

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi sumber daya alam yang berlimpah, keanekaragaman hayati dan peninggalan sejarah atau budaya. Berlimpahnya sumber daya alam yang ada dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi ketika sumber daya tersebut dapat di kelola dengan baik sesuai dengan apa yang paling diminati masyarakat sehingga pemanfaatan sumber daya alam tersebut tidak akan menghabiskan waktu ataupun materi akibat ketidak berhasilan dalam mengelola sumber daya.

Pariwisata merupakan salah satu pemanfaatan sumber daya alam yang dapat bernilai ekonomi tinggi bagi suatu daerah yang mengelola sumber daya alam menjadi suatu tempat wisata yang dapat menarik pengunjung baik dari dalam maupun dari luar negeri, disamping bernilai ekonomi yang tinggi, pariwisata dapat menumbuhkan dan meningkatkan rasa bangga terhadap bangsa sehingga akan tumbuh masyarakat yang lebih peduli terhadap suatu bangsa.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha. Menurut WTO atau *World Tourism Organization*, Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya.

Para wisatawan sebagian besar lebih memilih berkunjung wisata konvensional dibanding wisata syariah. Padahal wisata syariah dan pariwisata konvensional sama-sama penting untuk peningkatan ekonomi Indonesia. Maka dari itu selain adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Konvensional. Dengan berjalannya waktu sudah muncul Menurut Undang-Undang Pariwisata Syariah No 108/DSN-MUI/X/2016, Pariwisata Syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu Terhindar dari kemusyrikan, kemaksiatan, kemafsadatan, tabdzir/izraf dan kemungkaran juga menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara material maupun spiritual. Destinasi Wisata Syariah adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas ibadah dan umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan yang sesuai dengan prinsip syariah. Prinsip penyelenggaraan pariwisata syariah wajib terhindar dari kemusyrikan, kemaksiatan, kemasadatan, tabdzir/israf, dan kemungkaran serta menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara material maupun spiritual.

Perkembangan pariwisata syariah di Madura juga memberikan kontribusi terhadap perkembangan sektor-sektor ekonomi lainnya. Karena pariwisata merupakan perekonomian multisektor, artinya tidak hanya menyediakan satu jenis produk atau jasa saja. Dalam perkembangannya, pariwisata yang semakin diminati juga memacu tumbuhnya sektor-sektor lainnya, yang diharapkan dapat mempercepat pembangunan di wilayah Madura yang sangat ditunggu-tunggu oleh

masyarakat dan pemerintah. Percepatan pembangunan tidak hanya di bidang pariwisata tentunya dari segi sarana dan prasarana yang memenuhi standar Undang-Undang Fatwa Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah No 108/DSN-MUI/X/2016.

Wisata syariah Asta Tinggi merupakan wisata syariah yang sangat terkenal di Kabupaten Sumenep. Dengan meningkatnya persaingan antar industri pariwisata menyebabkan Asta Tinggi berfluktuasi atau mengalami naik-turun jumlah pengunjung.

Tabel 1.1
Fluktuasi Jumlah Pengunjung Wisata Syariah Asta Tinggi 2021

BULAN	Jumlah Kunjungan	
	Wisman	Wisanus
Januari	0	19.002
Februari	0	17.604
Maret	0	19.347
April	0	27.359
Mei	0	4.139
Juni	0	38.473
Juli	0	19.893
Agustus	0	15.216
September	0	22.474
Oktober	0	24.670
November	0	29.821
Desember	0	39.796
Jumlah	0	277.794

Dari data pada tabel tersebut wisata syariah Asta Tinggi mengalami masalah fluktuasi atau naik turun jumlah pengunjung selama Januari-Desember tahun 2021. Wisata syariah Asta Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk menjaga wisatawan agar tetap berkunjung ulang ke objek wisata tersebut. Wisata Asta syariah Asta Tinggi tidak ada kiat khusus dalam mengunjunginya karena aktivitas ziarah dapat berlangsung 24 jam.

Pengelola Asta Tinggi menyiapkan beberapa pemandu wisata untuk melayani sekaligus memberikan informasi wisatawan yang mengunjungi kompleks pemakaman raja maupun kerabat raja sehingga kebutuhan pengunjung terpenuhi dengan pelayanan maksimal yang diberikan. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi pengunjung untuk berkunjung kembali ke wisata tersebut adalah tingkat kepuasan pengunjung. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan didasarkan dari terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai sejauh mana sifat dan karakteristik tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2013).

Selain kualitas pelayanan wisata syariah Asta Tinggi wajib melakukan promosi supaya meningkatkan kepuasan pengunjung dan membuat pengunjung tertarik untuk berkunjung kembali ke wisata tersebut. Pengelola Asta tinggi menggelar promosi pariwisata dengan media massa maupun media cetak, memasang banyak tanda arah di beberapa area untuk menuju tempat wisata

bertujuan agar masyarakat lebih luas tahu bahwa Sumenep memiliki wisata syariah menarik dan unik. (Gitosudarmo, 2000) mengatakan bahwa promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan mereka menjadi senang atau merasa puas lalu membeli produk tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan promosi, aspek citra destinasi harus dimiliki oleh industri pariwisata seperti wisata syariah Asta Tinggi karena citra destinasi merupakan tahap terpenting dalam proses menentukan tujuan wisata. Asta Tinggi tempat pemakaman raja-raja Sumenep yang dikenal kewaliannya karena perduli terhadap perkembangan Islam di daerah Sumenep dan sekitarnya salah satunya yaitu Makam Pangeran Pani Panjang Jiwo nama lain dari Prabu Arya Wiraraja (Raja Pertama Kerajaan Sumenep). Asta Tinggi tidak hanya dikenal dengan wisata syariah, tapi juga memiliki nilai artistik dan history yang sangat tinggi. Citra Destinasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sehingga wisatawan sehingga objek wisata layak dikunjungi kembali sesuai penelitian sebelumnya (Oryz Agnu Dian Wulandari., Agus Suroso., 2019). Sedangkan penelitian oleh (Abdurrohman et al., 2021.) memperoleh hasil bahwa citra destinasi tidak memiliki pengaruh terhadap berkung ulang.

Selain itu adanya perbedaan penelitian terdahulu maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu diperlukan kajian yang lebih mendalam tentang dampak kualitas pelayanan, promosi, dan citra destinasi yang telah dilakukan pengelola Asta

Tinggi berpengaruh terhadap berkunjung ulang melalui variabel mediasi kepuasan para wisatawan.

Maka berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Dampak Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Citra Destinasi Terhadap Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Wisatawan Syariah Asta Tinggi Sebagai Variabel Mediasi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan terlebih dahulu, maka rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi?
3. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi?
5. Apakah promosi berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi?
6. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi?
7. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi?

8. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi?
9. Apakah promosi berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi?
10. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang diuraikan terlebih dahulu, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi.
2. Untuk mengetahui kualitas promosi terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi.
3. Untuk mengetahui citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung wisata syariah Asta Tinggi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi.
5. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi.
6. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi.

8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi.
9. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi.
10. Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap berkunjung ulang wisata syariah Asta Tinggi melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pariwisata khususnya kualitas pelayanan, promosi dan citra destinasi serta kepuasan pengunjung dan juga sebagai sumber informasi maupun referensi bagi penyelesaian penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi dan referensi bagi pihak pengelola Asta Tinggi dan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sumenep dalam hal pertimbangan pengambilan langkah-langkah pelaksanaan strategi pengembangan wisata syariah Asta Tinggi.