

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sebuah perjalanan yang dilakukan dalam waktu tertentu, dari satu tempat ke tempat yang lain, dengan tujuan untuk menikmati perjalanan tersebut untuk memenuhi berbagai macam keinginan bukan untuk mencari nafkah ditempat yang dikunjungi (Prasiasa, 2013: 7). Pariwisata merupakan suatu produk jasa yang menjadi produk unggulan suatu negara untuk meningkatkan pendapatan negara. Indonesia dengan bentuk negara yang berkepulauan merupakan suatu negara yang memiliki keunggulan dalam pengembangan objek wisata. Dari banyaknya ragam objek wisata tersebut, memberikan pendapatan yang cukup besar bagi negara Indonesia.

Negara telah mengembangkan pariwisata sebagai industri, dengan banyaknya wisatawan yang datang dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian di negara tersebut. Industri pariwisata merupakan keseluruhan usaha yang langsung terlibat dalam memberikan fasilitas kepada pengunjung dalam melaksanakan segala kegiatannya selama berada diluar tempat asalnya (Nurdin Hidayah, 2019: 7). Pada saat ini pariwisata menjadi salah satu industri yang mendunia dan menjadi suatu bisnis yang perkembangannya cukup pesat. Salah satu sektor andalan bagi suatu negara dalam memperoleh devisa adalah pendapatan yang diperoleh dari pengembangan industri pariwisata. Sektor pariwisata semakin berperan dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Dalam meningkatkan angka kunjungan wisata para pengelola destinasi wisata saling berlomba untuk memberikan fasilitas yang terbaik untuk menarik pengunjung.

Persaingan tersebut meliputi, penambahan fasilitas baru seperti, wahana bermain, spot foto, dan menambahkan beraneka ragam kuliner dan perbelanjaan.

Indonesia merupakan negara dengan objek pariwisata yang berlimpah. Jenis pariwisata di Indonesia meliputi wisata budaya, wisata sejarah, wisata kuliner, wisata belanja, wisata edukasi, wisata religi, dan yang paling digemari masyarakat adalah wisata alam, seperti pantai, telaga, danau, dan wisata alam lainnya. Wisata alam dipercaya mampu memberikan ketenangan dan rasa rileks bagi pengunjungnya, selain itu dalam destinasi wisata alam biasanya sudah dilengkapi dengan tempat kuliner, sehingga pengunjung dapat merasakan wisata kuliner yang disuguhi dengan wisata alam. Kemampuan yang dimiliki suatu daerah dalam mengelola objek-objek wisata yang dimikinya akan menguntungkan bagi daerah yang bersangkutan. Salah satu daerah yang memiliki destinasi wisata menarik di Indonesia adalah Kabupaten Pacitan.

Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjung memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka semelakukan kunjungan. Nurdin Hidayah (2019: 3) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana penunjang yang disediakan oleh pengelola destinasi wisata baik dapat dilihat (tangible) maupun tidak dapat dilihat (intangibile). Sedangkan fasilitas wisata adalah suatu komponen dari destinasi wisata yang dapat menarik wisatawan untuk melakukan kunjungan ke destinasi wisata. Komponen tersebut meliputi pelayanan informasi, restoran dan akomodasi lainnya, (Prasiasa, 2013: 24)

Segala upaya perbaikan harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas obyek wisata agar dapat terus dinikmati para pengunjungnya. Pemerintah perlu menyadari bahwa obyek wisata tidak sepenuhnya dapat diperbarui sehingga dalam pembangunannya memerlukan kehati-hatian dan ketelitian serta dukungan dari berbagai lapisan masyarakat. Suatu Destinasi Wisata harus memperhatikan pentingnya fasilitas yang diberikan kepada pengunjung, dengan adanya fasilitas yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pengunjung dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung. Karena pada dasarnya suatu bisnis mempunyai tujuan utama yaitu membuat para pelanggan merasa puas.

Pembentukan citra sangat penting dalam menentukan daerah yang akan dikunjungi dalam kegiatan wisata. Citra destinasi yang dipersepsikan setelah melakukan kunjungan wisata akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pengunjung dan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dimasa yang akan datang, tergantung pada kemampuan daerah tujuan wisata dalam menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan citra yang dimiliki wisatawan tentang daerah wisata. Menurut Prasiasa (2013: 24), citra atau image terbentuk sedemikian rupa sesuai dengan persepsi yang dirasakan pengunjung, sehingga dapat menjadi faktor pendorong bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan ke suatu destinasi pariwisata. Sedangkan destinasi pariwisata merupakan kawasan geografis yang tidak hanya mencakup wilayah pengelolaan destinasi wisata saja, didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas wisata, fasilitas umum, aksesibilitas serta hubungan masyarakat dan lingkungannya (Prasiasa, 2013: 35). Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra destinasi merupakan persepsi yang dirasakan pengunjung terhadap

karakteristik destinasi wisata yang dipengaruhi oleh informasi mengenai suatu destinasi wisata.

Kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung akan memberikan manfaat yang baik bagi suatu perusahaan seperti, terjalinnya hubungan yang baik antara pengunjung dan perusahaan sehingga memberikan dasar yang baik untuk pengunjung dalam melakukan kunjungan ulang dan terbentuknya suatu kesetiaan/loyalitas terhadap suatu obyek wisata dan memberikan rekomendasi kepada orang lain sehingga hal tersebut dapat menguntungkan perusahaan. Kepuasan merupakan pengaruh terakhir dari suatu pembelian, yang dapat diartikan sebagai suatu sikap dan niat pengunjung dimasa yang akan datang, yang disalurkan melalui sikap komitmen untuk merekomendasikan kepada orang lain dengan menceritakan hal-hal positif tentang obyek wisata yang telah ia kunjungi, dan kesediaan untuk membayar dengan harga mahal demi mendapatkan apa yang ia inginkan dari perusahaan. Sumarwan (2017:387), menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca pembelian atau konsumsi dengan alternatif yang memungkinkan dipilih konsumen adalah sesuai dengan harapan atau tidak. Sedangkan menurut, Sumarwan (2017:387), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai seluruh sikap konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang mereka peroleh dan mereka gunakan. Hal ini merupakan penilaian evaluatif yang dihasilkan dari pembelian dan penggunaan produk tertentu. Kepuasan dapat mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Dan sebaliknya perasaan tidak puas akan membuat konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atas produk tersebut (Sumarwan, 2017:387).

Perusahaan harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan kepuasan tersebut guna meningkatkan loyalitas dalam jangka panjang. Dalam meningkatkan kepuasan, perusahaan harus menambahkan nilai yang dapat membuat mereka mendapatkan apa yang telah mereka bayar atau melebihi harapan mereka. Sehingga mereka dapat mempertahankan kepuasan dan mengarah pada pembelian ulang. Menurut Oliver (Hurriyati, 2020: 129), suatu komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan atau melakukan pembelian ulang mengenai produk/jasa secara konsisten dimasa yang akan datang bisa disebut sebagai loyalitas.

Kabupaten Pacitan merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, luas wilayahnya 1390 km<sup>2</sup> dan terletak diselatan Pulau Jawa, Pacitan dikenal sebagai kota 1001 goa dan pantainya yang menarik untuk dikunjungi. Kabupaten pacitan memiliki potensi alam yang luar biasa, karena sebagian wilayahnya berupa daratan, pegunungan, sungai, teluk dan pantai dengan berbagai wisata alamnya. Kabupaten Pacitan merupakan daerah yang memiliki banyak pantai yang sangat menarik dengan berbagai kondisi fisik yang mampu menawarkan keindahan wisata alam. Salah satu Pantai di Kabupaten Pacitan adalah Pantai Teleng Ria yang beberapa tahun terakhir menjadi salah satu Pantai yang memiliki jumlah pengunjung paling banyak diantara pantai-pantai yang lainnya. Berikut data pengunjung Pantai Teleng Ria dari periode 2011-2015:

**Tabel 1. Jumlah pengunjung Pantai Teleng Ria (2015-2019)**

Tahun	Jumlah Pengunjung
2015	427.284
2016	332.788
2017	450.680
2018	321.972
2019	486.332

Sumber: <https://penginapanpacitan.com>

Pantai Teleng Ria terletak di Desa Sidoarjo, Kecamatan Pacitan yang lokasinya sangatlah strategis karena berada di pinggiran pusat Kota Pacitan. Pantai Teleng Ria mengalami peningkatan jumlah pengunjung sejak banyaknya pengunjung yang ramai mengunggah foto di media sosial sehingga semakin banyak calon pengunjung yang berminat mengunjunginya. Pantai Teleng Ria terletak sekitar 4-5 Km dari Pusat Kota menjadikan objek wisata ini sangat mudah untuk dikunjungi oleh wisatawan. Potensi Pantai Telengria sebagai objek wisata sangatlah mendukung sebab pantai ini terletak di daerah teluk pacitan sehingga memiliki keunggulan ombak yang kecil sehingga memungkinkan pengunjung untuk bermain air. Selain itu di Pantai Teleng Ria juga disediakan *waterpark* , hadirnya *waterpark* ditengah keindahan pesona alam tentu sangat melengkapi liburan keluarga terutama bagi anak-anak yang umumnya menyukai wahana air ( <https://www.pantainesia.com> ).

Berdasarkan tabel diatas, pengunjung Pantai Teleng Ria mengalami kenaikan dan penurunan di setiap tahunnya, hal ini dapat disebabkan karena suatu permasalahan dalam citra dan fasilitas yang disediakan. Beberapa pengujung

memberikan ulasan bahwa daerah di sekitar Pantai masih kurang diperhatikan kebersihannya, sampah berserakan di berbagai tempat terutama pada saat hari-hari libur. Sehingga daya tarik wisata yang ada di Pantai Teleng Ria Pacitan belum begitu optimal ditambah adanya aliran sungai Grindulu yang bermuara di Pantai Teleng Ria membuat pantai ini sering banjir pada musim penghujan yang berdampak pada kerusakan fasilitas yang tersedia.

Naik turunnya pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan kemungkinan disebabkan oleh tiga faktor yaitu, pertama ulasan negatif yang diberikan oleh pengunjung melalui media sosial, calon pengunjung yang cermat akan membaca di sosial media ulasan tentang destinasi pariwisata yang akan mereka kunjungi, sehingga memungkinkan bahwa calon pengunjung tidak jadi melakukan kunjungan karena ulasan negatif tentang destinasi yang mereka ketahui dari sosial media. Kedua, karena munculnya destinasi wisata baru, destinasi wisata yang baru muncul dan memiliki citra dan fasilitas yang baik biasanya akan lebih menarik bagi pengunjung dibandingkan dengan destinasi wisata yang lama, sehingga dapat merubah minat dan rasa loyal pengunjung destinasi wisata lama menjadi lebih rendah. Ketiga, harga tiket yang mahal, harga tiket masuk Pantai Teleng Ria memang terbilang terjangkau di bandingkan dengan harga tiket wisata di kota-kota besar, namun untuk di wilayah Pacitan harga tiket masuk Pantai Teleng Ria adalah paling mahal diantara destinasi wisata yang lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah , maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Fasilitas Wisata dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan)”**.

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang dapat dijawab melalui pengumpulan data (Sugoyono, 2015:35). Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah berikut ini:

1. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
2. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
3. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
4. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
5. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
6. Apakah fasilitas wisata dan citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?
7. Apakah fasilitas wisata dan citra destinasi berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan citra destinasi terhadap kepuasan Wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan Pantai Teleng Ria Pacitan.

## 2. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi penulis, penelitian ini dapat meningkatkan kompetensi diri penulis dan mengembangkan pengetahuan penulis dibidang pemasaran.
- 2) Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Bagi perusahaan, adanya informasi baru bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan perbaikan produk.

