

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi global. Sektor ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan ekonomi, penciptaan lapangan kerja dan perolehan devisa, tetapi juga mendorong pembangunan infrastruktur serta membuka peluang usaha baru bagi masyarakat. Pada tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan internasional mencapai sekitar 1,29 miliar orang. Menurut data terbaru, pada tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan internasional mencapai 1,45 miliar orang, meningkat sekitar 11,5 % dibanding tahun sebelumnya (*World Tourism Organization, 2024*). Angka ini menunjukkan adanya pemulihan yang kuat dari dampak pandemi COVID-19 dan memperkuat kesan bahwa industri pariwisata memiliki ketahanan yang cukup baik terhadap guncangan global.

Fenomena serupa juga terjadi di Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1,02 miliar perjalanan, meningkat sekitar 21,6 persen dibandingkan tahun 2023 yang berjumlah 839,7 juta perjalanan. Lonjakan ini menunjukkan adanya pemulihan yang semakin kuat dalam sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi global. Sektor ini tidak hanya berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja

dan perolehan devisa, tetapi juga mendorong pembangunan infrastruktur serta membuka peluang usaha baru bagi masyarakat (Dataindonesia.id, 2024).

Pariwisata domestik pasca-pandemi menunjukkan tren pemulihan yang signifikan, sekaligus menegaskan bahwa wisata berbasis lokal masih menjadi pilihan utama masyarakat (Badan Pusat Statistik, 2025). Pariwisata terus menunjukkan peran pentingnya dalam ekonomi nasional. Berdasarkan data dari BPS 2024, kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional pada tahun 2024 diperkirakan mencapai sekitar 4,0 %, menunjukkan tren pemulihan yang konsisten pasca-pandemi (Dataindonesia.id, 2024).

Pada tingkat provinsi, Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa-Timur mencatat bahwa selama periode Januari hingga Maret 2025 jumlah perjalanan wisatawan nusantara dengan tujuan Jawa Timur mencapai sekitar 52,50 juta perjalanan. Meskipun demikian, capaian tersebut mengalami penurunan sebesar 3,53 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Statistik & Timur, 2025).

Penurunan ini mencerminkan adanya dinamika dalam pola dan perilaku perjalanan wisatawan domestik pada fase pemulihan pasca-pandemi. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain tingkat mobilitas masyarakat, biaya perjalanan, serta perubahan preferensi dalam memilih destinasi wisata. Kendati demikian, Jawa Timur tetap menjadi salah satu provinsi yang diminati wisatawan nusantara karena

memiliki beragam destinasi unggulan yang tersebar di berbagai kabupaten dan kota.

Kabupaten Pamekasan salah satu bagian dari Provinsi Jawa Timur turut memiliki potensi pariwisata lokal yang terus berkembang. Namun, berdasarkan distribusi kunjungan wisatawan di tingkat provinsi, Pamekasan belum termasuk dalam kelompok daerah dengan tingkat kunjungan wisatawan nusantara tertinggi, jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain seperti Surabaya dan Sidoarjo yang pada beberapa periode tercatat sebagai destinasi dengan jumlah kunjungan terbesar (Statistik & Timur, 2025). Oleh sebab itu, posisi Kabupaten Pamekasan dalam peringkat tujuan wisata di Jawa Timur berdasarkan jumlah perjalanan wisatawan nusantara perlu dikaji lebih lanjut dengan mengacu pada data jumlah perjalanan wisatawan nusantara menurut kabupaten/kota yang dipublikasikan BPS Provinsi Jawa Timur (Statistik & Timur, 2025).

Pada tingkat daerah, Kabupaten Pamekasan memiliki potensi yang besar untuk mengembangkan pariwisata. Daerah ini kaya akan sumber daya alam, budaya, dan religi yang mampu menjadi daya tarik wisata sehingga kabupaten pamekasan di juluki wisata tematik. Berdasarkan laporan Dinas Pariwisata Kabupaten Pamekasan, jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dari 166 ribu orang pada tahun 2023 menjadi lebih dari 184 ribu orang pada tahun 2024 atau naik sebesar 10,8 persen (Dinas Pariwisata Kabupaten Pamekasan, 2024). Pertumbuhan ini memperlihatkan peluang besar bagi Pamekasan untuk terus mengoptimalkan promosi dan

meningkatkan kualitas destinasi wisata. Salah satu wisata tematik yang sedang berkembang pesat adalah Bukit Kehi, sebuah kawasan wisata alam yang dikelola secara swadaya oleh pengurus BumDes.

Bukit Kehi kini dikenal sebagai destinasi alternatif yang menyuguhkan panorama perbukitan, fasilitas outbound, area perkemahan, serta berbagai wahana hiburan yang berpadu dengan budaya lokal. Keunikan tersebut menjadikannya tujuan populer bagi wisatawan, khususnya keluarga dan generasi muda. Namun, meningkatnya jumlah kunjungan belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil temuan terhadap beberapa wisatawan yang pernah berkunjung ke lokasi, menyebutkan ada beberapa hal yang kurang nyaman di rasakan oleh pengunjung antara lain adalah keterbatasan sarana pendukung seperti, fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas, fasilitas yang kurang perawatan, petunjuk jalan yang minim, fasilitas pendukung bagi ekonomi lokal seperti umkm lokal yang hanya menyajikan makanan kekinian tidak ada unsur budaya lokalnya.

Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara harapan wisatawan dan pengalaman nyata yang wisatawan peroleh, sehingga jumlah kunjungan yang meningkat tidak otomatis mencerminkan tingginya tingkat kepuasan. Implikasinya, manajemen destinasi Bukit Kehi dituntut untuk mengimplementasikan skema pemasaran yang inovatif. Adapun salah-satu strategi pemasaran inovatif yang perlu di kembangkan oleh pengelola Bukit Kehi antara lain meningkatkan kualitas layanan, untuk meningkatkan

layanan yang ada di bukit kehi. Kedua, pentingnya melakukan observasi niat perilaku wisatawan untuk menciptakan kepuasan wisatawan, sehingga penting bagi pengelola untuk melakukan observasi dan analisis terhadap niat perilaku wisatawan, seperti keinginan untuk berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Pemahaman terhadap niat perilaku wisatawan tersebut menjadi dasar dalam merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan, sehingga kepuasan wisatawan dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian, kualitas layanan yang ditingkatkan tidak hanya berdampak pada kepuasan wisatawan, tetapi juga mendorong terbentuknya niat perilaku positif terhadap destinasi Bukit Keki.

Kualitas pelayanan dalam waktu beberapa terakhir telah menjadi fokus utama bagi banyak peneliti dan praktisi di pasar yang sangat kompetitif menjadi bahan kajian, bahwa kualitas layanan dapat menciptakan kepuasan (Meidiana et al., 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kim, 2017), ada berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, termasuk kualitas pelayanan, kebersihan, keamanan, dan fasilitas yang tersedia di destinasi wisata. Peneliti juga menyoroti pentingnya kualitas interaksi antara wisatawan dengan staf atau pengelola destinasi dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Semakin baik kualitas pelayanan dan interaksi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Selain itu terciptanya kualitas yang baik dapat menciptakan niat perilaku wisatawan, beberapa kajian

empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan itu berpengaruh terhadap niat perilaku, namun di balik itu bahwa ada juga penelitian yang berbeda yang mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat perilaku wisatawan (Wana 2025).

Namun ada juga beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak menjamin terhadap kepuasan pelanggan, seperti penelitian yang di lakukan oleh (Amerta & Madhavi, 2023) juga mencatat bahwa meskipun kualitas layanan tinggi, kepuasan pelanggan tidak selalu meningkat jika harapan mereka tidak terpenuhi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen bersifat multisektoral, di mana mutu pelayanan merepresentasikan salah satu determinan di antara berbagai variabel pengaruh lainnya.

Kepuasan wisatawan elemen penting dalam industri pariwisata yang memainkan peran vital dalam menarik lebih banyak pengunjung serta memastikan kelangsungan hidup destinasi wisata. Dalam penelitian (Maramis et al., 2025), kepuasan pelanggan atau wisatawan merujuk pada penilaian yang dibuat setelah mereka menggunakan suatu produk atau layanan, yang mencerminkan sejauh mana ekspektasi mereka terpenuhi. Dalam dunia pariwisata, kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, fasilitas yang ada, pengalaman yang diperoleh, serta harapan yang dimiliki wisatawan sebelum mereka mengunjungi suatu tempat wisata (San et al., 2024).

penelitian terdahulu yang dilakukan (Larasati, 2022) bahwa kepuasan wisatawan tidak terbentuk secara tunggal, melainkan merupakan hasil dari kombinasi kualitas layanan, fasilitas yang memadai, serta pengalaman wisata yang menyenangkan. Ekspektasi awal wisatawan yang terpenuhi atau terlampaui oleh realitas pengalaman di lapangan secara linear akan memperkuat tingkat kepuasan. Kondisi tersebut berperan krusial dalam menumbuhkan loyalitas pengunjung, yang pada gilirannya memicu persistensi niat untuk melakukan kunjungan kembali ke destinasi yang sama.

Niat perilaku wisatawan, yang sering diukur melalui niat mereka untuk kembali mengunjungi destinasi atau merekomendasikannya kepada orang lain, merupakan faktor penting dalam pengembangan dan keberlanjutan sektor pariwisata. Niat ini sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang diperoleh wisatawan dari pengalaman mereka selama berkunjung. Merujuk pada Alfarizi (Alfarizi, 2025), intensi perilaku dalam studi ini dikonstruksikan sebagai kecenderungan individu untuk mengimplementasikan tindakan tertentu yang diestimasi melalui sikap personal, pengaruh norma subjektif, serta sejauh mana individu mempersepsikan kendali atas perilaku tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Platania et al., 2021) menunjukkan bahwa niat perilaku wisatawan dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti pengaruh teman, keluarga, atau masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa niat wisatawan untuk mengunjungi atau

merekomendasikan destinasi sangat dipengaruhi oleh interaksi sosial dan pengaruh eksternal yang mereka terima. Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat perilaku wisatawan. Namun ada beberapa penelitian yang kualitas layanan, kepuasan pelanggan berdampak positif terhadap niat perilaku wisatawan (Zheng & Rahman, 2025).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang manajemen pariwisata lokal, sekaligus memberikan manfaat aplikatif bagi pengelola Bukit Keki dalam menyusun serta mengimplementasikan strategi peningkatan kualitas layanan. Di samping itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh Pemerintah Daerah Pamekasan dalam merancang kebijakan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan mampu meningkatkan daya saing daerah.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian dan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Bukit Keki, Kab. Pamekasan?
2. Apakah kualitas layanan yang di rasakan berpengaruh langsung terhadap niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Keki, Kab. Pamekasan?
3. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh langsung terhadap niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Keki, Kab. Pamekasan?

4. Apakah kepuasan wisatawan memediasi hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan dan niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Kehi, Kab. Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan latar belakang maka tujuan penelitian ini yaitu seperti di bawah ini:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata Bukit Kehi, di Kab. Pamekasan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang dirasakan terhadap niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Kehi, di Kab. Pamekasan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Kehi, di Kab. Pamekasan.
4. Untuk menganalisis kepuasan wisatawan memediasi hubungan antara kualitas layanan yang di rasakan dan niat perilaku wisatawan pada destinasi wisata Bukit Kehi, di Kab. Pamekasan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Wisata

Dapat memberikan gambaran dan referensi bagi pengelola Wisata Bukit Kehi, Pamekasan, terkait pentingnya meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan wisatawan serta membangun niat perilaku wisatawan. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk merumuskan strategi pengembangan wisata yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pengalaman serta kepuasan wisatawan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan yang dirasakan terhadap niat perilaku wisatawan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks destinasi wisata lokal seperti Wisata Bukit Kehi, Pamekasan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah serta menjadi referensi bagi pengembangan kajian di bidang pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan wisatawan, dan niat perilaku wisatawan sebagai bagian dari pengembangan destinasi wisata.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Studi ini diproyeksikan sebagai rujukan literatur bagi riset masa depan dalam mendalami korelasi antara persepsi kualitas layanan, kepuasan, serta intensi perilaku pengunjung. Lebih jauh lagi, kerangka kerja ini dapat diadaptasi sebagai landasan pengembangan model struktural yang

lebih komprehensif maupun diaplikasikan pada lokus pariwisata dengan karakteristik demografis dan geografis yang heterogen.