

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu produk bisnis yang semakin berkembang dengan di iringi oleh persaingan antara pengelola objek wisata yang sangat ketat. Pariwisata adalah salah bisnisyang paling makmur dan paling cepat berkembang di dunia *Urska Binter dkk* (2016: 1) Mereka berlomba-lomba untuk menambah jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi yang ditawarkan . Selain itu pariwisata merupakan hal penting dalam pembangunan dan pengembangan suatu daerah karena dapat dijadikan sumber pendapatan di daerah tersebut. mengemukakan bahwa Pariwisata merupakan salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat dan terbesar di dunia. Kontribusi industri pariwisata dalam perspektif global maupun individual benar-benar menakjubkan. Banyak negara di dunia bergantung pada pariwisata sebagai sumber utama devisa (*Deepak Jain*2013 : 91)

Salah satu daerah yang sedang mengembangkan potensi wisata yaitu Kabupaten Sumenep. Pemerintah Kabupaten Sumenep merencanakan pada tahun 2018 akan menetapkan program Visit Sumenep, hal ini dapat tersealisasi apabila beberapa destinasi yang ada memiliki citra yang baik.Untuk mendapatkan citra yang baik berbagai upaya di lakukan untuk terus mengembangkan destinasi wisata dengan menghubungkan keinginan dan kebutuhan wisatawan sehingga mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menilai positif terhadap suatu destinasi.

Suatu destinasi wisata di anggap memiliki citra yang baik apabila mendapat kepercayaan dan memenuhi harapan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat

Kotler (2009 : 45) yang mengatakan bahwa destinasi yang bagus harus mampu menciptakan fasilitas wisata yang sesuai dengan harapan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan selama berkunjung ke tempat wisata tersebut. Citra yang baik perlu di kembangkan oleh pihak pariwisata karena membantu wisatawan melihat dan merasakan keistimewaan suatu produk dan mampu membuat wisatawan merasa dihargai keberadaanya (Macaulay & cook,1996 : 13).

Jumlah kunjungan wisatawan merupakan tolak ukur citra suatu destinasi wisata, wisatawan juga menjadi peran utama yang paling penting dalam penilaian suatu destinasi, karena wisatawan merupakan pengguna produk tersebut atau penikmat jasa yang ditawarkan.

Suatu destinasi wisata yang memiliki citra baik tentu telah menyuguhkan keindahan destinasi wisata nya sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen dengan menggunakan berbagai macam cara, mulai dari strategi variasi produk, kelengkapan fasilitas, kualitas dan keunikan harga yang di tawarkan kepada calon pengunjung. Strategi tersebut di lakukan untuk membuat suatu destinasi menjadi menarik.

Pemerintah Kabupaten Sumenep telah menetapkan bahwa wilayahnya disebut sebagai kota pariwisata. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai macam objek wisata dan juga berbagai macam ciri khas yang di jadikan sebagai pelengkap wisata, mulai dari budaya, musik tradisional, bahasa dan juga kuliner yang terdiri dari rujak cingur, apen manis, dll. Salah satu contoh yang dapat di tunjukkan adalah atraksi budaya yang terdapat di Desa Kebundadap Timur Kecamatan Saronggi yang dikenal dengan istilah NYADHAR. Adapun musik tradisional yang sering di tampilkan yaitu yang dikenal dengan istilah SARONIN. Selain beberapa budaya yang terdapat di kabupaten Sumenep, di antara empat Kabupaten yaitu Pamekasan, Sampang dan Bangkalan, Sumenep merupakan

kota yang dikenal dengan bahasanya yang santun, halus. Selain itu lingkungan di daerah Sumenep juga terkenal dengan lingkungan yang sosial yang baik seperti keramahan warga terhadap orang asing. Lingkungan yaitu keadaan di luar atau di dalam objek wisata yang meliputi keamanan lokasi wisata, kebersihan dan keramahan warga di sekitar objek wisata sangat penting untuk dijaga. Karena hal tersebut dapat menjaga ketenangan wisatawan saat berkunjung ke tempat wisata tersebut.

Di lingkungan objek wisata yang ada di Sumenep terdapat banyak tempat makan yang memudahkan wisatawan yang berkunjung untuk melepaskan rasa lapar dan penatnya dengan menyediakan kuliner sate Madura, rujak lontong dll yang menjadi ciri khas Sumenep. Seperti yang pernah di katakan oleh legislator bahwa Kota Sumenep merupakan kota hijau dan kota pariwisata, hal ini di dukung oleh kota Sumenep yang asri, bersih, sejuk dan juga terdapat banyak tempat yang dijadikan objek wisata.

Beberapa destinasi wisata alam yang ada di Sumenep yang di diantaranya adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 : Daftar Destinasi Wisata Kabupaten Sumenep

No	Kecamatan	Destinasi wisata
1	Pragaan	Sumber Beceng, Dermaga Aeng Panas
2	Guluk-Guluk	Gua Payudan, Gunung Payudan
3	Saronggi	Telaga Kermata, Mercusuar Tanjung,
4	Kota	Asta Tinggi, WPS, Museum Keraton Sumenep
5	Lenteng	Bukit Tinggi, Taman Tectona,
6	Batuan	TSI(Tirta Sumekar Indah)
7	Batang-Batang	Pantai Lombang
8	Batu Putih	Bukit Kapur, Pantai Badur
9	Dasuk	Pantai Slopeng
10	Pasongsongan	Asta Naungan
11	Talango	Pantai Ponjuk
12	Kangean	Goa Kuningan
13	Gili Genting	Pantai Sembilan, Pantai Kahuripan,
14	Dungkek	Wisata Kesehatan Giliyang

Sumber: <https://id.m.wikibooks.org/wiki/wisata:Sumenep>

Pantai Lombang, Pantai Slopeng dan Pantai Badur merupakan salah satu objek wisata yang sudah lama ada di Sumenep, hal ini tentu banyak orang yang sudah tahu dan berkunjung ke tempat wisata tersebut. Namun semakin bertambahnya wisata-wisata yang lain membuat pengelola wisata semakin berusaha untuk menarik konsumen dengan menawarkan sesuatu yang berbeda sehingga calon pengunjung akan memilih suatu tempat wisata yang dianggap sesuai keinginannya. Hal ini membuat jumlah wisata diantara Pantai Slopeng, Pantai Badur dan Pantai Lombang menjadi berbeda..

Tabel 1.2 :Jumlah Kunjungan Wisata Tahun 2017

Bulan	Destinasi								
	Lombang			Badur			Slopeng		
	WM	WN	Jumlah	WM	WN	Jumlah	Dewasa	Anak-anak	Jumlah
Januari	-	-	-	-	-	-	1435	157	1592
Februari	-	-	-	-	-	-	1018	13	1031
Maret	32	3368	3400	5	390	395	975	58	1033
April	60	3415	3475	7	396	403	1840	45	1885
Mei	24	4301	4235	12	475	487	2258	75	2333
Juni	5	645	650	18	589	607	-	-	-
Juli	31	4794	4825	22	583	605	-	-	-

sumber : UPTD wisata Pantai Lombang, Slopeng dan Badur

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pengunjung wisata ke Pantai Slopeng dan Pantai Badur lebih sedikit dari pada pengunjung ke Pantai Lombang. Meskipun Pantai Slopeng sudah lama ada namun kunjungan wisatawan masih sedikit, hal ini juga dikemukakan oleh UPTD Pantai Slopeng bahwa jumlah pengunjung ke Pantai Slopeng masih sedikit dibandingkan jumlah pengunjung Pantai Lombang. Adapun yang menjadi penyebab yaitu kurangnya fasilitas di tempat wisata, citra tentang destinasi wisata Pantai Slopeng masih kurang melekat di benak konsumen. Sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana citra ketiga Pantai tersebut, citra apakah yang dimiliki oleh Pantai Lombang sehingga jumlah kunjungan wisatawan sangat banyak dibandingkan kedua Pantai tersebut.

Dengan menggunakan berbagai strategi untuk menciptakan citra yang baik di harapkan konsumen mendapatkan kepuasan sehingga konsumen dapat melakukan kunjungan kembali ke tempat wisata yang di tawarkan dan menginformasikan kepada teman, keluarga atau orang lain tentang keberadaan wisata tersebut. Coban (2012) menerangkan bahwa wisatawan yang menilai positif suatu destinasi kemungkinan bersedia untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain terkait destinasi wisata tersebut. Dengan kata lain konsumen memiliki loyalitas berkunjung atau membeli produk. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rush, and Zahorik, 1993; Lovelock, 2007; Kozak, and Rimmington, 1999). Mengatakan bahwa pembelian ulang merupakan harapan terakhir dari konsumen setelah berbagai cara yang dilakukan oleh produsen untuk membujuk pembelinya, sehingga di kenal dengan istilah pembelian ulang.

Wisatawan yang melakukan kunjungan kembali dapat di katakan dengan pelanggan setia. Bagi pemasar memiliki pelanggan yang setia merupakan keuntungan jangka panjang, karena akan melakukan kunjungan ulang ke tempat wisata tersebut. Dan pula keuntungan bagi suatu destinasi yaitu semakin baik citra yang ada di masyarakat. Menurut Olson dalam Mushanto (2004 : 12) loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang untuk membangun kesetiaan pelanggan yang dihasilkan melalui proses pembelian secara berulang-ulang. Dalam kaitannya dengan pariwisata dikenal dengan keputusan berkunjung kembali atau berkunjung ulang ke tempat wisata yang sama dalam jangka panjang yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu.

Ketiga objek wisata Pantai tersebut berada di kabupaten Sumenep namun lokasinya berbeda yaitu Pantai Lombang di Kecamatan batang-batang, Pantai Slopeng berada di Ambunten dan Pantai Badur terletak di daerah batu putih. Lokasi yang berbeda ini tentu memiliki fenomena atau kondisi alam yang

berbeda sehingga dapat menimbulkan persepsi yang berbeda. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang pernah berkunjung ke tiga objek wisata Pantai tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengunjung 3 Pantai tersebut sebagai berikut

1. Erni seorang ibu rumah tangga mengatakan bahwa Pantai Lombang merupakan Pantai yang memiliki citra baik dibanding Pantai Slopeng dan Pantai Badur, karena Pantai Lombang merupakan tempat wisata Pantai yang sudah lama ada, tempatnya sangat sejuk dengan adanya pohon cemara, bersih, mudah dijangkau.
2. Rara junga berpendapat bahwa Pantai Lombang merupakan Pantai yang bagus dibandingkan 2 Pantai yang lain, karena di Pantai Lombang terasa sejuk, tersedianya fasilitas berupa penginapan bagi pengunjung yang akan menginap dan kelengkapan fasilitas yang lain.
3. Andi seorang karyawan mengatakan bahwa Pantai Lombang lebih indah karena Pantainya lebih panjang, pasirnya lebih putih, wahana yang lengkap, pemandangannya lebih indah.
4. Ridho al-amin mempunyai pendapat yang berbeda yaitu Pantai Slopeng lebih bagus karena disana dapat menyaksikan nuansa sunset yang bisa diabadikan dengan kamera dan cocok untuk dijadikan spot foto.

Di tiga Pantai di atas hampir memiliki keindahan alam yang sama baik dari segi lingkungan yang bersih dan tempat yang sejuk dan sudah memberikan suguhan yang baik untuk memuaskan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata tersebut. Meskipun terdapat banyak objek wisata alam Pantai yang berada di Sumenep tapi masih ada sebagian orang yang tidak tahu akan keberadaannya, ada sebagian yang tahu tentang ketiga objek wisata ini namun persepsi mereka berbeda. Menurut wawancara yang dilakukan peneliti

mengindikasikan terdapat banyak perbedaan mengenai citra destinasi di tiga wisata Pantai tersebut. Dengan latar belakang diatas dilakukan penelitian yaitu “ Citra Destinasi dan Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Alam Pantai di Kabupaten Sumenep “ (Studi Pada Pantai Lombang, Pantai Slopeng, Pantai Badur)

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana citra destinasi dan keputusan berkunjung kembali pada wisata alam Pantai di Sumenep?
- 2) Apakah terdapat perbedaan citra destinasi wisata alam Pantai di Sumenep?
- 3) Apakah terdapat pengaruh citra destinasi terhadap keputusan berkunjung kembali pada wisata alam Pantai di Sumenep?

1.2 Tujuan Masalah

- 1) Untuk mengetahui citra destinasi dan keputusan berkunjung kembali pada wisata alam Pantai di Sumenep.
- 2) Untuk mengetahui perbedaan citra destinasi wisata alam Pantai di Sumenep.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi wisata terhadap keputusan berkunjung kembali pada wisata alam Pantai di Sumenep.

1.3 Manfaat Penelitian

- 1) Untuk penulis
 Penelitian ini dilakukan untuk mendapat pengetahuan tentang citra destinasi wisata alam Pantai.

- 2) Untuk peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan juga sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.