

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Potensi Batam sebagai destinasi wisata dapat dilihat dari letak geografis yang strategis yang dimana bagian utara berbatasan dengan Selat Singapura dan Singapura, bagian selatan merupakan Kabupaten Lingga, bagian barat merupakan Kabupaten Karimun, dan bagian timur merupakan Pulau Bintan dan Tanjung Pinang (www.wikipedia.org). Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia.

Selain letak yang sangat strategis, Batam juga memiliki infrastruktur yang sangat memadai, bisa dilihat dari hotel berbintang ada 50 Hotel yang dapat menampung 4.640 kamar, dan 52 hotel melati yang dapat menampung 1,382 kamar. Selain itu, Batam memiliki transportasi yang cukup memadai antara lain taksi sebanyak 3.217 dan bus kota sebanyak 636 dan dapat dilihat dari fasilitas jalan raya yang dibangun dengan baik dan standar tinggi yang menghubungkan hampir semua daerah di Kota Batam (www.batamkota.go.id)

Kota Batam juga memiliki sarana ibadah, sarana kesehatan, jaringan listrik, air bersih yang cukup memadai, dan juga terdapat beberapa pusat pembelanjaan seperti Batam City Square, Nagoya Hill Mall, Mega Mall, Top 100 dan lain-lain (www.batamkota.go.id)

Sebagai wilayah kepulauan, Kota Batam sangat bergantung dengan pelabuhan laut dalam menunjang berbagai aktivitas kegiatan penduduknya. Saat

ini sarana perhubungan laut telah tersedia 14 (empat belas) pelabuhan yaitu lima pelabuhan penumpang internasional dengan tujuan Singapura dan Malaysia, dua pelabuhan domestik, satu pelabuhan PELNI, tiga pelabuhan rakyat dan tiga pelabuhan angkutan barang baik untuk tujuan domestik maupun internasional dengan kapasitas sandar kapal maksimum 35.000 DWT (www.batamkota.go.id)

Kota Batam mempunyai 5 Pelabuhan yang menjadi salah satu pintu masuk wisatawan turis asing maupun lokal dari Singapura ke Batam diantaranya adalah Pelabuhan Batam Centre yang mempunyai jadwal keberangkatan sebanyak 36 kali. Selain itu, terdapat pelabuhan Sekupang yang mempunyai jadwal keberangkatan sebanyak 27 kali. Terdapat pelabuhan Waterfront City yang memiliki jumlah keberangkatan sebanyak 3 kali, Nongsa Pura yang memiliki jadwal keberangkatan sebanyak 9 kali, dan Pelabuhan Harbourbay Batam yang memiliki jadwal keberangkatan sebanyak 16 kali.

Selain itu terdapat wisatawan asing yang datang dari Malaysia yang mempunyai jadwal keberangkatan sebanyak 30 kali dalam sehari. Total dari semua keberangkatan dari 5 pelabuhan adalah sebanyak 85 kali per hari. Dari tahun ke tahun, pariwisata Batam mengalami peningkatan dari tahun 2010 sebanyak 1.007.446, tahun 2011 sebanyak 1.161.581, tahun 2012 sebanyak 1.219.608, 2013 sebanyak 1.336.430 dan 2014 sebanyak 1.454.110 (www.bps.go.id)

Depbudpar RI menetapkan Batam sebagai salah satu pintu gerbang pariwisata unggulan diantara 13 lainnya, diantaranya Bali, Jakarta, dan di bagian Sumatra yaitu Medan dan Palembang. Batam merupakan bagian dari tiga besar

penyumbang angka kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia setelah Bali dan Jakarta, yang dapat dilihat dalam tabel perbandingan jumlah wisman yang berkunjung ke Indonesia.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Wisman yang Berkunjung ke Indonesia Menurut Tiga Pintu Masuk

Pintu Masuk Utama	2011	2012	2013	2014
Bali	2.778.706	2.902.125	3.241.889	3.731.735
Jakarta	1.933.022	2.053.850	2.240.502	2.246.437
Batam	1.161.581	1.219.608	1.336.430	1.454.110

Sumber: www.bps.go.id

Bali merupakan penyumbang wisatawan terbesar sebanyak 3.731.735 orang, Jakarta merupakan penyumbang terbanyak kedua sebanyak 2.246.437 orang dan Batam adalah penyumbang terbanyak ketiga sebanyak 1.454.110. Jika dibandingkan dengan jumlah wisatawan negara tetangga lain seperti Singapura dan Malaysia, kita tetap kalah jauh bisa dapat dilihat dari perolehan wisatawan asing per tahun 2014 Singapore sebanyak 15.095.000 orang (www.stb.gov.sg), Malaysia sebanyak 27.440.000 orang (corporate.tourism.gov.my), sedangkan Indonesia 9.435.411 orang (www.bps.go.id).

Di dalam konteks *tourism*, kepuasan akan pengalaman wisata akan berkontribusi terhadap loyalitas destinasi (Alexandris, Kouthouris, & Meligdi, 2006; Bramwell, 1998; Opperman, 2000; Pritchard & Howard, 1997). Tingkat loyalitas turis terhadap suatu destinasi dapat dinilai dari niat untuk berkunjung kembali dan merekomendasinya kepada orang lain (Oppermann, 2000). Menurut

Olsen & Johnson (2003), kepuasan adalah evaluasi dari seluruh produk dan jasa yang telah diterima. Kepuasan juga mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas destinasi (Bosque & Martin, 2008; Chi and Qu, 2008; Prayag & Ryan, 2012; Yoon & Uysal, 2005). Jika turis merasa puas terhadap pengalaman wisata yang diterima, rata-rata mereka akan kembali ke destinasi yang sama dan merekomendasikan ke orang lain.

Pada studi sebelumnya (Baloglu & McCleary, 1999; Chon, 1990,1992) menyatakan bahwa citra destinasi akan mempengaruhi turis dalam proses memilih destinasi, maupun dari evaluasi kunjungan yang telah dilakukan dan niat untuk mengunjunginya kembali. Citra destinasi memiliki pengaruh positif terhadap *perceived quality* dan kepuasan. Citra destinasi yang positif biasanya didapatkan dari pengalaman kunjungan sebelumnya maupun dari rekomendasi orang lain. Kepuasan turis akan meningkat apabila citra destinasi tersebut juga memiliki tanggapan positif oleh turis. Citra destinasi juga mempengaruhi loyalitas destinasi, karena citra destinasi yang bagus maka niat untuk mengunjungi kembali akan sangat tinggi.

Menurut Bigne, Sanchez, & Sanchez (2001) menyatakan bahwa citra destinasi, kepuasan turis dan loyalitas destinasi saat ini belum sepenuhnya diselidiki. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Oppermann (2000) bahwa tinjauan literatur menunjukkan melimpahnya studi tentang kepuasan turis dan loyalitas destinasi belum sepenuhnya diselidiki lebih lanjut.

Di dalam konteks *tourism*, Baloglu (2001) menyatakan bahwa *familiarity* terhadap suatu destinasi merupakan kombinasi dari sejumlah informasi yang

diterima dan pengalaman sebelumnya. Beberapa studi mengungkapkan bahwa *familiarity* mempengaruhi beberapa aspek perilaku wisata. Milman dan Pizam (1995) menyatakan bahwa *familiarity* mempengaruhi adanya kunjungan kembali.

Hal ini juga diungkapkan oleh Mechinda *et al.*, (2009) bahwa loyalitas destinasi dipengaruhi oleh *familiarity*. Dari penjelasan yang ada, sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Analisis Pengaruh Citra Destinasi dan *Familiarity* Terhadap Loyalitas Wisatawan Asing Berkunjung Ke Batam “.**

1.2 Permasalahan Penelitian

Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian, yaitu :

- a. Apakah terdapat pengaruh positif antara citra destinasi terhadap kepuasan ?
- b. Apakah terdapat pengaruh positif antara citra destinasi terhadap loyalitas destinasi ?
- c. Apakah terdapat pengaruh positif antara citra destinasi terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan sebagai variabel intervening ?
- d. Apakah terdapat pengaruh positif antara *familiarity* terhadap kepuasan ?
- e. Apakah terdapat pengaruh positif antara *familiarity* terhadap loyalitas destinasi?
- f. Apakah ada pengaruh positif antara *familiarity* terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan sebagai variabel intervening?

- g. Apakah ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas destinasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peran antara citra destinasi terhadap kepuasan.
- b. Untuk mengetahui peran antara citra destinasi terhadap loyalitas destinasi.
- c. Untuk mengetahui peran antara citra destinasi terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan sebagai variabel intervening.
- d. Untuk mengetahui peran antara *familiarity* terhadap kepuasan.
- e. Untuk mengetahui peran antara *familiarity* terhadap loyalitas destinasi.
- f. Untuk mengetahui peran antara *familiarity* terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan sebagai variabel intervening.
- g. Untuk mengetahui peran antara kepuasan terhadap loyalitas destinasi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait yaitu:

- a. Bagi Dinas Pariwisata Kota Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Pariwisata Kota Batam yang berkaitan dengan kebijakan ke depan terhadap peningkatan fasilitas dan aktivitas pariwisata serta peningkatan kualitas lingkungan atau daya tarik wisata bagi wisatawan mancanegara di

Batam yang merupakan salah satu daya tarik turis mancanegara untuk berwisata ke Batam.

b. Bagi pengelola biro perjalanan wisata

Hasil penelitian ini juga diharapkan kepada pengelola biro perjalanan wisata agar dapat mempromosikan aktivitas dan fasilitas yang dimiliki oleh Kota Batam ke daerah atau Negara lain dengan cara membuat paket-paket liburan yang menarik dan semaksimal mungkin dalam meningkatkan jumlah wisatawan lokal dan asing ke Kota Batam.

c. Bagi pengelola hotel dan restoran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola hotel dan restoran dengan melihat peningkatan wisatawan yang semakin naik dari tahun ke tahun untuk dapat meningkatkan kualitas dan layanan hotel dan restoran agar dapat mendongrak jumlah wisatawan asing maupun lokal ke Batam.

1.4 Sistematika Pembahasan

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab ini disajikan latar belakang penelitian, permasalahan penelitian, kerangka tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini terdiri dari kerangka teoritis dan perumusan hipotesis. Kerangka teoritis akan membahas dan menerangkan penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti yang lain serta beberapa literature lain yang akan menunjang penelitian ini. Dan perumusan hipotesis berfungsi menerangkan secara singkat hal apa saja yang akan menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini dan hal yang mana sebagai variabel dependen dan independen.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan dan metode penelitian yang digunakan yaitu terdiri dari rancangan penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan metode analisis penelitian.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis data yang dikumpulkan, yang terdiri dari statistik deskriptif, hasil uji *outlier*, uji kualitas data, uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji hipotesis dan interpelasi hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.