

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern, pariwisata berkembang sebagai satu diantara sektor ekonomi paling strategis dalam membangun ketahanan ekonomi nasional serta dapat mengembangkan kualitas hidup masyarakat dengan melalui berbagai aktivitas sosial yang mampu berkontribusi dalam mendorong kemajuan, kemakmuran dan kesejahteraan (Kim, 2021). Hal tersebut mendorong banyak negara untuk mengembangkan pariwisata sebagai sektor primer di samping sektor ekonomi lainnya, khususnya bagi negara-negara berkembang, termasuk Indonesia (Rahmawati et al., 2021). Potensi sumber daya alam suatu daerah merupakan sebuah peluang untuk dapat dikembangkan menjadi sebuah obyek wisata yang menarik. Pariwisata memberikan peluang yang besar untuk pertumbuhan dan perkembangan kegiatan wisata untuk meningkatkan minat wisatawan (Dessy et al., 2021).

Atraksi, aksesibilitas dan amenitas merupakan komponen penting dalam pengembangan objek wisata, sebab daya tarik utama sebuah destinasi wisata terletak pada ketiga komponen tersebut (Ismail & Rohman, 2019). Burkat dan Medlik (1986) dalam (Samira Bafadhal, 2020) bahwa daya tarik wisata, transportasi, akomodasi dan hiburan merupakan bagian dari produk pariwisata. Jumlah pengunjung sangat berpengaruh terhadap kelangsungan sektor pariwisata (Ananditya & Hidayat, 2017). Adanya penambahan jumlah wisatawan terwujud dari perasaan puas yang dirasakan pada saat berkunjung ke suatu destinasi wisata dengan berbagai atribut pariwisata yang ditawarkan (Sudarwan et al., 2021). Puas atau tidaknya seseorang mengenai suatu destinasi wisata merupakan sebuah respons terhadap daya tarik wisata yang selaras dengan harapan setelah mengunjungi. Yoeti (2013) dalam (Armal et al., 2023) dengan adanya daya tarik yang unik menjadi pilihan wisatawan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan wisatawan tercipta dengan membandingkan antara ekspektasi mereka sebelum berkunjung dengan pengalaman yang dirasakan saat berada di lokasi

wisata tersebut (Nugraha & Fallo, 2021). Dengan kata lain, kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan pengunjung saat mengunjungi daya tarik wisata, kepuasan muncul ketika harapan sesuai dengan ekspektasi.

Kepuasan pengunjung menimbulkan terbentuknya loyalitas. Loyalitas pengunjung merupakan faktor krusial dalam keberlangsungan destinasi wisata. Oleh karena itu, para pengelola destinasi wisata berupaya keras untuk mempertahankan pengunjungnya (Arianto, 2017). Menurut Indrayani & Aldino (2016) dalam (Haryono, 2017) wisatawan loyal ialah yang puas dengan produk atau layanan, dengan antusias merekomendasikannya kepada orang lain untuk menarik mereka ke daya tarik wisata. Kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh daya tarik, seperti yang dibuktikan pada studi Ester *et al* (2020) yang membuktikan secara simultan kepuasan dipengaruhi oleh daya tarik serta citra destinasi. Sebuah daya tarik wisata yang baik menambah kepuasan pengunjung, lebih lanjut meningkatkan loyalitas (A.P, 2020). Cooper dkk (1995: 81) daya tarik untuk memenuhi semua kebutuhan di suatu objek wisata, perlu memiliki empat komponen utama yaitu Atraksi (*Attraction*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Amenitas (*Amenity*) dan *Ancillary*. Berdasarkan studi terdahulu daya tarik wisata memberikan pengaruh pada kepuasan dan kepuasan berpengaruh pada loyalitas. Studi ini bertujuan untuk mengukur pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View.

Karang Potong Ocean View, yang berada di Kecamatan Sindangbarang Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Menawarkan pemandangan laut yang menakjubkan dan berbagai spot foto, berjarak sekitar 4 jam atau 115 km dengan menggunakan kendaraan pribadi. Karang Potong Ocean View menawarkan konsep wisata *selfie*, fasilitas yang ditawarkan pun beragam mulai dari area parkir, toilet, mushola, *kids playground*, kabin box, resort, restoran, *neon flex gate*, *tori gate jepang*, sangkar burung, *colloseum*, spot foto balon udara, *ocean café*, resto sawah dan berbagai spot foto lainnya. Karang Potong Ocean View mengalami peningkatan jumlah pengunjung setelah viral di media sosial tiktok. Semakin banyaknya jumlah pengunjung yang berkunjung dapat berdampak positif terhadap

daerah tujuan wisata. Berikut data jumlah kunjungan pengunjung ke Karang Potong Ocean View Tahun 2022-2023.



Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Karang Potong Ocean View Tahun 2022-2023

Gambar 1.1 mengindikasikan bahwa jumlah pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Karang Potong Ocean View dari tahun 2022-2023 mengalami penurunan dan fluktuatif. Jumlah kunjungan terbanyak yaitu dengan jumlah 61.764 wisatawan pada bulan Juli 2023 kenaikan tersebut dikarenakan masa libur sekolah, kemudian pada bulan September 2023 jumlah pengunjung menurun drastis karena jumlah kunjungan hanya berkisar 173 pengunjung. Penurunan dan fluktuatif kunjungan menunjukkan bahwa perlu peningkatan kualitas produk untuk memenuhi ekspektasi pengunjung. Selain adanya penurunan jumlah pengunjung, terdapat peningkatan ulasan negatif mengenai Karang Potong Ocean View pada tahun 2022-2023. Tabel dibawah ini menunjukkan peningkatan ulasan negatif dari tahun 2022 sampai tahun 2023.

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Google Review di Karang Potong Ocean View Tahun 2022-2023

| Ulasan Negatif | | |
|----------------|------|------|
| Tahun | 2022 | 2023 |
| Jumlah | 8 | 17 |

| | | |
|------------|----|-----|
| Persentase | 8% | 17% |
|------------|----|-----|

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Tabel 1.1 melampirkan rincian jumlah ulasan negatif pada objek wisata Karang Potong Ocean View dari tahun 2022 sampai 2023. Terlihat bahwa terdapat kenaikan jumlah ulasan negatif terhadap daya tarik wisata. Pada tahun 2022 terdapat sebesar 8% ulasan negatif sedangkan pada tahun 2023 ulasan negatif mengalami kenaikan menjadi sebesar 17%. Dengan adanya peningkatan persentase ulasan negatif di Karang Potong Ocean View dapat dinyatakan bahwa banyak pengunjung yang berkunjung merasa tidak nyaman terkait daya tarik wisata yang ditawarkan. Selain itu, terdapat keluhan yang dirasakan oleh pengunjung berdasarkan 100 ulasan terbaru dalam rentang waktu tahun 2023 sampai februari tahun 2024 di situs *google maps* sebagai berikut:

Tabel 1. 2 100 Ulasan Terbaru Keluhan Pengunjung

| Keluhan | Persentase |
|------------------|------------|
| Aktivitas wisata | 13% |
| Restoran | 17% |
| Akses jalan | 24 % |
| Tempat teduh | 36% |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 melampirkan rincian 100 ulasan terbaru mengenai keluhan yang dirasakan pengunjung saat berada di objek wisata Karang Potong Ocean View dalam rentang waktu 2023 sampai februari 2024 bahwa terdapat 13% keluhan pengunjung mengenai aktivitas yang hanya menawarkan spot foto saja, 17 % keluhan mengenai restoran banyak yang tutup sehingga pengunjung kesulitan untuk membeli makanan, 24% keluhan mengenai akses jalan karena masih terdapat jalanan yang rusak, jalanan berkelok dan ekstrim karena minim penerangan. 36% keluhan mengenai minimnya tempat teduh sehingga pengunjung merasakan tidak nyaman saat berada di lokasi wisata.

Ulasan pada laman *google review* Karang Potong Ocean View terdapat ulasan positif dan negatif, beberapa ulasan negatif telah disebutkan sebelumnya. Apabila pengelola tidak memperhatikan keluhan pengunjung dan tidak berupaya

meningkatkan kualitas daya tarik wisata, maka kepuasan pengunjung akan menurun. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan dan reputasi buruk bagi destinasi wisata. Hal tersebut menjadi alasan penulis meneliti mengenai daya tarik wisata di Karang Potong Ocean View, dampaknya pada kepuasan pengunjung dan loyalitas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Wisatawan Di Karang Potong Ocean View Cianjur”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berlandaskan dasar latar belakang, berikut rumusan permasalahan pada penelitian ini:

1. Bagaimana daya tarik wisata, kepuasan dan loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View?
2. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Karang Potong Ocean View?
3. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View?
5. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan serta loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View?

1.3 Tujuan Penelitian

Melihat latar belakang diatas serta rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis daya tarik, kepuasan dan loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View.
2. Menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Karang Potong Ocean View.
3. Menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View.

4. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View.
5. Menganalisis pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan serta loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat studi ini sebagaimana tujuan yang hendak diraih:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian bertujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang pariwisata, serta memberikan pengetahuan kepada penulis dan publik tentang ilmu pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Penelitian bertujuan guna dapat meningkatkan pemahaman serta pengetahuan terkait pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas wisatawan di Karang Potong Ocean View Cianjur, memberikan wawasan bagi semua pihak yang terlibat sebagai suatu informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian dari penelitian ini.

Bab 2

Berisi teori-teori yang mendukung dalam penelitian, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

Bab 3

Bagian langkah-langkah dalam penelitian terdiri dari desain, lokasi penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, jenis dan sumber data, variabel, instrumen penelitian, uji instrumen dan analisis data.

Bab 4

Bagian hasil penelitian, berisi temuan dan bahasan dari data yang telah diperoleh selama proses penelitian.

Bab 5

Bagian hasil akhir dalam pembahasan analisis penelitian yang dilakukan serta saran yang direkomendasikan penulis.