

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara kepulauan yang memiliki banyak keindahan alam yang dapat dimanfaatkan sebagai potensi pariwisata yang menarik untuk dikunjungi wisatawan. Kunjungan wisatawan ketempat wisata mempunyai dampak ekonomi kepada daerah tujuan wisata yang dikunjungi. Dampak baik secara langsung adalah dengan adanya kunjungan wisatawan maka akan menciptakan permintaan terhadap fasilitas-fasilitas yang berkaitan dengan jasa industri pariwisata seperti villa, hotel/losmen, rumah makan, sarana angkutan/travel dan jenis hiburan lainnya, dengan adanya kegiatan pemenuhan kebutuhan wisatawan ini akan meningkatkan pendapatan masyarakat, Yoeti (1999).

Kontribusi pariwisata terhadap perekonomian menjadi catatan penting untuk pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah, karena pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik di bidang infrastruktur maupun aspek lainnya agar wisatawan merasa nyaman dan mau untuk berkunjung kembali. Upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui pengembangan dan memanfaatkan potensi wisata setiap daerah, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Pengembangan pariwisata juga dilakukan di Provinsi Maluku Utara khususnya Kabupaten Halmahera Selatan. Ibu kota Kabupaten Halmahera Selatan terletak di Kota Labuha dengan luas wilayah 8.779,32 km<sup>2</sup> memiliki objek wisata dan daya tarik yang merupakan pendorong datangnya wisatawan ke tempat tujuan objek wisata. Objek dan daya tarik wisata yang terkenal dari

Kabupaten Halmahera Selatan memiliki wisata pantai, wisata bahari dan wisata budaya. Tempat wisata bahari yang terkenal adalah Pulau Nusa Ra dengan keindahan pantai dan lautnya yang mengundang wisatawan untuk berkunjung dan menyelam (*diving*). Tempat wisata budaya yang terkenal adalah Benteng *Bernaveld* Amasing. (Wikipedia,2021).

Pulau Nusa Ra merupakan sebuah pulau yang dikhususkan sebagai kawasan wisata bahari. Pulau ini memiliki luas kurang lebih 30 hektar. Pulau Nusa Ra ini sangatlah mempesona, pantainya yang sangat indah memukau dan unik, terbentang laut yang jernih bergradasi biru toska dengan gelombang yang sangat jelas. Selain dapat menikmati keindahan pantai dan suasana alamnya wisatawan dapat menikmati keindahan bawah laut dan hamparan batu karang yang sangat indah dengan cara *snorkeling* atau *diving* (Ralie,2017).

Pitana & Gayatri (2005) dalam Kudsyarte (2019) mengungkapkan daya tarik wisata merupakan faktor utama wisatawan berkunjung ke suatu destinasi. Ismayanti (2009) dalam Irawan (2017) juga memaparkan bahwa daya tarik wisata merupakan fokus utama penggerak pariwisata di sebuah destinasi. Daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Oleh karena itu, setiap destinasi yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan mampu menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung.

Jumlah wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Pulau Nusa Ra dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan Domestik Ke Destinasi Wisata Pulau Nusa Ra Tahun 2017-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2017	986 pengunjung
2018	1015 pengunjung
2019	401 pengunjung
2020	300 pengunjung

*Sumber: Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Labuha, 2020*

Berdasarkan tabel 1.1, Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pulau Nusa Ra dari tahun 2017 hingga 2018 dari 986 pengunjung hingga 1015 pengunjung, namun menurun pada tahun 2019 hingga tahun 2020 menjadi 401 pengunjung hingga 300 pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pengunjung objek wisata Pulau Nusa Ra mengalami penurunan setiap tahunnya walaupun daya tarik dan fasilitas yang disediakan saat ini tergolong baik.

Destinasi wisata Pulau Nusa Ra diharapkan dapat menarik wisatawan yang akan berkunjung dan mau berkunjung kembali. Dalam hal ini, pemerintah dan masyarakat sekitar harus berperan aktif untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dengan memberikan pelayanan yang baik untuk menghasilkan nilai pengunjung dimana semakin tinggi nilai konsumen menyebabkan semakin tinggi nilai kepuasan konsumen dan akan berpengaruh pada minat berkunjung kembali.

Minat berkunjung kembali sangat sulit untuk dilakukan karena keinginan wisatawan berlibur adalah selera masing-masing yang tentunya akan berbeda-beda. Pengambilan keputusan untuk berkunjung juga sangat dipengaruhi oleh beberapa objek wisata yang sejenis. Kesiediaan membeli akan dipengaruhi oleh faktor pengalaman nyata maupun harapan kepuasan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa begitu juga dalam memilih produk jasa pariwisata.

Basiya dan Rozak (2012) menyatakan bahwa minat berkunjung kembali adalah keadaan mental seseorang yang menggambarkan rencana untuk dapat melakukan beberapa tindakan dalam jangka waktu tertentu dengan fasilitas dan tempat menarik yang ditawarkan dan disediakan oleh sebuah tempat wisata.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, Tjiptono (2001). Fasilitas wisata adalah sarana atau prasarana yang memudahkan wisatawan dalam kegiatan berlibur yang telah disediakan oleh kawasan wisata tersebut. Peluang wisatawan datang ke pulau Nusa Ra sangat terbuka sebab akses ke pulau Nusa Ra cukup baik meskipun masih dalam proses pembangunan dan pengembangan. Fasilitas yang baik akan dapat membentuk persepsi dimata pengunjung. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut, juga diharapkan dapat membuat pengunjung merasa nyaman dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Adapun perbedaan pulau Nusa ra dengan wisata lain salah satunya dengan pantai Dermaga Merah (Sibela *Beach*) yang juga sama-sama begitu populer dikalangan masyarakat sebagai berikut:

### Gambar 1.1 Perbedaan Pulau Nusa Ra dan Pantai Sibela

**Pantai Sibela**



**Pulau Nusa Ra**



*Sumber : Data peneliti, 2021*

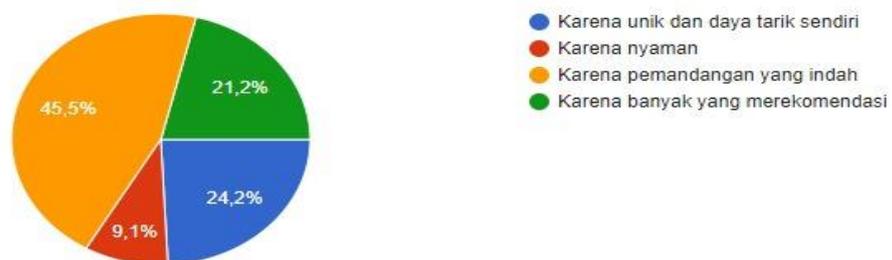
Pulau Nusa Ra merupakan sebuah pulau yang letaknya berada di sekitar Pulau Bacan. Pulau Nusa Ra memiliki sebuah pantai pasir putih dengan pemandangan alam yang sangat indah dan memiliki bawah laut yang cukup indah untuk dinikmati oleh para wisatawan. Pulau Nusa Ra sendiri memiliki arti berdasarkan bahasa lokal Nusa artinya Pulau dan Ra artinya besar jadi Nusa Ra ialah pulau yang besar.

Pantai Dermaga Merah (Sibela Beach) merupakan sebuah pantai kecil dengan bangunan dermaga dengan keindahan alam yang sangat indah. Dermaga merah menjadi salah satu objek wisata yang sangat sering dikunjungi oleh para wisatawan sekitar dikarenakan akses untuk menuju kesana sangat mudah dan sudah di kelolah dengan cukup baik.

Kedua objek wisata ini sama-sama memiliki daya tarik tersendiri untuk menarik wisatawan untuk berkunjung dan sudah dikelola oleh pemerintah setempat. Akan tetapi sarana dan prasarana yang ada pada kedua objek wisata ini belum sepenuhnya memadai.

Adapun untuk mengetahui lebih lanjut, peneliti mengadakan mini riset bertujuan untuk mengetahui fenomena yang terjadi. Mini riset ini dilakukan dengan 33 orang responden yang merupakan pengunjung domestik yang pernah berkunjung di Pulau Nusa Ra sebanyak 1 kali. Hasil mini riset yang dilakukan peneliti sebagai berikut :

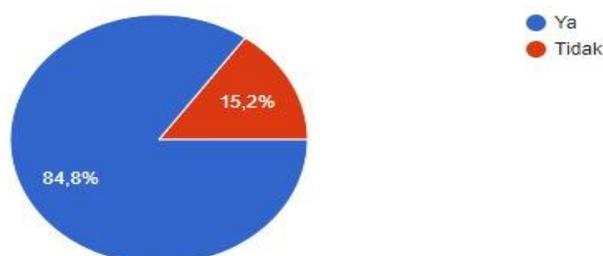
**Gambar 1.2 Faktor Pengunjung Mengunjungi Pulau Nusa Ra Lebih Dari 1 Kali**



Sumber: Data olahan peneliti (2021)

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa beberapa faktor mereka mengunjungi pulau Nusa Ra sampai lebih dari 1 kali. Dari survey di atas, pemandangan yang indah menjadi tertinggi di antara faktor lain yaitu sebanyak 45.5% atau 14 orang yang memilih ini. Sedangkan, 21.2% atau 7 orang yang memilih karena banyak merekomendasikan sehingga mereka datang ke pulau Nusa Ra. Opsi lain yaitu 24.2% atau 9 orang memilih pulau Nusa Ra memiliki daya tarik tersendiri dan 9.1% atau 3 orang tersisa memilih karena nyaman dengan pulau Nusa Ra ini.

**Gambar 1.3 Pendapat Responden Tentang Keputusan Berkunjung Pulau Nusa Ra Dengan Objek Wisata Lain**



Sumber: Data olahan peneliti (2021)

Selanjutnya, pada gambar 1.3 menjelaskan pendapat responden atas pulau Nusa Ra dengan pernyataan jika dihadapkan pilihan pulau Nusa Ra dengan objek wisata lain apakah akan memilih Pulau Nusa Ra sebagai pilihan utama untuk objek wisata yang akan dikunjungi kembali. Jawaban responden dengan 30 orang atau 84.8% yang memilih setuju untuk berkunjung kembali, sedangkan 3 orang atau 15.2% yang memilih tidak akan berkunjung ke pulau Nusa Ra kembali.

Penelitian ini juga mengacu pada beberapa penelitian terdahulu, terdapat hasil yang berbeda, pada penelitian Zai (2017) menyatakan bahwa daya tarik wisata, pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali, pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang sedangkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia (2017) menyatakan bahwa daya tarik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Objek Wisata Pulau Nusa Ra)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah daya tarik wisata pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali ?

2. Apakah fasilitas layanan yang ada di Pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali ?
3. Apakah daya tarik wisata yang ada di Pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan ?
4. Apakah fasilitas layanan yang ada di Pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan ?
5. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali?
6. Apakah daya tarik wisata yang ada di Pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan?
7. Apakah fasilitas layanan yang ada di Pulau Nusa Ra berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan?

### **1.3 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh daya tarik wisata di Pulau Nusa Ra terhadap minat berkunjung kembali
2. Menganalisis pengaruh fasilitas layanan Pulau Nusa Ra terhadap minat berkunjung kembali
3. Menganalisis daya tarik wisata di Pulau Nusa Ra terhadap kepuasan wisatawan
4. Menganalisis pengaruh fasilitas layanan di Pulau Nusa Ra terhadap kepuasan wisatawan
5. Menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap minat berkunjung kembali

6. Menganalisis daya tarik wisata di Pulau Nusa Ra terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan
7. Menganalisis fasilitas layanan yang ada di Pulau Nusa Ra terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keragaman ilmu manajemen khususnya di bidang perilaku konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman berkaitan dengan daya tarik wisata, fasilitas layanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel mediasi.

- b. Bagi Instansi

Sebagai masukan untuk Dinas Pariwisata agar memperluas jangkauan pemasarannya, terutama dalam daya tarik wisata, fasilitas layanan, dan kepuasan wisatawan sehingga dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali terhadap objek wisata.