

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bali Zoo Park merupakan salah satu kebun binatang terbesar kedua setelah Bali Safari And Marine Park yang memiliki visi “Bali Zoo is one of the best zoo in Asia Pasific. It is the premier choice of recreational park offering fun education on wildlife.” yang diterjemahkan menjadi “Kebun Binatang Bali adalah salah satu kebun binatang terbaik di Asia Pasifik. Ini adalah pilihan utama taman rekreasi yang menawarkan pendidikan menyenangkan tentang satwa liar.” dan misi untuk memberikan kesejahteraan hewan terbaik sebagai komitmen dan tanggung jawab kami untuk konservasi hewan, memberikan pengalaman unik dan berkesan kepada pengunjung, memperluas keberadaan merek yang kuat di pasar, stabilitas keuangan & arus kas, menaati peraturan pemerintah dan menciptakan tempat kerja yang bahagia bagi karyawan di mana mereka dapat belajar & berkembang secara pribadi. (Bali Zoo Park, 2020)

Dibangun pada tahun 2002, kebun binatang Bali Zoo Park di Gianyar ini berdiri di atas lahan seluas 14 hektar, terdapat taman dengan suasana hutan yang tertata rapi dan bersih, dipenuhi oleh pohon-pohon tropis yang menjulang tinggi, juga semak belukar dan rerumputan tinggi dan lebat, dibuat seolah-olah kita berada dalam hutan belantara dengan nuansa yang berbeda-beda sesuai habitat alami penghuni kebun tersebut. Letaknya sendiri sangat strategis yaitu berlokasi di jalan Raya Singapadu, Batuan, Sukawati, Gianyar. Lokasi ini merupakan lokasi yang sangat strategis, karena lokasinya berdekatan dengan kawasan pariwisata. Dengan menggunakan mobil dari Kuta dan bandara Ngurah Rai bisa ditempuh dalam waktu 45 menit, dan 20 menit dari Sanur dan pusat kota Denpasar. Di Bali Zoo Park ini, pengunjung dapat merasakan sensasi makan siang atau makan malam dengan ditemani penghuni dari satwa-satwa koleksi Bali Zoo Park. (Bali Tours Club, 2019)



Gambar 1.1 Logo Bali Zoo Park

Sumber: Bali Zoo Gianyar (2020)

Pada awal dibangun, Bali Zoo Park mengawalinya dengan koleksi sekitar 350 satwa langka, yang sebagian besar dari kelompok burung dan unggas seperti

burung merak, elang, jalak, kasuari, kakaktua dan berbagai jenis burung Asia lainnya. Terdapat beberapa jenis koleksi binatang mamalia seperti beruang, singa Afrika, harimau Sumatra, rusa, unta, orang utan dan kanguru yang didatangkan dari benua Australia, terdapat juga koleksi reptil salah satunya Komodo yang merupakan binatang langka dan dilindungi dari Flores, ada juga ular *python*, ular hijau dan iguana. Bali Zoo Park juga memiliki aneka jenis tanaman, mulai dari beragam pohon tropis hingga tumbuhan obat-obatan seperti pohon cendana, cengkeh, mengkudu, matoa, kayu putih, dan masih banyak lagi. (Water Sport Bali, 2018)

Terdapat berbagai aktivitas yang dapat dilakukan di Bali Zoo Park, karena kebun binatang ini memiliki arena wisata yang memadukan antara kebun binatang dan wahana air yang menarik untuk rekreasi keluarga maupun rombongan. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan di Bali Zoo Park, antara lain melihat dan memberi makan hewan, berfoto bersama hewan langka, menikmati keseruan bermain di *Minneapolis Jungle Waterplay* dan lain sebagainya. Kebun binatang Bali Zoo Park buka setiap hari, kecuali hari raya Nyepi mulai dari pukul 09.00 wita sampai pukul 18.00 wita. Di Bali Zoo Park setiap harinya akan di pertunjukan 4 kali *Animal Education Show* yang di mulai jam 11.00 am, 01.00 pm, 03.00 pm, 04.00 pm. Disini para pengunjung kebun binatang dapat berfoto langsung dengan dengan para binatang dan di samping itu juga setiap hari rabu dan sabtu malam mulai pukul 18.00 sampai 21.00 wita anda bisa menyaksikan night at the zoo. Yaitu atraksi binatang di malam hari dan kemudian di lanjutkan dengan tarian api (Bali Sari Tour, 2018)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.000 pulau, dimana hanya sekitar 7.000 pulau yang berpenghuni. Terdapat beberapa pulau besar, seperti pulau Kalimantan, Jawa, Sulawesi, Sumatra dan Papua. Selain itu, Indonesia juga memiliki pulau-pulau kecil seperti Bali, Karimunjawa, Gili dan Lombok dengan keindahan alam dan keunikan kebudayaan yang tidak kalah menarik untuk dikunjungi, sehingga beberapa pulau-pulau ini menjadi tujuan wisata lokal maupun internasional (Konsulat Jenderal Republik Indonesia, 2016).

Pulau-pulau di Indonesia memiliki keunikan, kekayaan dan keindahannya tersendiri. Namun, banyak yang saat ini masih belum dapat dikelola dengan baik oleh sebagian besar penduduk. Menyadari potensi alam yang dimiliki Indonesia

sangat besar, pemerintah memberikan solusi dengan bantuan warga setempat yang bertempat tinggal di daerah bersangkutan untuk mengembangkan dan memanfaatkan potensi alam yang ada di daerahnya. Dengan pengelolaan yang baik, potensi tersebut akan menguntungkan banyak pihak salah satunya membuka lapangan pekerjaan baru bagi penduduk sekitar, mengundang wisatawan untuk berkunjung dan menambah pendapatan dari sektor pariwisata sehingga dapat meningkatkan devisa negara. (Rahma, 2020)

Provinsi yang berhasil memberikan kontribusi yang cukup besar ke devisa melalui sektor pariwisata adalah Bali. Pulau Bali menjadi salah satu destinasi tujuan pariwisata yang sangat terkenal di dunia dengan potensi alam, budaya, dan banyak peninggalan sejarah yang dimilikinya. Aktifitas yang dapat dilakukan, wisatawan saat berwisata ke Bali juga beragam, seperti *snorkeling*, *rafting*, *hiking* dan masih banyak lagi. Selain itu, Bali memiliki banyak objek wisata terkenal dan tidak kalah menarik untuk dikunjungi membuat Pulau Bali memiliki daya tarik tersendiri. (Wijaya & Kanca, 2019)

Di Pulau Bali terdapat satu kabupaten yang terkenal dengan potensi budaya, situs peninggalan sejarah, memiliki nilai seni yang tinggi dan kabupaten itu adalah Kabupaten Gianyar. Kabupaten ini letaknya sangat strategis sehingga sangat mudah dijangkau oleh wisatawan lokal maupun internasional. Tidak dipungkiri banyak wisatawan yang datang ke kabupaten ini untuk berwisata mengingat kabupaten ini memiliki banyak objek wisata yang telah dikembangkan oleh masyarakat setempat dan pemerintah. Salah satu wisata andalan di kabupaten ini adalah wisata edukasi. Selain untuk berekreasi, wisatawan juga dapat belajar mengingat wisata edukasi ini dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran untuk wisatawan yang sedang melakukan kunjungan. Objek wisata yang sangat diminati untuk melakukan wisata edukasi salah satunya adalah Bali *Zoo Park* yang menjadi kebun binatang terbesar di Bali dengan luas kurang lebih 12 hektar (Devi et al., 2019)

Kurniawan et al. (2019) menyebutkan bahwa Bali *Zoo Park* memiliki visi untuk menjadi kebun binatang yang bertaraf Internasional dan untuk mewujudkannya, Bali *Zoo Park* mengupayakan program untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas satwa, meningkatkan kualitas lingkungan dan juga mewujudkan sapta pesona untuk menciptakan suasana yang menarik dan nyaman bagi semua pihak. Maka dari itu, tidak dipungkiri jika Bali *Zoo Park* menjadi

tujuan wisata alternatif bagi sebagian orang untuk melakukan rekreasi karena selain menarik untuk dikunjungi, Bali Zoo Park juga memiliki fasilitas yang lengkap dan atraksi satwa yang beragam.

Tabel 1.1 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Pada Kawasan Obyek Wisata Bali Zoo Tahun 2014-2019.

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bali Zoo Park	205.542	209.583	256.463	341.310	221.509	202.246

Sumber: Buku Statistik Pariwisata Bali Tahun 2019

Tabel 1.1 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Pada Kawasan Obyek Wisata menunjukkan jumlah pengunjung Bali Zoo Park dari tahun 2014 sampai 2019. Terlihat jelas bahwa tahun 2017 merupakan jumlah kunjungan terbanyak sepanjang 2014 sampai 2019. Namun, di tahun 2018 terjadi penurunan menjadi 221.509 orang yang disebabkan karena pada tahun tersebut sedang diadakan perbaikan untuk pembukaan wahana baru yaitu “Tiger Trail”.

Seiring perkembangan jaman, promosi untuk meningkatkan penjualan maupun meningkatkan kunjungan wisatawan tidak hanya dilakukan melalui televisi, radio ataupun kegiatan offline yang menghabiskan banyak waktu dan tenaga, melainkan melalui sosial media dengan memanfaatkan jumlah pengguna dan jumlah waktu penggunaannya yang semakin meningkat. Dengan begitu, akan semakin banyak audiens yang melihat konten-konten yang dibagikan melalui sosial media, ditambah dengan adanya *electronic word of mouth* akan membuat pengguna di sosial media tersebut saling berinteraksi secara personal maupun melalui forum dengan membagikan pengalamannya. (Simanjuntak, 2020)

Menurut (Meuthia, 2017) banyaknya manfaat forum online seperti testimoni pembeli atau pengunjung dalam menarik minat konsumen untuk membeli suatu produk. Keberadaan suatu informasi wisata yang dipublikasikan melalui media sosial baik berupa teks dan gambar dapat mempengaruhi pola pikir dan sudut pandang pengunjung pentingnya mendukung konservasi lingkungan. Penggunaan media sosial sebagai salah satu strategi komunikasi juga mempengaruhi perilaku pengunjung dalam menarik minat mereka terhadap daerah tujuan wisata. Selain itu, aktifitas *electronic word of mouth* mampu menciptakan pernyataan baik maupun buruk yang dapat membangun persepsi masyarakat mengenai suatu hal maupun objek, fenomena terkait e-wom pada Objek Wisata Bali Zoo Park ini terdapat diberbagai media sosial. Salah satunya,

di media sosial Instagram beberapa pengunjung memposting instastory, foto dan juga video mengenai keindahan dan keseruan mereka berwisata ke Bali *Zoo Park*. Pada website *Tripadvisor* juga terdapat 262 ulasan dari pengunjung domestic yang rata-rata memberikan ulasan positif berdasarkan pengalamannya mengunjungi Bali *Zoo Park*. Beberapa dari mereka menyatakan berkunjung ke Bali *Zoo* merupakan hal menyenangkan, bagus untuk edukasi dan lain sebagainya. Namun terdapat beberapa ulasan negatif yang diberikan oleh pengunjung. Berikut beberapa ulasan negatif tersebut.

Tabel 1.2 Tabel Ulasan Pengunjung.

Natalia_angela	Desember 2016	“Hewannya dikiiit banget, ga puas kebanyakan isinya cuma monyet, orang utan dan sejenisnya dan macam2 unggas2an seperti burung.. ga sampe sejam uda selesai..anak saya ingin melihat kuda tapi tidak ada..ga worthed dengan harganya apalagi untuk wisatawan asing yang pasti lebih mahal tiketnya. Bisa lebih ditingkatkan lagi jenis hewannya.”
Amukti	Juli 2018	“Saat ini bali zoo park kotor dan tidak tertata rapi kebun binatang kecil, binatang sedikit koleksinya, suasana panas dan tidak nyaman.”
Lilik S	April 2019	“Permainannya u/ anak2 masih kurang dan atraksi hewan perlu di tambah..harga minuman dan snack terlalu mahal.”
fanggraeni244	November 2019	“Banyak fasilitas yang sedang direnovasi, banyak hewan yang tidak ada, perlu segera di selesaikan proses renovasinya agar tidak mengurangi keindahan dari tempat wisata, terimakasih.”

Sumber: *Tripadvisor* (2021)

Tidak sedikit pengunjung memberikan ulasan yang kurang baik berdasarkan pengalamannya berkunjung ke Bali Zoo Park, seperti beberapa ulasan pada Tabel 2.1 mengenai pengalaman mereka mengunjungi Bali *Zoo Park*. Beberapa dari pengunjung tersebut mengungkapkan kekecewaannya berkunjung ke Objek Wisata Bali *Zoo Park* yang pada saat itu Bali *Zoo Park* sedang

mengalami renovasi sehingga di beberapa tempat itu kurang rapi, suasananya kurang nyaman untuk dikunjungi dan harga yang telah dibayar oleh pengunjung tidak sesuai dengan pengalaman yang diberikan saat berkunjung.



Gambar 1.2 Minat Penelusuran Relatif Terhadap Keyword Bali Zoo Park Pada Tahun 2014 – 2019.

Sumber: *Google Trends* (2021)

Dengan menggunakan *Google Trends*, diperoleh data berupa grafik pada Gambar 1.2 Minat Penelusuran Relatif Terhadap Keyword Bali Zoo Park Pada Tahun 2014 – 2019. *Google Trends* tersebut digunakan untuk meneliti kata kunci komparatif, mengetahui dan juga menemukan lonjakan dalam pencarian kata kunci tertentu dengan rentang waktu yang telah ditentukan. Sehingga dapat diketahui lonjakan minat masyarakat dalam melakukan pencarian dengan kata kunci “Bali Zoo Park” terhitung sejak tanggal 1 Januari 2014 sampai 1 Januari 2019 paling tinggi pada bulan Juli 2015. Pada Gambar 1.2 tersebut menunjukkan minat masyarakat untuk berkunjung ke Bali Zoo Park yang ditunjukkan dengan kecenderungan mereka untuk mencari informasi melalui internet terkait Objek Wisata Bali Zoo Park. Ferdinand dalam Suwarduki et al., (2016) mengatakan minat eksploratif merupakan sikap seseorang yang selalu mencari informasi mengenai objek yang diminatinya. Minat eksploratif akan membuat masyarakat memiliki banyak pertimbangan yang diperoleh melalui sosial berkat kegiatan *electronic word of mouth* tersebut, sehingga perlu dipikirkan dan dipertimbangkan sebelum menentukan keputusan berkunjung.

Setelah melihat pentingnya *electronic word of mouth* dalam menyebarkan informasi melalui sosial media, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ulasan atau *electronic word of mouth* yang terdapat didalam konten sosial media, yang pada akhirnya akan mempengaruhi minat berkunjung dan berdampak terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini diberikan judul

“Pengaruh E-WOM Terhadap Minat Berkunjung Dan Dampaknya Terhadap Keputusan Berkunjung (Survei Pada Objek Wisata Bali Zoo Park)”.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung Objek Wisata Bali *Zoo Park* pada Tahun 2018. Guna menarik perhatian pengunjung untuk datang ke Objek Wisata Bali *Zoo Park*, digunakan kekuatan sosial media untuk melakukan promosi. Selain membagikan kabar mengenai promo-promo menarik yang diadakan, ulasan pelanggan yang sebelumnya datang melalui sosial media (*electronic word of mouth*) juga dijadikan media untuk mempromosikan objek wisata ini dengan memanfaatkan forum online seperti testimoni pembeli atau pengunjung dalam menarik minat konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk dan jasa. Dengan harapan hal tersebut dapat mempengaruhi minat dan juga keputusan pengunjung untuk melakukan kunjungan ke Bali *Zoo Park*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Electronic Word of Mouth* (X) berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung (Z) ?
2. Apakah *Electronic Word of Mouth* (X) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung (Y)?
3. Apakah Minat berkunjung (Z) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung (Y)?
4. Apakah *Electronic Word Of Mouth* (X) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Berkunjung (Y) dengan dimediasi oleh Minat berkunjung (Z)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada *Electronic Word Of Mouth* (X) dengan Keputusan Berkunjung (Y).
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap Minat Berkunjung (Z) dengan Keputusan Berkunjung (Y).
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap Minat Berkunjung (Z) dengan Keputusan Berkunjung (Y).

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada Electronic Word Of Mouth (X) terhadap Keputusan Berkunjung (Y) dengan dimediasi oleh Minat berkunjung (Z).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat dibagi, sebagai berikut:

- a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini akan memberikan masukan kepada perusahaan agar lebih aktif melakukan promosi melalui media sosial untuk mampu menggapai konsumen lebih luas.

- b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan kepada masyarakat luas tentang adanya pengaruh E-WOM terhadap pembentukan sikap konsumen untuk melakukan kunjungan ke objek wisata Bali *Zoo Park* dan memberikan dampak terhadap keputusan berkunjung pengunjung. Kemudian, penelitian ini dapat digunakan referensi dan menambah informasi bagi para peneliti berikutnya dengan topik yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penyusunan sistematika penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.