

BAB I

PENDAHULUAN

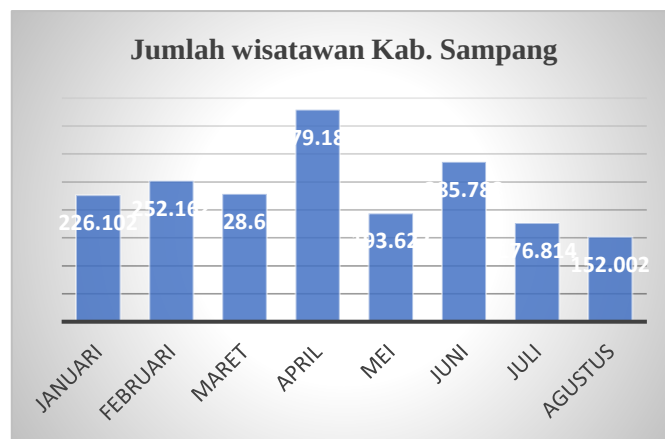
A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia mempunyai potensi yang sangat besar, dengan beragam keindahan alam, budaya, dan kearifan lokal yang dimiliki. Perkembangan dalam sektor pariwisata dari waktu ke waktu semakin menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, baik dilihat dari segi penambahan jumlah destinasi ataupun tingginya minat masyarakat dalam berwisata. Berdasarkan data yang diolah oleh, pada Juli 2024, kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 1,31 juta, naik 9,42% dari Juni 2024 dan 16,91% dibanding Juli 2023. Sementara itu, Perjalanan wisman dari Januari-Juli 2024 tercatat sebanyak 598,72 juta, meningkat 18,03% dari periode yang sama tahun pada tahun sebelumnya (BPS, 2024). Kunjungan wisatawan ke suatu destinasi dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekitar kawasan wisata dan sebagai sektor yang dapat mendorong perkembangan dan kemajuan suatu daerah, khususnya dengan diterapkannya kebijakan otonomi daerah (Rahma, 2020).

Banyak wilayah di Indonesia yang menawarkan pesona alam yang menakjubkan dan tentunya mampu menjadi magnet bagi wisatawan. Dilihat dari sisi sosial, pariwisata mampu meningkatkan interaksi antar masyarakat dan menumbuhkan rasa bangga terhadap daerah tersebut, terutama di pulau Madura yang terkenal dengan banyaknya keanekaragaman dan kecantikan alam yang tersebar. Potensi wilayah alam di Pulau Madura mempunyai berbagai destinasi

menarik, di Kabupaten Bangkalan terdapat kawasan Batu Kapur Caddih dan juga Pantai Siring Kemuning. Kabupaten Sampang terdapat Pemandian Potre Koneng, Air Terjun Toroan, hutan mangrove serta hutan kera. Kabupaten Pamekasan dikenal dengan Pantai Batu Kerbuy, wisata Batu Kapur Tamberu, Istana Keraton Batu Marmar hingga Bukit Cinta. Sementara itu Kabupaten Sumenep mempunyai Taman Sare, Pantai Slopeng, Pantai Lombang, Gili Labak dan masih banyak lagi wisata alam lainnya (Arifin, 2017).

Salah satu contohnya dapat dilihat pada wisata alam di Kabupaten Sampang yang mengalami perkembangan cukup pesat. Sampang memiliki beragam potensi wisata, mulai dari keindahan alamnya, situs bersejarah dan destinasi wisata pantai yang menarik, tidak heran Kabupaten Sampang banyak diminati wisatawan.



Gambar 1.1 Data Perjalanan winus Januari-Agustus 2024

Sumber : (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sampang, 2024)

Data tersebut menunjukkan jumlah perjalanan wisatawan nusantara di kabupaten sampang dari Januari-Agustus 2024. Berdasarkan angka yang tercatat terlihat fluktuasi yang cukup signifikan tiap bulannya. Pada bulan

Januari terdapat 226.102 perjalanan wisata, kemudian naik pada Februari menjadi 252.162 perjalanan, akan tetapi pada Maret jumlahnya menurun menjadi 228.610. Peningkatan tajam terjadi pada April yang mencapai 379.188 yang kemungkinan naik dikarenakan oleh libur panjang. Setelah itu, pada Mei jumlah menurun menjadi 193.622, sebelum meningkat lagi di bulan Juni sebanyak 285.788 perjalanan. Memasuki Juli dan Agustus, terjadi penurunan signifikan menjadi 176.814 dan 152.002 perjalanan. Penurunan ini bisa disebabkan karena berakhirnya libur panjang terutama pada destinasi unggulan seperti Pantai Lon Malang.

Pantai Lon Malang merupakan penyumbang terbanyak wisatawan sepanjang tahun 2024 hingga awal 2025 dibanding destinasi wisata lainnya (Rosikin, 2025). Pantai Lon Malang salah satu ikon wisata bahari di Madura dengan panorama pasir putih dan laut yang biru yang masih alami. Keberadaan Pantai Lon Malang tidak hanya menawarkan keindahan alam, tetapi juga membuka peluang pengembangan sektor pariwisata berbasis ekonomi kreatif bagi masyarakat sekitar. Pantai ini terletak di Desa Batu Lenger Timur, Bira Tengah, Kecamatan Sokobanah, Kabupaten Sampang, Jawa Timur. Jumlah pengunjung di Pantai Lon Malang tergolong tinggi setiap bulannya, ditunjukkan pada data tabel 1.2



Gambar 1.2 Data Pengunjung Pantai Lon Malang 2019-2024

Sumber : Pengelola Pantai Lon Malang

Berdasarkan data total kunjungan wisata Pantai Lon Malang periode 2019–2024, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 103.755 orang. Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan yang cukup drastis yang disebabkan oleh Covid-19 hingga mencapai 49.050 pengunjung. Memasuki tahun 2021, jumlah kunjungan mulai mengalami peningkatan menjadi 69.487 wisatawan, menandakan adanya pemulihan sektor pariwisata. Puncak kunjungan terjadi pada tahun 2022 dengan total 138.065 wisatawan, yang menunjukkan tingginya minat wisatawan untuk berkunjung ke Pantai Lon Malang. Selanjutnya, pada tahun 2023 jumlah kunjungan mengalami sedikit penurunan menjadi 129.283 pengunjung, dan kembali menurun pada tahun 2024 dengan total 116.425 wisatawan. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan wisata Pantai Lon Malang mengalami pemulihan yang cukup baik pascapenurunan, meskipun dalam dua

tahun terakhir terlihat adanya kecenderungan penurunan yang perlu mendapat perhatian pengelola destinasi.

Kunjungan pada destinasi, dapat disebabkan oleh ciri khas atau keunikan serta gambaran brandingnya terutama pada media yang mengulas tentang suatu destinasi terkenal dengan keindahan laut yang biru, ombak yang tenang dan pohon-pohon cemara udang yang berjejer di tepian pantai serta desain pantai yang di sulap seperti pantai yang ada di Bali. Dibalik keindahannya, ada beberapa faktor yang menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola Pantai Lon Malang di tengah pengembangan destinasi lain yang kian bertambah khususnya di wilayah Kabupaten Sampang.

Salah satu tantangan yang di hadapi oleh pengelola destinasi wisata Pantai Lon Malang. Citra destinasi merupakan hasil dari persepsi yang terbentuk dari berbagai informasi yang di terima oleh wisatawan, setiap tempat wisata tentu mempunyai citra destinasi tersendiri yang mencerminkan keyakinan, kesan, serta pandangan wisatawan terhadap destinasi tersebut (IH Listyawati, 2020) .

Selanjutnya Isman & Pratama (2020) juga mengatakan bahwa, konsep citra destinasi sebagai gambaran yang mencerminkan seluruh pengetahuan objektif, pandangan subjektif, imajinasi, serta perasaan individu maupun kelompok terhadap suatu tempat tertentu. Pada konteks Pantai Lon Malang, citra destinasi ini sempat menghadapi permasalahan beberapa citra destinasi negatif dari masyarakat sekitar. Mulanya, kawasan pantai ini dikenal oleh sebagian masyarakat sebagai lokasi yang sering dimanfaatkan untuk aktivitas

yang tidak sesuai dengan norma sosial, khususnya pada malam hari. Selain itu, keberadaan praktik penambangan pasir ilegal turut memperburuk persepsi masyarakat terhadap kondisi lingkungan pantai. Kondisi tersebut berdampak pada terbentuknya citra destinasi negatif Pantai Lon Malang di mata masyarakat.

Citra destinasi negatif ini menjadi tantangan pengelola untuk memperbaiki dan mengembangkan pariwisata yang berkelanjutan melalui berbagai pendekatan. Pengelola melakukan penataan secara bertahap terhadap sarana dan prasarana agar pelayanan yang tersedia semakin baik. Pelayanan yang semakin baik diharapkan dapat menarik semakin banyak jumlah wisatawan yang berkunjung. Menurut Anugraini & Ihsannudin (2021) Salah satunya dengan fokus pada keterkaitan antara citra destinasi dan niat perilaku wisatawan. Citra destinasi terbentuk dalam pikiran setiap wisatawan sehingga mempunyai sudut pandang tersendiri terhadap destinasi wisata tertentu. Wisatawan dapat mempertimbangkan dan memutuskan destinasi wisata mana yang akan dikunjungi dan memutuskan untuk berkunjung kembali. Setiap destinasi wisata berupaya membangun citra destinasi yang positif agar dapat mendorong wisatawan untuk mempunyai keinginan berkunjung kembali ke destinasi tersebut. Selain citra destinasi ada pula faktor yang tidak kalah penting untuk diperhatikan untuk keberlanjutan pengelolaan Pantai Lon Malang yaitu yaitu kualitas layanan.

Istilah “kualitas” mencakup berbagai kriteria seperti kesesuaian dengan standar yang ditetapkan, ketepatan untuk digunakan, upaya perbaikan secara

berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal hingga seterusnya, melakukan segala hal dengan benar, serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Faturrahman, 2024). Kualitas layanan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif yang berkesan bagi pengunjung, yang pada akhirnya akan mendorong niat untuk kembali berkunjung dan berkunjung kembali ke destinasi Pantai Lon Malang. Pantai Lon Malang dalam hal pelayanan masih dikatakan standart, mulai tempat berteduh yang masih sederhana, tempat parkir luas akan tetapi belum ada pembatas yang jelas dan kamar mandi yang perlu pemeliharaan. Menurut Chairunisa & Dwiyanto (2023). Apabila pelayanan sesuai dengan yang di harapkan maka kepuasan mereka akan meningkat, oleh karena itu pengelola perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan keinginan wisatawan sehingga menumbuhkan minat untuk berkunjung kembali. Tingkat kepuasan tersebut muncul dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan kualitas yang diharapkan sebelumnya (Didi et al., 2023). Karena suatu destinasi dibuat tidak hanya untuk cukup berhenti sampai dengan sekali berkunjung saja akan tetapi bagaimana caranya wisatawan berminat untuk berkunjung kembali, sehingga destinasi tersebut terus berkembang.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan pendapat pengunjung, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti sikap sebagian petugas yang dinilai kurang ramah serta perhatian terhadap kebersihan lingkungan pantai yang belum optimal. Kondisi tersebut juga dibuktikan dari adanya ulasan negatif dan penilaian rendah, termasuk

pemberian bintang satu pada platform Google Maps, yang berpotensi memengaruhi persepsi wisatawan terhadap destinasi ini. Berdasarkan pendapat wisatawan yang diperoleh dari wawancara beberapa pengalaman yang diperoleh dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1 Pendapat wisatawan terhadap Pantai Lon Malang

No	Pendapat wisatawan
1.	Kebersihan yang masih perlu diperhatikan terutama pada hari hari tertentu, seperti wekeend atau hari libur lainnya
2.	Tidak ada kanopi dibagian parkir
3.	Masih terdapat kekurangan terhadap pelayanan terutama pada hal keramahan
4.	Masih membayar tiket dan parkirnya, harusnya salah satu saja
5.	Penyewa ATV yang kurang ramah
6.	Kurangnya perhatian dibagian kamar mandi
7.	Biasa saja dan masih kurang dalam sentuhan fasilitas
8.	Masih terdapat sampah yang meluber terutama saat pengunjung ramai
9.	Penjaga toilet belakang cafe zona KIP kurang ramah
10.	Makanan dan minuman masih terdapat beberapa yang mahal
11.	Fasilitas masih tergolong biasa saja

Sumber : Data Diolah Peneliti 2025

Meskipun demikian, citra destinasi dan kualitas layanan yang baik tetap menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan wisatawan. Kepuasan tersebut pada akhirnya akan mendorong wisatawan untuk kembali mengunjungi Pantai Lon Malang di masa mendatang karena merasa harapan mereka telah terpenuhi. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan wisatawan, maka semakin besar pula minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Akan tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Chairunisa & Dwiyanto (2023) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung ulang, sedangkan kualitas layanan dan pemasaran tidak berpengaruh signifikan. Selanjutnya, (Purba et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali (*revisit intention*), sedangkan citra destinasi (*destination image*) tidak berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali. Sedangkan, menurut Sumarni et al. (2024) citra destinasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini selaras dengan penelitian Baiturrahman (2024), yang mengatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, begitu pula kualitas pelayanan yang juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Selain itu temuan tersebut juga didukung oleh (Khrisnia, 2023), yang menyatakan bahwa citra destinasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Berdasarkan fenomena di lapangan, meskipun Pantai Lon Malang memiliki potensi wisata bahari yang indah dan jumlah kunjungan wisatawan cukup tinggi, namun masih ditemukan permasalahan seperti citra destinasi yang belum kuat serta kualitas layanan yang belum optimal. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh citra destinasi dan kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti **“Citra destinasi dan Kualitas Layanan Untuk Menarik Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Ke Destinasi Wisata Pantai Lon Malang.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana citra destinasi, kualitas layanan, dan minat berkunjung kembali di Pantai Lon Malang?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang?
4. Apakah citra destinasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana citra destinasi, kualitas layanan, dan minat berkunjung kembali di Pantai Lon Malang.
2. Untuk mengetahui apakah citra destinasi berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang.
4. Untuk mengetahui apakah citra destinasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lon Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Manfaat teoritis :

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya literatur akademik.
2. Memberikan penjelasan empiris tentang variabel terkait terhadap minat berkunjung kembali
3. Menjadi dasar empiris bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara pengalaman pengunjung, kepuasan pengunjung, dan minat berkunjung kembali.

Manfaat Praktis:

1. Menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola destinasi wisata di wilayah pesisir Kabupaten Sampang dalam meningkatkan kualitas pengalaman dan kepuasan pengunjung.
2. Memberikan masukan kepada pemerintah daerah dalam merumuskan strategi pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.
3. Memberikan informasi kepada pelaku industri pariwisata mengenai pentingnya memperhatikan pengalaman dan kepuasan pengunjung untuk meningkatkan loyalitas wisatawan.