

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang kaya akan kekayaan alam dan memiliki peluang menjadi daerah tujuan wisatawan. Namun saat adanya virus pandemi covid-19 melanda di Indonesia dan seluruh dunia industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang berdampak akibat pandemi covid-19. Jumlah wisatawan menurun drastis akibat adanya pandemi covid-19, namun saat ini baik di dunia dan Indonesia sudah melakukan berbagai upaya untuk memulihkan perekonomian negara salah satunya dengan pemulihan industri pariwisata.

Banyak negara di dunia yang mulai melakukan pemulihan beberapa sektor yang terkena dampak pandemi covid-19, salah satunya negara Indonesia yang saat ini mulai berjuang untuk memulihkan sektor pariwisata yang menurun akibat pandemi. Mengutip dari *m.republika.co.id* pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah mempersiapkan pembukaan pariwisata Indonesia di era new normal selama pandemi covid-19 dengan tetap menggunakan protokol kesehatan yang ketat.

Pemulihan dan pembangunan sektor pariwisata menjadi salah satu upaya dalam memulihkan sektor-sektor ekonomi lain yang juga terkena dampak akibat pandemi covid-19.

Karena dengan pariwisata akan mendorong terciptanya lapangan pekerjaan serta peningkatan pendapatan masyarakat. Sektor pariwisata juga menjadi salah satu sektor penggerak ekonomi dunia karena terbukti mampu memberikan kontribusi terhadap kemakmuran suatu Negara.

Mengutip dari *m.republika.co.id* pemerintah provinsi Lampung saat ini juga sudah melakukan berbagai upaya untuk membangkitkan sektor pariwisata yang ada di daerah Lampung sehingga nantinya akan menunjang pembangunan dan pendapatan daerah.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah saat ini yaitu dengan terus mengembangkan potensi yang ada di pedesaan melalui desa wisata guna membantu memulihkan perekonomian masyarakat desa.

Kabupaten Lampung Timur merupakan salah satu kabupaten yang berada di daerah Lampung yang memiliki objek dan daya tarik wisata antara lain objek wisata budaya, pantai, kolam renang dan masih banyak objek wisata lainnya yang ada di kabupaten Lampung Timur. Berbagai macam objek dan daya tarik wisata yang ada ini mempunyai potensi yang dapat memberikan pemasukan bagi pendapatan daerah salah satunya yaitu wisata kolam renang yang mana di Kabupaten Lampung Timur banyak sekali kolam renang yang sudah dikelola di desa-desa, salah satunya kolam renang umbul kating yang berada di Desa Purwodadi Mekar Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur. Kolam renang umbul kating yang dikelola langsung oleh aparatur desa melalui Badan Usaha Milik Desa. Kolam renang ini didirikan untuk mempermudah masyarakat dalam berwisata terlebih lagi untuk berwisata di dekat tempat tinggal mereka.

Dengan diterapkannya *new normal* saat ini dimana *new normal* merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19 dan adanya perubahan lingkungan saat ini yang dibarengi juga dengan perubahan perilaku manusia serta segala aktivitasnya yang menjadi semakin padat setiap harinya, adanya hal ini menimbulkan bertambahnya permintaan dan kebutuhan rekreasi.

Selain itu saat ini tingginya minat berwisata para masyarakat di era *new normal* sebagai bentuk kerinduan akan berwisata keluar rumah setelah sekian lama adanya pembatasan berskala besar yang ditetapkan oleh pemerintah, menjadikan para masyarakat antusias untuk mengunjungi setiap tempat wisata yang ada di daerahnya dan sekitar tempat tinggal mereka.

Dengan adanya hal ini membuat beberapa para pengelola pariwisata terutama pengelola kolam renang umbul kating yang dikelola langsung oleh Badan Usaha Milik Desa, Desa Purwodadi Mekar ini memikirkan beberapa strategi untuk mengenalkan wisata desa yang ada di tempat ini dan menarik para masyarakat untuk datang berkunjung di tempat ini dengan berbagai upaya salah satunya yaitu dengan pengelolaan bukti fisik (*physical evidence*) di dalam objek wisata itu sendiri.

(Umi Azizah and Eka Suprajang 2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa semakin baik *physical evidence* maka semakin tinggi pula tingkat keputusan berkunjung wisatawan.

Kemudian (Fariz Ismail and Setyo Iriani 2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung. Hal ini juga diperkuat dengan (Ananda, Ahman, and Ridwanudin 2013) menyebutkan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung.

Menurut (Alma, 2013:61) pengertian *physical evidence* (bukti fisik) merupakan suatu hal yang secara turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Bukti fisik merupakan hal yang dapat membedakan perusahaan dari para pesaingnya serta dapat digunakan untuk pembelian ulang dengan harga premium untuk layanan dan membangun pengalaman positif. Bukti fisik merupakan komponen layanan yang dapat berupa minor atau bagian utama dari total penawaran. (Kotler and Keller 2012).

Kemudian menurut Amstrong & Kotler (2012:62), bukti fisik merupakan hal yang nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik, antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan bahan-bahan lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* (bukti fisik) merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi keputusan berkunjung konsumen, karena dengan bukti fisik ini akan dirasakan secara langsung oleh konsumen sehingga secara tidak langsung bukti fisik ini mempengaruhi konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut (Pakarti, Kusumawati, and Mawardi 2017) keputusan berkunjung merupakan tahapan akhir dari serangkaian proses yang terjadi pada perilaku konsumen. Sedangkan menurut Hartiningsih & Rokmah (2017), definisi keputusan pembelian adalah tahapan keputusan di mana konsumen secara aktual dengan mencari informasi sebelum melakukan pembelian suatu produk. Keputusan berkunjung wisatawan diadaptasi dari konsep keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Badan Usaha Milik Desa Purwodadi Mekar selaku pengelola Kolam Renang Umbul Kating yaitu Bapak Tri Karyono yang mengatakan bahwa kelengkapan bukti fisik (*physical evidence*) di Kolam Renang Umbul Kating ini dinilai belum optimal sehingga menyebabkan terjadinya penurunan pengunjung dan walaupun ada peningkatan, peningkatan yang terjadi hanya sedikit karena banyak masyarakat yang lebih tertarik untuk mengunjungi objek wisata lain yang lebih menarik dan memiliki fasilitas yang lengkap dibandingkan di Kolam Renang Umbul Kating ini.

Hal ini juga dikatakan oleh beberapa pengunjung yang pernah berkunjung di Kolam Renang Umbul Kating ini yang mengatakan bahwa kelengkapan bukti fisik (*physical evidence*) disini masih kurang, salah satunya yaitu kurangnya jumlah gazebo yang ada di tempat ini, tempat parkir yang masih terbuka dan rusaknya beberapa penerangan yang ada disini.

Berikut ini adalah data pengunjung dari tahun 2019 – 2021

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kunjungan di Kolam Renang Umbul Kating**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>
2019	8.103
2020	3.480
2021	3.490

*Sumber: BUMDes Desa Purwodadi Mekar 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan terjadi penurunan yang sangat drastis di tahun 2020 akibat pandemi covid-19, kemudian di tahun 2021 dimana era *new normal* sudah diterapkan mulai terjadi peningkatan pengunjung namun hanya sedikit dikarenakan bukti fisik di kolam renang belum optimal sehingga menyebabkan kenaikan jumlah kunjungan tidak naik drastis dan juga adanya objek wisata baru yang ada di daerah sekitar yang lebih menarik sehingga menyebabkan kenaikan daya kunjung di era *new normal* ini belum terlalu banyak. Untuk itu Kolam Renang Umbul Kating berupaya untuk membuat beberapa strategi untuk meningkatkan daya kunjung masyarakat ke Kolam Renang Umbul Kating selain dengan promosi langsung ke masyarakat yaitu dengan perbaikan dan melengkapi bukti fisik (*physical evidence*) di kolam renang itu sendiri karena dikolam renang umbul kating ini sarana prasarana fasilitas pendukung dinilai masih belum optimal.

Kolam Renang Umbul Kating adalah salah satu usaha yang dikelola langsung oleh Badan Usaha Milik Desa Purwodadi Mekar yang sudah beroperasi sejak tahun 2019. Di kolam renang ini sendiri ada beberapa fasilitas yang disediakan yaitu ada kolam renang untuk orang dewasa dan kolam renang anak anak. Berikut ini adalah beberapa fasilitas yang ada dikolam renang umbul kating.

**Gambar 1.1**  
**Foto beberapa fasilitas yang ada di Kolam Renang**  
**Umbul Kating**

**Foto panggung hiburan yang ada di Kolam Renang Umbul Kating**



*Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022*

**Foto Kolam Renang Untuk Orang Dewasa**



*Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022*

### Foto lingkungan luar sekitar Kolam Renang



### Foto Kantin dan Kolam Renang Untuk Anak-Anak



*Sumber : Hasil Observasi Peneliti 2022*

Gambar diatas yang di dapatkan setelah peneliti melakukan observasi langsung ke Kolam Renang Umbul Kating di dapatkan gambar beberapa fasilitas yang ada di kolam renang umbul kating yang dimana di kolam renang ini ada panggung hiburan, kolam renang untuk orang dewasa dan anak-anak, kantin, area parkir dan yang terakhir banner yang dipasang di depan area kolam renang. Disini juga ada beberapa fasilitas yang memang dinilai masih kurang seperti ada beberapa penerangan yang sudah rusak, jumlah P3K yang masih kurang, jumlah gazebo yang masih kurang.

Menurut Umi Azizah dan Eka Suprajang 2020 dalam penelitiannya menyebutkan bahwa semakin baik *physical evidence* maka semakin tinggi pula tingkat keputusan berkunjung wisatawan. Hal ini sejalan juga dengan teori dari Zeithaml et al., (2013:26) mendefinisikan *physical evidence* sebagai “*The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact and any tangible component that facilitate performance or communication of the service*”. Artinya, *physical evidence* sebagai "Lingkungan di mana layanan dikirimkan dan dari perusahaan dan pelanggan berinteraksi dan setiap komponen nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi Layanan". Dengan indikator fasilitas fisik eksterior, fasilitas fisik interior, sound/music/lighting dan fasilitas berwujud lainnya. Sehingga *Physical Evidence* merupakan salah satu hal yang mempengaruhi konsumen ketika akan melakukan keputusan berkunjung ke suatu tempat wisata. Semakin baik *Physical Evidence* di tempat wisata tersebut maka tingkat keinginan berkunjung konsumen akan meningkat.

Diambilnya Kolam Renang Umbul Kating sebagai objek penelitian ini adalah karena walaupun dengan beberapa fasilitas seperti tempat parkir yang masih terbuka, letak kolam renang yang berada di pelosok desa dan fasilitas lain yang belum optimal namun membuat beberapa pengunjung sangat antusias untuk datang ke kolam renang ini. Hal inilah yang membuat Kolam Renang Umbul Kating harus berusaha lebih untuk memperbaiki bukti fisik kolam renang tersebut sehingga Kolam Renang Umbul Kating yang berada di desa ini dapat menarik pengunjung lebih banyak lagi dan dapat meningkatkan daya kunjung setiap tahunnya. Dengan adanya hal tersebut

Kolam Renang Umbul Kating berhasil menarik perhatian peneliti untuk menjadi objek penelitian.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI ERA NEW NORMAL (STUDI KASUS PADA KOLAM RENANG UMBUL KATING).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : Apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* (Studi Kasus Pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar)?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang dilakukan penulis tidak menyebar luas serta pemecahan masalah dapat terarah sehingga akan menghemat waktu, biaya, dan kemampuan penulis. Maka penulis membatasi penelitian ini yaitu pada :

1. Variabel yang diteliti adalah *Physical Evidence* dan Keputusan Berkunjung
2. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang berkunjung ke kolam renang khususnya Kolam Renang Umbul Kating di Desa Purwodadi Mekar Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sebuah kalimat yang menunjukkan hasil, diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan, serta apa yang akan dicapai atau ditargetkan dalam suatu penelitian. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* pada Kolam Renang Umbul Kating Desa Purwodadi Mekar.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

##### **1. Bagi Keilmuan**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah teori yang diperoleh selama di perkuliahan, sehingga akan memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang keilmuan dan tentunya mengetahui sejauh mana kemampuan peneliti dalam mengkaji dan menyelesaikan masalah tersebut.
- b. Kajian penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi materi bagi penelitian selanjutnya terkait isu mengenai *physical evidence* terhadap keputusan berkunjung di era *new normal* serta dapat menambah referensi di perpustakaan STIE Gentiara Bandar Lampung.

## **2. Bagi Pengunjung**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengunjung sehingga pengunjung dapat menentukan langkah yang tepat sebelum berkunjung ke suatu tempat wisata.

## **3. Bagi Badan Usaha Milik Desa Purwodadi Mekar**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan koreksi kepada pengelola kolam renang yaitu Badan Usaha Milik Desa, Desa Purwodadi Mekar dalam menyusun suatu kebijakan untuk meningkatkan *physical evidence* (bukti fisik) sehingga memungkinkan dapat meningkatkan daya kunjung demi perkembangan Kolam Renang Umbul Kating.

