

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah sumber kekayaan alam yang kaya, seperti memiliki potensi alam berupa kondisi geografis mencakup ribuan pulau dan membentang dari Sabang sampai Merauke, kondisi ini menjadikan Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar ada di dunia. Tentu dengan kondisi yang bersih akan sangat terasa menguntungkan jika dikembangkan dan digunakan untuk perbaikan ekonomi Indonesia untuk berbagai sektor. Industri pariwisata sendiri memegang peranan penting dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di berbagai daerah kawasan wisata. Industri pariwisata merupakan industri yang berkembang pesat. Hampir setiap negara di dunia sedang mengembangkan industri pariwisatanya. Industri pariwisata dinilai memiliki masa depan yang sangat menjanjikan, menjanjikan dan menghasilkan pendapatan yang cukup besar.

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang sangat potensi dan menjadi andalan dalam pembangunan suatu Negara, pariwisata dianggap membawa dampak positif sebagai motor penggerak ekonomi, daerah potensi pariwisata dapat menghidupkan kegiatan ekonomi masyarakat sekitar dengan timbulnya usaha-usaha dari skala kecil hingga menengah, mengurangi pengangguran, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) yang digunakan kembali oleh pemerintah untuk melakukan pembangunan di daerah dan mencapai kesejahteraan. Berbagai potensi wisata yang dimiliki oleh daerah destinasi wisata di tanah air, baik di daerah yang sudah maju maupun yang sedang berkembang, adalah modal dasar pengembangan

kepariwisataan Indonesia. Di dalam pengembangan suatu wilayah, infrastruktur mempunyai peran sebagai mediator antara sistem sosial dan ekonomi didalam tatanan kehidupan manusia dengan lingkungan alam (Grigg dalam Kodoatie, 2005). Salah satu jenis pariwisata alam yang paling banyak mendatangkan wisatawan, baik domestik maupun manca Negara adalah wisata bahari.

Berwisata telah menjadi salah satu kebutuhan banyak orang sebagai sarana menyegarkan diri dari kesibukannya. Tidak hanya sekedar meringankan pikiran dari berbagai promblema, berwisata pun lambat laun menjadi hal yang harus dipenuhi atau tidak pernah lepas sebagai kebutuhan dimana seseorang melampiaskan hasrat mereka untuk bersantai serta menikmati destinasi wisata yang mereka gemari. Terkadang dalam berwisata, wisatawan juga ingin memenuhi hasrat ingin tau mereka terhadap destinasi wisata baru saat mereka memutuskan untuk berwisata. Setiap Negara berusaha mempromosikan destinasi wisatanya dengan tujuan meningkatkan jumlah wisatawan yang tumbuh dan berkelanjutan, sehingga sektor pariwisata dapat memberikan pemasukan yang besar bagi Negara (Nastabiq & Soesanto, 2021).

Pulau Madura banyak menyimpang potensi wisata, termasuk wisata alam yang salah satunya berada di Kabupaten Sumenep, salah satu potensi alam yang ada di Kabupaten Sumenep ialah wisata alam Pantai Slopeng. Pantai Slopeng adalah pantai yang berada di Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Pantai ini memiliki bibir pantai yang lebar dengan panjang lebih dari 6 kilometer. Hal ini menjadi daya Tarik tersendiri dari Pantai Slopeng. Dengan luasnya hamparan pasir, pengunjung bisa melakukan berbagai aktivitas seperti bermain bola voli, layang-layang, naik kuda, dan bermain pasir. Adapun warna dari pasir ini putih sedikit kehitam-hitaman

berhiaskan pohon siwalan, pohon kelapa, dan juga pohon cemara udang menjadi daya Tarik para wisatawan untuk menikmati keindahan laut pantai utara Madura ini.

Tidak salah jika Kabupaten Sumenep yang berada di ujung utara Madura dengan branding "The Soul Of Madura". Pantai yang berbatasan dengan kecamatan Ambunten ini memiliki pasir pantai yang luas sehingga pengunjung bisa leluasa bermain dan berjalan-jalan di pasirnya yang lembut. Pantai Slopeng juga memiliki air laut yang begitu jernih, sehingga semakin menggoda pengunjung untuk menjelajahnya dengan berenang ataupun hanya sekedar bermain air. Selain itu, air dari pantai ini juga membuat para wisatawan betah berlama-lama. Karena warnanya yang biru dan sangat memanjakan mata pengunjung. Kemudian, air laut ini juga sangat menarik jika dijadikan sebagai spot foto. Persaingan bisnis semakin ketat, permasalahan terpenting yang dihadapi para pengusaha adalah menyediakan produk dan layanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan untuk menjaga pelanggan tetap setia dengan tidak beralih ke produk atau layanan lainnya. Kim dan Lee (2011) dalam (Taghizadeh et al., 2013) menjelaskan bahwa ketika pelanggan puas dengan produk atau jasa, cenderung loyal kepada perusahaan tersebut. Kepuasan merupakan kondisi perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan individu. Jika kinerja dibawah ekspektasi pelanggan akan kecewa, dan jika memenuhi ekspektasi pelanggan akan puas. Perusahaan yang fokus untuk menyenangkan pelanggannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, Sedangkan akan membantu memberikan citra positif pada perusahaan (Felix, 2018). Sebagai hasil penelitian (Haile, 2018: Thungasal, 2019) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Lovelock dkk. (2010) menjelaskan bahwa loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan (wisatawan), dimana wisatawan yang sangat puas atau menikmati pelayanan cenderung menjadi pendukung setia perusahaan (2010) tujuan wisata). Bentuk loyalitas ini dapat berupa pengelompokan semua pembelian dari pemasok yang sama, dalam hal pariwisata, terutama dengan kembali mengunjungi destinasi yang sama dan menyebarkan berita positif tentang destinasi tersebut. Alameh et al. (2015) mengemukakan bahwa citra destinasi wisata dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan saat berkunjung. Citra destinasi dan persepsinya berpengaruh terhadap kepuasan terhadap destinasi wisata Selanjutnya, Assaker et al. (2015) mengemukakan bahwa citra destinasi dapat mempengaruhi kepuasan secara positif . Untuk membangun loyalitas pelanggan, menurut Setyowati (2016) dalam penelitiannya bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah pelayanan yang baik kualitas. Artinya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, hal tersebut sangat mungkin untuk dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Loyalitas pelanggan memang peranan penting bagi perusahaan, mempertahankan loyalitas pelanggan berarti perusahaan harus terus meningkatkan kinerja perusahaan dan mempertahankan profitabilitas perusahaan agar sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan pelanggan (Rahayu, 2019). Menurut Oliver (dalam Bulan, 2016) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku pada masing-masing orang. loyalitas konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan instrumental

conditioning (Sutisna, 2003) Kesetiaan konsumen terhadap suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu, dapat diartikan sebagai loyalitas konsumen. Ini merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas dan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut (Fatihudin & Firmansyah, 2019; Nasution & Frimayasa, 2022). Menurut (Rangkuti, 2002), loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen terhadap perusahaan, merek maupun produk. (Sutisna, 2003) mendefinisikan loyalitas sebagai sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Untuk mengukur loyalitas, pendekatan instrumental conditioning digunakan. Pendekatan ini menyatakan bahwa pembelian yang konsisten sepanjang waktu menunjukkan loyalitas terhadap merek. Perilaku pengulangan pembelian merefleksikan penguatan atau stimulus yang kuat sehingga pengukuran terhadap loyalitas konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan instrumental conditioning (Sutisna, 2003).

Kabupaten Sumenep memiliki 16 fasilitas penginapan dan hotel, namun dari 16 penginapan dan hotel tersebut belum ada fasilitas penginapan yang melayani di kawasan wisata di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep. Selain itu fasilitas rumah makan serta fasilitas pelayanan kesehatan yang belum memadai. Untuk kondisi infrastruktur, prasarana persampahan di Pantai Slopeng juga belum memadai dalam pengelola sampah, terbukti dari banyaknya sampah yang mengotori bibir pantai dan sampah yang menumpuk di akses jalan masuk dari pintu gerbang. Sedangkan untuk fasilitas pendukung transportasi seperti tidak adanya penerangan di sepanjang jalan menuju kawasan wisata, tidak

tersedianya prasarana penerangan di dalam objek wisata serta bangunan fasilitas MCK yang masih minim. Hal tersebut mengakibatkan wisatawan harus rela antri ketika ingin membersihkan diri setelah berenang di pantai. Berdasarkan penjelasan diatas, kawasan wisata Pantai Slopeng memiliki potensi daya tarik yang besar dan unik. Potensi wisata yang cukup beragam yang terdapat di kawasan wisata Pantai Slopeng dapat menjadi peluang untuk lebih mengembangkan pariwisata di Pantai Slopeng. Namun keberadaan potensi wisata tersebut kurang diimbangi dengan pelayanan ketersediaan infrastruktur penunjang pariwisata yang dapat melayani kebutuhan para wisatawan. Fasilitas penunjang wisata sebagai aspek pendukung pariwisata sangat mendukung keberhasilan pariwisata karena memberikan kemudahan pelayanan bagi wisatawan dalam menikmati perjalanan. Hal ini berdampak pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan di Pantai Slopeng dari tahun ketahun.

Kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan alam memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan, dengan demikian yang di maksud dengan kualitas pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak terwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkan. Maka dengan kualitas pelayanan yang baik dan nyaman wisatawan merasa puas dan akan berkunjung kembali.

Kepuasan pelanggan merupakan respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk jasa yang menyediakan tingkat kesenangan wisatawan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan, jadi kepuasan pelanggan

terhadap loyalitas pelanggan sangatlah erat. Apabila tidak terjadi kepuasan konsumen terhadap perusahaan, maka tidak akan menimbulkan yang namanya loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu wisatawan harus diberikan pelayanan yang puas. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan konsumen. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, hasil penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas wisatawan Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep. Suatu hal yang dapat mempengaruhi rasa puas pelanggan adalah pelayanan yang baik. Pelayanan ini dilakukan ketika konsumen mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Suharto, 2018). Dengan konsumen merasa puas, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat suatu kesenjangan (*gap*), yaitu perbedaan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (*research gap*) penelitian (Haile, 2018; Thungasal, 2019) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan Sadick (2020) dan Anggraini (2021), menyatakan bahwa berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan atau loyalitas untuk wisatawan tidak mempengaruhi rasa puas terhadap wisatawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep?
3. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan Kabupaten Sumenep.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang ekonomi pariwisata dan menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dalam memahami permasalahan yang mungkin terjadi.

b. Secara Praktis

1) Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mempraktikkan teori yang telah didapatkan pada saat perkuliahan dengan permasalahan yang ada.

2) Bagi Pihak pengelola wisata

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola wisata dalam menerapkan strategi bisnis yang tepat dengan mempertimbangkan kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan.

3) Bagi Pihak Akademik

Dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi tambahan oleh mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.