

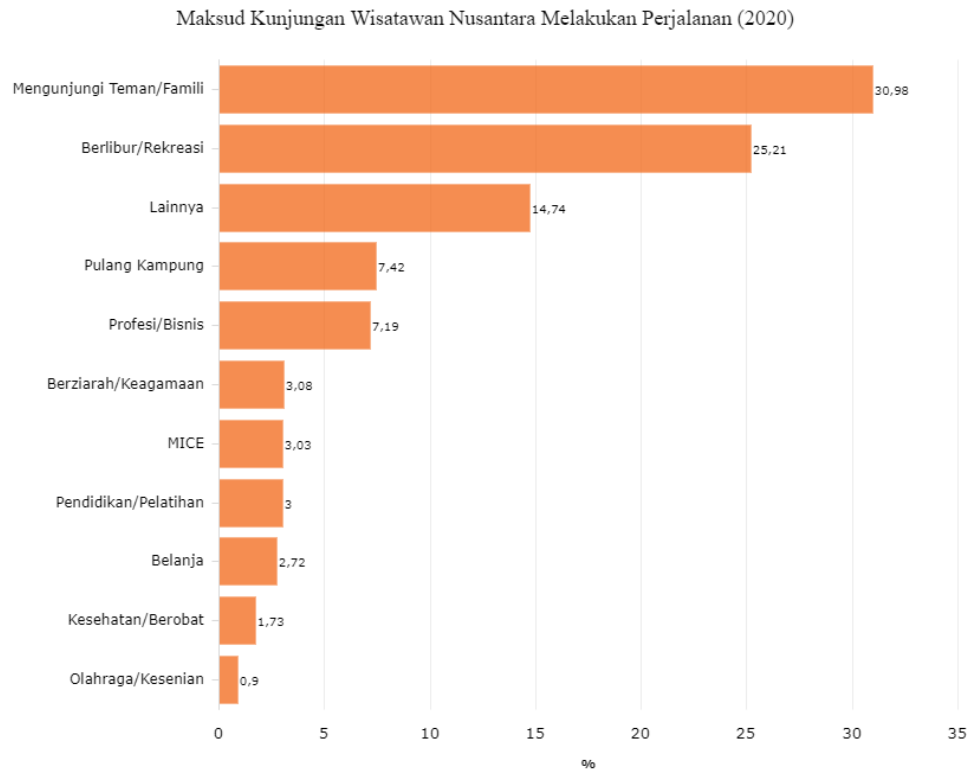
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 yang sedang melanda secara global berdampak kepada sektor kepariwisataan di Indonesia. Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia menunjukkan bahwa adanya penurunan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk tahun 2020 sebesar 74,84% dibandingkan bulan Desember 2019. Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia tahun 2019 mencapai angka 16.108.600 kunjungan, sedangkan pada tahun 2020 hanya mencapai 4.052.923. Hal tersebut diakibatkan oleh kebijakan Pemerintah Indonesia dalam menerapkan larangan masuk bagi wisatawan mancanegara ke Indonesia untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.

Untuk membangkitkan sektor pariwisata kembali, perjalanan wisata domestik sudah diperbolehkan dengan melakukan protokol kesehatan yang ketat. Menurut data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (2021), mayoritas wisatawan domestik melakukan perjalanan wisata dengan maksud mengunjungi teman/keluarga (*visiting friends and relatives*) dengan persentase sebesar 30,98%. Maksud kunjungan wisatawan domestik kedua ditempati oleh rekreasi dengan persentase sebesar 25,21%. Hal ini menandakan bahwa sektor kepariwisataan di Indonesia sedang berangsur pulih dari dampak pandemi Covid-19.



Gambar 1. Maksud kunjungan wisatawan domestik

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), (2021)

Dalam mempersiapkan kunjungan wisatawan domestik, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan pedoman protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Tujuan adanya keputusan menteri tersebut adalah untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter/klaster baru selama masa pandemi. Masyarakat Indonesia lebih mengenal pedoman kesehatan tersebut sebagai 6M yang diantaranya adalah memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mencuci tangan, mengurangi mobilitas, serta meniadakan makan dan minum bersama.

Dengan melandanya pandemi virus Covid-19 secara global memiliki dampak kepada seluruh sektor di Indonesia, termasuk sektor pariwisata. Menurut artikel

yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan. Data menunjukkan bahwa hanya 4,05 juta orang yang masuk ke Indonesia.

Dalam upaya menyelamatkan kepariwisataan di Indonesia, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan standar protokol kesehatan CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, Environmental Sustainability*) yang bertujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19 pada sektor pariwisata, serta melindungi wisatawan agar pergerakan wisatawan dapat berjalan kembali.

Salah satu luaran dari kegiatan pariwisata adalah memberikan pengalaman bagi wisatawan. Pengalaman wisatawan diartikan sebagai pengalaman yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung mengenai pelayanan perusahaan maupun fasilitas dan bagaimana seorang konsumen berinteraksi dengan konsumen lainnya (Walter et al, 2010 dalam Yuniawati & Finardi, 2016a:986). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kim, Ritchie, dan McCormick (2012), dimensi pengukuran pengalaman wisatawan atau *Memorable Tourism Experience (MTE)* terbagi menjadi 7 dimensi, yaitu *hedonism, novelty, local culture, refreshment, meaningfulness, involvement, dan knowledge*.

Dalam memberikan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan, sebuah destinasi wisata harus memiliki produk wisata yang baik. Produk wisata menurut Oka Yoeti (1997) harus memenuhi 3 (tiga) aspek yang terdiri dari atraksi, amenitas, dan aksesibilitas (3A). Atraksi wisata merupakan inti dari kegiatan pariwisata yang terbagi menjadi beberapa komponen, antara lain wisata alam, budaya, sosial, dan buatan (Yoeti, 2009; dalam Gantini dan Setyorini, 2012). Produk-produk wisata tersebut dapat dijadikan acuan dalam mengukur seberapa berkesannya pengalaman yang dirasakan wisatawan pada suatu destinasi wisata.

Lembang Park & Zoo (LPZ) merupakan sebuah kebun binatang dibawah PT. Hotel Pohon. Kebun binatang ini beralamat di Jalan Kolonel Masturi No. 171, Sukajaya, Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Lembang Park & Zoo mengkombinasikan taman wisata dengan kebun binatang. Dengan luas tanah

sekitar 20 ha, LPZ menawarkan banyak atraksi wisata, seperti penangkaran burung, memberi makan satwa, menunggangi kuda, dan lainnya.

Kegiatan operasional di Lembang Park & Zoo sempat terhenti karena adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jawa-Bali yang dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2021 kemarin. Namun, kegiatan operasional di LPZ sudah berjalan kembali dengan memperketat protokol kesehatan disana. Menurut manajer operasional LPZ, Iwan Susanto dalam keterangan pers, manajemen LPZ memberikan rambu-rambu kepada seluruh wisatawan yang akan memasuki kawasan LPZ, salah satunya kuota 50% dari kapasitas normal yang boleh terisi atau sekitar 5.000 pengunjung pada jam yang sama. Selain itu, manajemen LPZ juga memperketat *Standard Operating Procedure* (SOP) protokol kesehatan guna menjaga keamanan dan kenyamanan seluruh karyawan maupun wisatawan yang berkunjung.

Meski telah menerapkan protokol kesehatan, kegiatan wisata di Lembang Park & Zoo belum pulih sempurna. Hal tersebut disebabkan oleh tren wisatawan yang telah berubah. Tren tersebut berubah seiring dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda secara global. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, tren pariwisata di Indonesia kini berubah kearah yang lebih aman tanpa banyak bersentuhan dengan orang lain.

Sebagai daya tarik wisata yang baru dirintis, Lembang Park & Zoo harus berhadapan dengan pandemi global Covid-19. Hal tersebut mengharuskan LPZ untuk menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat. Tujuan diberlakukannya protokol kesehatan agar melindungi wisatawan dan karyawan LPZ, sehingga wisatawan dapat merasakan pengalaman berwisata yang aman di Lembang Park & Zoo. Berangkat dari hal tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP INTENSI KUNJUNGAN KEMBALI SAAT PANDEMI COVID-19 DI LEMBANG PARK & ZOO.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana produk wisata di Lembang Park & Zoo mempengaruhi intensi berkunjung kembali wisatawan?
2. Bagaimana *Memorable Tourism Experience* (MTE) mempengaruhi intensi berkunjung kembali di Lembang Park & Zoo?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Teknis

Penelitian ini bertujuan sebagai syarat menyelesaikan program strata 1 Program Studi – Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Teoritis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah, sebagai berikut:

- a. Untuk mengidentifikasi produk wisata terhadap intensi kunjungan kembali di Lembang Park & Zoo.
- b. Untuk mengidentifikasi *Memorable Tourism Experience* (MTE) dari wisatawan terhadap intensi berkunjung kembali ke Lembang Park & Zoo

D. Keterbatasan Penelitian

Lokus penelitian yang berlokasi di Lembang Park & Zoo, Jalan Kolonel Masturi No. 171, Sukajaya, Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat berjarak sekitar 30 kilo meter dari tempat tinggal peneliti. Hal tersebut menjadi keterbatasan peneliti dalam menggali informasi seputar penelitian ini.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis, yakni sebagai acuan bagi Lembang Park & Zoo dalam upaya memahami pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan

terutama saat pandemi Covid-19. Penggunaan penelitian ini sebagai acuan tersebut dapat membantu pihak Lembang Park & Zoo dalam pengembangannya dilihat melalui aspek pengalaman wisatawan yang berkunjung.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis, yakni sebagai bentuk perluasan perkembangan ilmu pariwisata, khususnya pengetahuan tentang pengalaman wisatawan di kebun binatang saat dilanda pandemi global. Lebih lanjut, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian kedepannya di Lembang Park & Zoo.