

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang pariwisata, Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata juga dapat diartikan suatu perjalanan yang memiliki tujuan memenuhi rasa ingin tahu seseorang dan perjalanan tersebut sebagai wujud dari ketertarikan seseorang pada suatu objek wisata di daerah tertentu (Mill, 2000).

Sektor pariwisata telah berkembang menjadi salah satu industri terbesar di dunia bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Melalui branding “*wonderful Indonesia*” atau “pesona Indonesia” diharapkan perkembangan pariwisata akan terus dapat meningkatkan kunjungan para wisatawan mancanegara maupun nusantara untuk mengunjungi objek wisata yang ada di Indonesia, sehingga pariwisata di Indonesia dapat berpotensi sebagai penyumbang devisa Negara terbesar di Indonesia dan dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat (Merry, 2018).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia pada tahun 2022 mencapai 3,60 persen naik

signifikan dari tahun 2021 yang hanya 2,40 persen. Tahun 2022 menjadi titik kebangkitan sektor pariwisata yang pulih lebih cepat, bangkit dan lebih kuat. Kebangkitan tersebut dapat dijadikan untuk pengambilan keputusan dalam mempertimbangkan terkait pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sehingga pada tahun 2023 Kemenparekraf menargetkan bisa memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia sebesar 4,1 persen (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022).

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang unggul dalam sektor pariwisata. Provinsi Jawa Barat memiliki keindahan alam yang sangat indah. Jumlah wisatawan pada tahun 2019 baik wisatawan domestik maupun mancanegara yang masuk ke Jawa Barat mencapai 68.256.265 orang. Pada tahun 2020 mengalami penurunan 49,57 persen dibandingkan tahun 2019 menjadi 37.419.029 orang (Open Data JABAR, 2020).

Kabupaten Pangandaran yang terletak di Provinsi Jawa Barat sudah dikenal sebagai destinasi wisata yang menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara, dibuktikan pada tahun 2020 memiliki daya tarik wisata sebanyak 270, daya tarik wisata terdiri dari wisata alam, daya tarik wisata buatan, dan daya tarik wisata budaya. Destinasi wisata yang ada di kabupaten Pangandaran ada Grand canyon Batu Karas di Kecamatan Cijulang, Pantai Batu Hiu di kecamatan Parigi, namun yang paling populer ialah Pantai Pangandaran yang terletak di Kecamatan Pangandaran (Pangandaran.turism, 2023).

Pantai Pangandaran merupakan pantai yang di unggulkan di Provinsi Jawa

Barat dikarenakan Pantai Pangandaran memiliki keistimewaan dan keindahan yang luar biasa. Pantai yang menjadi ikon wisata Pangandaran ini selalu ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Daya tarik utama dari Pantai Pangandaran adalah Pantai Barat, Pantai Timur dan Kawasan Kampung Turis (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, 2020).

Berikut data jumlah kunjungan wisatawan pada objek Pantai Pangandaran dari tahun 2019-2022.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Pantai Pangandaran Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2019	2.665.211
2	2020	2.037.042
3	2021	2.516.065
4	2022	3.851.962

Sumber: (Mypangandaran, 2022)

Berdasarkan data diatas jumlah pengunjung di objek wisata Pantai Pangandaran pada tahun 2020 mengalami penurunan yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia. Pada tahun 2020 pada bulan April-Mei terjadi penutupan objek wisata Pantai Pangandaran, dan dibuka kembali pada bulan Juni tahun 2020 dengan syarat menaati protokol kesehatan yang sudah dianjurkan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa objek wisata di Kabupaten Pangandaran sudah semakin banyak, sehingga keinginan wisatawan untuk melakukan

kunjungan ulang sulit dicapai. Minat Kunjung ulang menurut Suryani, (2017) dalam (Ramadhani et al., 2021) merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan kegiatan berkunjung kembali ke objek wisata yang pernah dikunjungi.

Dengan banyaknya destinasi wisata yang ada tentu faktor kepuasan wisatawan menjadi prioritas pengelola objek wisata. (Andreas & Tunjungsari, 2019) menyatakan kepuasan wisatawan merupakan evaluasi pasca pembelian oleh wisatawan terhadap destinasi wisata. Evaluasi tersebut tentu dapat menimbulkan perasaan kegembiraan atau kekecewaan. Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor yang dapat memediasi yang diduga menghubungkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dan minat kunjung ulang. Wisatawan yang merasa puas akan memiliki kecenderungan untuk kembali berkunjung ke objek wisata tersebut. Minat kunjung ulang menurut Suryani (2017) dalam Ramadhani *et al.*, (2021) menyatakan bahwa minat kunjung ulang adalah dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan kegiatan berkunjung kembali ke objek wisata yang pernah dikunjungi.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Purnama & Wardi, (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Namun pada penelitian Hikmat & Fazriah (2020) menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang.

Dalam memberikan kepuasan wisatawan dan mempengaruhi minat kunjung ulang, terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu citra destinasi dan aksesibilitas. Faktor yang pertama adalah citra destinasi. Menurut *Lestari et al.*, (2022) citra destinasi adalah kepercayaan yang dimiliki oleh wisatawan mengenai produk atau layanan yang wisatawan beli atau akan beli. Berkembangnya pariwisata didukung oleh mudahnya wisatawan dalam mengakses informasi mengenai destinasi yang akan dikunjungi.

Berdasarkan studi yang sudah dilakukan oleh penulis terhadap wisatawan di objek wisata Pantai Pangandaran mengalami ketidakpuasan atas citra destinasi tidak sesuai dengan ekspektasi wisatawan. Banyaknya calo tempat penginapan yang menawarkan penginapan di beberapa area objek wisata Pantai Pangandaran sehingga mengganggu kenyamanan wisatawan. Selain itu, terdapat pula bus pariwisata yang menurunkan atau menaikkan wisatawan bukan pada tempat yang sudah disediakan, sehingga merusak keindahan dan kenyamanan wisatawan. Citra destinasi sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan wisatawan itu sendiri, citra destinasi yang baik nantinya akan mempengaruhi minat kunjung ulang wisatawan.

Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Andreas & Tunjungsari (2019) yang menyatakan citra destinasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu citra destinasi juga berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah (2019), Purnama & Wardi (2019) menyatakan citra destinasi berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang. Namun dalam penelitian Isman

*et al* (2020) menyatakan citra destinasi berpengaruh negatif terhadap minat kunjung ulang. Kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang, dimana dalam penelitian Sappewali *et al* (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang wisatawan.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan minat kunjung ulang adalah aksesibilitas. Aksesibilitas merupakan sarana maupun prasarana yang dapat memberikan kemudahan untuk wisatawan yang akan berkunjung disuatu kawasan wisata (Sari, 2022). Aksesibilitas yang memiliki kualitas baik akan membuat wisatawan nyaman sehingga akan meningkatkan kepuasan wisatawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dari pengamatan secara langsung terdapat beberapa jalan yang masih berlubang dan berkelok-kelok di beberapa jalan serta daerah yang rawan longsor. Suatu kawasan lebih banyak di kunjungi adalah sarana akses seperti infrastruktur jalan, objek dekat dengan bandara, dan ada transportasi untuk menuju daerah tujuan wisata. Pantai Pangandaran memiliki aksesibilitas cukup baik dimana alat transportasi yang dapat digunakan untuk menuju Pantai Pangandaran dapat menggunakan kendaraan pribadi dan kendaraan umum.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khotimah dan Juliano *et al* (2022) yang menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya aksesibilitas juga berpengaruh terhadap minat kunjung ulang. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Ramadhani *et al* (2021) dan Yusuf *et al* (2021) menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang. Selain itu kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang, dimana dalam penelitian Juliono *et el* (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang wisatawan. Namun pada penelitian Alfitriani *et al.*, (2021) menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh negatif terhadap minat kunjung ulang.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Iranita & Alamsyah (2019) yang meneliti tentang citra destinasi dan aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang wisatawan ke wisata bahari Desa Benan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada penambahan variabel kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening. Penulis menambahkan variabel kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening karena pada penelitian yang dilakukan Sappewali *et al* (2022) yang menyatakan variabel kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang, dan pada penelitian yang dilakukan Juliano *et al* (2022) juga menyatakan variabel kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh aksesibilias terhadap minat kunjung ulang.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Citra Destinasi Dan Aksesibilitas Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Objek Wisata Pantai Pangandaran Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah citra destinasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
2. Apakah aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
3. Apakah citra destinasi berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang?
4. Apakah aksesibilitas berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang?
5. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap minat kunjung ulang?
6. Apakah kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang?
7. Apakah kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih terfokus, maka peneliti membatasi ruang lingkup sebagai berikut:

1. Menggunakan variabel citra destinasi, aksesibilitas, sebagai variabel independen. Sedangkan untuk variabel dependennya yaitu minat kunjung ulang. Selanjutnya variabel kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini ditujukan kepada wisatawan Pantai Pangandaran.
3. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan juli 2023

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif citra destinasi terhadap minat kunjung ulang.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang.
5. Untuk menganalisis pengaruh positif kepuasan wisatawan terhadap minat kunjung ulang.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh citra destinasi terhadap minat kunjung ulang.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan dapat memediasi pengaruh aksesibilitas terhadap minat kunjung ulang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan informasi tentang pentingnya citra destinasi, aksesibilitas, kepuasan wisatawan terhadap minat kunjung ulang pada objek wisata Pantai Pangandaran.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi pengelola objek wisata pangadaran

Dapat dijadikan pertimbangan pengambilan keputusan untuk mengembangkan objek wisata tersebut agar jumlah wisatawan selalu meningkat setiap tahunnya. Selain itu juga sebagai referensi yang dapat direkomendasikan untuk mengoptimalkan potensi-potensi yang ada di Pantai Pangadaran.

### b. Bagi pemerintah

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk pengembangan pariwisata di Indonesia khususnya di daerah pangadaran, karena di Pangadaran juga banyak sekali objek wisata yang bagus dan harus diperhatikan pemerintah.

### c. Bagi masyarakat

Sebagai pengetahuan tambahan tentang pariwisata terutama di Pantai pangadaran. Selain itu juga sebagai sarana untuk meningkatkan kepedulian terhadap sumber daya alam dan juga dapat meningkatkan pendapatan bagi masyarakat.