

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara maritim dan kepulauan terbesar di dunia, diberkahi dengan berbagai macam ekosistem pantai dan karang yang indah seperti pantai berpasir, gua, laguna, muara, hutan mangrove, padang lamun, rumput laut, dan terumbu karang. dari sepuluh ekosistem terumbu karang terindah dan terbaik di dunia, lima di antaranya ada di Indonesia, yaitu Raja Ampat, Wakatobi, Taka Bone Rate, Bunaken, Karimun Jawa. Pengembangan pariwisata memiliki manfaat dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan berusaha, mendorong pemerataan pembangunan tingkat nasional, dan berkontribusi terhadap pendapatan devisa negara yang dihasilkan dari jumlah kunjungan wisatawan. Pada saat ini perkembangan pariwisata di Indonesia berkembang sangat pesat. Kegiatan pariwisata dikategorikan ke dalam kelompok dan memiliki prospek yang menjanjikan. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh orang untuk waktu yang singkat dan tidak lama yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempat asalnya dengan suatu rencana dan dengan maksud tidak berusaha atau mencari nafkah di tempat lain. tempat dikunjungi, tetapi hanya untuk menikmati kegiatan rekreasi dan rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beragam (Richard Sihite dalam Marpaung dan Bahar, 2000: 46-47). Pariwisata adalah berbagai kegiatan pariwisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Dengan dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Bangkalan mengenai pengembangan pariwisata sebagai salah satu upaya mewujudkan kemandirian ekonomi, karena programnya adalah kemandirian ekonomi melalui turis. Dalam pengembangan destinasi pariwisata yang fokus pada pengembangan pariwisata berkelanjutan idealnya memperhatikan beberapa aspek keberlanjutan seperti; berkelanjutan lingkungan, aspek ekonomi dan sosial budaya masyarakat setempat, setiap pengembangan pariwisata selalu menitik beratkan pada pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi menerapkan Sapta Pesona

Wisata di setiap destinasi wisata (Kanom, *et al.*, 2020). Kabupaten Bangkalan memiliki banyak potensi wisata alam. Salah satunya adalah ekowisata mangrove desa Labuhan yang terletak di Kecamatan Sepulu, Desa Labuhan. Lokasi ini berdiri pada tahun 2014 namun diresmikan oleh pemerintah pada tahun 2017. Ekowisata ini berfokus pada konservasi terumbu karang serta rehabilitasi mangrove di wilayah Desa Labuhan. Berkat rehabilitasi mangrove dan konservasi terumbu karang, hutan mangrove yang sebelumnya pada tahun 2014 hanya sekitar 0,6 hektar, kini setelah 7 tahun bentang alamnya mencapai 13 hektar.

Diresmikannya ekowisata tersebut bukan lah merupakan hal akhir yang dilakukan dalam pengembangan suatu destinasi. Melainkan pengelola juga perlu mewujudkan keberlanjutannya, termasuk salah satunya adalah dengan menciptakan wisatawan yang puas dan loyal hal ini mengarah pada kestabilan pemasukan yang berguna untuk kegiatan pengembangan destinasi. Kepuasan wisatawan sendiri adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Payangan: 2014). Menurut Engel dalam Payangan (2014) mengartikan kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan diukur dari perbandingan harapan wisatawan sebelum dan sesudah wisatawan menikmati produk aktual dari suatu jasa wisata. Karenanya dalam konteks pariwisata, kepuasan secara lebih lanjut juga disebut sebagai fungsi persepsi tentang pengalaman pra-perjalanan dan pasca-perjalanan (Ramyar *et al.*, 2020). Dari pernyataan tersebut, jelas bahwa terdapat dua faktor berbeda yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Pertama berkaitan dengan pra-harapan wisatawan sebelum perjalanan, dan kedua berkaitan dengan pembenaran turis atas layanan yang ditawarkan setelah perjalanan atau kondisi aktual yang dirasakan. Dan dalam hal ini, kita dapat mengatakan bahwa citra destinasi yang dipersepsikan oleh wisatawan juga menjadi salah satu faktor pra-harapan yang krusial dalam membentuk kepuasan wisatawan.

Citra destinasi mencakup keyakinan, emosi, pemahaman dan pengetahuan tentang suatu destinasi wisata seperti informasi langsung yang diperoleh dengan melakukan perjalanan ke destinasi tersebut atau juga secara tidak langsung melalui

kelompok referensi, saluran wisata, media sosial, atau juga internet. Signifikansi keseluruhan citra destinasi terletak pada dampaknya terhadap konstruksi pariwisata kritis seperti kepuasan wisatawan. Adanya citra yang lebih positif terkait destinasi wisata dapat mengarah pada peningkatan kepuasan yang lebih tinggi. Juga, menciptakan citra mental positif atas suatu destinasi dengan berbagai strategi juga menyebabkan wisatawan akan memiliki evaluasi positif sehubungan dengan terpenuhinya harapan mereka. Dengan kata lain, menciptakan sikap positif terhadap destinasi akan menghasilkan kepuasan wisatawan yang tinggi (Shafiee et al., 2016).

Asumsi tersebut bahkan juga telah banyak ditemukan dalam berbagai penelitian yang mengungkap hubungan dari citra destinasi dengan kepuasan wisatawan. Salah satu penelitian tersebut dilakukan oleh Afrilian dan Silvandi (2022) yang menemukan adanya pengaruh signifikan dan positif dari citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pada Desa Terindah Pariangan. Hasil penelitian serupa juga ditemukan dalam penelitian Wulandani (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan dapat secara signifikan dipengaruhi citra destinasi. Selain itu, dalam penelitian Sinatrya et al. (2022) dijelaskan bahwa citra destinasi yang semakin baik mengarah pada terciptanya kepuasan wisatawan pada konsep wisata halal di Pulau Jawa.

Berbagai pernyataan tersebut kemudian menjadi dasar asumsi bahwa citra destinasi perlu dibentuk secara positif untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, karena adanya pengaruh yang searah atau positif. Hal ini kemudian dapat digunakan oleh pengelola dan pengusaha di hutan mangrove di Desa Labuhan, Kecamatan Sepuluh, Kabupaten Bangkalan dalam mengoptimalkan kepuasan wisatawan. Namun, perlu pula dipahami bahwa sebelumnya dijelaskan kepuasan memiliki dua faktor penentu, yakni pengalaman pra-perjalanan dan pasca-perjalanan. Jika citra destinasi dapat digunakan sebagai ukuran dari pengalaman pra-perjalanan, maka pengelola destinasi dapat menggunakan fasilitas wisata sebagai strategi dalam peningkatan kepuasan wisatawan dari faktor pra-perjalanan.

Menurut KBBI, fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu mempermudah. fasilitas juga dapat dianggap sebagai alat. Fasilitas wisata adalah fasilitas yang bertujuan untuk melayani dan memfasilitasi kegiatan wisatawan yang

dilakukan untuk mendapatkan pengalaman rekreasi (Marpaung, 2002). Menurut Spillane (1994, hlm. 67) 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. Kemudian menurut teori Spillane (dalam Mukhlis, 2008, hlm. 32) fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu objek wisata.
2. Fasilitas pendukung, sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi. Fasilitas yang tersedia di wisata mangrove labuhan bangkalan adalah area Parkir kendaraan luas, Toilet umum, Mushola, Spot Foto instagramable, Wahana permainan menarik, Gazebo, dan Outbond area.

Tjiptono (2014) menyatakan bahwa dengan adanya fasilitas yang baik, maka persepsi seseorang akan suatu penyedia layanan juga akan baik. Di sejumlah tipe jasa, termasuk pula pada industri pariwisata, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Hal tersebut juga menjelaskan bahwa fasilitas wisata merupakan aspek atau dimensi yang sangat penting dalam membentuk citra dan sekaligus diperlukan sebagai *tourist supply*. Asumsi tersebut sesuai dengan pernyataan Suchaina (2014) bahwa fasilitas sarana dan prasarana mampu mempengaruhi tingkat minat pengunjung ke suatu tempat wisata. Dan bilamana ketersediaan fasilitas kurang memenuhi standar atau harapan wisatawan, maka dapat menurunkan minat wisatawan untuk berkunjung ke tempat tersebut serta menurunkan kepuasan wisatawan yang telah berkunjung. Hal ini dikarenakan fasilitas merupakan seluruh dimensi yang fungsinya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung pada suatu kawasan wisata, yang hal ini akan meningkatkan tingkat kesenangan mereka dan partisipasinya dalam berbagai kegiatan di lokasi wisata (Yoeti, 2008). Singkatnya, adanya fasilitas yang semakin baik juga mengarah pada tingkat kepuasan yang semakin baik pula.

Asumsi tersebut telah banyak pula dijelaskan dalam penelitian terdahulu yang menyatakan dukungannya atas pengaruh fasilitas wisata dengan kepuasan wisatawan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rosita et al. (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan (TMR) Jakarta. Hasil penelitian serupa ditemukan pada penelitian Bahar *et al.* (2020) bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan di wilayah pesisir selatan. Dalam penelitian lain yang dilakukan Putri *et al.* (2015) juga menunjukkan hasil serupa bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan dan positif pada Taman Wisata Candi Borobudur.

Pernyataan-pernyataan dan penelitian terdahulu tersebut menegaskan pentingnya fasilitas wisata dan citra destinasi bagi peningkatan kepuasan wisatawan, termasuk pula bahwa kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh pengelola dan pengusaha di hutan mangrove di Desa Labuhan, Kecamatan Sepuluh, Kabupaten Bangkalan sebagai strategi peningkatan kepuasan wisatawan yang ada. Terlebih juga dalam teori diskonfirmasi dinyatakan bahwa kesesuaian harapan seseorang atas kondisi-kondisi pelayanan aktual yang diterimanya dengan harapan-harapan seseorang akan mengarah pada terciptanya perasaan senang dan timbulnya kesetiaan untuk kembali menggunakan pelayanan tersebut (Mahmood et al., 2018). Dalam artian bahwa dengan citra destinasi dan fasilitas wisata yang baik yang dirasakan oleh wisatawan, selain menciptakan kepuasan wisatawan juga dapat mengarah pada munculnya loyalitas wisatawan.

Loyalitas wisatawan umumnya berkaitan dengan adanya kemungkinan wisatawan untuk kembali pada suatu destinasi wisata, membuat rekomendasi, atau melakukan promosi suka rela dari mulut ke mulut pada orang lainnya (Bowen & Shoemaker, 1998). Loyalitas wisatawan yang merupakan komitmen seseorang untuk berkunjung kembali dapat terbentuk dengan menciptakan kepuasan wisatawan, yang mana dimaksudkan bahwa pengelola usaha wisata perlu mengupayakan bahwa antara apa yang disediakan suatu destinasi wisata dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh wisatawan (Truong & Foster, 2006). Karena seperti disebutkan sebelumnya, bahwa kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan wisatawan dengan karakteristik sesungguhnya dari suatu destinasi.

Dari kepuasan ini lah kemudian muncul perilaku pasca-kunjungan, di mana motivasi dan minat seseorang akan diarahkan pada pilihan apakah seseorang tersebut bersedia mengunjungi kembali suatu destinasi wisata yang telah dikunjunginya atau memutuskan untuk tidak mengunjungi kembali (de Rojas & Camarero, 2008). Hal ini menegaskan adanya hubungan yang linear dari terciptanya citra destinasi dan terdapatnya fasilitas wisata yang baik yang dipersepsikan oleh wisatawan, dengan kepuasan wisatawan dan munculnya loyalitas wisatawan.

Berbagai penelitian juga telah dilakukan berkaitan dengan adanya pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan dan terbentuknya loyalitas wisatawan. Salah satu penelitian tersebut dilakukan oleh Afrilian dan Silvandi (2022) bahwa citra destinasi memiliki pengaruh pada kepuasan wisatawan, yang pada kemudiannya menciptakan loyalitas wisatawan di Desa Terindah Pariangan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Aziz *et al.* (2020) yang menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pengunjung secara tidak langsung melalui kepuasan pengunjung pada kawasan wisata Umbul Ponggok Klaten. Hasil ini secara konsisten juga ditemukan dalam penelitian Fajrin *et al.* (2021) bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan di Objek Wisata Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Kondisi serupa juga didapat pada penelitian Putri *et al.* (2015) bahwa kepuasan wisatawan mampu memediasi pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan pada Taman Wisata Candi Borobudur.

Berbagai pernyataan dan penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya asumsi bahwa citra destinasi dan fasilitas wisata mampu menjadi aspek penting dalam pengembangan dan pengelolaan hutan mangrove di Desa Labuhan. Dengan adanya citra destinasi yang baik dan fasilitas wisata yang menunjang, maka kepuasan wisatawan akan dapat tercipta. Kepuasan wisatawan akan memberikan manfaat bagi destinasi wisata agar wisatawan dapat berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang-orang sekitarnya, untuk media promosi dari pengalaman wisatawan sendiri.

Meski demikian, perlu pula dipahami bahwa teori dan penelitian terdahulu tidak selalu terbukti atau tidak selalu sama pada lokasi wisata yang satu dengan wisata lainnya. Termasuk dalam penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2017) dijelaskan bahwa sarana wisata tidak memiliki pengaruh signifikan pada loyalitas wisatawan di Gunung Api Purba Nglanggeran. Dalam penelitian Lestari et al., (2019) ditemukan bahwa citra destinasi tidak memiliki pengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Danau Kerinci. Penelitian Sirait et al., (2021) menyatakan bahwa meski citra destinasi wisata memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, namun pengaruh yang diberi tidak signifikan, dan bahkan memberikan pengaruh negatif dan tidak relevan pada minat berkunjung kembali Danau Toba, Sumatra Utara. Fitrianiingsih dan Usman (2019) menemukan bahwa kepuasan wisatawan tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas wisatawan pada destinasi wisata di kawasan Jakarta. Yusuf et al. (2022) juga menemukan adanya hasil penelitian bahwa fasilitas dan aksesibilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan kembali oleh wisatawan pada Goa Boki Maruru, Kabupaten Halmahera Tengah. Juga, penelitian Putri *et al.* (2015) yang menemukan bahwa kepuasan wisatawan bukan merupakan variabel interverning pada hubungan citra destinasi dan fasilitas wisata dengan loyalitas pengunjung pada Taman Wisata Candi Borobudur. Yang kemudian tabel berikut disajikan untuk mempermudah pemahaman terdapatnya celah penelitian (*research gap*).

Tabel 1.1. Celah Penelitian

Peneliti	CD - KW	FW - KW	CD - LW	FW - LW	KW - LW	CD - KW - LW	FW - KW - LW
Afrilian dan Silvandi (2022)	Terbukti	-	-	Terbukti	Terbukti	Terbukti	-
Wulandani (2022)	Terbukti	-	Terbukti	-	Terbukti	Terbukti	-
Sinatrya et al. (2022)	Terbukti	-	Terbukti	-	Terbukti	Tidak Terbukti	-
Rosita et al. (2016)	-	Terbukti	-	-	-	-	-
Hermawan (2017)	-	Terbukti	-	Tidak terbukti	-	-	-
Putri et al. (2015)	Terbukti	Terbukti	Terbukti	Terbukti	Terbukti	Tidak Terbukti	Tidak Terbukti
Aziz et al. (2020)	-	-	-	-	Terbukti	Terbukti	-

Lestari et al., (2019)	Terbukti	-	Tidak Terbukti	-	Terbukti	Terbukti	-
Sirait et al., (2021)	Tidak Terbukti	-	Tidak Terbukti	-	-	Tidak Terbukti	-
Fitrianingsih dan Usman (2019)	-	-	-	-	Tidak Terbukti	-	-
Yusuf et al. (2022)	-	Terbukti	-	Tidak Terbukti	Terbukti	-	Terbukti
Bigne et al., (2001)	Terbukti	-	-	-	Tidak Terbukti	-	-

Sumber: Data Diolah (2013)

Keterangan:

CD = Citra Destinasi

FW = Fasilitas Wisata

KW = Kepuasan Wisatawan

LW = Loyalitas Wisatawan

Adanya fakta bahwa bukti empiris tidak selalu sesuai dengan teori penelitian menunjukkan bahwa penelitian serupa perlu dilakukan secara terus menerus guna diperolehnya hasil penelitian yang komprehensif. Hal ini pula yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian berjudul Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Wisata di Pariwisata Mangrove Labuhan Bangkalan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan. Tujuannya, selain diperolehnya bukti empiris untuk melengkapi penelitian-penelitian terdahulu, juga dapat digunakan sebagai sumbangsih dalam saran pengembangan dan pengelolaan pariwisata mangrove Labuhan, Bangkalan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?

4. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?
5. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?
6. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?
7. Apakah terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui terdapatnya pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan.

1.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan fasilitas wisata di pariwisata mangrove labuhan bangkalan terhadap kepuasan wisatawan dalam hal ini dapat dilihat citra destinasi dan fasilitas wisata akan berpengaruh terhadap kepuasan terhadap kepuasan wisatawan.

Berikut ini perumusan hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan

H2: fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di pariwisata mangrove labuhan bangkalan

H3: kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan

H4: citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan

H5: fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan

H6: citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan

H7: fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.

1.5 Rencana Luaran

Adapun rencana luaran yang akan dihasilkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Luaran Wajib
 - a. Laporan kemajuan penelitian.
 - b. Laporan akhir penelitian.
 - c. Log book kegiatan penelitian.

- d. Poster.
- 2. Luaran Tambahan
 - a. Publikasi ilmiah di jurnal nasional terakreditasi atau tidak terakreditasi.