

BAB I

PENDAHULUAN

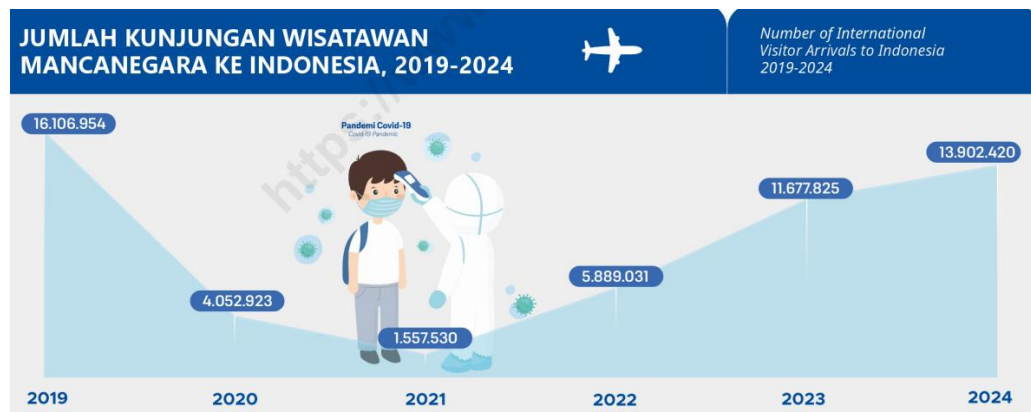
A. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata secara global telah menunjukkan pemulihan yang luar biasa setelah pandemi COVID-19, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya kunjungan wisatawan pada berbagai negara yang mencapai 1,4 miliar pada tahun 2024 (UN Tourism, 2025). Data tersebut menunjukkan adanya kenaikan jumlah kunjungan sebesar 11% dibandingkan pada tahun 2023 yang mencatatkan jumlah wisatawan sebanyak 1,3 miliar orang, hal ini menandakan terjadinya pemulihan sebesar 98% dari kondisi pra-pandemi pada tahun 2019 *World Tourism Organization (2025)*. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan kuantitas wisatawan, tetapi juga mengindikasikan adanya perubahan orientasi dalam perilaku wisatawan.



Gambar 1. 1 Kedatangan Wisatawan Internasional Tahun 2024
Sumber: *World Tourism Organization (2025)*

Pada Gambar 1.1 menunjukkan perbandingan kedatangan wisatawan internasional pada tahun 2024 dengan tahun 2019, yang memberikan gambaran pemulihan sektor pariwisata secara global. Sejalan dengan tren global, Indonesia menunjukkan kinerja yang sangat positif dalam sektor pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan wisatawan mancanegara yang mencapai 13,9 juta pada tahun 2024, dari data ini dapat dilihat bahwa kunjungan wisata mengalami peningkatan sebesar 19,5% dibandingkan tahun 2023 yang mencapai 11,68 juta BPS Indonesia (2025).



Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2019–2024

Sumber: BPS Indonesia (2025)

Pada gambar 1.2 menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia yang mencapai 13,9 juta pada tahun 2024, meningkat sekitar 19,5% dibandingkan tahun 2023 yang mencatat 11,68 juta kunjungan. Jika dibandingkan dengan kondisi saat pandemi, jumlah ini menunjukkan peningkatan secara signifikan, di mana kunjungan sempat menurun drastis dari 16,1 juta pada 2019 menjadi hanya 1,55 juta pada 2021. Pemulihan tersebut mencerminkan bahwa sektor pariwisata kembali menjadi penggerak penting dalam perekonomian serta mendesak destinasi

wisata agar dapat menyesuaikan dengan preferensi wisatawan. Terdapat beberapa wisatawan yang tidak hanya fokus terhadap kuantitas kunjungan, tetapi juga mementingkan kualitas pengalaman yang bersifat autentik, bermakna, dan berkelanjutan. Wisatawan semakin menghargai pengalaman yang melibatkan interaksi sosial, nilai budaya, serta kedalaman makna religi, khususnya pada destinasi wisata religi. Hal ini dapat berfungsi sebagai sarana untuk mempromosikan kebudayaan lokal dan kekayaan alam yang ada di tempat wisata tersebut.

Kabupaten Bangkalan merupakan daerah yang berada di Pulau Madura, Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan Kota Surabaya memiliki potensi wisata religi yang besar. Pada daerah ini atau lebih tepatnya di desa Martajasah, terdapat sebuah destinasi wisata yang tidak pernah sepi pengunjung baik dari dalam maupun luar daerah Bangkalan yang dinamakan dengan Makam Syaichona Cholil. Makam ini merupakan tempat ziarah tokoh ulama besar yang memiliki peran penting dalam sejarah penyebaran Islam dan nasionalisme di Indonesia. Tingginya jumlah kunjungan peziarah menunjukkan bahwa Makam Syaichona Cholil tidak hanya memiliki nilai historis dan religius, tetapi juga berfungsi sebagai destinasi wisata yang melibatkan interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal. Berikut adalah data kunjungan Makam Syaichona Cholil selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Pada Tahun 2020 - 2024

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	4.005.102
2021	4.195.657
2022	4.273.108
2023	4.380.709
2024	4.514.711

Sumber: (Markun, 2025)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada periode tahun 2020–2024 mengalami peningkatan secara konsisten. Pada tahun 2020 jumlah pengunjung tercatat sebesar 4.005.102 orang dan terus meningkat menjadi 4.195.657 orang pada tahun 2021 serta 4.273.108 orang pada tahun 2022. Tren kenaikan ini berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah pengunjung sebesar 4.380.709 orang dan mencapai angka tertinggi pada tahun 2024 yaitu 4.514.711 orang, yang menunjukkan adanya pertumbuhan positif minat kunjungan dari tahun ke tahun.

Untuk memahami dinamika pariwisata religi di Makam Syaichona Cholil Bangkalan, penelitian ini menggunakan pendekatan teori sosiokultural yang melibatkan interaksi antara individu, budaya dan kondisi sosial setempat (Valdez-Arancibia et al., 2023). Pendekatan ini relevan untuk menjelaskan bagaimana partisipasi komunitas lokal, keaslian budaya serta akses terhadap produk lokal berperan dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap destinasi. Ketiga faktor tersebut dipandang sebagai faktor sosiokultural yang menjadi landasan penting dalam pembentukan citra destinasi.

Istilah citra destinasi merujuk pada proses di mana wisatawan membentuk persepsi atau kesan tentang suatu destinasi wisata. Citra destinasi dapat dibangun melalui beberapa indikator utama yaitu Partisipasi komunitas lokal memungkinkan wisatawan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat sekitar, merasakan keramahan, serta mendapatkan pengalaman spiritual yang lebih bermakna, sehingga memperkuat citra destinasi sebagai tempat yang partisipatif dan ramah (Jebbouri et al., 2022). Keaslian atau *authenticity* terkait dengan sejauh mana pengalaman wisata religi mencerminkan tradisi dan budaya yang sesungguhnya, seperti berziarah, doa bersama, serta pelestarian nilai-nilai ajaran islam, sehingga dapat memberikan kesan destinasi yang religius dan autentik (Jebbouri et al., 2022). Akses terhadap produk lokal mencakup kemudahan wisatawan dalam memperoleh souvenir bernuansa religi, kitab atau karya ulama, serta produk khas masyarakat setempat, baik melalui penjualan di area makam maupun melalui kegiatan ekonomi masyarakat sekitar.

Citra destinasi yang positif tidak hanya mempengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung tetapi juga akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan wisatawan (Pike et al., 2004). Kepuasan wisatawan muncul sebagai hasil penilaian pengalaman yang diperoleh selama berkunjung, sedangkan kepercayaan mencerminkan keyakinan wisatawan terhadap konsistensi, kredibilitas, dan nilai yang ditawarkan oleh destinasi. Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, keramahan masyarakat lokal, kesakralan suasana ziarah, keaslian pengalaman religi, serta kemudahan akses terhadap sarana ibadah maupun produk lokal (Oliver, 1999). Sedangkan kepercayaan dapat dibangun melalui kegiatan religius yang

konsisten, interaksi positif dengan pengelola dan masyarakat, transparansi dalam layanan, serta pelestarian tradisi ziarah yang otentik. Dalam konteks pariwisata, kepuasan dan kepercayaan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kemungkinan kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain (S. Kim & Yoon, 2003).

Sejumlah penelitian telah membahas pengaruh dimensi citra destinasi terhadap kepercayaan wisatawan. Studi pada Guerreiro et al. (2025) mengidentifikasi lima dimensi citra destinasi, yaitu pembelajaran aktif, keterlibatan emosional, hiburan pasif, pelarian imersif, dan daya tarik estetika. Sedangkan dalam Penelitian Listyawati et al. (2022) mengidentifikasi bahwa citra destinasi terdiri dari hasil penilaian rasional atau citra kognitif (*cognitive image*) dan penilaian emosional atau citra afektif (*affective image*). Selain itu juga terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan wisatawan. Suryaningsih et al. (2020) menemukan bahwa citra destinasi yang positif dan keaslian budaya berpengaruh pada kepercayaan wisatawan melalui kepuasan. Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Listyawati et al. (2022), yang menemukan bahwa akses terhadap produk lokal tidak selalu signifikan memengaruhi kepercayaan wisatawan. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian, khususnya pada konteks pariwisata berbasis komunitas dan budaya lokal. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan dimensi citra destinasi, seperti keaslian budaya lokal, partisipasi masyarakat, dan akses terhadap produk lokal, yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas wisatawan.

Berdasarkan fenomena dan celah penelitian tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Dimensi Citra Destinasi terhadap Kepercayaan Wisatawan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Makam Syaichona Cholil Bangkalan)” yang bertujuan untuk menganalisis dimensi citra destinasi yang meliputi partisipasi komunitas lokal, keaslian budaya-religi, dan akses terhadap produk lokal dalam membentuk kepuasan serta kepercayaan wisatawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian citra destinasi wisata religi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola destinasi dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wisatawan secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi masyarakat lokal berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
2. Apakah keaslian budaya berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
3. Apakah akses terhadap produk lokal berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
4. Apakah partisipasi masyarakat lokal berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?

5. Apakah keaslian budaya berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
6. Apakah akses terhadap produk lokal berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
7. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
8. Apakah kepuasan wisatawan memediasi pengaruh partisipasi masyarakat lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
9. Apakah kepuasan wisatawan memediasi pengaruh keaslian budaya terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?
10. Apakah kepuasan wisatawan memediasi pengaruh akses terhadap produk lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan?

C. Tujuan dari penelitian ini adalah:

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

1. Untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.

2. Untuk menganalisis pengaruh keaslian budaya terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
3. Untuk menganalisis pengaruh akses terhadap produk lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
4. Untuk menganalisis pengaruh partisipasi masyarakat lokal terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
5. Untuk menganalisis pengaruh keaslian budaya terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
6. Untuk menganalisis pengaruh akses terhadap produk lokal terhadap kepuasan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
8. Untuk menganalisis peran kepuasan wisatawan dalam memediasi pengaruh partisipasi masyarakat lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
9. Untuk menganalisis peran kepuasan wisatawan dalam memediasi pengaruh keaslian budaya terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.
10. Untuk menganalisis peran kepuasan wisatawan dalam memediasi pengaruh akses terhadap produk lokal terhadap kepercayaan wisatawan pada wisata religi Makam Syaichona Cholil Bangkalan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam kajian pemasaran pariwisata religi, dengan memperluas pemahaman mengenai citra destinasi, kepuasan, dan kepercayaan wisatawan melalui perspektif sosiokultural. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran partisipasi komunitas lokal dan keaslian budaya dalam membentuk citra destinasi serta menempatkan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening antara citra destinasi dan kepercayaan wisatawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya terkait pariwisata berbasis budaya, kepercayaan wisatawan, dan strategi pemasaran destinasi berbasis kearifan lokal.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi pengelola destinasi wisata, khususnya Makam Syaichona Cholil, dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif melalui pengoptimalan dimensi citra destinasi, seperti partisipasi komunitas lokal, keaslian budaya, dan akses terhadap produk lokal. Penelitian ini juga memberikan arah bagi pengelola dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan dengan memfokuskan pada kualitas pengalaman berwisata, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas, kunjungan ulang, serta promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Selain itu, penelitian ini bermanfaat dalam upaya pemberdayaan masyarakat lokal dengan mendorong partisipasi aktif dalam pengelolaan destinasi serta menekankan pentingnya menjaga keaslian budaya dan

tradisi lokal guna meningkatkan daya tarik dan keberlanjutan destinasi wisata. Bagi komunitas lokal, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan keterlibatan dalam pengelolaan destinasi secara berkelanjutan.

3. Manfaat Kebijakan

Dari sisi kebijakan, penelitian ini memberikan manfaat bagi pemerintah daerah dan pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan pariwisata yang berbasis komunitas lokal dan budaya, sehingga mampu mendukung keberlanjutan sosial, budaya, dan ekonomi masyarakat setempat. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan pengembangan destinasi wisata yang berfokus pada penguatan citra destinasi, peningkatan akses wisatawan terhadap produk lokal, serta pelestarian nilai budaya dan kearifan lokal. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata, baik di tingkat nasional maupun internasional, dengan mengutamakan kualitas pengalaman wisatawan serta menjaga keseimbangan antara pengembangan ekonomi dan pelestarian budaya. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam perumusan kebijakan pengembangan wisata religi yang menekankan partisipasi komunitas lokal dan pelestarian nilai-nilai budaya religius, sehingga wisata religi tidak hanya berfungsi sebagai sarana spiritual, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat sekitar.