

BAB 1

PEDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu bangsa yang terkenal dengan keanekaragaman suku dan budayanya. Diantara banyaknya kekayaan yang dimiliki, Indonesia mempunyai peluang terbaik dalam industri pariwisata, dengan potensi sumber daya, Keragaman budaya, ragam kuliner, dan warisan sejarah yang kaya di Indonesia merupakan aset berharga yang dapat meningkatkan daya tarik industri pariwisata negara ini (Irdiana *et al.*, 2021). Pada masa ini, industri pariwisata sedang berkembang, dengan tujuan utama untuk mengurangi stres dan membawa kesenangan serta mengatasi kebosanan dari rutinitas harian. (Sulistyanda *et al.*, 2022). Pariwisata merupakan sektor yang memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dengan kekayaan potensi wisata alam dan budaya yang besar, diharapkan industri pariwisata dapat menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi suatu negara. (Widjianto, 2019). Di Indonesia terdapat banyak kota dan kabupaten, dan Lumajang adalah salah satu kabupaten yang memiliki beragam destinasi pariwisata, sehingga terus melakukan pengembangan terhadap potensi wisata yang ada (Suhadak *et al.*, 2021). Potensi pariwisata di Kabupaten Lumajang meliputi wisata religi, alam, dan budaya. Tempat-tempat wisata ini banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar daerah. (Putri *et al.*, 2020). Kabupaten Lumajang secara geografis terletak $7^{\circ}54' - 8^{\circ}23'$ LS dan $112^{\circ}53' - 113^{\circ}23'$ BT, dengan batas-batas wilayah

yaitu wilayah Kabupaten Probolinggo di sebelah utara Kabupaten Jember di sebelah timur dan Kabupaten Malang di sebelah barat (Anggraeni et al., 2015). Kabupaten Lumajang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia, sehingga tidak mengherankan jika terdapat banyak pantai yang menjadi destinasi wisata, termasuk Pantai Bambang.

Pantai Bambang adalah salah satu pantai yang terletak di sepanjang pesisir Samudera Hindia di Desa Bago, Kecamatan Pasirian, Kabupaten Lumajang. Pantai bambang menyimpan keindahan alam yang luar biasa dengan panorama pantai yang mempesona yang dapat memikat para pengunjung. Ditambah adanya hamparan pasir hitam di sekitaran pesisir pantai dapat menambah daya tarik wisatawan, bahkan wisata ini sering di sebut sebagai pantai legend di kalangan masyarakat. Namun sejak tahun 2015 wisata tersebut mengakibatkan fluktuasi, ini terjadi karena kurangnya upaya promosi yang menarik dan peningkatan citra destinasi yang belum optimal, termasuk penambahan wahana baru yang belum efektif memengaruhi keputusan pengunjung. Dari beberapa upaya yang di lakukan oleh masyarakat untuk mengembalikan potensi pengunjung dengan memperbaiki fasilitas dan citra destinasi pantai bambang sehingga di tahun 2023 angkta pengunjung menjadi meningkat yang dapat dilihat dalam gambar berikut.



Gambar 1.1 Data Wisatawan Nusantara Pantai Bambang

Sumber : <https://data.lumajangkab.go.id>

Tempat wisata adalah lokasi yang dipilih seseorang untuk menghabiskan waktu luang sambil menikmati keindahan alam. Pengelolaan destinasi wisata yang tepat dan profesional penting untuk meningkatkan dan menjaga keberlanjutan pariwisata di suatu daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009, Daya Tarik Wisata didefinisikan sebagai segala sesuatu yang unik, mudah diakses, dan memiliki nilai, termasuk kekayaan alam, budaya, dan hasil karya manusia yang menarik kunjungan wisatawan.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan pesat dan menawarkan prospek yang menjanjikan. Sektor ini perlu dikembangkan secara komprehensif dan merata guna meningkatkan kesejahteraan dan pembangunan lokal secara keseluruhan. Industri pariwisata Indonesia saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang positif dan menjanjikan. Penting untuk

mengembangkan sektor ini secara menyeluruh dan merata guna meningkatkan kesejahteraan serta pembangunan di berbagai daerah.

Kepuasan pengunjung merupakan kunci keberhasilan dalam membangun citra destinasi yang baik. Perusahaan akan melakukan langkah yang cerdas dengan secara rutin mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. karena merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga loyalitas pelanggan. Kepuasan para wisatawan mendorong mereka untuk tetap setia pada destinasi tersebut dengan kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Fenomena ini tidak dapat dipisahkan dari beberapa teori yang berpendapat bahwa kualitas layanan, fasilitas dan citra destinasi menjadi faktor yang penting bagi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung memegang peran sentral dalam menghubungkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mereka, dengan keputusan pengunjung yang dilakukan oleh pengunjung, harapannya adalah dapat meningkatkan kepuasan pengunjung terkait dengan kualitas pelayanan pariwisata di Pantai Bambang untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam melakukan kunjungan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu kualitas pelayanan. Berdasarkan studi sebelumnya yang menunjukkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan di pantai Bambang menunjukkan pelayanan yang cukup baik. Empati dan kesigapan dari para pekerja yang ada di Pantai Bambang melakukan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Hal itu dapat dilihat dari respon petugas kebersihan yang selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan para pengunjung. Begitupun dengan petugas keamanan yang selalu sigap dalam

menjaga keamanan sehingga kejadian negatif di sekitar Pantai Bambang dapat diminimalisir. Dengan respon yang totalitas dan loyalitas serta pelayanan yang positif memberi kepuasan terhadap wisatawan yang mengunjungi pantai Bambang. Akan tetapi masih kurangnya SDM yang bekerja di Pantai Bambang sehingga menyebabkan pelayan harus bekerja dengan totalitas tinggi.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Hairani Tarigan (2020). bahwa kualitas pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung ke Kawung Tilu Bekasi. Hal ini berlawanan dengan apa yang dilakukan oleh seorang peneliti Nurmala, Sullaida, Damanhur (2022). Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dilihat dari fenomena yang sedang terjadi di pantai Bambang yang tersedia sudah lengkap mulai dari lahan parkir yang luas, pos keamanan, kamar mandi, tempat sampah hingga musholla. Akan tetapi kurangnya warung makan dan tempat peristirahatan yang menjadi kendala berkurangnya pengunjung Wisata Pantai Bambang.

Menurut Febiola, Suyuthie di 2023 mengatakan bahwasannya “Fasilitas mencakup semua peralatan fisik yang disediakan oleh pengelola untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung. Fasilitas yang tersedia membantu pengunjung untuk menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dengan lebih mudah.”. Sedangkan menurut Kurniansah, dkk. (2024). Berpendapat “Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang dirancang khusus untuk

meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan keselamatan wisatawan saat mereka mengunjungi destinasi pariwisata".

Berdasarkan hasil penelitian Aziz, dkk (2020) Fasilitas mempengaruhi loyalitas pengunjung melalui kepuasan mereka pada Wisata Umbul Ponggok, Polanharjo, Klaten. Dan Berdasarkan penelitian Ardiansyah dan Ratnawili, (2021) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung karena fasilitas yang baik di sediakan oleh pengelola objek wisata sehingga mampu untuk memberi kepuasan terhadap pengunjung. sejalan dengan hasil riset yang dilakukan Pratiwi dan Prakosa, (2021) yang menyatakan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung karena adanya fasilitas pelayanan yang baik di sebuah objek wisata akan membuat pengunjung tidak kecewa dan merasa aman. Namun hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiantri, dkk, (2022) bahwa Fasilitas tidak berdampak secara terpisah pada kepuasan wisatawan, menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas utama dan penunjang tidak memengaruhi kepuasan mereka ketika berkunjung ke destinasi wisata alam Aik Nyet.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung selanjutnya yaitu citra destinasi. Dilihat dari fenomena yang sedang terjadi di Pantai Bambang menunjukkan bahwa citra destinasi wisata Pantai Bambang sudah memadai dan sangat disukai oleh wisatawan, Dengan suasana pantai yang menenangkan, terutama menjelang sore hari, pengunjung akan terpesona oleh keindahan matahari terbenam dipesisir pantai yang cantik. Akan tetapi diwaktu tertentu masih terdapat sampah yang berserakan dan aktivitas penduduk di sekitaran

pesisir pantai sehingga dapat mengganggu keindahan pemandangan Wisata Pantai Bambang.

Beerli dan Martin Dalam Ahmad (2018) Menyatakan bahwa citra adalah hasil dari persepsi dan interpretasi konsumen, dipengaruhi oleh dua komponen yang saling terhubung: evaluasi perceptif/kognitif yang menyangkut pengetahuan individu dan keyakinan tentang obyek (Sebuah penilaian terhadap karakteristik yang dirasakan dari suatu objek) dan penilaian afektif berhubungan dengan yang dirasakan individu.

Berdasarkan penelitian yang diakukan oleh Septiandari, Dkk (2021). Menyatakan bahwa Citra Destinasi Wisata dan Kualitas Pelayanan, baik secara terpisah maupun bersama-sama, berdampak positif dan penting terhadap kepuasan para pengunjung di Pantai Tiga Warna. Akan tetapi hal ini berbeda pada hasil penelitian yang di lakukan oleh Ratna Dewi (2022) dalam judul “Pengaruh Citra Destinasi Wisata Kampung Blekok Dalam Menentukan Minat Berkunjung Kembali Terhadap Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening” mengatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung di wisata kampung blekok.

Dari penjelasan yang disampaikan di atas, maka penulis mengambil objek di Wisata Pantai Bambang karena berpandangan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra destinasi dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung. Dan Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang”**

1.2. Batasan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah diuraikan maka terdapat Batasan masalah sebagai berikut:

- a. Studi ini difokuskan pada bidang Pemasaran.
- b. Variabel ini hanya menggunakan variable independen Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Destinasi.
- c. Responden yg menjadi objek pada penelitian ini yaitu Pengunjung Wisata Pantai Bambang.
- d. Penelitian dilakukan di Kecamatan Pasirian.

1.3. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dibahas, adanya masalah yang terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang Oleh karena itu, pertanyaan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang?
- b. Apakah Fasilitas Memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang?
- c. Apakah Citra Destinasi Memiliki Pengaruh Kepada Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang?

1.4. Tujuan Masalah

Tujuan dari yang ingin dicapai ialah untuk merespon masalah yang telah dipresentasikan diatas, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang.

1.5. Manfaat Penelitian

Pada uraian tujuan diatas dapat diperoleh beberapa pamanfaat antara lain :

- a. Manfaat teoritis
Penellitian ini dapat menyediakan pemahaman dan wawasan tambahan, terutama tentang dampak Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Destinasi Kepada Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang.
- b. Manfaat praktis
 - 1) Bagi perusahaan
Semoga penelitian ini menjadi bentuk sarana motivasi dan mengimplementasikan teori khususnya di bidang Sumber Daya Manusia agar nantinya dapat meningkatkan tujuan suatu tujuan Lembaga atau Perusahaan tersebut dengan maksimal. Selain itu sebagai gambaran bagi perusahaan bahwa aspek Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra

Destinasi adalah hal yang harus menjadi Patokan untuk memingkatkan Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Bambang

2) Bagi peneliti

Penelitian ini dilaksanakan guna untuk memenuhi tugas semester terakhir dalam bentuk pra proposal demi memenuhi tugas akhirdi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang. Selain itu, sebagai implementasi dari pengetahuan yang diperoleh dan untuk memperluas pemahaman penulis terhadap masalah yang sedang dihadapi.

3) Bagi pihak lain

Hasil penelitian Ini akan menjadi sumber referensi tambahan bagi peneliti lain di bidang pemasaran untuk masa yang akan datang.

