

PENGETAHUAN, PERSEPSI, DAN MOTIVASI WISATAWAN DALAM  
BERKUNJUNG KE DESA PEMUTERAN, KECAMATAN GROKGAK,  
KABUPATEN BULELENG, BALI

Nama: Moch. Amin Zaenulah

Nim: 11510001

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

### **1.1 Konteks Penelitian**

Desa Pemuteran adalah sebuah desa yang sama seperti kebanyakan desa yang ada di Indonesia dan penduduknya sekitar 2.603 kepala keluarga serta kebanyakan penduduknya bekerja sebagai petani dan nelayan. Desa yang terletak di Kecamatan Grokgak, Kabupaten Buleleng, berjarak 57 km dari Kota Singaraja dan 160 km ke Kota Denpasar. Menurut data geografisnya Desa Pemuteran terletak pada posisi lintang dari barat ketimur dan posisi pada 67 derajat bujur utara dan 82 derajat bujur timur sesuai peta Desa Pemuteran (dokumentasi Desa Pemuteran).

Berdasarkan wawancara dengan aparat desa dan survey awal didapatkan, batas wilayah Desa Pemuteran ini adalah sebelah barat Desa Sumberkima, sebelah timur Desa Banyupoh, sebelah selatan hutan atau bukit-bukit, dan sebelah utara adalah laut utara Bali. Asal-usul Desa Pemuteran tidak ada yang tahu pasti tanggal, bulan serta tahunnya. Tokoh masyarakat menyakini nama pemuteran ini sebabkan karena di tempat itu dahulu orang memutar kendaraannya.

Desa Pemuteran sebagian penduduknya adalah pindahan dari Karang Asem akibat meletusnya Gunung Agung di tahun 1963. Desa Pemuteran amat rusak seakan mati karena penduduk belum tahu akan potensi alam yang di miliki desa tersebut. Mereka menghancurkannya dengan mengebom ikan, meracuni ikan sehingga karang mati dan tidak ada ikan lagi, Desa Pemuteran mulai berubah, berawal dari seorang pemandu wisata bernama I Gusti Agung Prana. Dia tersentuh dan tergerak hatinya untuk mengubah Desa Pemuteran yang tidak memiliki potensi untuk dirubah menjadi wilayah yang bernilai wisata. Bersama masyarakat beramai-ramai membenahi pemuteran pada tahun 1989. Pada saat itu Pula Desa Pemuteran pun terus berkembang dan banyak kedatangan tamu dari eropa. Saat itu pula Desa Pemuteran dijuluki desa ekowisata yang berbasis pada lokalitas.

Seiring berkembangnya waktu, saat ini Desa Pemuteran juga memiliki fasilitas-fasilitas umum seperti menyediakan penginapan bagi yang sedang berwisata di tempat itu seperti hotel, cottages, villa, bungalow serta penginapan-penginapan kecil seperti home stay, guest house. Desa Pemuteran banyak juga yang menyediakan operator diving, snorkling yang menyewakan semua keperluan wisatawan untuk menyelam serta ada juga warung makan atau restoran-restoran kecil karena setiap wisatawan pasti membutuhkan akomodasi yang mempermudah seorang wisatawan menikmati tempat yang menjadi tujuannya tersebut.

Satu kendala yang ada di Desa pemuteran adalah masalah transportasi hanya bisa menggunakan jalur darat, itu disebabkan di Desa Pemuteran tidak ada bandara transit ataupun bandara internasional. Desa Pemuteran sangat jauh dari

bandara yang berada di Kota Denpasar Yang mana membutuhkan waktu kurang lebih sekitar empat jam dari Desa Pemuteran. Desa Pemuteran ini juga tidak ada mall dan bar sebagaimana di kawasan wisata lainnya ke kota pun harus menempuh waktu satu jam setengah. Tetapi hal tersebut tidak menyusutkan wisatawan yang hendak datang ke Desa Pemuteran, Hal inilah yang menjadi yang menjadi latar belakang peneliti untuk meneliti

1. Bagaiman pengetahuan dan persepsi wisatawan yang datang ke Desa Pemuteran?
2. Apa yang menjadi alasan wisatawan datang ke desa pemuteran?

## **2.1 Kajian Teori**

Adapun teori yang di gunakan oleh peneliti adalah teori perilaku konsumen tentang pengetahuan, persepsi dan motivasi.

### **1. Teori Pengetahuan**

Teori pengetahuan adalah Menurut Suwarman (2004:120) “ Pengetahuan adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Sedangkan Engel at all (1994:316)” pengetahuan adalah informasi yang disimpan di dalam ingatan. Sedangkan pengetahuan konsumen adalah himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen di dalam pasar. jenis-jenis pengetahuan Menurut Engel at al (1994:317) ada tiga jenis pengetahuan konsumen yaitu terdiri dari:

- a. Pengetahuan Produk yaitu kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk yang meliputi Kesadaran akan kategori dan merek produk di dalam kategori produk, terminologi produk, atribut atau ciri produk, kepercayaan tentang kategori produksi secara umum dan mengenai merek spesifik.
  - b. Pengetahuan pembelian (*purchase knowledge*) mencakupi bermacam potongan informasi yang dimiliki konsumen yang berhubungan erat dengan pemerolehan produk. Dimensi dasar dari pengetahuan pembelian yaitu informasi keputusan tentang dimana produk tersebut harus dibeli dan kapan pembelian harus terjadi.
  - c. Pengetahuan pemakaian (*usage knowledge*) menggambarkan ketiga dari pengetahuan konsumen. Pengetahuan seperti ini mencakupi informasi yang tersedia di dalam ingatan mengenai bagaimana suatu produk dapat digunakan dan apa yang diperlukan agar benar-benar menggunakan produk tersebut. Konsumen mungkin mengetahui untuk apa sebuah gergaji listrik dapat digunakan, tetapi tetap tidak mengetahui bagaimana mengoperasikan produk tersebut.
2. Teori Persepsi

Menurut Simamora (2002:102) “persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dengan mana seorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan stimuli ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dengan menyeluruh”. Sedangkan Mowen dan Minor (2002:82) “persepsi adalah proses dimana individu diekspose untuk menerima informasi, memperhatikan informasi tersebut dan memahaminya”. Sementara Kotler dan Keller (2009:179)

menyatakan “persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemah masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran dalam dunia nyata.

Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsang melalui pancaindra yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada di luar maupun dalam diri individu. (Sunaryo, 2004 : 94). Oleh karena itu persepsi sangat penting dibandingkan realitas”. Dari pernyataan para ahli maka persepsi adalah proses dimana individu dapat memilih, mengorganisasi, informasi kedalam pikirannya dan menjadikannya memilih sesuatu.

Dalam Islam juga di terangkan sangkaan ialah persepsi atau tanggapan. Ia terbagi kepada sangkaan baik dan sangkaan buruk. Persepsi positif yang dimiliki wisatawan tentunya pengetahuannya juga bersifat positif hal ini di tunjukkan dalam Al Quran **Qs Al Hujurat ayat 12:**

*“Artinya Wahai orang-orang yang beriman, jauhilah oleh kalian kebanyakan dari persangkaan (zhan) karena sesungguhnya sebagian dari persangkaan itu merupakan dosa.....”*

Ayat di atas Allah memerintahkan kepada manusia selalu berperasangka baik dan jangan berperasangka buruk. Dengan kata lain Allah suka dengan sangkaan baik dan murka dengan sangkaan buruk. Menurut kajian barat, proses persepsi boleh 'mengubah' apa yang manusia lihat. Apabila seseorang melihat sesuatu dengan konsep yang telah diprasangkakan, seseorang tersebut akan menganggap prasangka itu sebagai maklumat atau fakta. Keadaan ini berlaku oleh

kerana manusia itu mampu untuk memahami informasi baru tanpa pengetahuan lampau tentang sesuatu yang diwarisi secara berpihak. Adapun jenis-jenis persepsi Menurut Sunaryo (2004:94), macam-macam persepsi ada dua yaitu terdiri atas:

- a. *External perception*, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu.
- b. *Self-perception*, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri.

### 3. Teori motivasi

Kotler (2009:178) menyatakan “motif adalah meningkatnya kebutuhan sampai intensitas yang cukup sehingga mendorong seseorang untuk bertindak”. Menurut Schiffman dan Kanuk (2007:72), motivasi dapat digambarkan sebagai tenaga pendorong dalam setiap individu yang membuat mereka untuk bertindak atau melakukan reaksi yang muncul untuk memenuhi kebutuhannya. Adapun penyebab motivasi adalah Sedangkan mengacu pada teori hierarki kebutuhan Maslow dalam Mc. Intosh (1972: 52) mengelompokkan motivasi-motivasi dasar yang mendorong wisatawan melakukan perjalanan dapat dikelompokkan menjadi empat kategori sebagai berikut:

- a. *Physical motivators* (motivasi-motivasi yang bersifat fisik), meliputi yang berhubungan dengan istirahat fisik (relaksasi), kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olahraga, bersantai, dan sebagainya, termasuk motivasi yang berhubungan langsung dengan kesehatan jasmani seseorang. Alasan-alasan

tambahan seperti perintah atau rekomendasi dokter dan penggunaan spa-spa kesehatan, permandian untuk penyembuhan, pemeriksaan medis dan aktivitas perawatan kesehatan yang serupa. Keseluruhan motivasi-motivasi ini memiliki satu kesamaan yaitu pengurangan ketegangan melalui aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan faktor-faktor fisik.

- b. *Cultural motivators* (motivasi-motivasi kebudayaan), diidentifikasi dengan keinginan wisatawan untuk mengetahui tentang music, seni, sejarah, tari-tarian, lukisan-lukisan, agama dan aktivitas-aktivitas budaya dari negara-negara lain.
- c. *Interpersonal motivators* (motivasi-motivasi yang bersifat pribadi), yang mencakup keinginan untuk bertemu dengan orang-orang baru, mengunjungi teman dan keluarga, pelarian dari rutinitas hidup yang membosankan, atau untuk membangun pertemanan-pertemanan baru dan seterusnya.
- d. *Status and prestige motivators* (motivasi karena status atau prestise), yaitu motivasi-motivasi yang berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan kepercayaan diri dan pengembangan pribadi. Dalam kategori ini adalah perjalanan-perjalanan yang berkaitan dengan bisnis, menghadiri konvensi, belajar, pemenuhan hobi-hobi dan pendidikan, seringkali ketertarikan pekerjaan atau profesi. Motivasi-motivasi seperti keinginan untuk diakui, perhatian, penghargaan dan reputasi yang baik dapat diraih

### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Dan tempat penelitiannya di Desa Pemuteran, Kecamatan Grogak, Kabupaten

Buleleng, Bali. Dengan menggunakan metode dokumentasi, wawancara dan observasi ini di lakukan pada bulan mei dan informanya berjumlah 10 orang. teknik analisa datanya adalah reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

#### **4.1 Pembahasan**

Dari semua hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka di dapatkan hasil Pengetahuan wisatawan terhadap Desa Pemuteran dalam pemaparan di atas adalah pengetahuan produk. Menurut Engel at all (1994:317) Adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk yang meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk. Artinya konsumen mengetahui barang / jasa karena mereka telah merasakan dan melihat sendiri barang atau jasa yang sudah di beli. Begitu juga dengan wisatawan yang datang ke Desa Pemuteran, mereka mengetahui desa ini karena mereka sudah melihat,merasakan, dan menilai sendiri Desa pemuteran itu seperti apa. Hal ini sama dengan ungkapan wisatawan-wisatawan berikut ini, Desa Pemuteran adalah desa kecil yang sebagian besar pekerjaan penduduk lokalnya petani dan nelayan, penduduknya ramah, pemandangan di pinggir pantai sangat bagus, di desa ini terdapat konservasi karang, baik untuk *snorkeling* dan *diving*, ada peternakan penyu serta banyak candi atau pure yang bisa di kunjungi. Akan tetapi wisatawan juga mengetahui pemuteran melalui informasi yang ia dapat seperti di internet, *travel guide*, dan dari teman yang sudah pernah ke Desa Pemuteran.

Persepsi wisatawan terhadap Desa Pemuteran positif. Persepsi wisatawan tersebut masuk ke dalam persepsi *self perception*. Menurut Sunaryo (2004:94), *self perception* adalah persepsi yang terjadi karena adanya rangsangan yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri. Artinya persepsi ini di pengaruhi oleh faktor-faktor yang ada dalam diri manusia seperti perhatian, pengalaman, suasana hati dan minat konsumen. Hal ini sama seperti yang diungkapkan wisatawan yang datang ke Desa Pemuteran yaitu mereka mendapatkan pengalaman saat berwisata di Desa Pemuteran yaitu menyelam, *snorkeling*, dan masuk ke dalam pure serta makan makanan khas Bali. Selain itu mereka terkesan dengan lingkungan yang bersih, nyaman, tenang, dan orang-orang di desa Pemuteran sangat ramah.

Menurut teori hierarki kebutuhan Maslow dalam Mc. Intosh (1972: 52) ada empat motivasi yaitu motivasi fisik, motivasi kebudayaan, motivasi *interpersonal* (pribadi), motivasi karen status atau *prestise*. Dari macam-macam motivasi diatas motivasi wisatawan adalah motivasi fisik dan *interpersonal* (pribadi). Motivasi fisik adalah salah satu dorongan wisatawan yang berhubungan dengan istirahat fisik (relaksasi), kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olahraga, bersantai, dan sebagainya. Sedangkan motivasi pribadi yang mencakup keinginan untuk bertemu dengan orang-orang baru, mengunjungi teman dan keluarga, pelarian dari rutinitas hidup yang membosankan, atau untuk membangun pertemanan-pertemanan baru dan seterusnya. Hal ini sama dengan apa yang telah di paparkan wisatawan bahwa mereka yang datang kesana adalah mereka yang ingin menikmati objek yang ada di Desa Pemuteran seperti bersantai

serta menikmati objek wisata Lokal yaitu menyelam ataupun *snokling* dan juga mendatangi teman serta bersantai.

## **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil berikut ini dapat di simpulkan bahwa Pengetahuan wisatawan terhadap desa pemuteran adalah pengetahuan subjektif. Hal itu dikarenakan wisatawan dapat memberikan pendapat sendiri tentang Desa Pemuteran bahwa desa ini adalah tempat untuk diving atau snorkeling, tempatnya indah ada banyak yang bisa di datangi disana seperti pura, peternakan penyu, dan air terjun, serta di Desa Pemuteran adalah tempat konservasi karang. Persepsi wisatawan terhadap Desa Pemuteran positif hal ini di karenakan wisatawan mendapatkan rangsangan dari luar dirinya. Seperti lingkungan bersih, nyaman dan tenang sehingga wisatawan dapat melakukan aktifitasnya dengan nyaman. Dan motivasi wisatawan yang berkunjung ke Desa Pemuteran adalah motivasi fisik dan motivasi pribadi. Hal ini di karenakan alasan wisatawan ke Desa Pemuteran dalah untuk menikmati objek wisata yang ada dan juga mengunjungi teman yang ada di Desa Pemuteran.