

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi untuk meningkatkan perekonomian negara. Dalam situs Kementerian Pariwisata tercatat bahwa pariwisata memberikan kontribusi yang signifikan dalam pendapatan pada tahun 2015. Pariwisata menempati urutan keempat dengan nilai USD 12,225.89 (Kemenpar, 2018). Dan Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke

Menurut data Badan Pusat Statistik, Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki sekitar 17.504 pulau serta memiliki garis pantai sepanjang 81.000 km dengan luas laut yang mencapai sekitar 3,1 juta km² menyimpan potensi pariwisata bagi Indonesia (BPS, 2018). Kekayaan bahari yang berupa terumbu karang seluas sekitar 50.875 km² maka 51% terumbu karang di kawasan Asia Tenggara dan 18% terumbu karang di dunia berada di wilayah perairan Indonesia (Kusumastanto, 2012). Oleh karena itu, pariwisata dapat dikatakan sebagai salah satu sektor pendukung devisa Indonesia. Selain menyimpan berjuta pesona wisata

alam nya yang begitu indah, Indonesia juga kaya akan wisata budaya nya yang terbukti dengan begitu banyak nya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal yang menarik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyak nya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Salah satu pemanfaatan internet yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia di bidang pariwisata adalah dengan membuat website resmi pariwisata yaitu Pesona Indonesia yang dapat di akses melalui www.pesona.travel. Pesona Indonesia atau nama lainnya adalah pesona.travel merupakan situs resmi pariwisata Indonesia yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata RI yang bertujuan untuk mempromosikan destinasi dan objek wisata yang tersebar di seluruh negeri. Mulai dari *culture*, *nature*, *man made* baik dalam bentuk video, foto, text, maupun berita.

Semakin meningkatnya wisatawan maka akan semakin banyak pula wisatawan yang membutuhkan informasi dan kebutuhan pariwisata lainnya. Hal ini akan memberikan peluang yang besar bagi website pariwisata dalam memberikan informasi dan kebutuhan pariwisata kepada wisatawan. Informasi dan kebutuhan pariwisata dibutuhkan wisatawan apabila ingin pergi ke tempat wisata, oleh karena itu layanan yang diberikan website pariwisata sebaiknya sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan wisatawan. Sebuah website diukur dari segi kualitasnya untuk lebih memberikan kepuasan kepada para penggunanya dalam mengakses website yang di inginkan. Maka penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas website Pesona Indonesia terhadap kepuasan penggunaannya.

Kontribusi wisatawan lokal dalam melakukan perjalanan di dalam negeri sangat tinggi dibandingkan dengan wisatawan mancanegara, seperti data yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata pada tahun 2014, menunjukkan bahwa perjalanan wisatawan nusantara mencapai 251,2 juta perjalanan dengan total pengeluaran hingga Rp. 213,9 triliun. Kondisi ini merupakan peningkatan yang sangat signifikan dari tahun sebelumnya, dimana pengeluaran turis lokal hanya Rp. 176,3 triliun. Artinya, pendapatan sektor pariwisata dari turis lokal jauh lebih tinggi ketimbang pendapatan devisa dari turis asing. Jelas gambaran itu menunjukkan bahwa kontribusi wisatawan lokal tidak bisa dianggap sebelah mata (Widodo, 2016).

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website ini merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi

(*information quality*) dan interaksi pelayanan (*service interaction*). Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi (*information quality*) adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs dan interaksi pelayanan (*service interaction*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website.

Untuk lebih mengoptimalkan promosi dengan memanfaatkan TIK, maka perlu dilakukan analisis kualitas website ini guna mengembangkan website yang berkualitas sehingga perkembangan website Pesona Indonesia lebih meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE PESONA INDONESIA SEBAGAI MEDIA PROMOSI PARIWISATA DI INDONESIA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis Kualitas Website Pesona Indonesia sebagai media promosi Pariwisata di Indonesia dengan Metode Webqual 4.0

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website Pesona Indonesia
2. Menganalisis tentang kualitas website sebagai media promosi pariwisata
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner Online
5. Jumlah responden minimal 100 orang.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui tingkat kualitas website Pesona Indonesia terhadap kepuasan pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0
2. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Membuka wawasan pengetahuan tentang segala aktivitas kepariwisataan dan informasi tentang destinasi pariwisata yang ada di Indonesia serta membantu mempromosikan pariwisata Indonesia.

2. Membantu pihak website Pesone Indonesia dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna website nya.
3. Dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak website Pesona Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis website Pesona Indonesia dengan metode Webqual 4.0

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum website Pesona Indonesia dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis website Pesona Indonesia yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas website Pesona Indonesia. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap website agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.