

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya (Hidayah, 2019). Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa pariwisata merujuk pada perjalanan untuk tujuan wisata yang dapat dilakukan dengan berulang kali atau mengelilingi suatu tempat, baik secara terencana atau spontan, dengan tujuan memberikan pengalaman menyeluruh bagi pelakunya.

Indonesia sebagai sebuah negara yang memiliki ribuan pulau dengan keindahan alam yang beragam, serta terdiri dari ratusan suku bangsa, memiliki potensi besar dalam bidang wisata alam, sosial, dan budaya. Sumber daya alam yang ada memiliki potensi untuk menjadi objek wisata yang menarik. Beberapa sumber daya alam tersebut telah dimanfaatkan dan dikembangkan menjadi beberapa objek wisata. Karena keindahan alam dan kekayaan seni budaya merupakan daya tarik utama wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, maka tidak heran jika potensi tersebut menarik untuk dikembangkan.

Salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki keindahan wisata yang menarik yaitu Kota Tarakan yang terletak di ujung utara Provinsi Kalimantan Utara. Kota ini memiliki potensi pariwisata yang cukup besar dan sangat menarik. Potensi pariwisata yang dimiliki oleh kota Tarakan antara lain

wisata alam, wisata sejarah, dan wisata kuliner. Pada tahun 2012 terjadi pemekaran Provinsi sehingga Kota Tarakan yang sebelumnya adalah bagian dari Kalimantan Timur menjadi Provinsi Kalimantan Utara. Untuk menuju ke Pulau Derawan dapat ditempuh melalui Bandara Tarakan yaitu Bandar Udara Internasional Juwata, kemudian menuju ke pelabuhan dengan jarak 6 km selanjutnya dapat ditempuh menggunakan *speedboat* dengan estimasi waktu selama 3 jam perjalanan.

Berikut data jumlah wisatawan mancanegara dan domestik di Kota Tarakan pada Tahun 2018 sampai dengan tahun 2022.

TABEL 1
JUMLAH WISATAWAN MANCANEGERA DAN DOMESTIK
DI KOTA TARAKAN, 2018-2022

Jenis Wisatawan	Jumlah kunjungan wisatawan ke kota Tarakan				
	2018	2019	2020	2021	2022
Mancanegara	4.128	3.428	847	309	593
Domestik	231.785	224.210	157.821	206.238	231.424
Total	235 913	227 638	160.688	208.568	234.039

Sumber: Kota Tarakan Dalam Angka 2023 (BPS Kota Tarakan, 2023)

Berdasarkan pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Kota Tarakan mengalami penurunan pada tahun 2020. Penurunan jumlah wisatawan ini disebabkan oleh pandemi Covid-19. Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Tarakan tahun 2020 mengalami penyusutan sebanyak 66.950 orang dari tahun 2019. Kemudian seiring berjalannya waktu, pandemi Covid-19 mulai menurun dan kunjungan wisatawan ke Kota Tarakan mengalami peningkatan yang sangat drastis di tahun 2021 dengan total kunjungan wisatawan sebanyak 208.568 orang dan terus meningkat

pada tahun 2022 dengan total kunjungan wisatawan sebanyak 234.039 orang.

Berdasarkan WTO (*World Tourism Organization*) yang dimaksud dengan wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke tempat yang berbeda dari tempat tinggal mereka untuk tujuan yang non-permanen. Menurut Sihite dalam Marpaung (2002) jenis wisatawan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara. Yang dimaksud dengan wisatawan adalah para pengunjung yang melakukan perjalanan ke suatu tempat yang berada di luar tempat tinggalnya tetapi masih di dalam negara yang ditempatinya, dengan berbagai tujuan serta waktu 24 jam.

Seiring dengan meningkatnya minat wisatawan untuk mengunjungi Kota Tarakan, terdapat berbagai agen perjalanan yang menawarkan paket wisata yang menarik. Salah satu agen perjalanan yang menawarkan paket wisata di Kota Tarakan adalah 99 Deal Tour and Travel Tarakan.

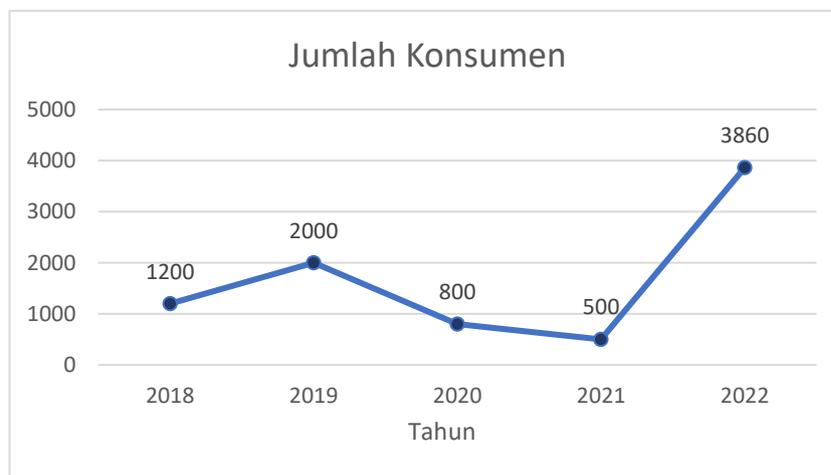
Menurut Damardjati dalam Yoeti (2006) mengatakan agen *tour and travel* adalah perusahaan atau individu yang menyediakan layanan perjalanan wisata, dimana *agent tour dan travel* ini termasuk menyediakan pemesanan tiket transportasi, akomodasi, dan kegiatan wisata lainnya untuk pelanggan. *Agen Tour and Travel* berfungsi sebagai perantara antara pelanggan dan penyedia layanan wisata, seperti maskapai penerbangan, hotel, dan objek wisata lainnya.

99 Deal Tour and Travel Tarakan adalah sebuah agen perjalanan yang berada di Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Agen perjalanan ini menyediakan berbagai paket wisata ke berbagai destinasi

wisata di Kalimantan Utara, termasuk ke Pulau Derawan di Kalimantan Timur. 99 Deal Tour and Travel Tarakan juga menyediakan layanan Private trip, Open trip, Penyewaan speed boat, Penyewaan peralatan *snorkeling* serta pelampung. Agen perjalanan ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan memastikan kepuasan pelanggan dalam perjalanan mereka. Dengan mengedepankan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, 99 Deal Tour and Travel Tarakan menjadi salah satu agen perjalanan terpercaya dan terfavorit di Kota Tarakan dan sekitarnya.

Berikut adalah jumlah data konsumen yang menggunakan jasa 99 Deal Tour and Travel :

GAMBAR 1
JUMLAH WISATAWAN PENGGUNA JASA
99 DEAL TOUR AND TRAVEL



Sumber: Owner 99 Deal Tour and Travel, 2023

Berdasarkan data jumlah wisatawan pengguna jasa 99 Deal Tour and Travel diatas diketahui bahwa jumlah konsumen 99 Deal Tour and Travel mengalami penurunan pada tahun 2020 sebanyak 1.200 dari tahun 2019. Hal ini diakibatkan dari pandemi Covid-19 dengan adanya Pemberlakuan

Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan di seluruh Indonesia guna mengurangi dampak dari penyebaran Covid-19 sehingga banyaknya destinasi wisata yang ditutup. Hal ini berpengaruh pada jumlah konsumen yang menggunakan jasa *travel agent* seperti pada 99 Deal Tour and Travel Tarakan.

Setelah pandemi Covid-19 mulai menurun pada tahun 2021, destinasi wisata yang sebelumnya ditutup sudah mulai banyak yang beroperasi kembali dengan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, akhirnya mulai banyak wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata. Pada tahun 2022 tercatat bahwa sebanyak 3.860 orang wisatawan yang menggunakan layanan 99 Deal Tour and Travel Tarakan. Jumlah konsumen ini meningkat drastis sebanyak 2.360 orang wisatawan dari tahun 2021. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan adanya minat yang meningkat dari masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata ke Pulau Derawan melalui agen perjalanan ini.

Peningkatan jumlah konsumen yang signifikan dalam satu tahun terakhir menunjukkan bahwa 99 Deal Tour and Travel Tarakan telah berhasil menarik minat pelanggan. Namun, meskipun agen perjalanan ini telah berhasil menarik perhatian konsumen, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang memotivasi konsumen untuk memilih 99 Deal Tour and Travel Tarakan sebagai agen perjalanan mereka dan membeli paket wisata ke Pulau Derawan. Hal ini dapat membantu agen perjalanan dalam mengoptimalkan strategi pemasaran mereka serta meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

99 Deal Tour and Travel Tarakan menawarkan paket wisata ke Pulau Derawan di Kalimantan Timur. Pulau Derawan terkenal dengan keindahan alam bawah lautnya yang menakjubkan dan menyimpan kekayaan flora dan fauna laut yang luar biasa. Paket wisata tersebut biasanya mencakup perjalanan menuju Pulau Derawan dengan menggunakan transportasi laut berupa kapal *speed boat*, penginapan di Pulau Derawan, serta berbagai kegiatan wisata seperti *snorkeling*, menyelam, dan menikmati pemandangan alam yang indah. Selama perjalanan, wisatawan akan mendapatkan pemandu wisata yang berpengalaman untuk memandu kegiatan wisata mereka. (Owner 99 Deal Tour and Travel Tarakan, 2023).

Produk wisata merupakan keseluruhan dari bentuk pelayanan yang dinikmati oleh wisatawan, semenjak ia meninggalkan tempat kediaman yang ditinggali, selama di daerah tujuan wisata atau kota yang dikunjungi hingga kembali ke kota semula berdasarkan Middleton dalam Yoeti (2008:16).

Untuk menciptakan dan mengembangkan suatu produk wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari konsumen maka suatu biro perjalanan wisata perlu memahami motivasi dari calon konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012) motivasi dapat diartikan sebagai suatu dorongan yang berasal dari kebutuhan psikologis, seperti kebutuhan akan pengakuan, kepemilikan, dan penghargaan. Dorongan ini muncul karena adanya ketegangan dalam keadaan psikologis seseorang.

Produk yang dijual oleh Agen Perjalanan 99 Deal Tour and Travel antara lain adalah sebagai berikut

TABEL 2
PRODUK WISATA 99 DEAL TOUR AND TRAVEL

NO	PRODUK	TARGET PASAR
1	<i>Private trip</i>	<i>Corporate</i>
2	<i>Open trip</i>	
3	Penyewaan <i>speed boat</i>	
4	Penyewaan peralatan <i>snorkeling</i> serta pelampung	

Sumber: 99 Deal Tour and Travel, 2023

Jasa layanan dengan kualitas yang baik serta harga yang terjangkau yang ditawarkan oleh 99 Deal Tour and Travel Tarakan kepada wisatawan menjadi motivasi penting bagi pelanggan untuk menggunakan layanan paket wisata yang disediakan oleh 99 Deal Tour and Travel Tarakan untuk berwisata ke Pulau Derawan.

Menurut Dann dalam Salsabila & Alversia (2020) *Push factor* merupakan faktor internal yang dapat mendorong keinginan di dalam diri seseorang untuk melakukan perjalanan, sedangkan *Pull Factor* merupakan faktor eksternal yang dapat menarik minat seseorang untuk melakukan suatu perjalanan.

Motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata menjadi faktor penting dalam keputusan konsumen dalam memilih 99 Deal Tour and Travel Tarakan sebagai agen perjalanan mereka. Oleh sebab itu, penting untuk memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi konsumen dalam memilih paket wisata ke Pulau Derawan dari 99 Deal Tour and Travel Tarakan.

Persaingan dalam industri pariwisata dan perjalanan sangat ketat di era digital. Konsumen kini lebih selektif dan cerdas dalam memilih agen

perjalanan dan paket wisata yang mereka beli. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan, agen perjalanan perlu memahami motivasi dan kebutuhan konsumen mereka.

Dalam industri perjalanan, konsumen cenderung memilih agen perjalanan yang menawarkan paket wisata yang sesuai dengan keinginan mereka. Jika agen perjalanan tidak dapat memahami kebutuhan dan preferensi konsumen, mereka akan kehilangan keunggulan persaingan di pasar dan pelanggan akan memilih agen perjalanan lain yang lebih memahami kebutuhan mereka.

Dalam penelitian ini, dengan memahami motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata Pulau Derawan di 99 Deal Tour and Travel Tarakan, agen perjalanan dapat menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan dan preferensi konsumen mereka. Hal ini dapat membantu 99 Deal Tour and Travel untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru untuk membeli paket wisata mereka.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan penulis di atas, penelitian terkait motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata Derawan di 99 Deal Tour and Travel Tarakan menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata ke Pulau Derawan melalui 99 Deal Tour and Travel Tarakan. Hal ini dapat membantu 99 Deal Tour and Travel Tarakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga dapat mempertahankan dan terus meningkatkan jumlah konsumen untuk memilih 99 Deal Tour and Travel

Tarakan sebagai agen perjalanan mereka agar tidak kalah dalam persaingan industri pariwisata dan perjalanan. Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“MOTIVASI KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PAKET WISATA PULAU DERAWAN DI 99 DEAL TOUR AND TRAVEL TARAKAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis mendapatkan rumusan masalah yaitu “Bagaimana motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata Pulau Derawan di 99 Deal Tour and Travel Tarakan”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana *Push factor* pada motivasi konsumen dalam pembelian Paket Wisata Pulau Derawan di 99 Deal Tour and Travel?
2. Bagaimana *Pull factor* pada motivasi konsumen dalam pembelian paket Wisata Pulau Derawan di 99 Deal Tour and Travel?

C. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini harapannya dapat menjadi bahan pengembangan bagi ilmu pariwisata khususnya mengenai motivasi konsumen dan paket wisata agar dapat meningkatkan kualitas serta mengetahui apa motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini untuk belajar menganalisis suatu permasalahan, menemukan permasalahan, cara berfikir yang sistematis dan metodologis serta membuat latar belakang dari suatu masalah yang diteliti.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui motivasi konsumen dan mengoptimasi strategi pemasaran dan dapat berfokus pada peningkatan layanan sehingga menjadi pertimbangan kepada 99 deal tour and travel dalam membuat paket wisata yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen agar meningkatkan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa 99 Deal Tour and Travel.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Tujuan Formal

Tujuan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada program Diploma IV program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Perjalanan.

2. Tujuan Operasional

Tujuan penelitian ini secara operasional adalah untuk menggali

informasi mengenai motivasi wisatawan dengan menggunakan faktor push & pull dalam pembelian paket wisata Derawan di 99 Deal Tour and Travel yang harapannya temuan dari penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan dan pertimbangan dalam membuat paket wisata.

Tujuan Operasional pada penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *push factor* pada motivasi konsumen dalam pembelian paket wisata ke pulau Derawan dan mengetahui bagaimana pengaruh *pull factor* dalam pembelian paket wisata ke pulau Derawan.

E. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang akan diterapkan dalam Proyek akhir ini difokuskan pada paket wisata ke Pulau Derawan yang ditawarkan oleh 99 Deal Tour and Travel Tarakan. Paket wisata lain selain Pulau Derawan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut tidak akan dibahas dalam penelitian ini.