

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang kaya akan budaya dan pariwisata. Hal ini terbukti dari banyaknya daerah kunjungan wisata yang hampir tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Karena banyak sekali potensi pariwisata yang terdapat di Indonesia, mendorong beberapa pihak untuk mengembangkan kepariwisataannya.

Keinginan wisatawan untuk berkunjung ke kawasan wisata semakin bertambah dari tahun ke tahun. Departemen Kebudayaan dan Pariwisata harus cepat tanggap mengembangkan kawasan wisata di berbagai provinsi di tanah air. Pengembangan kawasan wisata ini sebagai bagian dari upaya membangun komunitas pariwisata yang berbasis pada masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata di Indonesia maka dilakukan usaha-usaha untuk menampilkan hal-hal yang menarik yaitu seperti mendatangkan wisatawan. Usaha-usaha yang dapat mendatangkan wisatawan yaitu dengan menjaga keaslian bangunan yang direnovasi dan mempromosikan obyek wisata sebagai daya tarik wisata. Selain itu pemerintah dapat memberikan dukungan terhadap usaha untuk menarik wisatawan pada obyek wisata.

Pada hakekatnya berwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lainnya, seperti

karena keingintahuan, menambah pengalaman ataupun untuk dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan pembangunan, membuka lapangan usaha baru, membuka lapangan kerjadan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat serta pendapatan asli daerah apabila dikeloladan dikembangkan secara maksimal.

Semarang merupakan salah satu kota yang mempunyai warisan budaya yang masih tetap terpelihara hingga sekarang.Semarang merupakan salah satu kota tujuan wisata. Misalnya saja Kota Lama/Kota Tua Semarang, Gereja Blenduk, Lawang Sewu, Kleteng Sam Poo Kong, Masjid Agung Kauman, Tugu Muda, Goa Kreodan lan-lain.Itu semua sedikit dari berbagai potensi yang dimiliki oleh kota Semarang. Selain mempunyai tempat wisata Semarang merupakan ibukota Jawa Tengah.

Salah satu warisan budaya dan peninggalan sejarah yang dimiliki kota semarang adalah Kota Tua/Lama Semarang. Bangunan Kota Lama ini merupakan bangunan Belanda berbentuk benteng yang dulunya digunakan sebagai pusat perdagangan. Kawasan Kota Lama Semarang (KKLS) merupakan salah satu kawasan bersejarah di Kota Semarang yang berpotensi menjadi tujuan wisata. Memiliki luas 31 hektar, terdapat puluhan bangunan peninggalan Belanda yang masih bisa dinikmati oleh pengunjung di Kawasan Kota Lama Semarang. Banyak wisatawan yang mengunjungi Kawasan Kota Lama Semarang baik untuk berfoto maupun untuk mempelajari sejarah kawasan tersebut beserta bangunan-bangunan yang terdapat di dalamnya.

Kawasan Kota Lama Semarang terbentuk tahun 1678 sebagai upeti bagi VOC oleh Amangkurat II. Tahun 1708 Belanda membangun pusat pemerintahan dan

latihan militer berupa banteng, Banteng Vijfhoek, di kawasan ini yang kemudian berkembang dan membentuk permukiman serta perkantoran. Akan tetapi, tidak adanya perkembangan dalam pengelolaan perekonomian dan perdagangan mengakibatkan pemilik bangunan di KKLS secara perlahan meninggalkan kawasan tersebut dan membiarkan bangunanya kosong.

Kawasan Kota Lama Semarang ditetapkan sebagai kawasan cagar budaya yang mendapatkan perhatian khusus baik dari pemerintah maupun dari lembaga swasta yang memberikan perhatian khusus terhadap kawasan ini karena memiliki nilai sejarah yang lekat dengan masa perjuangan kemerdekaan Indonesia. Tingginya angka kunjungan ke kawasan ini mendorong pemerintah untuk melakukan pengembangan dan revitalisasi untuk meningkatkan kualitas ruang jalan dan kesan positif di KKLS. Secara khusus Perda No 8 tahun 2003 tentang RTBL Kawasan Kota Lama Semarang juga telah memberikan ketentuan mengenai tahap revitalisasi bangunan di Kawasan Kota Lama Semarang. Saat ini sebagian bangunan di KKLS masih digunakan sebagai fungsi komersial, hunian, maupun perkantoran. Namun, ada pula bangunan-bangunan yang tidak dimanfaatkan dan terbengkalai. Bangunan yang tidak terpakai dan terbengkalai tersebut memberikan kesan yang kurang baik terhadap kawasan terutama pada saat malam hari. Setidaknya 13% bangunan yang berada di Kawasan Kota Lama Semarang tidak berfungsi. Tidak adanya fungsi pada bangunan mengakibatkan ruang jalan yang berbeda di dekat bangunan tersebut juga tidak memiliki aktivitas yang jelas. Kesan negatif pada ruang jalan juga terbentuk karena kurangnya atraksi yang dapat menarik pergerakan pengguna jalan dari satu tempat ke tempat lain terutama pada malam hari.

Menurut Saputro dan Sukimin (2020) menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun Menurut Aprilia (2017) menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Sulastri dan Rapini (2018) menyatakan bahwa Daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Namun menurut Saputro (2020) menyatakan bahwa Daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Menurut Ma'Rifatun (2018) menyatakan bahwa Citra Destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Namun Hanif (2016) menyatakan bahwa Citra Destinasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan wisatawan saat berkunjung ke destinasi pariwisata.

Menurut Isnaini (2018) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali. Sedangkan menurut Iranita (2019) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali.

Menurut Lavenia dan irawan (2018) menyatakan bahwa electronic word of mouth berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun menurut Pasaribu (2019) menyatakan bahwa electronic word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Thamrin dan Dhani (2019) menyatakan bahwa electronic word of mouth berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Namun menurut Utama dan Giantari (2020) menyatakan bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Kawasan Kota Lama Semarang adalah Revitalisasi bangunan dan ruang public di Kawasan Kota Lama Semarang sangat berpengaruh terhadap berkurangnya aktivitas vandalisme di dalam kawasan. Program revitalisasi perlu dilakukan secara merata di seluruh sudut Kawasan Kota Lama Semarang. Dengan demikian akan semakin banyak aktifitas positif yang terjadi di dalam kawasan serta makin menarik minat wisatawan untuk mengunjungi Kawasan Kota Lama Semarang. Perlu dilakukan kerjasama yang solid antara pemerintah, komunitas penggiat, serta masyarakat sekitar untuk mewujudkan Kawasan Kota Lama Semarang yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul **“Pengaruh *e-word of mouth*, daya tarik wisata, citra destinasi terhadap kepuasan dan minat kunjungan kembali wisatawan nusantara (studi pada destinasi wisata Kota Lama Semarang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh *e-word of mouth* terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada destinasi wisata Kota Lama Semarang ?
2. Apakah terdapat pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada wisata Kota Lama Semarang ?

3. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada wisata Kota Lama Semarang ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan kembali wisatawan nusantara berkunjung pada wisata Kota Lama Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-word of mouth* terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada destinasi wisata Kota Lama Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada destinasi wisata Kota Lama Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada destinasi wisata Kota Lama Semarang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan berpengaruh terhadap minat kunjungan kembali wisatawan nusantara pada destinasi wisata Kota Lama Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dapat menjadi sumber acuan bagi penelitian lainnya. hasil penelitian ini bermanfaat juga sebagai rujukan bagi peneliti yang lain untuk pengembangan aplikasi model penelitian ini ke dalam konteks yang lainnya.

1.4.2. Manfaat Manajerial

1. Stakholder Pariwisata

Bagi pihak pariwisata sebagai bahan masukan agar dapat lebih kreatif dalam melakukan pembangunan Kota lama Semarang agar menjadi lebih menarik perhatian pengunjung wisatawan.

2. Bagi Universitas

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan manfaat kepada pembaca mengenai pengembangan teori pemasaran dan diharapkan mampu dijadikan sebagai sumbangan untuk penelitian selanjutnya tentang *e-word of mouth*, daya tarik wisata, dan citra destinasi.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti untuk lebih baik lagi dalam membuat karya tulis ilmiah yang baik dan dapat sebagai bahan pertimbangan dalam mengkaji lebih mendalam teori tentang pemasaran.