

## **BAB I**

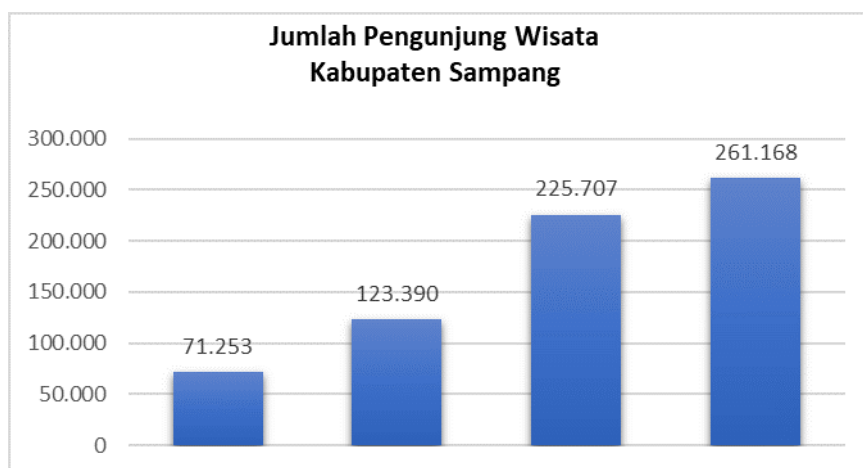
### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata di Indonesia memiliki potensi pariwisata yang besar. Hal ini bisa dilihat dari sektor pariwisata Indonesia yang terus maju dan berkembang sangat pesat. berdasarkan data Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif), jumlah kunjungan wisman ke Indonesia pada Januari 2024 sebesar 927.746 sampai periode Agustus 2024 terjadi peningkatan sampai 2,23% pada Agustus 2024 menjadi 1.339.946 kunjungan (Kemdatin Kemenparekraf, 2024). Bahkan, perkembangan sektor pariwisata yang sangat pesat semakin terlihat dari banyaknya pencapaian Indonesia yang telah diakui dunia, contohnya spot selancar dunia yang ada di Pantai Plengkung atau G-land Banyuwangi, Gulungan ombak setinggi 6 hingga 8 meter di G-Land, Banyuwangi, menjadi daya tarik tersendiri bagi para peselancar dan sering kali menjadi lokasi penyelenggaraan kompetisi selancar bertaraf internasional. Di samping itu, Pulau Bali turut dikenal sebagai salah satu tujuan wisata paling populer di dunia, yang menawarkan pengalaman berselancar kelas dunia bagi wisatawan mancanegara. Bali dinobatkan sebagai destinasi terpopuler kedua di dunia 2023, mengungguli London dan Paris dalam *Travelers' Choice Award for Destinations* versi *TripAdvisor* (Kemenparekraf, 2023).

Hal ini menunjukkan berbagai daerah yang ada di Indonesia mempunyai ciri khasnya tersendiri dan tak luput khususnya di pulau Madura, dengan wisata alam yang sangat digemari para pengunjung dari berbagai macam daerah. Pulau

Madura yang memiliki beragam potensi wisata mulai dari wisata sejarah, wisata alam, wisata budaya, serta wisata religinya yang tersebar di empat kabupaten yakni Sumenep, Pamekasan, Sampang dan Bangkalan (Anugerah et al., 2024). Salah satu contohnya adalah wisata alam di Kabupaten Sampang yang menunjukkan perkembangan pesat, yang memiliki berbagai potensi wisata, termasuk keindahan alam, peninggalan sejarah, dan wisata pesisir. Kabupaten Sampang memiliki obyek wisata menarik seperti Pantai Lon Malang, Air Terjun Toroan, dan Pantai Camplong, yang diharapkan dapat memberikan daya saing lebih di sektor pariwisata.



**Gambar 1.1 Data Pengunjung Kabupaten Sampang 2020 – 2023**

**Sumber: DISPORABUDPAR Kab. Sampang, 2024**

Data dari Disporabudpar (2024) dalam (Rahmania & Abrian, 2024), mencatat bahwa jumlah kunjungan ke Kabupaten Sampang meningkat signifikan, dari 71.253 pengunjung pada tahun 2020 menjadi 123.390 pada tahun 2021, dan mencapai 225.707 orang pada tahun 2022 hingga pada tahun 2023 sebanyak 261.168 orang. Peningkatan jumlah kunjungan ini menunjukkan bahwa wisata pesisir di Kabupaten Sampang memiliki potensi besar untuk menarik minat

pengunjung domestik dan mancanegara yang mana hal ini berdampak pada pemanfaatan potensi wisata alam daerah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Rukmana & Armono, 2020).

Namun, dibalik keindahan alamnya, tersimpan tantangan besar bagaimana menjadikan Kabupaten Sampang bukan sekadar destinasi sekali kunjung, melainkan tempat yang selalu ingin didatangi kembali oleh wisatawan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung kembali menjadi kunci keberhasilan sebuah destinasi. Pengalaman wisatawan (*tourist experience*) dan kepuasan mereka selama berkunjung merupakan dua elemen krusial yang perlu ditelaah lebih dalam. Menurut laporan (Iswantoro, 2024) berdasarkan informasi dari rri.co.id, kunjungan wisatawan ke Pantai Camplong yang terletak di Kabupaten Sampang mengalami penurunan signifikan. Para pedagang di kawasan tersebut mengungkapkan bahwa cuaca ekstrem, berupa angin kencang dan ombak besar, menjadi faktor utama yang menyebabkan berkurangnya jumlah pengunjung. Beberapa fasilitas, seperti tempat duduk bambu bahkan rusak dan hanyut akibat ombak. Kondisi ini mendorong wisatawan untuk memilih alternatif destinasi wisata yang lebih aman dan nyaman.

Lonjakan jumlah wisatawan, sebagaimana yang terlihat di destinasi wisata Lon Malang, berpotensi mempercepat degradasi lingkungan di area pesisir. Aktivitas industri yang tidak disertai dengan sarana instalasi pengolahan air limbah (IPAL) yang layak turut berisiko mencemari ekosistem laut (Siswanto & Nugraha, 2016). Selain itu, limbah yang berasal dari kegiatan wisatawan maupun UMKM dapat menumpuk di perairan, sehingga menciptakan pencemaran

lingkungan di sekitar objek wisata. Topografi Kabupaten Sampang yang cenderung berupa cekungan pada beberapa lokasi juga menyebabkan daerah ini rentan mengalami banjir, baik pada musim hujan maupun musim kemarau akibat pasang laut tinggi (rob). Oleh sebab itu, diperlukan upaya strategis untuk menekan potensi kerugian yang ditimbulkan terhadap masyarakat sekitar (Siswanto & Nugraha, 2016).

Kondisi ini dapat memicu timbulnya pengalaman yang kurang menyenangkan bagi para wisatawan, padahal pengalaman wisata merupakan salah satu aspek penting dalam industri pariwisata. Menurut Kim & Fesenmaier, (2015), pengalaman wisata yang berkesan mencakup beberapa dimensi, yaitu estetika, hiburan, edukasi, dan pelarian diri (*escapism*). Pengalaman yang diperoleh wisatawan dipandang sebagai peristiwa subjektif yang bersifat personal dan disimpan dalam ingatan jangka panjang sebagai bagian dari memori otobiografis (Rahmania & Abrian, 2023). Pengalaman tersebut berperan penting karena pengalaman yang menyenangkan cenderung lebih mudah diingat dan memberikan dampak positif terhadap persepsi wisatawan, pengalaman pengunjung akan dianggap sebagai pengalaman menyenangkan yang dapat memunculkan keinginan untuk kembali mengunjungi tempat tersebut, hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Irsyadi & Andriani, 2024) membuktikan bahwa pengalaman wisatawan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali Di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep. Didukung juga oleh penelitian (Puspitasari, 2023) menyatakan pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

berkunjung kembali ke Pulau Pahawang Lampung. Serta menurut (Solihah, 2024) pengalaman pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Curug Song Kalisalak, Kabupaten Banyumas. Minat berkunjung kembali pada umumnya dipengaruhi secara langsung oleh pengalaman pengunjung pada destinasi wisata Melaka di Malaysia (Asmalina & Anuar, 2020). Pengalaman-pengalaman berwisata yang positif telah memberikan dampak yang positif juga bagi wisatawan, sehingga memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik atau tinggi tingkat kesenangan pengalaman yang didapatkan oleh wisatawan maka akan semakin tinggi pula minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Kepuasan wisatawan juga memegang peranan penting dalam wisatawan agar berkunjung kembali pada destinasi wisata yang telah mereka kunjungi. Alan et al., (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan mencerminkan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Jika produk tersebut tidak memenuhi kebutuhan, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang. Menurut Rumlus & Eviana, (2024) kepuasan wisatawan adalah tujuan utama setiap bisnis agar dapat bertahan berhasil dalam jangka panjang karena kepuasan wisatawan dapat meningkatkan pendapatan setiap daerah wisata melalui kunjungan berulang dan rekomendasi positif. Wisatawan yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif, menyebarkan informasi *word of mouth* kepada

kerabat atau kenalan, dan meningkatkan citra dan reputasi merek untuk menarik lebih banyak pengunjung, yang sangat menguntungkan bagi bisnis atau daya tarik wisata.

Minat berkunjung kembali merupakan aspek yang bersifat personal dan erat kaitannya dengan sikap seseorang. Minat dan sikap menjadi landasan munculnya prasangka serta berperan penting dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Widjianto & Umar, (2019), minat berkunjung kembali adalah bentuk perilaku yang timbul sebagai respons terhadap suatu objek, yang mencerminkan hasrat konsumen untuk melakukan kunjungan ulang. Keinginan ini berkembang menjadi dorongan internal yang terus melekat dalam benak individu, hingga menjadi sebuah dorongan kuat yang pada akhirnya mendorong seseorang untuk merealisasikan motivasi tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Menurut Barker dan Cromton dalam (Arum Sari & Najmudin, 2021), keinginan seseorang untuk kembali mengunjungi suatu destinasi dalam jangka waktu tertentu, serta kesiapan mereka untuk mengulang kunjungan, disebut sebagai minat berkunjung kembali. Minat ini biasanya muncul sebagai akibat dari pengalaman menyenangkan terhadap kualitas layanan yang pernah diterima di wilayah atau negara yang sama (Wibowo et al., 2016). Sementara itu, menurut Sulistyanda et al., (2022), minat untuk berkunjung kembali merupakan hasil dari pengalaman wisatawan yang memuaskan pada kunjungan sebelumnya serta penilaian positif terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Andriotis & Agiomirgianakis, (2010) mengemukakan bahwa wisatawan yang puas cenderung memiliki niat untuk kembali berkunjung. Hal ini selaras dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Irsyadi & Andriani, 2024) menyatakan kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali di Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep. Hal ini menyebabkan tingginya minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh tingginya tingkat kepuasan wisatawan. Namun hasil penelitian (Lefiani & Revirani, 2024) menyatakan kepuasan wisatawan tidak berpengaruh secara langsung terhadap minat berkunjung kembali destinasi wisata puncak mas. Meskipun terdapat berbagai penelitian tentang pengalaman wisatawan, kepuasan, dan minat berkunjung kembali, masih terdapat kesenjangan dalam konteks destinasi wisata pesisir di Indonesia, khususnya di Kabupaten Sampang. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada pengaruh pengalaman dan kepuasan terhadap minat berkunjung kembali di destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.

Mengacu pada latar belakang dan penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk mengetahui **“Pengalaman Pengunjung Dan Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung Pada Destinasi Wisata Wilayah Pesisir Kabupaten Sampang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengalaman pengunjung, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung kembali wisatawan pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang?

2. Apakah pengalaman pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang?
3. Apakah pengalaman pengunjung berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang?
4. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang?
5. Apakah pengalaman pengunjung terhadap minat berkunjung kembali dimediasi oleh kepuasan pengunjung pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengalaman pengunjung, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung kembali wisatawan pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengunjung terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengunjung memediasi pengaruh pengalaman pengunjung terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata wilayah pesisir Kabupaten Sampang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Masyarakat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai tambahan dalam pengetahuan serta pembelajaran dan pengalaman dalam melakukan kunjungan di suatu tempat yang nantinya akan melakukan kunjungan kembali yang didasari dari kepuasan pada masyarakat itu sendiri.

##### **2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Universitas Trunojoyo Madura sebagai koleksi kumpulan penelitian yang nantinya bisa digunakan dalam acuan penelitian selanjutnya.

##### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pemahaman ilmu dan menjadi salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, khususnya pada ilmu manajemen pemasaran. Serta dapat dijadikan perbandingan atau pembanding untuk faktor –faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali pada suatu tempat.