

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Berbagai kegiatan perekonomian dapat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan perekonomian suatu negara. Namun kemajuan kegiatan-kegiatan ini sangat penting karena mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara. Oleh karena itu, industri pariwisata merupakan penggerak ekonomi yang signifikan dan, di negara-negara tertentu, merupakan landasan ekspansi ekonomi (Cárdenas-garcía, Sánchez-rivero, & Pulido-Fernández, 2013). Sektor pariwisata memberikan pendapatan bagi pemerintah daerah. Meningkatnya prospek lapangan kerja, kesempatan usaha yang setara, pembangunan nasional, dan pemberian kompensasi kepada negara atas keuntungan devisa semuanya dimungkinkan oleh pertumbuhan industri pariwisata. Baik masyarakat lokal maupun masyarakat jauh dapat memanfaatkan bisnis pariwisata sebagai sumber pertumbuhan ekonomi. Baik perekonomian nasional maupun perekonomian lokal dapat memperoleh manfaat besar dari pariwisata.

Kegiatan yang berkaitan dengan wisata bahari antara lain wisata pantai. Berbicara mengenai wisata pantai yang kita maksud adalah wisata yang inspirasinya berasal dari potensi bentang alam laut dan pesisir pantai. Berbagai aktivitas wisata bahari, antara lain berenang,

memancing, berperahu, menyelam, selancar, dan lainnya, dapat dilakukan di sepanjang pantai. Pentingnya menggali potensi wisata Pasuruan yang beragam, baik dari aspek alam maupun budayanya. Dari Kecamatan Nguling hingga Kabupaten Bangil, wilayah perairan laut dan pesisir Kabupaten Pasuruan terbentang sepanjang 48 km, dengan luas wilayah eksploitasi laut berkelanjutan (MSY) maksimum per tahun sekitar 27.000 ton. Garis pantai wilayah laut Kabupaten Pasuruan membentang dari barat hingga ke timur menghadap selat Madura.

Perluasan fasilitas di setiap destinasi wisata yang beroperasi saat ini menjadi bukti pesatnya perkembangan industri pariwisata Kabupaten Pasuruan. Hal ini menyebabkan persaingan antar destinasi wisata, banyak di antaranya yang berjuang untuk mempertahankan posisi teratasnya. Banyak pantai dan wisata bahari yang bisa ditemukan di Pasuruan sendiri, seperti Pantai Watuprapat Nguling, Pantai Bahak, Pantai Panggung, Pelabuhan Kota Pasuruan, Laut Semare, dan Pantai Kisik. Akibatnya, lebih sedikit orang yang mengunjungi suatu tempat wisata tertentu karena mereka memilih mengunjungi lokasi lain yang mereka yakini lebih menarik dan menyediakan lebih banyak atraksi baru dan unggulan. Situasi seperti ini perlu menjadi perhatian manajemen untuk meningkatkan pemahaman tentang komponen loyalitas wisatawan sebagai informasi penting. Apakah pengunjung kembali banyak atau tidak, karena biayanya jauh lebih murah dibandingkan menarik pengunjung baru.

Siklus nilai, loyalitas, dan kebahagiaan pelanggan (atau wisatawan) adalah salah satu gagasan paling relevan yang dipelajari dalam subjek pemasaran pariwisata. Tingkat kesenangan, jumlah pembelian yang dilakukan (durasi tinggal), potensi pengembalian bisnis, dan referensi ke teman, keluarga, dan rekan kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana sektor pariwisata tumbuh (Hasan 2015: 364).

**Gambar 1**  
**Suasana Pantai Karang Hitam**



*Sumber: WartaBromo 2023*

Pantai Karang Hitam merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Pasuruan. Wisata pantai ini berada di Desa Wates Kecamatan Lekok Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Pantai Karang Hitam baru dikembangkan pada tahun 2020. Pantai ini dijuluki Pantai Karang Hitam karena hampir semua bibir pantai yang penuh dengan karang yang berwarna hitam. Keunikan ini jadi ketertarikan sendiri bagi para

wisatawan terlebih lagi saat matahari terbenam membuat pantai ini sangat indah. Perahu nelayan kerap berlabuh di pinggir pantainya dan menjadi energy tarik sendiri yang nyaris semuanya dihias sehingga terlihat bagus dan unik untuk turunkan ikan segar hasil tangkapannya.

## Gambar 2

### Daya Tarik Spot Foto



*Sumber: Radar Bromo 2020*

Dulunya tempat wisata ini belum terkelola dengan baik sebagai objek wisata, tapi pantai ini selalu ramai dikunjungi wisatawan. Namun kini layanan yang disajikan semakin memadai seperti dengan adanya musholla, kamar mandi, kafe, wilayah parkir, gazebo, spot foto. Berbagai kuliner khas Pasuruan pantai termasuk tersedia di sekitar pantai dengan menu seputar ikan. Seiring berjalannya waktu wisata ini mulai dikenal dan dikunjungi langsung oleh banyak orang. Foto pengunjung mulai bertebaran di sosial media, dari itulah pesona pantai Karang Hitam ini dilirik oleh calon pengunjung lainnya. Tak hanya masyarakat sekitar tapi ada juga pengunjung dari luar daerah sehingga terus mengalami

peningkatan pada tahun 2020 hingga 2022.

“Keberhasilan suatu tempat wisata hingga mencapai kawasan wisata sangat bergantung pada konsep 3A (Attraction, Accessibility dan Amenities),” ujar Yoeti dalam Resky (2015:12). Seperti diketahui, Pantai Karang Hitam merupakan salah satu tempat wisata di kawasan Pasuruan yang banyak menarik pengunjung. Meski demikian, pantai karang hitam ini bukannya tanpa permasalahan.

Berdasarkan survey peneliti saat melakukan observasi ke Pantai Karang hitam dan melakukan wawancara terhadap pengelola pantai, pada tahun 2023 Pantai Karang Hitam mengalami penurunan pengunjung karena telah terjadi angin kencang di sekitar Pantai Karang Hitam yang membuat sebagian fasilitas seperti spot foto, warung-warung menjadi rusak dan terbengkalai. Serta adanya sengketa lahan yang membuat fasilitas fasilitas tersebut belum diperbaiki. Agar Pantai Karang Hitam dapat terus beroperasi dan menumbuhkan dukungan baik dari pengunjung yang kembali maupun yang baru datang, pemerintah daerah dan pengelola pantai harus mempertimbangkan penurunan tajam kunjungan wisatawan ketika mengambil keputusan mengenai pariwisata.

Aksesibilitas jalur utama Pantai Karang Hitam yang memiliki banyak titik rawan perampokan. Karena dikawasan tersebut sepi dan tempat kawasan militer menjadikan kesempatan bagi oknum begal. Tidak hanya itu banyak fasilitas dan spot foto yang terbengkalai dan kurang terawat. Pantai Karang Hitam terkenal dengan pemandangan

matahari terbenamnya yang mempesona dan menjadi salah satu daya tariknya. Pemandangan menakjubkan di Pantai Karang Hitam kurang nyaman untuk disaksikan dan diabadikan karena banyaknya lokasi foto yang terbengkalai karena kawasan tersebut terkesan kurang dikelola dengan baik. Agar pengunjung merasa puas atas kunjungannya, maka atraksi wisata yang baik harus dijaga, rapi, dan menarik. Sama halnya dengan fasilitas yang baik yang dapat mendukung operasional lokasi wisata untuk memenuhi seluruh kebutuhan pengunjung, aksesibilitas yang baik juga akan memiliki kemampuan yang lebih besar untuk meningkatkan rasa kepuasan wisatawan sehingga mereka kembali lagi. Untuk menjaga kelestarian daya tarik, aksesibilitas, dan fasilitas yang ada di Pantai Karang Hitam perlu dilakukan perawatan dan pemeliharaan yang lebih. Kepedulian ini hendaknya ditentukan oleh kepuasan pengunjung yang telah menggunakan fasilitas dan menikmati atraksi.

Bigne et al. (2001) loyalitas wisatawan adalah kecenderungan atau niat wisatawan untuk secara konsisten memilih dan menggunakan kembali destinasi atau layanan pariwisata tertentu di masa mendatang, berdasarkan pengalaman positif yang mereka miliki dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, loyalitas mencerminkan hubungan yang erat antara wisatawan dan destinasi atau merek pariwisata yang mengarah pada penggunaan yang berulang dan berkelanjutan. Dalam industri pariwisata secara keseluruhan, kebahagiaan pengunjung di suatu destinasi adalah prioritas utama. Karena wisatawan

yang senang akan cenderung menjadi wisatawan setia dan melakukan kunjungan berulang ke lokasi wisata tersebut. Untuk menjamin loyalitas wisatawan, peran tiga A—atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas—yang menarik pengunjung ke suatu destinasi tidak dapat dipisahkan. Ketika daya tarik wisata didukung oleh tiga A, pengunjung suatu destinasi akan lebih mungkin untuk kembali lagi sehingga loyalitas wisatawan bisa dipengaruhi oleh attraction, accessibility, amenities. Pernyataan Penegasan ini konsisten dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Erlinda Anandar Ningtiyas, 2021; Theodorus Wijaya Kusuma, 2023).

*Attraction* merupakan penawaran utama suatu tempat yang menarik wisatawan untuk datang ke daerah tersebut (Kusmalinda dkk., 2019). Wisatawan umumnya memahami destinasi wisata baik secara emosional maupun rasional, sehingga untuk mendorong bisnis yang berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut, destinasi harus mengevaluasi secara cermat atraksi yang berdampak pada loyalitas pengunjung. Pernyataan Penegasan ini konsisten dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Erlinda Anandar Ningtiyas, 2021; Theodorus Wijaya Kusuma, 2023; Sita Sari Ningsih 2020)

Wanda dan Pangestuti (2018), aksesibilitas adalah suatu kerangka dan cara untuk menyelesaikan sesuatu. Rambu jalan, aksesibilitas fasilitas transportasi, dan akses jalan merupakan komponen penting dari suatu destinasi. Banyak daerah di Indonesia yang kaya akan sumber daya alam dan budaya yang dapat dipasarkan kepada wisatawan, namun sumber

daya tersebut tidak mudah diakses, sehingga kecil kemungkinannya banyak wisatawan akan tertarik untuk mengunjunginya setelah hal tersebut diiklankan. Dengan Aksesibilitas yang cukup akan memudahkan perjalanan wisatawan menjadi lancar dan nyaman serta meningkatkan rasa nyamannya. sehingga dapat mendorong mereka untuk kembali lagi. Salah satu tujuan utama setiap bisnis adalah memiliki pelanggan setia. Namun, sebagian besar pemilik bisnis tidak menyadari bahwa menyediakan fitur aksesibilitas yang baik akan menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga menguntungkan pemilik bisnis.. Dengan demikian accessibility mempengaruhi loyalitas wisatawan, Pernyataan Penegasan ini konsisten dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Erlinda Anandar Ningtiyas, 2021; Theodorus Wijaya Kusuma, 2023; Suhatro, 2019).

Sumayang dalam Kiswanto (2011:43), amenitas wisata merupakan segala fasilitas dan layanan pendukung yang tersedia di sekitar suatu lokasi atau destinasi wisata, yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengunjung. Ini mencakup berbagai fasilitas umum, pelayanan, kebersihan, keindahan lingkungan, serta faktor keamanan dan keselamatan. Oleh karena itu, fasilitas adalah segala sesuatu yang secara sadar ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pelanggan untuk digunakan dan dinikmati guna memenangkan kepuasan dan loyalitas mereka. Memperhatikan penataan ruang publik bagi pengunjung merupakan salah satu aspek yang perlu

diperhatikan untuk membangun loyalitas merek terhadap produk kita. Dengan demikian amenities mempengaruhi loyalitas wisatawan, Pernyataan Penegasan ini konsisten dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Erlinda Anandar Ningtiyas, 2021; Theodorus Wijaya Kusuma, 2023; Listyawati, 2019).

Berdasarkan uraian di atas Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Pantai Karang Hitam dengan judul **“Pengaruh *Attraction, Accessibility dan Amenities Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Pantai Karang Hitam Lekok Kabupaten Pasuruan*”**

## **B. Rumusan Masalah**

Peneliti mengembangkan beberapa permasalahan berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan di atas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Apakah *attraction, accessibility* dan *amenity* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?
2. Apakah *attraction* dan *accessibility* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?
3. Apakah *attraction* dan *amenities* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?
4. Apakah *accessibility* dan *amenities* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?

5. Apakah *attraction* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?
6. Apakah *acesibility* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?
7. Apakah *amenities* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang dikemukakan tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara *attraction*, *acesibility* dan *amenities* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam.
2. Untuk mengetahui pengaruh *attraction* dan *accessibility* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam
3. Untuk mengetahui pengaruh *attraction* dan *amenities* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam
4. Untuk mengetahui pengaruh *acesibility* dan *amenities* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam.
5. Untuk mengetahui pengaruh *attraction* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam.
6. Untuk mengetahui pengaruh *acesibility* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam.

7. Untuk mengetahui pengaruh *amenities* terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di Pantai Karang Hitam.

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

1. Bagi Pengelola Destinasi Wisata Pantai Karang Hitam

Temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelolaan Pantai Karang Hitam dalam upayanya meningkatkan dan memajukan pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan volume dan kunjungan berulang pengunjung.

2. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat diperoleh pemahaman untuk menulis tentang bagaimana fasilitas, aksesibilitas, dan atraksi mempengaruhi kebahagiaan pengunjung Pantai Karang Hitam.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini sebagai perkembangan manajemen pemasaran dan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi untuk memerlukan materi tersebut.

4. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menyediakan data mengenai pengaruh fitur amenities, aksesibilitas, dan daya tarik secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pengunjung Pantai Karang Hitam. Selain itu, penelitian ini dapat

berfungsi sebagai landasan dan referensi untuk penelitian masa depan di bidang ini, serta sebagai sarana untuk memajukan konsep dan pengetahuan ilmiah dalam industri perjalanan dan pariwisata.

