

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

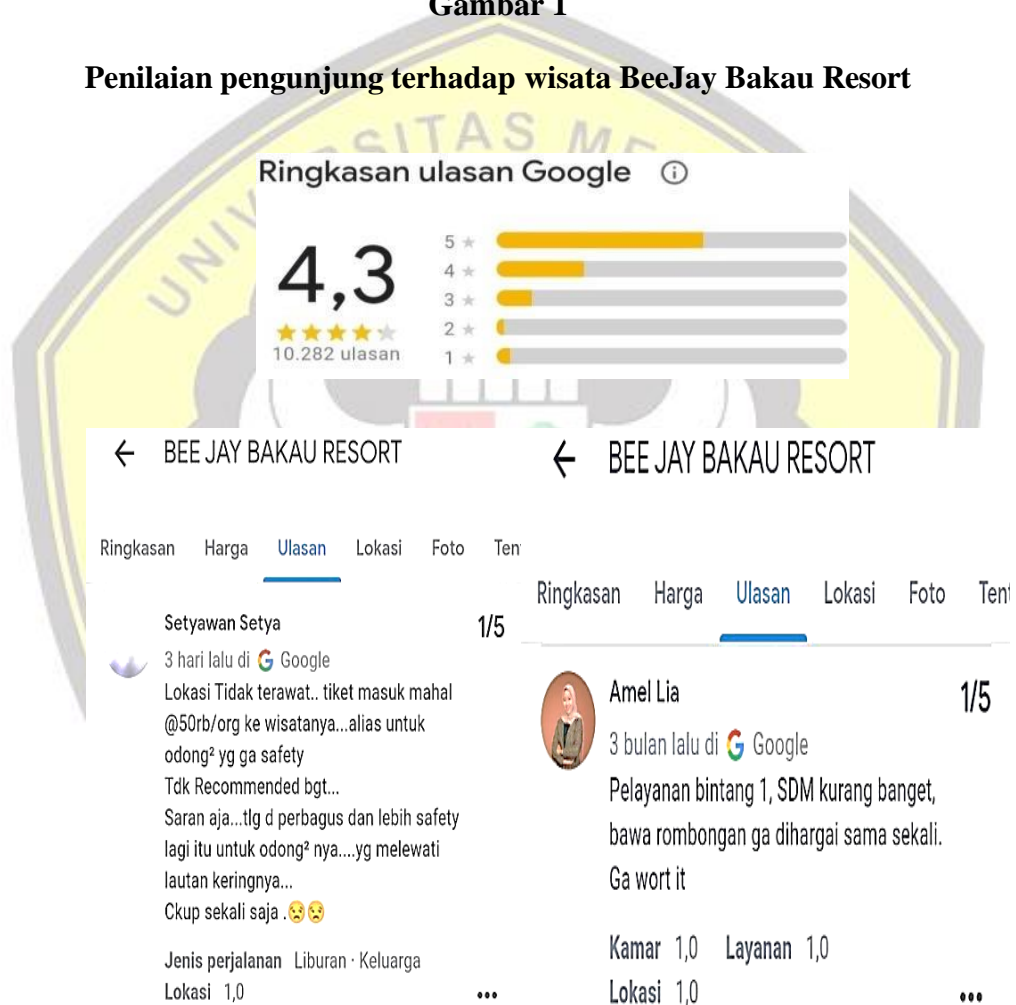
Indonesia merupakan negara kepulauan yang mempunyai banyak daya tarik wisata yang mendorong perkembangan pariwisata. Melimpahnya sumber daya alam, pesona alam, dan letak geografis yang luar biasa menjadikan Indonesia mempunyai peluang besar dengan menjadikan pariwisata sebagai sektor utama yang dapat meningkatkan pendapatan nasional. Semakin besar jumlah kunjungan wisatawan di suatu destinasi pariwisata maka akan meningkatkan perekonomian suatu daerah atau negara. Pesatnya perkembangan industri pariwisata mengakibatkan proses mendatangkan wisatawan bukan lagi hal yang mudah. Pengelola destinasi pariwisata akan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat ditingkat nasional bahkan internasional, sehingga diperlukan berbagai strategi bersaing destinasi pariwisata untuk memenangkan persaingan tersebut. (Syamsu Rizal et al., 2020).

Kota di Indonesia dengan potensi industri pariwisata salah satunya adalah Kota Probolinggo. Penelitian dilakukan di objek wisata Bee Jay Bakau Resort yang berada di Desa Mangunharjo, Kecamatan Mayangan, Kota Probolinggo. Berdasarkan platform Google Wisata Bee Jay Bakau Resort mendapatkan rating 4,3 dari total 5 bintang (*beejaybakauresort.com*). Hal ini menjelaskan bahwa rating Bee Jay Bakau Resort Kota Probolinggo masih belum sempurna dan masih terdapat wisatawan yang memberikan ulasan dengan bintang yang


rendah. Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh wisatawan pada platform Google Wisata Bee Jay Bakau Resort, menunjukkan tingkat kesenangan yang diterima oleh pengunjung masih belum mencapai tingkat yang diinginkan. Berikut ulasan atau pengalaman yang dirasakan pengunjung saat berwisata di BJBR Kota Probolinggo dapat dilihat pada:

**Gambar 1**


**Penilaian pengunjung terhadap wisata BeeJay Bakau Resort**



Ringkasan Harga Ulasan Lokasi Foto Ter Ringkasan Harga Ulasan Lokasi Foto Ter

 **Xangelicious**  
 5 bulan lalu di  Google  
 Sebelum kesini, harap tau kalo tiket masuk per orang waktu weekend adalah 50k.  
 Waktu itu kami berdua kesini niatnya cuman makan, tapi berhubung udah terlanjur yaudahlah rip 100k.  
 Dan jangan coba sekali² kesini waktu siang hari, yang ada cuman cari panas doang.  
 Seluruh bangunan dan jembatan juga sepertinya tidak dirawat sama sekali dalam 5 tahun terakhir.  
 Literally bener² gak ada alasan buat balik lagi kesini.  
 Sayang banget padahal iklannya dimana² dan terkenal.

Jenis perjalanan Liburan · Keluarga  
 Layanan 1,0 Lokasi 4,0 ...

**2/5**  **Nuvrida Ika Suwastira** 1/5  
 sebulan lalu di  Google  
 View cakep banget  
 Parkiran luas namun terjal dan becek meskipun hujan sudah usai.  
 Jembatan sebagian ada yang lapuk  
 Datang bawa rombongan tapi pelayanan di Restoran ala kadarnya.  
 Jangan pesen kopi dengan ekspektasi tinggi.  
 Ada espresso machine grinder dll tapi kopinya pakai sachet. (petugasnya menyampaikan sendiri saat saya order capucino no sugar dan black americano, nggak bisa kak kalo ga pakai gula cappucinonya sudah manis soalnya tinggal seduh...trus itu ada mesin buat apa? Yaa di taruh aja disini...) tanpa ada apologize.  
 Untuk harga 23rb nett itu sangat sangat menipu..

Jenis perjalanan Liburan · Teman  
 Kamar 3,0 Layanan 1,0  
 Lokasi 4,0  
 Sorotan hotel Pemandangan yang indah ...

Sumber: [beejaybakauresort.com](http://beejaybakauresort.com)

Gambar di atas menunjukkan ulasan yang diberikan wisatawan yang telah berkunjung pada wisata BJBR Kota Probolinggo. Ulasan ini berdasarkan pengalaman yang didapatkan para wisatawan pada saat mengunjungi wisata BJBR Kota Probolinggo, ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat banyak keluhan dari wisatawan yang datang berkunjung ke BJBR Kota Probolinggo baik dari segi *Amenity*, *Accesibility* maupun *Ancillary*. *Amenity* yang ada pada wisata BJBR Kota Probolinggo, saat ini masih kurang memadai dan memerlukan perbaikan. Hal ini berdasarkan ulasan yang disampaikan oleh Setyawan dan Xangelicious yang menyebutkan bahwa seluruh bangunan yang ada pada objek wisata masih dalam kondisi yang tidak terawat, serta jembatan yang ada disepanjang area wisata sebagian sudah lapuk atau rusak. *Accesibility* menuju lokasi juga kurang mendukung dimana masih terdapat jalan yang rusak

sehingga dapat mengganggu kenyamanan pengunjung saat menuju ke wisata BJBR. Nuvrida Ika sebagai salah satu pengunjung wisata BJBR juga menyampaikan keluhan mengenai kondisi lahan parkir yang terjal. *Ancillary* atau layanan pendukung pada wisata BJBR Kota Probolinggo masih perlu diperhatikan, hal ini berdasarkan ulasan yang disampaikan oleh Amel Lia selaku pengunjung yang mendapatkan pelayanan yang tidak ramah dari pengelola objek wisata BJBR Kota Probolinggo.

Daya tarik wisata merupakan hal penting dalam minat wisatawan untuk berkunjung (Pradipta, 2021). Daya tarik yang disuguhkan oleh wisata BJBR yakni area pantai pasir putih buatan seluas 8000 meter persegi untuk wisatawan yang ingin mengadakan outbond dan jembatan kayu sepanjang 700 meter yang dapat digunakan sebagai sarana edukasi untuk mengenal ekosistem bakau BeeJay Bakau Resort. Wisatawan tidak hanya memiliki kesempatan untuk mempelajari ekosistem bakau, tetapi juga bisa menikmati berbagai spot foto *instagramable* seperti lorong seribu payung, ladang bunga matahari, dan jalur bersepeda. Selain itu juga terdapat fasilitas lain seperti bungalow resort, restoran sari laut, cafe, meeting room, dan tempat olahraga (*dispar.probolinggokota.com*, 2021). Daya tarik wisata dengan keunikan dan keindahan objek wisata akan memberikan pengalaman (*experience*) positif dibenak pengunjung.

Rageh et al. (2013:136) mendefinisikan *Customer Experience* sebagai respon internal dan subjektif dari pelanggan yang memerlukan kontak dengan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. *Customer experience*

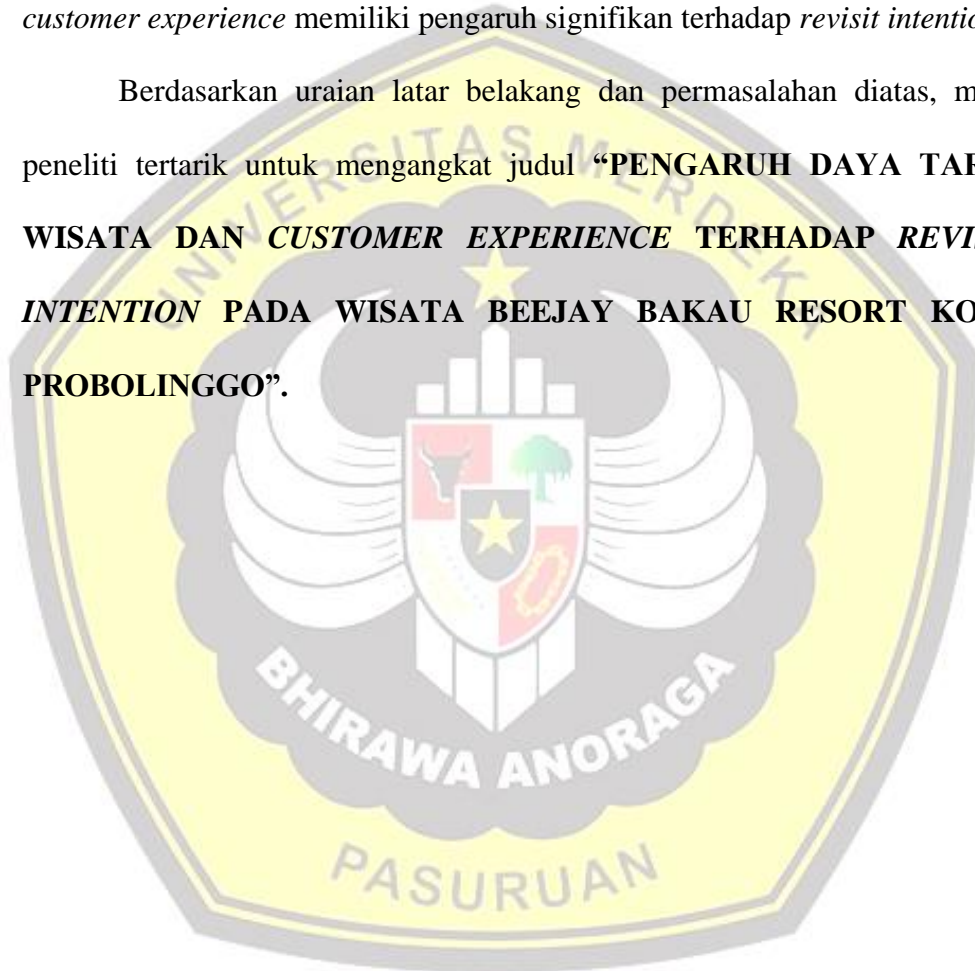
penting bagi suatu destinasi karena dapat mempengaruhi kesan dan ingatan yang dimiliki oleh pengunjung. Pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, sehingga mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Akan tetapi, berdasarkan ulasan yang ada di platform Google BeeJay Bakau Resort Probolinggo dapat dilihat bahwasannya masih banyak pengunjung yang mendapatkan *experience* negatif saat mengunjungi objek wisata BJBR, dimana pengunjung merasa tidak diterima dengan ramah oleh staf destinasi BJBR Kota Probolinggo serta kurangnya fasilitas dan pelayanan yang memadai. Hal ini tentunya akan menjadi ancaman dan pertimbangan khusus bagi pengelola Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik agar menarik minat wisatawan untuk berkunjung kembali.

Minat berkunjung kembali (*revisit intention*) adalah bentuk perilaku atau keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali, memberikan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan dan berbelanja lebih banyak dari perkiraan (Zeithaml et al., 2018). *Revisit intention* merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan sebuah destinasi wisata dalam mempertahankan pengunjungnya untuk berkunjung kembali. *Revisit intention* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu daya tarik yang disuguhkan oleh suatu destinasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Firda dan Feri (2023), Anggia Ayu Lestari (2022), Putu Winda et al., (2022) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata memiliki pengaruh

signifikan terhadap *revisit intention*.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *revisit intention* adalah *customer experience* yang dirasakan selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Annisa et al., (2020), Syamsu Rizal et al., (2020), Faiqotul (2021) menyatakan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh signifikan terhadap *revisit intention*.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA WISATA BEEJAY BAKAU RESORT KOTA PROBOLINGGO”**.



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah daya tarik wisata dan *customer experience* berpengaruh secara simultan terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo?
2. Apakah daya tarik wisata berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo?
3. Apakah *customer experience* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah daya tarik wisata dan *customer experience* berpengaruh secara simultan terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui apakah daya tarik wisata berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo.
3. Untuk mengetahui apakah *customer experience* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* pada wisata BJBR Kota Probolinggo.

#### D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain:

##### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana untuk memberikan gambaran dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan strategi pemasaran yang berhubungan dengan daya tarik wisata, *customer experience* dan *revisit intention* wisatawan.

##### 2. Bagi Univesitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan referensi khususnya pada perpustakaan Univesitas Merdeka Pasuruan.

##### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk memperluas wawasan peneliti dan menganalisis masalah-masalah aktual yang berhubungan dengan daya tarik wisata, *customer experience* dan *revisit intention* wisatawan.

##### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya, terutama yang berhubungan dengan daya tarik wisata, *customer experience* dan *revisit intention* wisatawan.