

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pulau Madura adalah nama sebuah Pulau yang terletak di sebelah timur laut pulau Jawa, memiliki luas wilayah sekitar 5.379 km<sup>2</sup> atau 8 kali lebih luas dari provinsi DKI Jakarta. Pulau ini juga mempunyai jumlah populasi penduduk yang cukup besar, yakni mencapai lebih dari 4 juta jiwa pada tahun 2023. dan memiliki potensi wisata yang cukup beragam mulai dari wisata sejarah, religi, wisata alam, dan wisata budaya. Pantai Lombang adalah salah satu pantai yang terletak di Kabupaten Sumenep Madura. Pantai Lombang terletak di ujung timur pulau Madura Sumenep, kira-kira 25 km dari kota Sumenep tepatnya di kecamatan batang-batang kabupaten Sumenep. Destinasi ini menjadi salah satu destinasi unggulan di Bumi Sumerkar (sebutan bagi kota Sumenep). Di pantai ini selain deburan ombak yang cukup tenang dan pasir putih yang sangat halus, para pengunjung juga akan disuguhkan dengan keindahan pemandangan pohon cemara udang (*Casuarina equisetifolia*) yang berjajar mengikuti garis bibir pantai.

Kabupaten Sumenep di kenal salah satu Kota yang di kunjungi oleh beberapa pulau sebagai pusat perekonomian, hal ini tentu mendorong Pemerintah Kabupaten Sumenep. Untuk harus mampu tampil terdepan dan mandiri dalam mengembangkan kualitas kesejahteraan seluruh warga kotanya lebih khusus melalui kegiatan kepariwisataan. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Sumenep harus mampu menetapkan peraturan daerah peran hukum

dalam keparawisataan. Undang-undang republik indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang keparawisataan pada pasal 2 ditegaskan bahwa penyelenggaraan keparawisataan di laksanakan berdasarkan asas manfaat, kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kemandirian, kelestarian, partisipatif, berkelanjutan, demokratis, kesetaraan, dan kesatuan.

Pemerintah Kabupaten Sumenep nampaknya terus melakukan upaya pengembangan potensi wisata di wilayahnya dengan melakukan pembangunan sarana dan prasarana pendukung. Pembangunan tersebut bertujuan agar dapat memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan. di bukanya bandara Trunojoyo di Sumenep, di harapkan dapat meningkatkan jumlah transaksi ekonomi para pelancong yang datang di wilayah Sumenep. semakin meningkatnya lalu lintas dan jumlah barang dan manusia dari luar ke wilayah Sumenep di harapkan berdampak pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan hospitality yang berkait erat dengan pengembangan kawasan wisata.

Berdasarkan penelitian terdahulu Sari & Bachri, (2022) Mengungkapkan pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan kegiatan perjalanan yang di lakukan oleh perorangan, kelompok atau keluarga ke suatu tempat secara sementara dengan tujuan mencari ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian dan kebahagiaan jiwa. aktivitas berwisata dalam pandangan masyarakat modern saat ini merupakan kebutuhan bagi pemasar, adanya kebutuhan akan

pariwisata merupakan potensi pasar yang harus dipenuhi agar menghasilkan keuntungan.

Beragam cara dilakukan para penyedia atau pengelola destinasi wisata untuk mengembangkan usaha pariwisata. perusahaan-perusahaan tersebut saling bersaing untuk menarik minat wisatawan. salah satunya dengan cara membangun berbagai jenis permainan, memberikan pelayanan yang baik, dan melengkapi fasilitas umum. para pengelola jasa pariwisata tersebut dituntut tidak hanya sekedar memproduksi jasa yang dibutuhkan konsumen tetapi harus mengutamakan kepuasan konsumen sebagai pengunjung yang datang ke tempat wisata tersebut yaitu dengan cara mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan penelitian sebelumnya Barambae et al., (2019) Mengatakan perencanaan pariwisata adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. pada hakikatnya perencanaan merupakan penentuan suatu tujuan utama beserta cara-cara untuk menentukan tujuan tersebut. maka dalam pariwisata sangat dibutuhkan perencanaan untuk mengembangkan suatu obyek wisata. setelah itulah dilakukan kita akan dapat melihat bagaimana perkembangan dari jumlah berkunjung wisatawan apabila ternyata mencapai target yang telah ditetapkan selanjutnya akan memikirkan sistem prioritas. untuk pengembangan ini perlu dilakukan pendekatan-pendekatan dengan organisasi pariwisata yang ada (pemerintah dan swasta) dan pihak-

pihak terkait yang di harapkan dapat mendukung kelanjutan Pembangunan pariwisata daerah tersebut.

Pemerintah daerah Kabupaten Sumenep saat ini telah mengembangkan potensi pariwisata Sumenep yang di nilai mampu menjadi daya saing bagi wisata- wisata di daerah lain guna menghadapi pasar bebas asean yang dimana di dalamnya melibatkan pariwisata sebagai salah satu medianya untuk itulah pariwisata di indonesia saat ini juga mengalami pengembangan yang cukup besar dan luas tidakterkecuali di Sumenep khususnya Pantai Lombang. Pantai Lombang yang menjadisalah satu kekayaan alam di Sumenep juga memiliki cara-cara ataupun strategi dalam pengembangan pariwisatanya meski belum secara besar dalam pengembangannya tetapi sudah cukup baik sebab selama ini pemerintah, pihak swasta serta masyarakat telah bersama-sama dalam meningkatkan pengembangan Pantai Lombang.

Daya tarik wisata merupakan kekuatan yang di miliki oleh komponen produk wisata sebagai unsur utama pendukung dalam memunculkan motivasi dan menarik wisatawan untuk melanjutkan perjalanan wisata. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Destinasi wisata yang menarik akan menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. daya tarik ini tidak hanya mencakup keindahan alam, tetapi juga keunikan budaya, aktivitas menarik, dan atraksi wisata lainnya. dengan

meningkatkan daya tarik ini, destinasi wisata dapat menarik lebih banyak pengunjung dan memperluas dampak ekonomi positifnya. Berdasarkan peneliti sebelumnya Handayani et al., (2019) Mengatakan daya tarik wisata adalah unsur terkuat dalam sistem pariwisata. Jika di bandingkan dengan unsur-unsur lain pembentuk produk pariwisata, daya tarik wisata merupakan pull faktor bagi wisatawan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan mengunjungi suatu destinasi pariwisata.

Daya tarik wisata pantai Lombang juga di dukung oleh fasilitas-fasilitas yang memadai selain itu juga pelayanan yang ada di pantai Lombang sangatlah mempengaruhi wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan peneliti sebelumnya Spilane (dalam Siagian & Mita 2022;83) Mengatakan fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Fasilitas layanan yang baik menjadi faktor penentu dalam pengalaman wisatawan. Mulai dari akomodasi yang nyaman, transportasi yang mudah diakses, hingga layanan informasi dan panduan yang memadai, semua ini akan memengaruhi kepuasan pengunjung. oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan dan mengembangkan fasilitas layanan agar memenuhi harapan dan kebutuhan wisatawan. peningkatan fasilitas wisata di harapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, dimana kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata.

Fasilitas layanan dan kepuasan pengunjung dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang bagaimana aspek-aspek tertentu dari fasilitas layanan mempengaruhi persepsi dan pengalaman positif pengunjung, sehingga memungkinkan pengelola destinasi untuk membuat perubahan yang tepat guna meningkatkan kepuasan pengunjung. sebelumnya pendekatan dalam pengelolaan destinasi wisata lebih fokus pada pengembangan fasilitas fisik, seperti bangunan dan infrastruktur, daripada pada kepuasan pengunjung. namun, pemahaman tentang pentingnya kepuasan pengunjung telah berkembang seiring berjalannya waktu dan sekarang diakui bahwa memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pengunjung adalah kunci untuk meningkatkan daya tarik dan keberhasilan sebuah destinasi wisata.

Pariwisata menjadi salah satu industri prioritas utama negara-negara berbagai dunia termasuk di Indonesia dan sektor pariwisata dituntut untuk terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan zaman. Perkembangan industri pariwisata senantiasa diiringi juga dengan persaingan antar pengelola destinasi wisata yang makin kompetitif. Kompetisi antar pengelola destinasi wisata dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan. peningkatan kunjungan wisatawan dapat dicapai jika wisatawan merasa puas bila telah berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Berdasarkan peneliti sebelumnya Kotler dan Keller (dalam Basra, 2023;3) Mengungkapkan kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. jika berada di bawah harapan wisatawan tidak puas, jika

kinerja melebihi harapan wisatawan sangat puas, kepuasan pengunjung yang ada di pantai Lombang Kabupaten Sumenep akan mempengaruhi wisatawan akan loyal pada tempat wisata yang telah di kunjungi.

Kepuasan pengunjung menjadi faktor kunci dalam menentukan kesuksesan dan keberlanjutan sebuah destinasi wisata, karena pengalaman yang positif dapat memicu rekomendasi, kunjungan berulang dan pembentukan citra positif yang berkelanjutan bagi destinasi tersebut. sebuah destinasi wisata berada dalam persaingan yang ketat untuk menarik dan mempertahankan pengunjung. oleh karena itu, penting bagi pengelola destinasi untuk memahami hubungan antara kepuasan pengunjung dan loyalitas wisatawan. penelitian tentang topik ini dapat memberikan wawasan yang berharga dalam pengembangan strategi pemasaran dan pengelolaan destinasi yang efektif.

Penelitian ini dapat berfokus pada perubahan perilaku dan preferensi wisatawan seperti peningkatan minat dalam pengalaman berbasis budaya atau alam, serta pergeseran menuju preferensi untuk destinasi yang berkelanjutan dan bertanggung jawab lingkungan. selain itu dampak teknologi dan media sosial dalam membentuk persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap destinasi wisata juga dapat menjadi aspek penting yang perlu di pertimbangkan. dengan memahami bagaimana kepuasan pengunjung memengaruhi loyalitas wisatawan, pengelola destinasi dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan pengalaman pengunjung, memperkuat ikatan emosional dengan destinasi, dan mendorong kunjungan berulang serta rekomendasi positif kepada orang lain.

Loyalitas wisatawan adalah hasil dari kombinasi daya tarik wisata yang kuat, fasilitas pelayanan yang memuaskan, dan pengalaman positif pengunjung. wisatawan yang loyal akan kembali berkunjung dan dapat menjadi duta destinasi wisata, membantu meningkatkan citra dan popularitasnya. Berdasarkan penelitian sebelumnya Listyawati, (2019) Mengatakan bahwa hal ini termasuk kemungkinan pembelian mendatang atau pembaharuan kontrak jasa atau sebaliknya, seberapa mungkin konsumen akan beralih ke penyedia jasa atau merek lainnya. bentuk loyalitas tersebut dapat berupa mengabungkan semua pembelian dengan satu penyedia layanan, dalam hal pariwisata yaitu dengan kembali berkunjung ke suatu destinasi yang sama dan menyebarkan berita positif terkait destinasi.

Berdasarkan peneliti sebelumnya Oliver (dalam Muis et al., 2020:4) Menunjukkan loyalitas wisatawan adalah komitmen untuk membeli kembali atau menata kembali produk/layanan pilihan secara konsisten di masa depan, sehingga menyebabkan pembelian merek yang sama berulang atau merek yang sama, meskipun situasional pengaruh dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku beralih. pelanggan yang loyal juga dapat berfungsi sebagai pemasar yang dapat merekomendasikan produk dari perusahaan, kepada orang terdekatnya maupun kepada orang yang membutuhkan informasi. loyalitas dari seorang wisatawan bisa di peroleh apabila brand dan fasilitas pelayanan yang di terima selama berkunjung dan di mediasi dari kepuasan yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung dan ini menyebabkan pengunjung akan kembali dan terus kembali untuk mengunjungi wisata.

Berdasarkan peneliti sebelumnya Hidayatullah et al., (2020) Menunjukkan loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian berulang pada barang atau jasa. loyalitas wisatawan dari seorang wisatawan bisa di peroleh apabila brand dan fasilitas pelayanan yang di terima selama berkunjung dan dimediasi oleh kepuasan pengunjung yang sesuai dengan ekspektasi mereka dan ini menyebabkan mereka akan kembali dan terus kembali untuk mengunjungi wisata yang dalam penelitian ini adalah pantai lombang.

**Tabel 1.1**

**Jumlah kunjungan wisatawan ke pantai Lombang Kabupaten Sumenep**

<b>TAHUN</b>	<b>WISATAWAN NUSANTARA</b>	<b>WISATAWAN MANCANEgara</b>	<b>JUMLAH</b>
2019	45. 417	21	45. 438
2020	13. 928	3	13. 931
2021	1.279	-	1.279
2022	40. 325	12	40. 337
2023	26. 202	1	26. 203

Sumber: Data di olah dari dinas pariwisata kebudayaan pemuda dan olahraga (Kabupaten Sumenep Madura)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke pantai Lombang pada tahun 2019 sebanyak 45.417 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 21 orang dengan total jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pantai Lombang sebanyak 45.438 orang. dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pantai Lombang di dominasi oleh wisatawan nusantara. pada tahun 2020 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 13.928 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 3 orang dengan total jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak

13.931 orang. dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang di dominasi oleh wisatawan nusantara. pada tahun 2021 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 1.279 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 0 (tidak ada) orang dengan total jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 1.279 orang. dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang di dominasi oleh wisatawan nusantara. Pada tahun 2022 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 40.325 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 12 orang dengan total jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 40.337 orang. Dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang di dominasi oleh wisatawan nusantara.

Pada tahun 2023 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 26.202 orang dan jumlah wisatawan mancanegara sebanyak 1 orang dengan total jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang sebanyak 26.203 orang. Dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke pantai Lombang di dominasi oleh wisatawan nusantara.

Dari tahun 2019 hingga 2023, terjadi penurunan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan ke Pantai Lombang. ini mendorong minat peneliti untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang bertanggung jawab atas penurunan tersebut, seperti perubahan tren perjalanan, kondisi ekonomi, bencana alam, dan masalah kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk

memberikan wawasan yang berharga bagi industri pariwisata dan pembuat kebijakan dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan di masa depan.

Penelitian ini menggunakan teori Stimulus Organism Respon (SOR) dimana daya tarik wisata dan fasilitas layanan yang ada di pantai lombang Kabupaten Sumenep dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung atau rangsangan terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep. daya tarik wisata lebih di kembangkan atau di kelola cenderung memberikan rangsangan yang positif terhadap loyalitas wisatawan. dalam suatu destinasi wisata fasilitas layanan juga akan cenderung memberikan rangsangan stimulus yang positif karena berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sehingga menimbulkan Loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Suemenep.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka Peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Loyalitas Wisatawan Di Pantai Lombang kabupaten Sumenep” (Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian permasalahan sebelumnya, penulis merumuskan 5 poin penting yang akan menjadi rumusan masalah dalam proses penulisan penelitian ini, yaitu:

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di pantai Lombang Kabupaten Sumenep?
2. Apakah fasilitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di

pantai Lombang Kabupaten Sumenep?

3. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang kabupaten Sumenep ?
4. Apakah kepuasan pengunjung memediasi pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep?
5. Apakah kepuasan pengunjung memediasi pengaruh fasilitas layanan terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan adanya permasalahan yang telah di paparkan sebelumnya, penulis bermaksud untuk mengurai tujuan penelitian yang dirancang untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung di pantai Lombang Kabupaten Sumenep
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di pantai Lombang Kabupaten Sumenep.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung memediasi pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep.
5. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung memediasi pengaruh fasilitas

layanan terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Terdapat manfaat dalam penulisan rancangan penelitian sebagai kontribusi dalam bidang keilmuan dengan uraian sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini penulis berharap semoga hasil penelitiannya bisa mendukung perkembangan ilmu pengetahuan atau wawasan terkait konsep dan teori mengenai manajemen pemasaran khususnya mengenai pengetahuan “Pengaruh dari daya tarik, fasilitas layanan, terhadap loyalitas wisatawan di pantai Lombang Kabupaten Sumenep. (Kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening*)

##### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan bagi pemerintah untuk mengembangkan atau meningkatkan suatu destinasi wisata khususnya “Pengaruh daya tarik, fasilitas layanan terhadap loyalitas wisatawan (Kepuasan pengunjung sebagai variabel *intervening*), dengan melihat dari segi ini pihak pemerintah dapat mengetahui respon dari konsumen terhadap kepuasan pengunjung sehingga produsen meningkatkan kinerjanya lagi.

### 1.5 Ruang Lingkup

Sebagai penegasan dari apa yang telah di bahas dalam latar belakang penelitian ini memfokuskan penelitiannya pada “Pengaruh daya tarik wisata, dan fasilitas layanan terhadap Loyalitas wisatawan di pantai Lombang kabupaten sumenep (Kepuasan sebagai variabel *intervening*).



