakan hutan konservasi yang terdapat di kota Palembang dengan luas 50 ha. Taman Wisata Alam Punti Kayu ditetapkan sebagai hutan konservasi melalui SK Menhut No.9273/Kpts-II/2002 Tentang penetapan kawasan hutan Punti Kayu Register 51 Seluas 50 hektar yang terletak di kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan sebagai Kawasan Hutan Tetap dengan fungsi Taman Wisata Alam (TWA)(Rulianto, 2018:1). Selain itu, pengelolaan areal TWA Punti Kayu seluas 39,9 Ha dibawah PT. Indosuma Putra Citra (PT. IPC) melalui Izin Pengusahaan Pariwisata Alam (IPPA) dengan pengawasan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Sumatera Selatan (Meirizka, 2018:4).

Taman Wisata Alam Punti Kayu terletak di Jalan Kol. H. Burlian Km 6 Palembang ini memiliki keindahan alam dan penghijauan yang dapat membuat para wisatawan menikmati indahnya hutan yang banyak ditumbuhi pohon pinus dan berbagai macam keanekaragaman flora lainnya. Selain itu, untuk menunjang kegiatan wisatanya, PT. IPC juga membangun wahana wisata seperti perahu bebek, jembatan gantung, kebun binatang, *flying fox*, *water park – water boom*, wahana edukasi lingkungan, replika *landmark* dunia dan *butterfly garden* yang dapat digunakan oleh wisatawan sebagai spot

foto. Berikut ini adalah data jumlah pengunjung Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang pada tahun 2014-2018:

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara
Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang
Tahun 2014-2018

Tahun	Wisatawan		Jumlah (Orang)
	Nusantara	Mancanegara	
2014	132.490	-	132.490
2015	95.938	4	95.962
2016	97.542	-	97.542
2017	177.803	24	177.827
2018	151.338	32	151.370

Sumber : Humas BKSDA Sumatera Selatan (Data diolah Peneliti, 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan pada Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu lima tahun terakhir (2014-2018) mengalami fluktuatif yang mana pada tahun 2014 jumlah wisatawan yang mengunjungi TWA Punti Kayu sebanyak 132.490 pengunjung dan pada tahun berikutnya tahun 2015 terjadi jumlah kunjungan wisatawan menjadi 95.962 pengunjung dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 97.542 pengunjung. Pada tahun 2017 terjadi peningkatan yang signifikan sebanyak 177.827 pengunjung dan pada tahun berikutnya yaitu tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang signifikan menjadi 151.370 pengunjung dan menurun sebanyak 26.457 pengunjung.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata diantaranya adalah suasana pada destinasi wisata dan kemasan dari produk wisata itu sendiri. Jika destinasi wisata

dikemas dengan sangat baik, memungkinkan wisatawan merasa terkesan dan memiliki rasa ingin kembali untuk berkunjung ke destinasi tersebut.

Wisatawan yang merasa terkesan akan memberikan pengalaman dan berbagi informasi dengan teman-teman dan kerabatnya mengenai destinasi tersebut. Informasi positif didapatkan melalui pengalaman seseorang, apabila informasi yang diberikan positif, maka wisatawan cenderung akan tertarik untuk datang, namun sebaliknya, jika informasi yang diterima bersifat negatif, tentunya wisatawan tidak akan tertarik untuk mengunjunginya. Informasi sendiri merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan lawannya guna menjelaskan sesuatu.

Word of Mouth atau istilah lainnya adalah komunikasi dari mulut ke mulut menjadi faktor yang menyebabkan keputusan seseorang untuk mengunjungi suatu objek wisata (Jalilvand dan Samiei, 2012:12). Seseorang yang pernah berkunjung ke suatu objek wisata dan menerima produk wisata dengan baik akan terdorong untuk memberikan informasi kepada orang lain dan akan merekomendasikan produk wisata tersebut kepada keluarga, saudara, rekan kerja dan relasi. *Word of Mouth* memiliki kekuatan tersendiri dalam menumbuhkan rasa kepercayaan, karena komunikasi mulut ke mulut akan lebih dipercaya jika direkomendasikan oleh orang terdekat.

Word of Mouth berasal dari suatu bentuk yang timbul secara alamiah atau sukarela dan tidak didesain oleh perusahaan juga pemasar. Jadi *Word of Mouth* tersebut timbul karena keunggulan produk atau jasa. *Word of Mouth* dapat menjadi sumber informasi yang kuat dalam mempengaruhi seseorang dalam melakukan kunjungan wisata (Hasan, 2010:13).

Wisatawan yang ingin berkunjung ke Taman Wisata Alam Punti Kayu harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 10.000 untuk tiket masuk (hari kerja) dan Rp 12.500 (hari libur) untuk dewasa dan Rp 5.000 untuk anak-anak (dibawah usia 6 tahun) dan apabila wisatawan membawa kendaraan ingin masuk kedalam kawasan harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 5.000 untuk kendaraan roda dua dan Rp 10.000 untuk kendaraan roda empat. Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa setiap wisatawan yang ingin menikmati

wahana yang ada di Taman Wisata Alam Punti Kayu harus mengeluarkan biaya lagi selain biaya tiket masuk.

Tabel 1.2
Daftar Harga Tiket Masuk dan Wahana
Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang
Tahun 2019

Keterangan	Hari Kerja (Senin – Jum'at)	Hari Libur (Sabtu – Minggu)
1. Tiket Masuk		
Dewasa	Rp 10.000	Rp 12.500
Anak-anak (<6 tahun)	Rp 5.000	Rp 5.000
Kendaraan Roda Dua	Rp 5.000	Rp 5.000
Kendaraan Roda Empat	Rp 10.000	Rp 10.000
2. Wahana		
Replika *Landmark* dunia	Rp 10.000	Rp 10.000
Water Park – Water Boom	Rp 10.000	Rp 10.000
Wahana Edukasi Lingkungan	Rp 10.000	Rp 10.000
Arena Bermain	Rp 10.000	Rp 10.000
Jembatan Gantung – Perahu Air	Rp 10.000	Rp 10.000
Flying Fox	Rp 20.000	Rp 20.000

Sumber: Humas PT. Indosuma Putra Citra (Data diolah Peneliti, 2019)

Harga merupakan faktor yang dapat menyebabkan keputusan seseorang untuk melakukan kunjungan ke suatu objek wisata. Harga merupakan aspek yang tampak jelas (*visible)* bagi para pembeli. Bagi konsumen yang tidak terlalu paham hal-hal teknik pada pembelian jasa, seringkali harga menjadi satu-satunya faktor yang bisa mereka pahami. Bagi konsumen faktor harga sangat sensitif sedangkan bagi perusahaan harga merupakan salah satu penentu keberhasilan dari suatu perusahaan, karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik barang ataupun jasa (Susilo, Haryono, dan Mukery, 2018:3).

Selain itu, nilai yang baik tidak sama dengan harga yang murah (Anggono dan Sunarti, 2018:192).

Pada umumnya pengunjung akan menyadari bahwa dengan kualitas dari jasa didapatkan seharusnya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan atas pentingnya kekuatan *word of mouth* dan harga terdapat keputusan berkunjung wisatawan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Word of Mouth* dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah:

1. Adakah pengaruh *word of mouth* dan harga secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang?
2. Adakah pengaruh *word of mouth* dan harga secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu tentang pengaruh *word of mouth* dan harga terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang. Penelitian ini dilakukan pada orang yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hal-hal berikut :

1. Mengetahui pengaruh *word of mouth* dan harga secara parsial terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.
2. Mengetahui pengaruh *word of mouth* dan harga secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh *word of mouth* dan harga terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke taman wisata alam Punti Kayu Palembang.

1.5.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama.

1.5.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan objektif bagi pemerintah daerah maupun pengelola objek wisata untuk lebih memahami pengaruh *word of mouth* dan harga terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke taman wisata alam Punti Kayu Palembang.

1.5.4 Manfaat bagi Penulis

Sebagai media pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori dan temuan dilapangan. Sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan berpikir ilmiah dalam mengatasi masalah, dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata.

1.5.5 Manfaat bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang pengaruh *word of mouth* dan harga terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke taman wisata alam Punti Kayu Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematika, penulisan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, bahan acuan dalam pembahasan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi meliputi: jenis, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai deskripsi data responden, analisis dan hasil perhitungan statistik hubungan variabel dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.