

BAB I

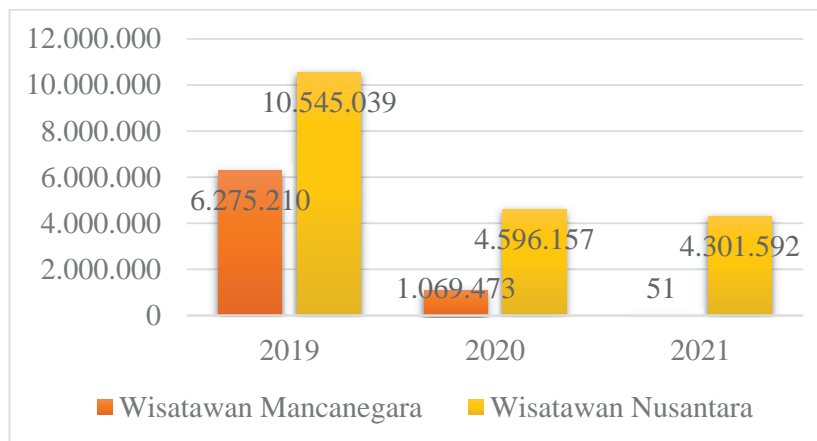
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi Kesehatan Dunia atau biasa disebut *World Health Organization* (WHO) mengumumkan pada awal Maret 2020 wabah *Covid-19* sebagai pandemi global. Kasus pandemi *Covid-19* memiliki dampak bagi semua aktifitas di Indonesia. Pemerintah Indonesia memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) guna membatasi mobilitas untuk pengendalian penyebaran virus, hingga saat ini pemerintah menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sejak awal tahun 2021 untuk menangani pandemi *Covid-19*. Pemerintah selalu memperbaharui tentang perpanjangan PPKM di Pulau Jawa dan Bali.

Munculnya pandemi *Covid-19* memiliki dampak bagi sektor-sektor yang berhubungan langsung dengan mobilitas masyarakat sehari-hari, salah satu sektor yang terdampak dari kasus pandemi *Covid-19* adalah sektor pariwisata. Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkena dampak kasus *Covid-19* pada industri pariwisata. Bali dikenal sebagai tujuan pariwisata mancanegara dan lokal dengan keunikan berbagai hasil seni dan budayanya. Masyarakat Bali dikenal ramah-tamah pada pendatang asing atau ketika menyambut wisatawan yang datang ke Bali. Dengan dikenalnya Bali sebagai tujuan pariwisata, banyak turis lokal maupun luar yang menjadikan Bali sebagai tempat wisata. Dilihat dari masa tinggal

para wisatawan di Bali, kerugian pariwisata Bali per bulan di masa pandemi *Covid-19* ini sekitar Rp 9,7 triliun (Rosidin, 2020). Badan Pusat Statistik (BPS) provinsi Bali memiliki data pergeseran jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara yang berkunjung ke Bali. Data kunjungan tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1. berikut.



Sumber: Badan Pusat Statistik (2019-2021)

Gambar 1. 1.

Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara (2019-2021)

Berdasarkan pada gambar 1.1. menjelaskan bahwa jumlah kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara mengalami penurunan yang berlangsung dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Kedatangan wisatawan nusantara di tahun 2021 tidak terlalu jauh penurunannya, yaitu sebanyak 4.301.592 orang memilih Bali sebagai destinasi wisata. Jumlah wisatawan asal ibu kota yang berkunjung ke Bali sekitar 8.000 sampai 9.000 orang per hari (Merdeka.com). Hal tersebut menegaskan bahwa wisatawan asal ibu kota tetap gemar berkunjung ke

Bali walaupun kasus pandemi *Covid-19* masih berlangsung. Tingkat kunjungan wisatawan terjadi karena proses vaksinasi dan penerapan protokol kesehatan yang terkendali di Bali. Segala upaya dilakukan untukantisipasi penyebaran virus *Covid-19*, sehingga ekonomi dari sektor pariwisata dapat tetap berjalan.

Wisatawan yang telah mengunjungi suatu destinasi memiliki perasaan yang dirasakan ketika mengunjungi destinasi tersebut. Seorang wisatawan dapat menilai baik dan buruknya suatu destinasi, tergantung dengan apa yang orang tersebut rasakan ketika berada di suatu destinasi yang dikunjunginya. Wisatawan yang memiliki pengalaman menyenangkan pada suatu destinasi akan mempengaruhi sikap perilakunya untuk mengunjungi kembali destinasi. Perasaan puas dapat muncul ketika telah mengunjungi destinasi wisata dan memenuhi harapan wisatawan (Aliman dkk., 2016). Sebuah rasa puas dan mengesankan yang muncul pada wisatawan dapat dilihat dari beberapa faktor, seperti dengan siapa wisatawan mengunjungi destinasi tersebut dan bagaimana suasana hatinya ketika wisatawan berangkat mengunjungi destinasi. Sedangkan wisatawan yang mengalami kejadian tidak menyenangkan di suatu destinasi wisata, akan mempertimbangkan untuk mengunjungi kembali lagi destinasi atau bahkan tidak akan dikunjungi kembali lagi.

Lin (2014) menyebutkan bahwa mengunjungi kembali merupakan kemungkinan bagi wisatawan untuk bersedia mengulang kembali suatu kegiatan atau mengunjungi kembali ke suatu destinasi wisata. Mengunjungi kembali suatu destinasi merupakan dorongan yang berasal dari dalam diri wisatawan yang memotivasi wisatawan untuk dapat berkunjung kembali ke destinasi tersebut.

Seorang wisatawan yang memiliki niat untuk mengunjungi kembali destinasi wisata biasanya mengalami pengalaman yang mengesankan dan menikmati jasa pelayanan yang berada di suatu destinasi wisata tersebut. Niat untuk mengunjungi kembali destinasi dapat mengetahui seberapa besar keinginan wisatawan mengunjungi destinasi wisata tersebut di saat terjadinya pandemi seperti sekarang ini.

Salah satu faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk mengunjungi kembali destinasi adalah melihat dari risiko yang dirasakan ketika akan berkunjung kembali ke suatu destinasi. Menurut Bobâlcă (2014), risiko yang dirasakan merupakan persepsi konsumen mengenai ketidakpastian dan konsekuensi yang merugikan atau berhubungan negatif setelah melakukan pembelian layanan atau melakukan transaksi jasa. Risiko yang dirasakan wisatawan nantinya ketika mengunjungi kembali destinasi wisata akan menjadi pertimbangan yang besar dan perlu dipikirkan secara matang. Sehingga wisatawan yang akan mengunjungi kembali suatu destinasi wisata tidak mengalami risiko yang dirasakan ketika berangkat atau berada di destinasi wisata tersebut.

Kendala yang dirasakan juga menjadi faktor dari wisatawan untuk mengunjungi kembali suatu destinasi. Kendala yang dirasakan adalah hambatan bagi wisatawan untuk melakukan perjalanan, meskipun mungkin ada motivasi untuk melakukan perjalanan (Page & Hall, 2003). Seorang wisatawan yang akan mengunjungi kembali destinasi wisata biasanya mempertimbangkan hal-hal apa saja yang menjadi kendala ketika ingin mengunjungi kembali suatu destinasi. Beberapa kendala yang dirasakan wisatawan seperti tidak memiliki cukup uang, destinasi tersebut bukan hal baru lagi, dan tidak ada yang menemaninya saat

bepergian akan menjadi pertimbangan wisatawan. Kemudian hal-hal dari kendala tersebut akan mempengaruhi sikap wisatawan untuk berkunjung kembali.

Hal lainnya yang menjadi pengaruh wisatawan mengunjungi kembali destinasi adalah citra dari destinasi wisata itu sendiri. Citra destinasi merupakan keyakinan atau pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama berwisata (Hanif & Mawardi, 2016). Citra merupakan hal yang penting bagi suatu destinasi wisata, jika citra yang berada di benak wisatawan buruk maka akan mempengaruhi perilaku wisatawan tersebut. Sedangkan destinasi wisata yang berhasil menciptakan citra positif kepada wisatawan maka akan menarik pengunjung atau wisatawan kepada suatu destinasi wisata tersebut.

Dalam syariat Islam, perilaku wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi harus mencerminkan perilaku baik dengan mempertimbangkan *kemaslahatan* (manfaat) dan *mafsadah* (perlakuan buruk) ketika melakukan perjalanan wisata. Setiap umat manusia harus selalu siap ketika ingin melakukan perjalanan ke suatu destinasi wisata, sehingga nantinya tidak membawa dampak buruk bagi wisatawan lainnya. Seperti fenomena yang terjadi pada saat ini yaitu adanya virus *Covid-19*, wisatawan yang ingin melakukan perjalanan harus dapat dipastikan sehat secara jasmani dan rohani. Hal tersebut dapat meminimalisir terjadinya risiko dan kendala yang akan dirasakan nantinya ketika ingin melakukan perjalanan.

Mengunjungi destinasi yang menjadi rekomendasi oleh kaum Islam adalah kunjungan tentang kebesaran ciptaan Allah SWT, seperti pemandangan alam,

gunung berapi, pantai, dan sejenis lainnya. Hukum asal dari wisata atau mengunjungi destinasi wisata diperbolehkan, bahkan jika tujuannya untuk memperlihatkan kekuasaan Allah SWT. Sebagaimana firman Allah SWT:

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّسْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya: Katakanlah, “Berjalanlah di bumi, maka perhatikanlah bagaimana (Allah) memulai penciptaan (makhluk), kemudian Allah menjadikan kejadian yang akhir. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu.” (Q.S. Al-‘Ankabut (29) : 20)

Ayat diatas menegaskan bahwa Allah SWT telah memberikan sumber daya alam yang berlimpah dan memiliki berbagai macam manfaat. Sebagai umat manusia harus sadar bahwa Allah SWT menciptakan sumber daya alam untuk dimanfaatkan dan dikelola dengan baik secara *lahiriyah* dan *bathiniyah*. Sehingga sangat penting bagi kita untuk menikmati keragaman yang telah Allah SWT ciptakan. Menurut Karim (2013) bila mengunjungi destinasi wisata membawa kepada kemanfaatan maka pandangan agama adalah positif. Akan tetapi apabila sebaliknya yang terjadi, maka pandangan agama niscaya akan negatif terhadap kegiatan wisata itu. Oleh karena itu, pandangan agama akan positif jika mengunjungi destinasi dijalankan dengan cara yang baik untuk mencapai tujuan yang baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik melakukan penelitian karena merujuk pada niat wisatawan untuk mengunjungi kembali suatu destinasi wisata. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh risiko yang dirasakan (*perceived risk*), kendala yang dirasakan (*perceived constraints*), dan

citra destinasi (*destination image*) terhadap mengunjungi kembali (*revisit intention*) destinasi wisata Bali. Dengan demikian, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai risiko yang dirasakan (*perceived risk*), kendala yang dirasakan (*perceived constraints*), dan citra destinasi (*destination image*) terhadap mengunjungi kembali (*revisit intention*) Bali setelah *Covid-19* serta ditinjau dari sudut pandang Islam.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap citra destinasi Bali setelah *Covid-19*?
2. Apakah kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap citra destinasi Bali setelah *Covid-19*?
3. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*?
4. Apakah kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*?
5. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*?
6. Apakah risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19* melalui citra destinasi sebagai mediasi?
7. Apakah kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19* melalui citra destinasi sebagai mediasi?

8. Bagaimana pandangan Islam tentang pengaruh risiko yang dirasakan dan kendala yang dirasakan terhadap mengunjungi kembali melalui citra destinasi Bali setelah *Covid-19*?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap citra destinasi Bali setelah *Covid-19*.
2. Untuk menguji kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap citra destinasi Bali setelah *Covid-19*.
3. Untuk menguji risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*.
4. Untuk menguji kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*.
5. Untuk menguji citra destinasi berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19*.
6. Untuk menguji risiko yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19* melalui citra destinasi sebagai mediasi.
7. Untuk menguji kendala yang dirasakan berpengaruh terhadap mengunjungi kembali Bali setelah *Covid-19* melalui citra destinasi sebagai mediasi.
8. Untuk menguji pandangan Islam tentang pengaruh risiko yang dirasakan dan kendala yang dirasakan terhadap mengunjungi kembali melalui citra destinasi Bali setelah *Covid-19*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan permasalahan, dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Pada penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan mengunjungi kembali suatu destinasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang pemasaran tentang mengunjungi kembali suatu destinasi khususnya pada destinasi Bali setelah *Covid-19*.

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi bagi destinasi wisata ataupun instansi pemerintah terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat mengunjungi kembali wisatawan khususnya destinasi Bali setelah *Covid-19*.