

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Setiap daerah di Indonesia memiliki keanekaragaman sumber daya alam, budaya, dan sejarah tersendiri. Indonesia disebut sebagai negara kepulauan karena terdiri dari berbagai macam pulau seperti pulau Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Papua, dan lainnya. Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki banyak destinasi wisata seperti pantai, sungai, gunung, air terjun, danau, dan lainnya yang bisa dikembangkan menjadi pariwisata unggulan di daerah masing-masing. Kepariwisataan merupakan kegiatan yang dapat diandalkan untuk menambah pemasukan negara, memperluas kesempatan usaha, dan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat (Gustina 2023). Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan setiap orang, karena dengan berwisata dapat menghilangkan kejenuhan, belajar mengenai budaya dan peninggalan sejarah suatu daerah. Dengan melakukan hal tersebut akan mendapatkan kenikmatan, kebahagiaan, dan kepuasan tersendiri (Putri, 2024)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada Juli 2024 mencapai 1,31 juta jiwa atau naik 9,42% di banding periode sebelumnya. Sementara untuk wisatawan lokal pada periode Januari hingga Juli 2024 jumlah pergerakannya mencapai 59,872 juta jiwa, naik 18,03% dibandingkan secara kumulatif periode yang sama pada 2023. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki wisata yang menarik dan banyak diminati adalah Provinsi Bengkulu. Bengkulu merupakan salah satu provinsi yang terletak di bagian selatan Pulau Sumatera yang kaya akan potensi wisata beragam. Provinsi Bengkulu terdiri dari 1 kota dan 9 Kabupaten yaitu

Kota Bengkulu, Kabupaten Kaur, Kabupaten Kepahiang, Kabupaten, Lebong, Kabupaten Mukomuko, Kabupaten Rejang Lebong, dan Kabupaten Seluma.

Table 1. 1 Kunjungan Wisatawan di Provinsi Bengkulu (2021-2023)

| No. | Tahun | Wisatawan |
|-----|-------|-----------|
| 1   | 2021  | 92.562    |
| 2   | 2022  | 520.664   |
| 3   | 2023  | 2.502.836 |

Sumber: bpsprov Bengkulu, 2023.

Tabel ini menunjukkan perkembangan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Bengkulu selama periode tahun 2021 hingga 2023. Provinsi Bengkulu yang kaya akan potensi wisata memiliki berbagai kabupaten yang masing masing menyimpan daya tarik tersendiri. Salah satu kabupaten yang memiliki banyak destinasi wisata yang asri adalah Kabupaten Seluma. Kabupaten Seluma ini merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bengkulu Selatan yang terletak di Provinsi Bengkulu (Ramadhani et al., 2024). Secara geografis Kabupaten Seluma terletak di Pantai Barat Sumatera bagian Selatan pada koordinat garis lintang dan bujur yaitu 03.49'55"66" LS – 04.21"40"20" LS dan 101.17'27"67 BT – 102.59'40"54" BT dengan luas wilayah 204.004 Ha, berbatasan langsung dengan Kota Bengkulu, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Bengkulu Selatan, Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan dan Samudra Hindia. Kabupaten Seluma terbagi menjadi 14 Kecamatan, 182 Desa dan 20 Kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 sebanyak 208.877 jiwa (data bpsprov Bengkulu).

Berdasarkan data Badan Pusat Statiska Provinsi Bengkulu (2023) jumlah destinasi wisata yang terdaftar di Kabupaten Seluma meningkat dari 17 lokasi pada tahun 2022 menjadi 23 lokasi pada tahun 2023. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang menjadi pendukung perkembangan ekonomi daerah. Namun, pariwisata yang terletak di Kabupaten Seluma masih

banyak yang belum diketahui wisatawan dan pengembangan potensi masih tertinggal.

Menurut data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Seluma (2020), meskipun kabupaten ini memiliki beberapa objek wisata menarik, seperti air terjun, pantai, dan desa wisata, pengelolaannya masih belum optimal. Berdasarkan laporan Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu (2021), pengenalan pariwisata di Kabupaten Seluma masih sangat bergantung pada metode konvensional, seperti brosur dan baliho, yang memiliki jangkauan terbatas dibandingkan dengan pemasaran digital. Dengan melihat potensi besar yang dimiliki Kabupaten Seluma, penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai bagaimana pengelola desa wisata dan pemerintah daerah dapat bekerja sama untuk memperkenalkan destinasi wisata mereka dengan cara yang lebih modern dan lebih terjangkau, melalui pemanfaatan media sosial yang lebih baik.

Dari banyaknya destinasi wisata yang ada di Kabupaten Seluma. Salah satu destinasi wisata yang populer adalah Desa Wisata Napal Jungur yang terletak di Kecamatan Lubuk Sandi. Desa Wisata Napal Jungur menawarkan keunikan geowisata berupa hamparan batuan napal dan aliran sungai yang jernih. Batuan napal ini menghampar di sepanjang sungai, hamparan batuan ini tidak hanya indah secara visual, tetapi juga menyimpan nilai edukatif yang menarik bagi wisatawan yang ingin mengetahui lebih banyak tentang kekayaan geologi. Keindahan alam ini dilengkapi juga dengan air terjun setinggi 20 meter, tidak hanya itu Desa Wisata Napal Jungur juga memiliki gua-gua alami dan susunan batuan yang mengundang wisatawan untuk mengeksplorasi lebih jauh dan merasakan petualangan alam yang jarang ditemui di destinasi wisata lain.

Selain keindahan alam, Desa Wisata Napal Jungur juga menjadi tuan rumah untuk berbagai acara budaya dan festival tradisional yang memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat

dan merasakan budaya lokal lingkungan perdesaan. Meskipun memiliki potensi alam dan budaya yang kaya, Desa Wisata Napal Jungur masih tertinggal dalam pemanfaatan media sosial jika dibandingkan dengan destinasi wisata lain di Provinsi Bengkulu. Sebagai contoh, Pantai Panjang yang terletak di Kota Bengkulu, telah mengoptimalkan penggunaan media sosial untuk menarik wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Melalui konten visual yang menarik dan strategi pemasaran digital yang terstruktur, Pantai Panjang berhasil meningkatkan kunjungan wisatawan secara signifikan (Dinas Pariwisata Provinsi Bengkulu, 2023). Di sisi lain, Desa Wisata Napal Jungur masih minim dalam hal pembentukan akun media sosial resmi yang terkelola dengan baik. Di Desa Wisata Napal Jungur, masih terbatasnya keterlibatan masyarakat lokal dalam pengelolaan dan promosi desa wisata menjadi hambatan. Masyarakat setempat mungkin belum sepenuhnya menyadari potensi besar media sosial dalam meningkatkan kunjungan wisata.

Dibandingkan dengan Kampung Wisata Sumber Jaya di Kota Bengkulu, yang berhasil meraih penghargaan sebagai desa wisata terbaik tahun 2023, Desa Wisata Napal Jungur justru menawarkan daya tarik alam yang lebih alami. Desa Wisata Napal Jungur menyajikan destinasi yang lebih menarik dibandingkan dengan Kampung Wisata Sumber Jaya, terutama bagi wisatawan yang menginginkan keindahan alam yang alami dan autentik. Desa Wisata Napal Jungur dikelilingi oleh keindahan alam yang masih terjaga, seperti hutan tropis yang rimbun, air terjun yang mempesona, dan sungai-sungai jernih yang mengalir. Destinasi ini menawarkan peluang luar biasa bagi pengunjung untuk melakukan trekking dan menjelajahi keanekaragaman hayati, memberikan pengalaman yang mendalam dan memuaskan bagi para pecinta alam.

Keberadaan jalur-jalur tracking yang menantang memungkinkan wisatawan untuk menyatu dengan alam dan merasakan ketenangan yang sulit ditemukan di tempat lain. Di samping itu, Desa Wisata Napal Jungur berfokus pada ekowisata, yang memberi kesempatan kepada pengunjung untuk

berpartisipasi dalam kegiatan pelestarian lingkungan dan memahami pentingnya menjaga keindahan alam. Sementara Kampung Wisata Sumber Jaya terkenal dengan aspek budaya dan hutan mangrovenya. Keindahan alam yang ditawarkan oleh Desa Wisata Napal Jungur sulit untuk ditandingi, suasana tenang dan jauh dari keramaian menjadikan Desa Wisata Napal Jungur tempat ideal untuk melarikan diri dari kesibukan sehari-hari dan menikmati momen-momen berharga di alam terbuka. Interaksi dengan masyarakat lokal yang hangat dan budaya yang kaya memberikan pengalaman yang tidak hanya menyenangkan, tetapi juga edukatif. Dengan keistimewaan-keistimewaan tersebut, Desa Wisata Napal Jungur menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman yang tidak hanya menyegarkan jiwa, tetapi juga mendekatkan diri pada alam dan budaya lokal.

**Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Desa Wisata Napal Jungur 2022**



Sumber : Dokumen Pokdarwis Desa Wisata Napal Jungur, 2025.

Berdasarkan gambar 1.1 Menurut data Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Desa Wisata Napal Jungur Tahun 2022, kunjungan wisatawan pada periode bulan Januari hingga bulan Desember sebanyak 37.351 jiwa. Menyatakan bahwa Desa Wisata Napal Jungur mengalami kenaikan dan

penurunan wisatawan. Faktor yang mempengaruhi kenaikan wisatawan antara lain hari libur Idul Fitri, libur Natal dan tahun baru.

Desa Wisata Napal Jungur adalah salah satu contoh desa wisata yang memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi destinasi wisata unggulan. Terletak di kawasan yang kaya akan keindahan alam, seperti hutan yang asri, sungai yang jernih, dan air terjun yang memukau, Napal Jungur menawarkan pengalaman wisata berbasis alam yang sangat potensial untuk menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain potensi alam, Desa Napal Jungur juga memiliki kekayaan budaya lokal yang dapat diangkat sebagai daya tarik wisata, seperti tradisi adat, seni budaya, serta produk kerajinan lokal yang unik. Namun, meskipun memiliki potensi besar, Desa Napal Jungur belum sepenuhnya dikenal luas oleh para wisatawan, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Desa Wisata Napal Jungur adalah kurangnya pengenalan destinasi yang efektif. Di era digital seperti sekarang, calon wisatawan cenderung mengandalkan informasi dari internet, media sosial, dan rekomendasi dari teman atau keluarga sebelum memutuskan untuk mengunjungi sebuah destinasi. *Word of mouth (WOM)*, baik dalam bentuk tradisional (dari mulut ke mulut) maupun dalam bentuk digital melalui ulasan *online*, menjadi salah satu sumber informasi yang paling dipercaya oleh wisatawan. Rekomendasi yang diberikan oleh orang yang sudah pernah mengunjungi destinasi tersebut sering kali lebih meyakinkan dibandingkan dengan iklan komersial, karena dianggap lebih jujur dan autentik. Oleh karena itu, *word of mouth* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan wisatawan dalam memilih destinasi wisata, termasuk desa wisata seperti Desa Wisata Napal Jungur.

Di dunia bisnis ada salah satu strategi pemasaran yang terkenal akan kemampuannya dalam mempengaruhi konsumen yaitu, komunikasi *word of mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut. Komunikasi menurut Kotler and

Keller (2012) komunikasi *word of mouth* (WOM) merupakan berita dari mulut ke mulut sebagai usaha penyebaran informasi yang memicu pelanggan untuk membicarakan, memperkenalkan, merekomendasikan dan menjual suatu produk/jasa atau merek kepada pelanggan lain secara lisan, tulisan maupun melalui elektronik (Yuliyani, 2021). Menurut Mowen dan Minor (2002) komunikasi *word of mouth* mengacu pada pertukaran pemikiran, komentar, atau ide-ide diantara dua konsumen atau lebih. Di Desa Wisata Napal Jungur, komunikasi *word of mouth* dapat berperan untuk mengenalkan Desa Wisata Napal Jungur kepada orang lain berdasarkan kepada pengalaman wisatawan langsung terhadap destinasi wisata sehingga memicu wisatawan lain untuk tertarik berkunjung ke Desa Wisata Napal Jungur (Anjelina et al., 2022).

Dengan potensinya, Desa Wisata Napal Jungur dapat menjadi destinasi unggulan di Kabupaten Seluma, namun publisitas yang minim membuat Desa Wisata Napal Jungur cenderung memiliki pengunjung yang rendah dibandingkan dengan wisata lain yang ada di provinsi Bengkulu. Dibutuhkan media komunikasi pengembangan yang tepat untuk pengunjung gunakan dalam menyebarkan informasi Desa Wisata Napal Jungur. Pada penelitian ini, media komunikasi yang digunakan adalah komunikasi *word of mouth*. Solomon (1999) mendefinisikan *word of mouth* sebagai proses transmisi informasi produk dari satu individu ke individu lainnya melalui interaksi langsung. Potensi Desa Wisata Napal Jungur perlu dikenalkan kepada publik agar tercipta *brand* yang baik untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

Tujuan utama tempat wisata yaitu mendatangkan pengunjung sebanyak-banyaknya untuk bisa mengunjungi tempat wisata tersebut. Minat berkunjung merupakan salah satu hal penting guna bisa meningkatkan jumlah pengunjung di suatu bisnis atau usaha termasuk pada usaha wisata. Memahami minat berkunjung konsumen bisa mendorong adanya kenaikan jumlah pengunjung suatu bisnis usaha tertentu (Arifin MN, 2023). Minat

berkunjung adalah kekuatan psikologis yang ada dalam konsumen berupa kesan baik terhadap suatu tempat yang bisa mempengaruhi dan mendorong sebuah tindakan pembelian Schiffman dalam (Delpiero et al., 2023). Minat berkunjung wisatawan pada umumnya merupakan suatu keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang pada satu hal atau pengalaman yang baik hingga bisa menarik perhatiannya berulang kali (Dahmiri et al., 2022).

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena dapat mengisi kesenjangan penelitian yang ada, sekaligus untuk memahami komunikasi *word of mouth* dalam menyebarkan informasi Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu, yang memiliki potensi besar namun masih kurang dikenal. Dengan memaksimalkan *word of mouth* sebagai salah satu cara komunikasi yang lebih autentik dan terpercaya oleh calon wisatawan berpotensi menjadi alat penyebaran informasi yang sangat efektif. Dalam konteks Desa Wisata Napal Jungur, penelitian ini menjadi penting karena desa tersebut masih dalam tahap pengembangan sebagai destinasi wisata, sehingga membutuhkan strategi komunikasi yang tepat untuk meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak wisatawan. Mengingat persaingan ketat di sektor pariwisata, terutama dengan destinasi unggulan lain di Provinsi Bengkulu, penelitian ini diharapkan dapat membantu memaksimalkan daya tarik Desa Wisata Napal Jungur melalui komunikasi yang relevan dan strategis. rekomendasi praktis bagi pengelola desa wisata dan pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pengenalan yang lebih efektif. Dengan meneliti komunikasi *word of mouth*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai strategi pengenalan yang paling efektif untuk destinasi wisata desa. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan *insight* yang berguna bagi pemerintah daerah dan masyarakat lokal dalam mengelola potensi wisata desa dengan lebih baik.

Adapun alasan peneliti memilih objek wisata Desa Wisata Napal Jungur yang diteliti, sebab Desa Wisata Napal Jungur ini memiliki daya tarik

keindahan wisata alam, air terjun, dan kekayaan budaya lokal yang memiliki potensial besar, namun belum sepenuhnya terekspos secara luas. Meskipun Desa Wisata Napal Jungur memiliki potensi besar untuk berkembang, penyebaran informasi wisata desa ini masih terbatas dan pengolahannya belum optimal dalam menarik wisatawan. Dengan berfokus pada komunikasi *word of mouth* sebagai elemen pengenalan utama bertujuan untuk memahami sejauh mana strategi tersebut dalam menyebarkan informasi Desa Wisata Napal Jungur, dan diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola desa dalam mengembangkan pengenalan destinasi yang lebih efektif dan sesuai dengan preferensi wisatawan. Dengan memahami bagaimana komunikasi *word of mouth* dalam menyebarkan informasi, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan dalam konteks desa wisata.

Berdasarkan komunikasi *word of mouth*, maka penelitian ini berupaya untuk menjawab kebutuhan praktis dan teoritis terkait komunikasi penyebaran informasi dalam konteks pariwisata desa. Dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran untuk memperkenalkan Desa Napal Jungur kepada khalayak yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung program pemerintah dalam mengembangkan desa wisata sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat perdesaan melalui pariwisata yang berkelanjutan. Di satu sisi, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik dalam bidang komunikasi, khususnya terkait komunikasi *word of mouth*. Di sisi lain, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelola desa wisata dan pemerintah daerah dalam memaksimalkan potensi pengenalan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara akademik maupun praktis. Untuk

menghindari pembahasan yang meluas, maka fokus pada penelitian ini adalah komunikasi *word of mouth* oleh pengunjung dalam menyebarkan informasi Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi *word of mouth* oleh pengunjung dalam menyebarkan informasi terkait Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu?.

### 1.3 Tujuan Penelitian

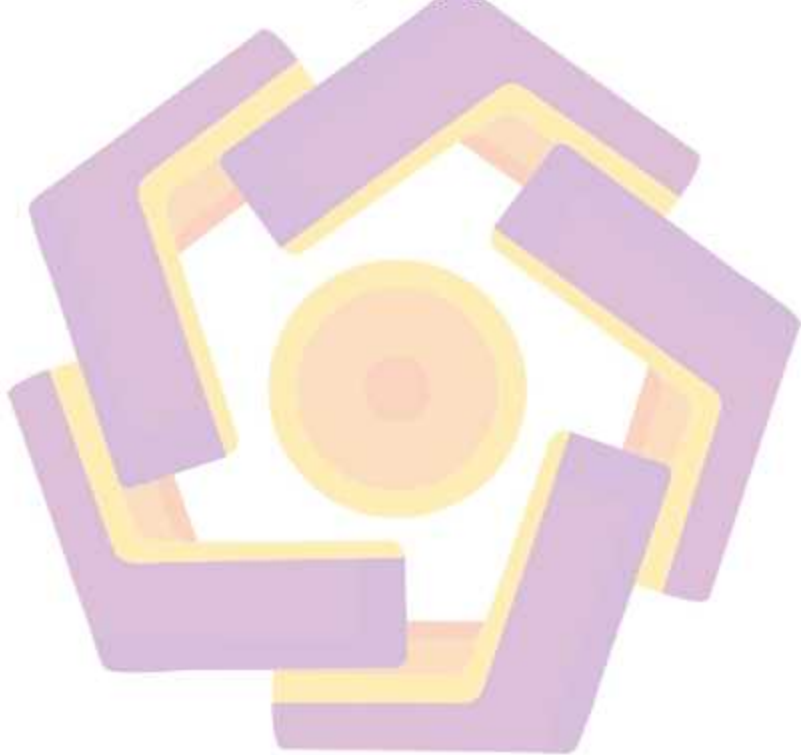
Dengan merujuk pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan komunikasi *word of mouth* oleh pengunjung dalam menyebarkan informasi terkait Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- 1) **Manfaat Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengembangan komunikasi. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi *word of mouth* oleh pengunjung dalam menyebarkan informasi Desa Wisata Napal Jungur di Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu. Serta mampu menunjukkan bahwa komunikasi *word of mouth* ini memiliki potensi dalam meningkatnya kunjungan wisatawan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji aspek komunikasi dalam sektor pariwisata.
- 2) **Manfaat praktis:** Penelitian ini diharapkan dapat digunakan pengelola Desa Wisata Napal Jungur sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengenalan yang lebih efektif, dengan maksimal potensi komunikasi *word of mouth* dalam penyebaran informasi. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi

pemerintah daerah dalam mengembangkan penyebaran informasi pariwisata yang berkelanjutan, terutama untuk destinasi wisata berbasis komunitas seperti desa wisata, dan dapat memberikan panduan mengenai pentingnya strategi komunikasi yang tepat untuk meningkatkan daya tarik wisatawan, khususnya melalui komunikasi *word of mouth* yang efektif.



### 1.5 Sistematika Bab

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1) Bab I Pendahuluan

Bab ini menyajikan latar belakang permasalahan yang akan diteliti, merumuskan masalah penelitian, menetapkan tujuan penelitian, menguraikan manfaat penelitian, serta menyusun sistematika pembahasan skripsi.

2) Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang komprehensif, mencakup penelitian-penelitian sebelumnya, landasan teori yang mendasari penelitian ini, serta kerangka konseptual yang dibangun berdasarkan tinjauan pustaka tersebut.

3) Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi ini. penjelasan meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, serta upaya untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

4) Bab IV Temuan dan Pembahasan

Bab ini diawali dengan paparan profil yang menjadi objek penelitian. Selanjutnya, bab ini menyajikan hasil temuan, analisis data, dan pembahasan mendalam terhadap temuan-temuan yang diperoleh.

5) Bab V Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan berisi rangkuman temuan dan analisis objektif terhadap permasalahan yang diteliti. Saran memberikan rekomendasi untuk

mengatasi kendala yang ditemukan dan usulan untuk penelitian lebih lanjut.

6) Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran

