

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*World Health Organization* (WHO) mengungkapkan bahwa dunia sedang berjuang untuk mengembalikan kekacauan yang disebabkan oleh sebuah virus baru yang menyerang saluran pernafasan dan menyebar secara signifikan sejak akhir tahun 2019, sehingga pada tanggal 11 Maret 2020, WHO menyatakan penyakit ini dikategorikan sebagai pandemi global. Penyakit yang dimaksud adalah COVID-19. Dengan adanya pandemi ini, aktivitas perekonomian di banyak negara mengalami ketidakseimbangan dan mencoba untuk mengembalikan serta mempertahankan keadaan ekonomi mereka sekaligus memperhatikan kesehatan dari masyarakatnya termasuk Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia mendata ekonomi di Indonesia tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 2,9% dari tahun 2019. *World Tourism Organization* (UNWTO) mengatakan bahwa pariwisata adalah salah satu sektor ekonomi yang paling terkena dampak buruk akibat terjadinya COVID-19. Hal ini selaras dengan artikel dari *money.compas.com* pada tanggal 27 Januari 2020 dan *bbc.com* pada tanggal 30 Juni 2020 yang menyatakan banyak sektor negara yang dirugikan oleh pandemi ini, salah satunya adalah sektor industri pariwisata dunia termasuk pariwisata di negara Indonesia.

Melalui *website* resmi UNWTO, dikatakan bahwa pemerintah memegang penuh peranan penting dalam proses pemulihan wabah ini. Oleh sebab itu, pemerintah Indonesia pun membuat sebuah strategi baru agar pariwisata tetap berjalan seperti dilansir dari *Indonesia.go.id* pada tanggal 31 Mei 2020, Presiden

Republik Indonesia, Bapak Joko Widodo, mengatakan bahwa kita harus bisa menyesuaikan diri untuk berpindah dari kebiasaan lama ke aktivitas dan kebiasaan baru (*new normal*) karena virus ini tidak akan segera menghilang. Hal ini selaras dengan pernyataan Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 di Indonesia, Wiku Adisasmita, yang menjelaskan *new normal* sebagai penerapan protokol kesehatan di aktivitas sehari-hari yang berguna untuk memperkecil peluang penularan virus korona. Sektor pariwisata harus bertahan dengan cara menyesuaikan adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) demi perekonomian Negara. Menurut *kompas.com* pada tanggal 28 Juni 2020, dalam kegiatan bincang bisnis secara daring, Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia / ASITA yang bertajuk Sinergi ASITA dan Pemerintah Menyikapi Kebijakan *New Normal* Pariwisata Indonesia, Nia Niscaya, selaku Deputy Bidang Pemasaran Kemenparekraf, mengungkapkan bahwa masih rendahnya kepercayaan (*lack of trust*) wisatawan untuk melakukan kegiatan bepergian di era *new normal* ini dan tidak sedikit bagi wisatawan memikirkan risiko yang akan terjadi kepada mereka ketika akan mengunjungi suatu tempat terlebih lagi saat situasi seperti ini. Dikutip dari *okezone.com* pada tanggal 17 Mei 2021, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Sandiaga Uno, mengungkapkan bahwa ia akan mendorong program protokol kesehatan di tempat wisata dan sentra ekonomi kreatif. Sandiaga Uno juga menjelaskan bahwa protokol kesehatan tersebut merupakan bentuk adaptasi sektor pariwisata pada era pandemi COVID-19. Dikutip dari [chse.kemenparekraf.go.id](http://chse.kemenparekraf.go.id), CHSE merupakan bentuk sertifikasi bagi usaha dan destinasi pariwisata dengan tujuan sebagai jaminan yang ditandai dengan sertifikat CHSE & labeling *I do Care* bahwa produk pelayanan sudah memenuhi protokol

kesehatan, kebersihan, keselamatan dan kelestarian lingkungan kepada wisatawan. Program CHSE ini dikeluarkan pada tahun 2020 melalui melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes 328/2020.

Berdasarkan artikel yang dilansir dari *travel.detik.com* pada tanggal 12 Desember 2020, meskipun jumlah wisatawan domestik menurun hingga 61% akan tetapi di tahun 2021 diprediksi akan mengalami kenaikan yang diungkapkan Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur Kemenparekraf, Hari Santosa Sungkari, pada gelaran *MarkPlus Conference 2021* yang digelar secara virtual. Di tahun 2021 ini, pemerintah menetapkan kebijakan bagi masyarakat untuk tidak mudik lebaran pada tanggal 7-17 Mei 2021 dan memberikan alternatif untuk melakukan kegiatan wisata di wilayah domisili dengan maksud menggerakkan perekonomian negara dengan tentu saja atas dasar pertimbangan menekan penyebaran COVID-19 menurut Wiku Adisasmita yang dikutip *cnnindonesia.com* pada 29 April 2021. Sejumlah objek wisata di sejumlah daerah pun dibuka selama libur lebaran. Namun dengan adanya kebijakan tersebut, faktanya tidak dapat menekan jumlah kasus positif COVID-19 di Indonesia yang justru semakin bertambah pasca Idul Fitri 2021 bahkan lebih tinggi dibandingkan libur Natal dan Tahun Baru 2021. Menurut Wiku, penyebab tingginya kasus di Indonesia ialah mobilitas masyarakat yang tinggi dan varian baru COVID-19 yang disebut varian delta dari India. Salah satu provinsi favorit wisatawan disaat libur lebaran ialah Jawa Barat.

Jawa Barat adalah satu dari 34 provinsi di Indonesia yang memiliki banyak daya tarik untuk menarik wisatawannya datang, mulai dari wisata alam, buatan dan campuran. Dikutip dari *liputan6.com* (27 Juni 2019) Kabid Pemasaran Area I

(Jawa) Kemenparekraf, Wawan Gunawan, mengatakan Jawa Barat merupakan destinasi yang luar biasa serta pariwisatanya memiliki potensi untuk dikembangkan. Hal ini selaras dengan perkataan dari Gubernur Jawa Barat, Ridwan Kamil, yang mengatakan bahwa Jawa Barat daya tarik wisata berbasis budaya, alam, buatan dan ekonomi kreatif yang dapat menjadi kekuatan untuk menarik kunjungan wisatawan. Kemudian, melalui *website* resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISPBUDPAR) Provinsi Jawa Barat, *disparbud.jabarprov.go.id*, mengulas mengenai objek wisata unggulan dari Jawa Barat itu sendiri, diantaranya adalah Gunung Tangkuban Perahu, Kawah Putih, dan Situ Patengang yang berlokasi di Kabupaten Bandung, Gua Pawon di Kabupaten Bandung Barat, Pantai Pangandaran dan *Green Canyon* (Cukang Taneuh) di Kabupaten Pangandaran, Situs Batujaya (Candi Jiwa) di Kabupaten Karawang, Kampung Naga di Kabupaten Tasikmalaya, Keraton Kanoman dan Keraton Kasepuhan di Kota Cirebon, dan Candi Cangkuang di Kabupaten Garut. Namun, dikarenakan adanya pandemi maka kunjungan ke Jawa Barat menurun dilihat pada Tabel 1 yang menampilkan jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Jawa Barat tahun 2018 hingga 2020.

**TABEL 1**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN NUSANTARA KE JAWA BARAT**  
**TAHUN 2018 - 2020**

<b>Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
63.298.608	64.610.832	35.513.885

*Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2021*

Berdasarkan data kunjungan di atas, jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Jawa Barat di tahun 2020 menurun drastis hampir sekitar 50% dari tahun 2019.

Data tersebut didukung dengan data tingkat huni kamar di Jawa Barat yang disajikan dalam Tabel 2.

**TABEL 2**  
**TINGKAT HUNI KAMAR HOTEL DI JAWA BARAT**  
**TAHUN 2018-2020**

<b>Hotel Bintang &amp; Hotel Non Bintang (%)</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
53,55%	48,32%	41,31%

*Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2021*

Tabel di atas menampilkan persentase tingkat huni kamar hotel bintang dan non bintang di Jawa Barat yang mengalami penurunan mulai dari tahun 2018 sampai dengan 2020. Penurunan angka tersebut dapat dikatakan sangat drastis mengingat adanya wabah yang menyerang dunia sejak akhir 2019.

Jika dilihat pada 2020 yang mana tahun awal mula kasus COVID-19 pertama ditemukan di Indonesia, pergerakan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara ke Jawa Barat pun ikut menurun secara drastis hingga 80 persen akibat pandemi ungkap Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, Dedi Taufik, yang dikutip dari *antaranews.com* pada tanggal 10 Juni 2020. Namun, ketika memasuki tahun 2021 mengalami peningkatan mobilitas masyarakat dan berdampak kepada kasus penularan COVID-19 yang semakin meningkat yang dapat dilihat pada Tabel 3.

**TABEL 3**  
**5 PROVINSI DENGAN PENYEBARAN KASUS TERTINGGI DI INDONESIA**  
**PADA JUNI 2021**

No.	Lokasi	Terkonfirmasi (Dalam Ribuan)
1.	DKI Jakarta	482.264
2.	Jawa Barat	350.719
3.	Jawa Tengah	232.839
4.	Jawa Timur	165.013
5.	Kalimantan Timur	74.069

*Sumber: covid19.go.id (22 Juni 2021)*

Selain itu, berdasarkan tabel di atas, per tanggal 22 Juni 2021 Provinsi Jawa Barat menduduki urutan kedua terbanyak kasus terkonfirmasi positif COVID-19 dengan zona risiko terbanyak berada pada level 3 yaitu risiko sedang dan untuk beberapa wilayah berisiko tinggi atau zona merah (Pikobar Jabar, 2021).

Berita lain yang sedang ramai dibicarakan ialah hasil kajian yang dilakukan tim peneliti dari Institut Teknologi Bandung (ITB) yakni potensi tsunami setinggi 20 meter serta gempa bumi *megathrust* 9,1 magnitudo yang akan melanda pantai selatan Jawa (Widiyantoro, dkk., 2020). Bencana tersebut akan berdampak pada beberapa kota di Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur dilansir dari *travel.detik.com* pada tanggal 2 Oktober 2020. Kemenparekraf, *International Air Transport Association* (IATA) serta *Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies* (ASITA) juga sudah memprediksi masalah ini dan mencoba berbagai macam strategi yang berfokus kepada pengurangan risiko negatif yang akan terjadi serta mempertahankan rasa kepercayaan para wisatawan untuk berwisata di era *new normal* dengan penerimaan risiko (*perceived risk*).

Menurut Reichel, dkk. (2007) dalam Rittichainuwat dan Chakraborty (2009) mengatakan bahwa *perceived risk* / penerimaan risiko itu mengacu kepada persepsi negatif dari konsumen yang jika melampaui ekspektasi mereka akan mempengaruhi perilaku perjalanan mereka. Persepsi dari risiko tersebut memiliki tingkat yang berbeda di setiap individu, contohnya adalah konsumen khawatir jika produk atau jasa yang mereka beli tidak sesuai dengan harga yang mereka telah keluarkan serta khawatir produk atau jasa tersebut dapat menyakiti dan merugikan diri sendiri (Schiffman dan Wisenblit, 2015). Selain itu, keadaan tersebut juga mempengaruhi tingkat persepsi serta *travel intentions* mereka. Hsu, dkk. (2009) dan Kozak, dkk (2007) menyebutkan bahwa pandangan wisatawan terhadap risiko penyakit menular, terorisme, serta bencana alam akan mempengaruhi mereka dalam niat untuk mengubah rencana perjalanan mereka sebab keselamatan diri merupakan faktor terpenting saat memilih destinasi.

Chen, dkk. (2014) menjelaskan *travel intention* sebagai niat / kesediaan untuk bepergian ke suatu destinasi. Menurut Ajzen (2015), *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan model yang tepat dan terbukti dalam hal memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam mengambil keputusan. Model TPB ini menjelaskan 3 pengukuran yang dapat digunakan untuk *travel intention*, yaitu *attitude toward*, *subjective norms* dan *perceived behavioral control*.

Beberapa hal yang sudah dijelaskan sebelumnya, hal tersebut dapat menjadi kekhawatiran bagi para wisatawan untuk melakukan perjalanan khususnya ke Jawa Barat, akan tetapi dengan adanya data terkait Jawa Barat yang sudah dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa ternyata adanya risiko yang kemungkinan wisatawan akan hadapi ketika berniat melakukan perjalanan ke Jawa Barat disaat

pandemi masih berlangsung. Maka dari itu, peneliti mengambil judul “**Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Travel Intention* wisatawan ke Jawa Barat pada Era *New Normal*”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana *perceived risk* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*?
2. Bagaimana *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*?
3. Bagaimana pengaruh *perceived risk* secara parsial terhadap *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*?
4. Bagaimana pengaruh *perceived risk* secara simultan terhadap *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Mengetahui *perceived risk* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*.
2. Mengetahui *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*.
3. Mengetahui pengaruh *perceived risk* secara parsial terhadap *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*.
4. Mengetahui pengaruh *perceived risk* secara simultan terhadap *travel intention* wisatawan ke Jawa Barat pada era *new normal*.



#### **D. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada wisatawan domestik yang memiliki niat bepergian ke Jawa Barat di masa *new normal* ini.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengetahuan di bidang pariwisata yang berfokus kepada *tourist behavior* atau perilaku wisatawan serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian sejenis.

##### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, referensi serta pertimbangan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Barat, pembuat kebijakan maupun para pelaku usaha seperti biro perjalanan dan penyedia akomodasi di Jawa Barat untuk membuat inovasi, strategi pengembangan destinasi dan strategi pemasaran yang sesuai untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke Jawa Barat pascapandemi serta meminimalisir tingkat penularan COVID-19.