

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata kini diposisikan sebagai komponen utama dalam struktur perekonomian, karena peranannya tidak hanya terbatas pada peningkatan aktivitas ekonomi domestik, tetapi juga pada kontribusinya yang signifikan terhadap penerimaan devisa negara. Sektor ini tidak hanya mendukung perkembangan ekonomi, tetapi juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja serta mempercepat pembangunan infrastruktur di berbagai wilayah (Fadilla, 2024). Seiring dengan berkembangnya industri pariwisata, tata kelola yang optimal berpotensi memberikan kontribusi positif bagi perekonomian nasional dan daerah. Selain itu, dapat membuka peluang usaha disektor transportasi, perhotelan, perdagangan, dan UMKM.

Menghadapi dinamika yang terus berkembang dalam industri pariwisata, pengelolaan yang optimal dan berkelanjutan sangat diperlukan agar destinasi wisata dapat bersaing di pasar nasional maupun internasional. Pengelolaan yang efektif dapat menarik lebih banyak wisatawan sekaligus menjaga kelestarian lingkungan serta budaya lokal. Dengan demikian, menjaga dan mengembangkan kearifan budaya lokal perlu mendapat perhatian khusus guna menciptakan kesan berwisata yang tak terlupakan dan memberikan dampak positif jangka panjang bagi warga setempat (Kemenparekraf, 2023).

Terletak di wilayah Asia Tenggara, Indonesia dikenal sebagai negara maritim karena terdiri atas ribuan pulau yang dikelilingi oleh perairan luas, dengan jumlah pulau 17.000, membentang luas dari wilayah barat Sabang sampai ujung timur Merauke. Negara ini dikenal karena kaya akan keindahan alam dan budaya yang luar biasa, menjadikannya negara dengan potensi pariwisata yang beragam, serta memiliki berbagai destinasi menarik yang tersebar di berbagai wilayah (LSPR, 2023). Merujuk pada publikasi yang diterbitkan oleh

Kementerian Kelautan dan Perikanan menunjukkan bahwa Indonesia memiliki 20.87 juta hektar kawasan konservasi perairan, pesisir, dan berbagai pulau kecil, sehingga memiliki potensi daya tarik yang besar yakni wisata bahari.

Wisata bahari yang berpotensi dikembangkan merupakan bagian dari kategori atraksi wisata bagi wilayah dengan kekayaan alam laut atau pantai. Jenis wisata ini berpotensi untuk dipertimbangkan sebagai alternatif guna menunjang peningkatan penerimaan ekonomi suatu kawasan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Adhiyaksa & Sukmawati, 2021), keberadaan wisata bahari memberikan pengaruh yang berarti terhadap kondisi ekonomi masyarakat setempat, yang tercermin dari peningkatan ketersediaan lapangan kerja. Kehadiran atraksi wisata membuat sumber penghidupan warga berubah. Oleh karena itu, jenis wisata ini memiliki potensi besar bagi peningkatan ekonomi daerah.

Satu diantara wilayah yang menyimpan potensi pariwisata yang cukup menjanjikan adalah Kota Tegal (Disporapar Jawa Tengah, 2022). Kota Tegal atau yang dikenal dengan “Kota Bahari” memiliki keindahan pantai dan kekayaan budaya baharinya, serta memiliki potensi pariwisata bahari yang besar. Beragam aktivitas laut, kuliner khas, dan pelabuhan bersejarah yang ada dapat menawarkan pengalaman wisata yang unik bagi para wisatawan yang ingin menikmati pesona laut serta budaya bahari. Dengan berbagai potensi tersebut, pemerintah daerah bersama pengelola destinasi terus berupaya meningkatkan kualitas pariwisata melalui perbaikan infrastruktur, promosi, dan pengelolaan fasilitas wisata untuk meningkatkan daya saing dan menarik lebih banyak wisatawan.

Sebuah destinasi wisata dapat dikatakan berhasil tidak hanya berdasarkan jumlah pengunjung yang datang karena keindahan alam atau keberagaman budayanya, tetapi juga dari persepsi kepuasan yang dialami oleh para wisatawan (Maharani et al., 2024). Wisatawan dengan tingkat kepuasan tinggi cenderung memberikan ulasan positif, merekomendasikan destinasi kepada orang lain, dan berpotensi untuk mengunjungi kembali (Hasanah & Wantara, 2024). Sebaliknya, jika merasa kurang puas, dapat menurunkan reputasi objek wisata dan mengurangi minat kunjungan di masa depan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan wisatawan menjadi hal krusial dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan pariwisata, khususnya di Kota Tegal yang sedang berupaya mengembangkan sektor ini.

Pengalaman positif yang dirasakan pengunjung di suatu objek wisata memengaruhi kecenderungan mereka untuk kembali berwisata. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan adalah daya tarik destinasi, kondisi lingkungan, kemudahan akses, harga, serta ketersediaan fasilitas dasar (Viola & Ginting, 2022). Hal ini berarti, kepuasan menjadi penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan sesuai dengan harapan mereka, sehingga pengelola objek wisata perlu memastikan bahwa faktor ini dipertimbangkan dan dikelola dengan baik.

Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung ketika melakukan kegiatan berwisata yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Terdapat beberapa aspek yang harus dimiliki oleh objek wisata, yaitu sarana pokok, fasilitas penunjang, dan fasilitas tambahan, yang memiliki berperan dalam mendorong kelancaran operasional destinasi (Febrianti et al., 2024). Ketidaktersediaan fasilitas yang memadai membuat aktivitas berwisata menjadi kurang optimal (Taning et al., 2022). Jadi, peningkatan kualitas dan ketersediaan fasilitas dapat memperkuat daya saing destinasi, menarik lebih banyak pengunjung, dan mendukung keberlanjutan pariwisata. Namun, setiap destinasi menghadapi tantangan yang berbeda, seperti perawatan fasilitas dan kapabilitas tenaga kerja dalam menunjang pemberian pelayanan yang sesuai standar mutu.

PAI atau Pantai Alam Indah merupakan destinasi wisata unggulan yang terletak di pesisir utara Kota Tegal, Jawa Tengah, dengan lokasi strategis di dekat pusat kota. Objek wisata ini dikenal memiliki keindahan alam dengan menyajikan panorama bahari yang menjadi salah satu komponen utama dalam menarik pengunjung. Beragam aktivitas dapat dilakukan di Pantai Alam Indah, seperti menikmati kuliner, jogging, berjalan santai, menikmati pemandangan pantai di pagi dan sore hari, serta mencoba wahana air seperti *banana boat*. Selain itu, kawasan Pantai Alam Indah juga sering digunakan sebagai lokasi berbagai acara

budaya dan festival hiburan yang diselenggarakan oleh berbagai komunitas dan cocok untuk rekreasi bersama keluarga maupun teman. Dengan berbagai fasilitas dan atraksi wisata yang menjadi daya tariknya, pantai ini memiliki prospek yang menjanjikan apabila dikelola secara terencana dan berkelanjutan, mengingat banyaknya jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung.

Informasi jumlah wisatawan yang berkunjung berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kota Tegal, disajikan dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Pantai Alam Indah (2021-2024)

No.	Bulan & Tahun	Jumlah Wisatawan
1.	Januari-Desember 2021	334.303
2.	Januari-Desember 2022	514.419
3.	Januari-Desember 2023	533.255
4.	Januari-Desember 2024	567.214

Sumber: Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Tegal (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, tersaji informasi yang mengindikasikan tingkat kunjungan wisatawan ke destinasi Pantai Alam Indah pada empat tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Meskipun objek wisata ini memiliki potensi yang besar dan terus menarik kunjungan wisatawan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan observasi awal secara langsung maupun tinjauan di platform google, pengelola Pantai Alam Indah dihadapkan pada masalah yang cukup signifikan, yaitu keluhan dari wisatawan seperti fasilitas yang kurang terawat, kurangnya kebersihan, kualitas pelayanan yang kurang mendukung, dll. Hal ini dipengaruhi oleh tingginya angka kunjungan tidak hanya diiringi dengan tingkat kepuasan yang optimal. Fenomena ini menunjukkan bahwa walaupun minat kunjungan tinggi, terdapat beberapa faktor lain yang memengaruhi seperti; kemudahan akses transportasi, lokasi yang strategis, promosi yang insentif, serta pilihan destinasi yang terbatas, sehingga, banyak wisatawan yang merasa bahwa pengalaman yang didapatkan belum sesuai dengan harapan mereka.

Adanya kontradiksi antara meningkatnya jumlah kunjungan dengan keluhan pengunjung menunjukkan bahwa volume wisatawan tidak selalu mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang disediakan. Pengelola destinasi berhasil menarik

wisatawan dengan jumlah besar, akan tetapi hasilnya belum optimal dalam menyediakan fasilitas yang memadai, sehingga berdampak pada kepuasan pengunjung. Fasilitas merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan wisata yang secara langsung berkontribusi terhadap kenyamanan wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus terhadap peningkatan kualitas fasilitas wisata yang lebih baik dan beragam. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mendukung keberlanjutan destinasi dan memperbaiki kualitas fasilitas guna menciptakan kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini perlu diteliti agar menjadi acuan bagi destinasi lainnya untuk mengetahui berbagai faktor fasilitas yang dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan yang memengaruhi kepuasan mereka ketika berwisata.

Ketersediaan sarana prasarana yang lengkap dan layak berperan sebagai elemen penting dalam menentukan kesuksesan suatu destinasi wisata dalam menghadapi persaingan dengan objek wisata lainnya. Apabila suatu destinasi wisata menyediakan fasilitas yang lengkap, hal tersebut dapat menciptakan pengalaman berwisata yang menyenangkan memenuhi ekspektasi wisatawan ketika berkunjung. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Ardiansyah & Febrianti, 2024), yang berjudul *Pengaruh Fasilitas dan Keamanan Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Berkunjung di Wana Wisata Batu Kuda Cibiru Wetan Bandung*. Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil menemukan bahwa variabel prasarana dan keamanan wisatamemiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang memadai dan keamanan yang terjamin mampu meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi.

Sebagai tindak lanjut dari pembahasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Pantai Alam Indah Tegal*. Penelitian ini menjadi penting mengingat adanya keterbaruan dan keunggulan dari segi urgensi secara spesifik dan objek yang dikaji. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana fasilitas wisata memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang

berkunjung ke Pantai Alam Indah. Hasil penelitian diharapkan memberikan solusi kepada pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas yang terawat dan lebih lengkap, sehingga mampu meningkatkan daya saing destinasi, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Menindaklanjuti pemaparan pada bagian latar belakang, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini antara lain:

1. Seberapa besar pengaruh kondisi dan fungsi fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Pantai Alam Indah Tegal?
2. Seberapa besar pengaruh kemudahan dalam memberikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Pantai Alam Indah Tegal?
3. Seberapa besar pengaruh kelengkapan dan kebersihan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Pantai Alam Indah Tegal?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Pantai Alam Indah Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditetapkan tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kondisi dan fungsi fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kemudahan dalam memberikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kelengkapan dan kebersihan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Pantai Alam Indah Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dirasakan oleh pihak-pihak berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Temuan dalam penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis sebagai penguatan kompetensi akademik dan bermanfaat bagi pembaca sebagai acuan penelitian lanjutan terkait pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

- a. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan evaluasi dalam perencanaan pengembangan suatu destinasi dan menjadi arah dalam meningkatkan kualitas fasilitas wisata yang lebih baik di masa mendatang.

- b. Bagi Pengelola

Sebagai rujukan bagi pengelola untuk dapat mengevaluasi destinasi wisata dengan meningkatkan kualitas fasilitas yang memadai agar meningkatkan pengalaman berwisata yang memuaskan, sehingga dapat mempertahankan jumlah pengunjung dan mampu bersaing dengan destinasi lainnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada ruang lingkup yang membahas pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Alam Indah, Tegal. Pemilihan Pantai Alam Indah didasarkan pada potensinya yang cukup besar, letaknya yang strategis dekat dengan pusat pemerintahan kota, serta tingkat kunjungan wisatawan yang lebih tinggi dibandingkan destinasi lainnya di Kota Tegal.

Cakupan penelitian meliputi identifikasi dan analisis kualitas fasilitas wisata yang terdiri dari 3 indikator seperti kondisi dan fungsi, kemudahan,

kelengkapan dan kebersihan, serta bagaimana elemen-elemen tersebut memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan khususnya di objek wisata Pantai Alam Indah Tegal.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, di mana instrumen kuesioner diberikan kepada wisatawan, baik lokal maupun mancanegara, yang memiliki pengalaman berkunjung ke Pantai Alam Indah Tegal. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 25 untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam penelitian ini. Selain itu, mengidentifikasi indikator mana yang memiliki nilai signifikan tertinggi dan terendah terhadap kepuasan wisatawan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola destinasi dan pihak-pihak terkait dalam merancang strategi untuk mempertahankan kunjungan wisatawan, menarik lebih banyak pengunjung, serta meningkatkan penyediaan fasilitas wisata yang lebih berkualitas dan beragam.