

BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Model-Model Penelitian Terdahulu

Dalam delapan tahun terakhir, penelitian mengenai *revisit intention* di suatu destinasi masih diteliti banyak peneliti oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan mencapai 35 jurnal bahkan lebih melalui pencarian *Google Scholar* dengan kata kunci *revisit intention*. Berdasarkan 35 jurnal, ditahun 2015 topik *revisit intention* mencapai angka tertinggi dibandingkan tahun beberapa tahun sebelum dan sesudahnya yaitu tahun 2009 sebanyak 2 kali, tahun 2010, 2011 dan 2012 masing-masing sebanyak 1 kali, di tahun 2013 sebanyak 4 kali, tahun 2016 sebanyak 8 kali dan 2017 sebanyak 4 kali.

Topik ini diteliti di negara berkembang sebanyak 17 jurnal yang berasal dari negara yang berbeda-beda. Pada kategori negara berkembang, negara dengan jurnal terbanyak di teliti adalah negara Malaysia. Terdapat sebanyak 7 jurnal dengan dengan kategori negara Malaysia yaitu Abdullahet *al.*(2016), Goh (2015), Hashemiet *al.*, 2015, Aziz *et al.* 2012, Ali (2015), Chew & Jahari (2014) dan Hasan, Ismail, & Islam (2017). Dari negara Indonesia terdapat sebanyak 5 jurnal (Herstanti, Suhud, & Ferry WIBOWO, 2014; Hussein, 2016; Pantouw & Pangemanan, 2014; Pratminingsih, 2014; Sobari, Usman, & Wathani, 2017). Berasal dari negara Myanmar terdapat 1 jurnal (Chen, Htaik, Hiele, & Chen, 2017), berasal dari Serbia sebanyak 1 jurnal (Marinkovic, Senic, Ivkov, Dimitrovski, & Bjelic, 2014), dari Iran terdapat 1 jurnal (Ranjbarian & Pool, 2015), dari Thailand terdapat 1 jurnal (Pattarakitham, 2015) dan dari Vietnam terdapat 1 jurnal (Thi Minh Pham, Nga Do, & Minh Phung, 2016).

Dikategori negara maju terdapat 18 jurnal dengan negara yang berasal dari beberapa negara yang berbeda. Negara China merupakan negara dengan kategori negara maju terbanyak yang diteliti yaitu terdapat 4 jurnal (Loi, So, Lo, & Fong, 2017; Shen, 2013; Song, Kim, & Yim, 2017; Zhou, 2011). Berasal dari Denmark sebanyak 1 jurnal (Barnes, Mattsson, & Sørensen, 2016), berasal dari Hongkong 1 jurnal (Huang & Hsu, 2009), dari Italy 1 jurnal (Jung, Ineson, Kim, & Yap, 2015), berasal dari Taiwan 3 jurnal (Lin, 2013)(Hung, Lee, & Huang, 2016; Lin, 2013;

Liu & Lee, 2016), berasal dari Korea Selatan sebanyak 2 jurnal (Kim, Song, Lee, & Lee, 2017; Lee & Kang, 2015), dari Turkey sebanyak 3 jurnal (Artuğer, 2015; Çetinsöz & Ege, 2013; Tosun, Dedeoğlu, & Fyall, 2015), dari United Arab Emirates sebanyak 1 jurnal (Julaimi & Talib, 2016) dan dari USA sebanyak 2 jurnal yaitu (Han, Back, & Barrett, 2009; Li, Cai, Lehto, & Huang, 2010).

Industri yang diteliti untuk topik ini lebih kearah industri pariwisata dengan jumlah journal sebanyak 18 journal yaitu (Artuğer, 2015; Barnes *et al.*, 2016; Çetinsöz & Ege, 2013; Chen *et al.*, 2017; E. Y. T. Chew & Jahari, 2014; Hasan *et al.*, 2017; Hashemi *et al.*, 2015; Herstanti *et al.*, 2014; Huang & Hsu, 2009; Hung *et al.*, 2016; Julaimi & Talib, 2016; Jung *et al.*, 2015; Li *et al.*, 2010; Pattarakitham, 2015; Pratminingsih, 2014; Ranjbarian & Pool, 2015; Shen, 2013; Tosun *et al.*, 2015), industri *Air Transport* (Liu & Lee, 2016), industri *Event* (Hussein, 2016), industri *Gaming* (Kim *et al.*, 2017), industri *Hotspring* (Lin, 2013), industri *Golf tourism* (Song *et al.*, 2017), industri Perhotelan sebanyak 4 jurnal (Abdullah *et al.*, 2016; Goh, 2015; Sobari *et al.*, 2017; Zhou, 2011), industri Resor (Ali, 2015; Pantouw & Pangemanan, 2014), industri restoran sebanyak 3 jurnal (Han *et al.*, 2009; Marinkovic *et al.*, 2014; Thi Minh Pham *et al.*, 2016), industri *Theme Park* (Aziz *et al.*, 2012), industri *Sport* (Lee & Kang, 2015), dan industri *Tourism Transportation* (Loi *et al.*, 2017).

Ada beberapa kategori responden yaitu *local tourist*, *foreign tourist*, *visitor/guest/customer*, *employee*. Terdapat sebanyak 26 jurnal dengan kategori *visitor/guest/customer*, sebanyak 6 jurnal merupakan turis lokal, 3 jurnal turis asing dan 1 jurnal respondennya merupakan karyawan. Berdasarkan itu bisa disimpulkan bahwa masih banyak peneliti yang tertarik dalam topik ini dan akan terus menelitinya.

2.2 Definisi Variabel Dependen

Dalam beberapa penelitian, *revisit intention* memiliki istilah lain seperti *intention to visit*. Baker & Crompton (2000) *revisit intention refers to an intention of visitors or tourist to revisit the destination within a year and they are willing to travel to this destion often*, dalam arti bahwa *revisit intention* merupakan keinginan turis untuk melakukan kunjungan ke suatu destinasi dalam jangka

waktu satu tahun dan keinginan untuk berwisata ke sebuah destinasi secara berkala.

2.3 Hubungan antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Risiko Fisik terhadap Keinginan untuk Berkunjung Kembali

(T. Y. E. Chew & Jahari, 2014) yang dilakukan dengan turis Malaysia yang pernah mengunjungi Jepang sebelumnya dan menyimpulkan bahwa hanya risiko fisik yang dirasakan yang akan memengaruhi mereka niat untuk mengunjungi kembali. Studi lebih lanjut fokus pada efek dari sikap wisatawan yang berulang terhadap risiko yang dirasakan. Sebuah *et al.* (2010) menentukan beberapa variabel yaitu risiko fisik, bencana alam, politik dan kinerja. Setelah analisis regresi, ditemukan bahwa risiko terkait bencana alam, politik, dan kinerja mempengaruhi apakah wisatawan akan mengunjungi kembali. Risiko fisik bukan pertimbangan. Dalam sebuah studi oleh (Sönmez & Graefe, 1998b) 10 tipe risiko ditentukan sebagai berikut: peralatan, keuangan, kesehatan, fisik, stabilitas politik, psikologis, kepuasan, sosial, terorisme, dan waktu. Mereka menyelidiki apakah tipe risiko ini mempengaruhi masa depan rencana perjalanan untuk berbagai tujuan, dengan fokus utama pada kerusakan politik dan terorisme. Ditemukan bahwa wisatawan menghindari rencana kunjungan kembali ke Asia dan Amerika Selatan karena alasan politik kerusakan. Hal yang sama berlaku untuk Timur Tengah dan Afrika karena tingginya risiko terorisme. Riset lainnya menemukan bahwa turis kembali lagi ke daerah yang dilanda tsunami karena masih berhubungan dengan urusan pribadi dengan daerah tersebut. Penelitian serupa menunjukkan bahwa ketika kontak dengan dan pengalaman tujuan meningkat, persepsi risiko tingkatannya menurun, mengarah pada sikap yang lebih positif terhadap pariwisata internasional (Rittichainuwat & Chakraborty, 2009; Sönmez & Graefe, 1998).

2.3.2 Pengaruh Risiko Kepuasan terhadap Keinginan untuk Berkunjung Kembali

Salah satu studi pertama tentang persepsi risiko dalam literatur pariwisata dilakukan oleh Roehl dan Fesenmaier (1992). Studi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan risiko yang dirasakan oleh wisatawan selama mereka liburan. Penulis menentukan tujuh jenis risiko yaitu risiko peralatan, keuangan, fisik, sosial, kepuasan dan waktu (Fuchs & Reichel, 2006). Sönmez dan Graefe (1998) menentukan empat jenis risiko terkait pariwisata. Risiko-risiko ini adalah risiko keuangan, psikologis, kepuasan dan waktu yang terkait. Sebagai hasil dari analisis faktor, faktor diklasifikasikan berdasarkan nama aslinya. Dalam literatur pariwisata, meskipun faktor risiko (fisik, kinerja, kepuasan, politik, keuangan, waktu, dan sosial-psikologis) yang digunakan oleh Fuchs dan Reichel (2004, 2006), Roehl dan Fesenmaier (1992), dan Sönmez dan Graefe (1998a, 1998b) adalah ditentukan, ditemukan bahwa variabel risiko keuangan berada di bawah risiko kepuasan dimensi karena responden mempersepsikan faktor risiko keuangan bersama dengan risiko kepuasan. Selanjutnya, meskipun responden merasakan risiko politik variabel agak tidak signifikan, dimensi risiko politik tidak dimasukkan karena beban faktor rendah dan menyimpang signifikansi unsur-unsur faktor.

2.3.3 Pengaruh Risiko Waktu terhadap Keinginan untuk Berkunjung Kembali

Cetinsoz dan Ege (2013) melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat risiko yang dirasakan oleh para wisatawan yang mengunjungi Alanya selama mereka tinggal mempengaruhi niat mengunjungi kembali mereka dan menemukan risiko fisik, kepuasan dan waktu secara negatif pengaruh pada keinginan untuk berkunjung kembali. Quintal *et al.* (2010) juga membuat klaim serupa dalam penelitian sebelumnya bahwa risiko yang dirasakan mempengaruhi sikap wisatawan yang negatif terhadap kunjungan ke Australia, Korea Selatan dan Jepang. Sebuah studi oleh Roselius (1971) menunjukkan bahwa konsumen merasakan empat risiko yang berbeda yaitu waktu, bahaya, ego, dan uang (Lacey *et al.*, 2009). Jacoby dan Kaplan (1972) menunjukkan bahwa yang dirasakan oleh

wisatawan mengenai risiko terdapat pada 5 jenis risiko yaitu psikologis, sosial, finansial, fisik dan risiko kinerja. Mitchell (1992) menetapkan bahwa terdapat 6 dimensi atau jenis yaitu *social, financial, physical, performance, time and psychological risk*. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Stone dan Gronhaug (1993) mengungkapkan enam jenis risiko. Ini adalah risiko keuangan, kinerja, fisik, psikologis, sosial dan waktu (Lin & Chen, 2009). Salah satu studi pertama tentang persepsi risiko dalam literatur pariwisata dilakukan oleh Roehl dan Fesenmaier (1992). Studi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan risiko yang dirasakan oleh wisatawan selama mereka liburan. Penulis menentukan tujuh jenis risiko yaitu risiko keuangan, peralatan, fisik, sosial, kepuasan dan waktu. (Fuchs & Reichel, 2006). Sönmez dan Graefe (1998) menentukan empat jenis risiko terkait pariwisata. Risiko-risiko ini adalah risiko keuangan, psikologis, kepuasan dan waktu yang terkait.

2.3.4 Pengaruh Risiko Keuangan terhadap Keinginan untuk Berkunjung Kembali

(Artuğer, 2015) mengungkapkan bahwa faktor yang paling signifikan dengan niat wisatawan yang mengunjungi Marmaris untuk mengunjungi kembali (*revisit intention*) adalah risiko keuangan (*financial risk*). Tujuannya adalah untuk menemukan beberapa dampak maupun risiko-risiko yang dapat mempengaruhi wisatawan terhadap keinginan mereka untuk melakukan kunjungan kembali dan sebagai hasil dari analisis faktor ditentukan bahwa risiko yang dirasakan oleh wisatawan memiliki lima dimensi. Risiko-risiko ini adalah risiko sosio-psikologis, risiko waktu, risiko keuangan, dan risiko kinerja. Fuchs dan Reichel (2006) melakukan penelitian di Israel dengan 760 wisatawan dan menentukan bahwa manusia risiko sumber daya, risiko keuangan, risiko kualitas layanan, risiko sosial-psikologis, bencana alam dan lalu lintas risiko kecelakaan, keamanan pangan, dan kondisi cuaca dianggap sebagai risiko oleh para wisatawan. Schroeder *et al* (2013) melakukan penelitian dengan 4000 warga AS untuk menentukan risiko yang dirasakan selama Olimpiade musim panas 2012 di London. Dari hasil penelitian, risiko yang dirasakan oleh warga Amerika di London adalah bencana alam, virus SARS, keamanan pangan, krisis keuangan,

masalah infrastruktur, kondisi cuaca buruk, masalah politik dan aksi teror. Studi pada (Artuğer, 2015) mengungkapkan bahwa niat wisatawan yang mengunjungi Marmaris untuk kembali dipengaruhi oleh sosiopsikologis risiko, risiko waktu, risiko fisik, risiko keuangan, dan dimensi risiko kinerja yang mereka pahami selama mereka tinggal. Juga ditentukan bahwa faktor risiko yang paling signifikan dengan dampak pada niat wisatawan yang berkunjung kembali adalah risiko keuangan, sedangkan faktor yang paling tidak mengesankan adalah risiko sosial-psikologis.

2.4 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis



Gambar 2.1 Model Penelitian. Sumber: Data diolah, 2020

Dapat merumuskan beberapa hipotesis dari model penelitian yang digambarkan, yaitu:

- H1 : Risiko fisik (*physical risk*) mempengaruhi berkunjung kembali (*revisit intention*).
- H2 : Risiko kepuasan (*satisfaction risk*) mempengaruhi berkunjung kembali (*revisit intention*).
- H3 : Risiko waktu (*time risk*) mempengaruhi berkunjung kembali (*revisit intention*).
- H4 : Risiko keuangan (*financial risk*) mempengaruhi (*revisit intention*).