

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini menjadi industri yang mendunia dan juga pariwisata menjadi suatu bisnis yang semakin berkembang. Industri pariwisata yang semakin berkembang ini diiringi oleh persaingan antar pengelola destinasi wisata yang semakin banyak. Para pengelola destinasi wisata saling berlomba untuk meningkatkan angka pengunjung wisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor pendorong perekonomian suatu negara. Bahkan pariwisata dijadikan sektor pembangunan. Salah satu negara yang menjadikan pariwisata sebagai sektor pembangunan adalah negara kita sendiri yaitu Negara Republik Indonesia.

Sektor pariwisata menjadi salah satu industri yang strategis dan telah menjadi satu sektor industri terbesar di dunia. Dengan adanya sektor pariwisata dapat menjadi salah satu alternatif pendapatan bagi pendapatan daerah manapun untuk devisa negara. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 disebutkan bahwa peran penting keberadaan sektor pariwisata untuk dapat memperluas dan menyamakan peluang bisnis dan kesempatan kerja, meningkatkan pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat untuk menumbuhkan rasa cinta terhadap tanah air, kaya akan budaya bangsa, dan memperkuat pembangunan untuk perkuat identitas nasional serta memperkuat persahabatan antar bangsa.

Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Timur Pulau Madura yang memiliki 13 kecamatan. Kabupaten Pamekasan juga

menjadi salah satu daerah yang memperhatikan perkembangan pariwisata di sekitarnya. Dengan potensi besar yang dimiliki oleh Kabupaten Pamekasan di bidang pertanian dan pariwisata alam menjadikan Kabupaten Pamekasan memiliki banyak tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh para penduduk lokal maupun interlokal. Salah satunya Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) yang berada di Desa Murtajih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan.

Objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) merupakan salah satu objek wisata yang berada di Madura tepatnya di daerah Desa Murtajih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Objek wisata Terpadu Bhurunan Murtajih merupakan wisata yang dibangun dengan mengusung tema wisata multifungsi. Wisata WTBM ini memiliki keindahan alam yang menarik untuk dikunjungi serta memiliki tempat-tempat unik yang sebelumnya tidak pernah dimiliki oleh objek wisata lainnya. Objek wisata WTBM juga memiliki banyak fasilitas yang menawarkan biaya murah dan terjangkau. Objek wisata ini berada didataran rendah yang dimana wisata ini di kelilingi oleh pemandangan sawah yang hijau dan terbentang luas di sekitarnya

Pada awal pembangunan di tahun 2019 wisata WTBM menawarkan fasilitas diantaranya Gazebo, kebun buah dan sayur, spot-spot untuk berfoto, bebek air kayuh. Namun pada tahun 2022 wisata ini menambah fasilitas wisata berupa cafe dengan konsep outdoor sehingga dapat menarik minat pengunjung wisata WTBM. Selain itu, suasana di sekitar wisata WTBM yang menawarkan keindahan alam dapat membuat pikiran menjadi rileks serta adanya fasilitas yang mendukung yang membuat wisata WTBM ini cocok untuk dijadikan tempat rekreasi bersama keluarga. Berbagai fasilitas yang disediakan oleh objek wisata WTBM ini bertujuan agar para wisatawan yang

berkunjung memperoleh kepuasan yang maksimal serta meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata WTBM yang berada di Desa Murtajih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Data kunjungan objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) sebagai berikut.

Tabel 1.1

Data Kunjungan Wisatawan ke WTBM Tahun 2022

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Persentase
1	2019	2.990	-
2	2020	1.697	-43,2%
3	2021	2.332	37,4%
4	2022	1.996	-14,4%

Sumber Data : Data pengunjung wisata WTBM tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 data jumlah kunjungan wisata pada objek wisata WTBM tahun 2019-2022 dapat diketahui pada tahun 2019 jumlah pengunjung wisata WTBM berjumlah 2.990. Namun pada 2020 mengalami penurunan sebesar 1.398 yang berarti mengalami penurunan jumlah wisata sebesar -43,2%, Pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 635 yang berarti mengalami kenaikan sebesar 37,4%. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung wisata WTBM mengalami penurunan kembali sebesar 336 yang berarti mengalami penurunan sebesar -14,4% di tahun 2022.

Fenomena yang ada di wisata WTBM berupa penurunan jumlah pengunjung menarik perhatian untuk diteliti. Setelah beberapa upaya telah dilakukan oleh pihak pengelola wisata WTBM dengan penambahan pengadaan fasilitas di wisata WTBM tidak menjadikan penambahan yang signifikan terhadap jumlah pengunjung. Beragam fasilitas yang telah disediakan oleh pengelola WTBM hingga penambahan fasilitas

berupa cafe tidak membuat jumlah pengunjung di wisata WTBM semakin bertambah sehingga hal ini menjadi tidak sebanding dengan dibuktikan penurunan jumlah pengunjung yang berkunjung ke wisata WTBM. Oleh karena itu, pengelola objek wisata tidak hanya dituntut untuk memperbaiki citra destinasi wisata pada objek wisata terpadu bhurunan murtajih, pengelola objek wisata juga harus mampu membuat wisatawan berkunjung kembali ke objek wisata terpadu bhurunan murtajih.

Citra destinasi merupakan persepsi seseorang terhadap tempat destinasi wisata berdasarkan pada iklan yang ditampilkan, *public relation*, informasi mulut ke mulut (*mouth to mouth*), serta pengalaman berkunjung sebelumnya. Oleh karena itu, semakin baik citra destinasi yang ditawarkan oleh tempat wisata maka akan dapat menarik kembali niat wisatawan untuk berkunjung kembali. Dengan begitu adanya citra destinasi yang baik diharapkan mampu menarik minat kunjung ulang wisatawan ke wisata WTBM di Desa Murtajih.

Minat kunjung ulang merupakan keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang pernah didapat. Menurut Setyo dalam Ika Barokah (2020) minat berkunjung kembali merupakan bentuk perilaku dari pengalaman kunjungan sebelumnya terhadap kualitas jasa layanan destinasi di negara atau wilayah yang sama. Minat kunjung ulang dapat diartikan sebagai kesediaan pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang bersangkutan. Misalnya pengunjung tertarik melakukan kunjungan kembali karena dasar pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh pengelola wisata atau karena fasilitas pendukung yang diberikan pengelola wisata sudah memadai kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung menurut Qomariah (2021) merupakan perasaan yang diungkapkan pengunjung setelah mendapatkan layanan yang dimana layanan yang didapatkan pengunjung sesuai dengan harapan pengunjung sebelum berkunjung. Kepuasan pengunjung ini berkaitan dengan keinginan, harapan serta kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi (Kotler dalam Qomariah, 2021). Pelayanan dapat memuaskan pengunjung apabila pelayanan tersebut dapat memuaskan kebutuhan serta harapan pengunjung. Kepuasan pengunjung dapat dicapai dengan maksimal apabila tempat wisata dapat memberikan pelayanan maksimal kepada pengunjung.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama namun menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khoni'ah & Sidanti (2022) menunjukkan bahwa citra destinasi secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdurrohman & Wibawanto (2021) menunjukkan hasil yang berbeda dimana variabel citra destinasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat berkunjung ulang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh R. A. F. N. dan D. R. S. Putri (2014) menyatakan bahwa variabel citra destinasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supranto, 2014) yang menunjukan bahwa variabel citra pariwisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian (Darojat, 2021) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap minat berkunjung ulang. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Soulisa, 2022) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh kepuasan

terhadap minat berkunjung ulang.

Hasil Penelitian (Khoni'ah & Sidanti, 2022) menyatakan bahwa secara tidak langsung terdapat pengaruh antara Cintra Destinasi terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung sedangkan penelitian yang dilakukan (Alvianna, 2020) menyatakan bahwa Citra destinasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan wisatawan.

Telah banyak penelitian yang dilakukan oleh penulis sebelumnya mengenai pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening dengan beragam variabel, objek, dan periode yang berbeda. Dengan adanya hasil penelitian yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan atau perbedaan dalam hasil penelitian tersebut maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti dan menguji ulang dengan variabel yang sama.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wisata WTBM Desa Murtajih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Berdasarkan data yang peneliti kumpulkan terdapat fenomena naik turunnya jumlah pengunjung pada wisata WTBM. Sehingga hal tersebut menandakan terdapat kesenjangan antara data yang ditemukan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) di Desa Murtajih Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi secara langsung terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah terdapat pengaruh citra destinasi secara langsung terhadap minat berkunjung ulang?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengunjung secara langsung terhadap minat berkunjung ulang ?
4. Apakah terdapat pengaruh Citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi secara langsung terhadap kepuasan pengunjung pada objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) di Kabupaten Pamekasan
2. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi secara langsung terhadap minat berkunjung ulang pada objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) di Kabupaten Pamekasan
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung secara langsung terhadap minat berkunjung ulang pada objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM)

di Kabupaten Pamekasan

4. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi secara tidak langsung terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung pada objek Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih (WTBM) di Kabupaten Pamekasan

1.4 Manfaat

1. Bagi Pengelola Pariwisata

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola wisata dalam menetapkan kebijakan citra destinasi, minat berkunjung ulang, dan kepuasan pengunjung pada Wisata Terpadu Bhurunan Murtajih

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa mengembangkan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis, terkhusus pada bidang pemasaran yang berhubungan dengan citra destinasi, minat berkunjung ulang, dan kepuasan pengunjung, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini memberikan wawasan kepada para mahasiswa agar dijadikan referensi ataupun pembanding pada penelitian selanjutnya dan sebagai bacaan ilmiah di Perpustakaan.

4. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk

menambah wawasan bagi para pembaca dan pengetahuan akan pentingnya
citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung