

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perjalanan yang di kenal dengan sebutan berwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang dilakukan secara sukarela dengan tujuan berlibur, atau tujuan lain selain untuk mencari nafkah, bersifat sementara, mengunjungi tempat tertentu untuk keperluan pribadi (Zaenuri, 2012). Saat ini berwisata sudah menjadi suatu kebutuhan manusia yang sangat penting. Meskipun merupakan kebutuhan sekunder tetapi kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang sedang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Banyaknya rutinitas yang padat yang terkadang menguras banyak sekali tenaga dan pikiran sehingga akan membuat seseorang akan mudah lelah serta jenuh maka sangat membutuhkan hiburan untuk dapat mengembalikan kesehatan jasmani dan rohani.

Ada beberapa destinasi wisata di Indonesia yang menakjubkan dan fantastis yang bisa dijadikan sebagai tempat bersantai atau sebagai tempat wisata. Indonesia merupakan negara agraris dengan berbagai keunggulan yang dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mendorong kemajuan perekonomian. Industri pariwisata, bersama dengan industri lain seperti pertanian, perdagangan, pertambangan, dan lain-lain, berpotensi menjadi alat pertumbuhan perekonomian Indonesia. Hal ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga banyak sekali potensi pengembangan pariwisata di setiap daerah yang dapat menarik wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Perluasan perekonomian nasional selama perkembangannya sangat terbantu oleh industri pariwisata. Setiap daerah di Indonesia saling berusaha untuk menunjukkan keunggulan potensi-potensi wisata yang dimilikinya untuk menarik wisatawan supaya berkunjung ke daerah tersebut. Salah satu daerah di Indonesia yang berusaha menunjukkan keunggulan potensi wisatanya adalah Kabupaten Lampung Timur.

Salah satu kabupaten atau kota di Provinsi Lampung yang berpotensi meningkatkan pariwisata adalah Lampung Timur. Kabupaten Lampung Timur merupakan salah satu daya tarik wisata, meskipun masih dalam tahap awal pertumbuhan dan eksplorasi prospektif. Kabupaten ini tertinggal jauh dibandingkan kabupaten lain seperti Bandar Lampung, Tanggamus, Lampung Selatan, Pesisir Barat, dan lain-lain. Beberapa sudah memiliki destinasi wisata ternama berskala nasional. Misalnya, Taman Nasional Way Kambas, Hutan Mangrove di Desa Sriminosari, dan Taman Arkeologi Pugung Raharjo merupakan ciri khas Lampung Timur. Destinasi wisata di Lampung Timur telah menarik banyak pengunjung lokal dan internasional saat masih dalam tahap perencanaan.

Objek Wisata Pantai Kerang Mas yang terletak di Desa Muara Gading Mas Kecamatan Labuhan Maringgai merupakan salah satu tempat wisata yang prospektif di Kabupaten Lampung Timur. Destinasi wisata andalan warga Kecamatan Labuhan Maringgai dan sekitarnya kini adalah Pantai Kerang Mas. Pada tanggal 26 Agustus 2012, Kepala Dinas Kebudayaan Pariwisata Kabupaten Lampung Timur Drs. Sudarsono, dan Bupati Labuhan Maringgai meresmikan Pantai Kerang Mas. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lampung Timur berkoordinasi dengan aparat Desa Muara Gading Mas dan Uspika Labuhan Maringgai mengembangkan Pantai Kerang Mas sebagai suatu kawasan wisata terpadu karena seiring dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kecamatan Labuhan Maringgai akan menjadi faktor pendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan wisata.

Bagi warga Labuhan Maringgai dan sekitarnya serta para wisatawan khususnya yang mencari wisata alam, Objek Wisata Pantai Kerang Mas kini menjadi daya tarik tersendiri. Event Wisata Mudik Lebaran yang dilaksanakan pada H+3 setelah Hari Raya Idul Fitri menjadi salah satu daya tarik prospektif yang mungkin bisa menarik minat wisatawan untuk datang ke Pantai Kerang Mas yang indah. Sampai saat ini kegiatan ini sudah berlangsung hingga 5x. Di tahun 2018 kegiatan ini sempat mengalami kendala dalam proses pelaksanaannya karena terdapat beberapa proses yang tidak mendapatkan dukungan dari beberapa pihak, alhasil kegiatannya tidak dilaksanakan. Tetapi

berkat adanya Even Gebyar Wisata Mudik Lebaran dan event-event lain pada tahun baru yang dilaksanakan dengan konsisten menjadi salah satu pendorong terjadinya peningkatan jumlah pengunjung, sehingga secara signifikan pada setiap tahun jumlah pengunjung Pantai Kerang Mas mengalami peningkatan bahkan di hari-hari biasa masih selalu dikunjungi oleh wisatawan yang datang.

Akses menuju objek wisata ini juga cukup mudah. Dari pelabuhan bakauheni sekitar 64km atau dengan waktu tempuh sekitar 1 jam 30 menit. Sedangkan jika datang dari Bandara Raden Intan II jarak tempuh sekitar 99km dengan waktu tempuh sekitar 2 jam 30 menit. Untuk akses perjalanannya dapat juga diakses menggunakan google maps sebagai petunjuk arahnya

Fasilitas yang ada saat ini juga akan berdampak pada minat untuk kembali, bukan hanya karena daya tarik wisatanya. Apabila terdapat fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhannya dalam menikmati lokasi wisata, maka pengunjung akan datang dan kembali. Hal ini bertujuan agar dengan tersedianya fasilitas tersebut, pengunjung akan semakin betah, tinggal lebih lama, dan mempunyai pandangan positif terhadap lokasi wisata yang dikunjunginya. Wisata Pantai Kerang Mas menawarkan berbagai macam fasilitas dan layanan, antara lain tempat berfoto, tempat parkir, musala, toilet, restoran, hingga gazebo untuk bersantai. Di dekatnya juga terdapat banyak kios yang menjual berbagai macam makanan ringan dan minuman untuk menemani pengunjung bersantai, serta toko suvenir wisata. suvenir.

Pantai Kerang Mas memiliki pemandangan yang indah, pasir putih yang halus, ombak laut yang tenang, dan panjang pantai yang bisa diatur sehingga pengunjung dapat berjalan-jalan di sepanjang pantai tersebut. Pantai Kerang Mas memiliki pinggiran kerikil seperti pantai lainnya, oleh karena itu Anda perlu ekstra hati-hati saat bermain di pantai atau mungkin mengenakan alas kaki. Pada akhir pekan dan hari libur, Pantai Kerang Mas sendiri sering dipenuhi wisatawan. Berikut adalah jumlah pengunjung Pantai Kerang Mas dari tahun 2017 hingga 2020 :

Tabel 1. Data Pengunjung Pantai Kerang Mas Dari Tahun 2017 - 2020

No	Nama Bulan	Data Pengunjung			
		2017	2018	2019	2020
1	Januari	198.203	898.203	978.442	151.757
2	Februari	30.656	30.656	41.762	48.384
3	Maret	43.723	43.723	51.662	51.549
4	April	45.254	45.254	52.171	covid-19
5	Mei	39.985	39.985	42.889	
6	Juni	110.580	110.580	121.671	
7	Juli	49.127	49.127	52.231	
8	Agustus	47.519	47.519	52.665	533.71
9	September	38.736	378.736	476.882	
10	Oktober	43.928	93.928	101.442	
11	November	47.827	467.827	581.762	
12	Desmber	61.942	71.942	83.123	
JUMLAH		757.480	2.277.480	2.636.702	305.061

*Sumber : Data Pengunjung Pantai Kerang Mas, (2021)*

Berdasarkan data pengunjung yang disampaikan diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kunjungan wisatawan pada tahun 2017 sebanyak 757.480 orang, hal ini terjadi karena pada tahun 2017 masih mengalami proses pengembangan yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk lebih meningkatkan jumlah pengunjung. Kemudian ditahun 2018 mengalami kenaikan tingkat kunjungan wisatawan sebanyak 2.277.480 orang, pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 mengalami kenaikan tingkat kunjungan wisatawan yang cukup signifikan yaitu sebanyak 359.222 pengunjung. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis sebanyak 2.331.641 orang, ini dikarenakan pada tahun 2020 telah terjadi pandemi covid-19 yang mengharuskan semua objek wisata ditutup untuk menghentikan tingkat penyebaran virus korona, tentu saja hal ini yang berpengaruh pada tingkat kunjungan wisatawan Pantai Kerang Mas berkurang pada saat itu. Selain itu, dilihat dari segi atraksi, aksesibilitas

dan fasilitas, serta jasa pendukung lainnya, daya tarik wisata yang ada pada Objek Wisata Pantai Kerang Mas menjadi tolak ukur tingkat kepuasan wisatawan selama berkunjung dan sesudah berkunjung pada objek wisata tersebut. Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu, menurut Kirom dikutip dalam Daddy Kaligis (2014).

Tabel 2. Data Prasurvei Penelitian

No	Nama	Item Jawaban										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	Amiyati	2	1	3	3	4	3	3	1	2	2	2
2	Aisyah	3	2	1	5	4	3	2	3	3	1	2
3	Rhomadona	2	2	4	4	4	4	2	2	2	1	1
4	Dwi	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	2
5	Nora	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4
6	Nurhidayah	4	3	4	1	2	2	4	3	3	1	1
7	Nhyda	4	2	2	2	4	3	3	2	3	1	1
8	Trimasrifah	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2
9	Yunia	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	Engga	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3
11	Wartini	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
12	Arum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Tiara	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
14	Anugrah	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
15	Yudistira	2	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2
16	Darma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Sela	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
18	Balqis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Riski	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Novia	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Sumber: Data Prasurvei Peneliti (2021)

Tabel 3. Data Hasil Prasurvei Penelitian

No.	Keterangan	Item Jawaban											Rerata	Presented
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		
1	Sangat Setuju	0	1	1	1	0	2	1	0	1	0	0	0,64	3,18%
2	Setuju	15	7	15	15	16	13	8	12	6	6	9	11,1	55,45%
3	Ragu-Ragu	1	5	1	1	2	3	7	5	10	5	3	3,91	19,55%
4	Tidak Setuju	4	5	1	1	2	2	4	2	3	5	5	3,09	15,45%
5	Sangat Tidak Setuju	0	2	2	2	0	0	0	1	0	4	3	1,27	6,36%
	Jumlah	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	100,00%

*Sumber : Data Hasil Prasurvei Data Kuesioner Peneliti, (2021)*

Keterangan :

P1 – P11 = Pertanyaan 1 sampai dengan Pertanyaan 11

Berdasarkan hasil survei awal peneliti melalui metode kuesioner dengan 20 orang wisatawan yang telah berkunjung ke Pantai tersebut ternyata masih terdapat beberapa pengunjung yang merasa kurang puas setelah berkunjung ke Pantai Kerang Mas. Dapat diketahui berdasarkan tabel diatas bahwa responden dengan persentase 3,18% menjawab sangat setuju atas item pertanyaan yang diberikan, 55,45% menjawab setuju, 19,55% menjawab ragu-ragu, 15,45% menjawab tidak setuju, dan 6,36% menjawab sangat tidak setuju. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti salah satunya data tarik wisata.

Tempat wisata dengan daya tarik yang unik tentu akan menggugah rasa penasaran wisatawan. Untuk kemudahan para tamu dan memenuhi kebutuhan mereka selama berada di sana, sebuah lokasi wisata yang baik harus mampu menawarkan atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas. Semua ini dilakukan untuk menjamin kebahagiaan konsumen karena masyarakat lebih cenderung kembali ke suatu tempat wisata jika tempat tersebut menarik dan memenuhi harapan

mereka. Kepuasan pengunjung yang tinggi memberikan berbagai keuntungan bagi pengelola, termasuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan menurunkan biaya operasional akibat peningkatan jumlah pengunjung. Semakin banyak pelanggan, semakin banyak laba yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pantai Kerang Mas Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur)"**.

## **B. Perumusan Masalah**

Pada latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Kerang Mas?
2. Apakah kepuasan pengunjung mampu memediasi pengaruh daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung pada objek wisata Pantai Kerang Mas?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk Mengetahui daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Kerang Mas.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung mampu memediasi pengaruh daya tarik wisata terhadap minat berkunjung pada objek wisata Pantai Kerang Mas.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Pengelola Objek Wisata

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola obyek wisata dalam memberikan mereka pemahaman umum tentang keadaan di Pantai Kerang Mas dan membantu dalam memutuskan strategi lebih lanjut untuk menarik wisatawan.

2. Bagi Universitas

Kajian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai titik awal bagi pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut serta sebagai sumber bahan bacaan dan informasi, khususnya di bidang industri pariwisata.

3. Untuk Pembaca

Berfungsi sebagai sumber data dan informasi untuk penelitian-penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang, khususnya yang fokus pada daya tarik wisata, kepuasan pengunjung, dan niat pengunjung untuk kembali.

4. Untuk Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat memanfaatkan ilmu yang diperolehnya di bangku kuliah untuk menggunakan dan menambah informasi, perspektif, dan pengalaman segar di bidang pemasaran pariwisata yang dapat dimanfaatkan sebagai persiapan memasuki dunia kerja.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menentukan masalah yang diteliti, maka perlu dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Sifat penelitian : Pengaruh
2. Subjek yang diteliti : Pengunjung Pantai
3. Objek penelitian : Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening
4. Tempat penelitian : Pantai Kerang Mas di Lampung Timur
5. Waktu penelitian : Tahun 2020/2021

## **F. Sistematika Penelitian**

Metode penulisan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman mengenai penelitian yang dilakukan. Maka penulis akan memaparkan sistematika penulisan pada laporan penelitian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam BAB I ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Dalam BAB II berisi kajian literatur yang diperlakukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, tinjauan atas penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Dalam BAB III membahas mengenai metode atau langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian persyaratan instrumen, pengujian persyaratan analisis.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum dan objek penelitian dan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dan saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**