

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah kegiatan kelompok maupun individu dalam berwisata yang berlangsung di luar rumah seseorang selama lebih dari 24 jam. Menurut Richardson dan Flicker dalam (Marlina, 2019) pariwisata adalah jenis perjalanan ketika orang pergi ke tempat-tempat di luar lingkungan mereka dan tinggal di sana untuk sementara waktu, biasanya tidak lebih dari setahun, untuk mengurus urusan bisnis, kebutuhan pribadi, dan kewajiban lainnya. Pariwisata Indonesia kini tumbuh menjadi sektor jasa yang bertujuan untuk menarik wisatawan dan memberikan pelayanan prima kepada mereka. Sektor wisata menjadi salah satu sumber penghasilan pemerintah daerah, karena memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat penyerapan tenaga kerja disuatu negara, pemerataan peluang usaha, mendukung pemerataan pembangunan nasional, dan retribusi dalam hal perolehan devisa.

Kekayaan alam Indonesia, keragaman budaya, dan adat istiadat yang menjadi modal utama pariwisata yang memiliki peran esensial dalam pembangunan negara sebagai alternatif sumber pendapatan devisa sektor pariwisata. Untuk menikmati suatu destinasi wisata, wisatawan membutuhkan berbagai kebutuhan dan fasilitas untuk sepenuhnya menikmati liburan mereka. Kebutuhan tersebut meliputi penginapan, layanan makanan dan minuman, serta transportasi untuk mengantar wisatawan antar lokasi. Berdasarkan hal tersebut komponen destinasi wisata 4A

(*attraction, accessibility, amenity, ancillary service*) memainkan fungsi yang esensial dalam meningkatkan jumlah pengunjung ke daerah tujuan wisata.

Komponen penting dalam pertumbuhan destinasi wisata adalah objek wisatanya. Objek wisata yang baik dapat memberikan pengalaman prima kepada calon pengunjung tentang tempat tersebut dan mendorong mereka untuk berkunjung kembali. Citra positif objek wisata akan meningkat jika pengunjung merasakan kepuasan selama berkunjung, hal ini yang akan mendorong mereka untuk merekomendasikannya kepada calon pengunjung lainnya. Semakin maksimal manajemen destinasi wisata maka jumlah konsumsi wisatawan akan optimal dan berdampak pada berkembangnya perekonomian masyarakat lokal pada daerah tersebut. Pengorganisasian daerah tujuan wisata yang sempurna terlihat dari atraksi, akses, fasilitas atau pelayanan, dan organisasi pariwisata (Ashartono dkk., 2018). Fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan merupakan salah satu faktor penting dalam pertumbuhan pariwisata. Tidak jarang wisatawan melakukan perjalanan ke suatu lokasi, wilayah, atau negara karena kemudahan akses dan fasilitas yang tersedia di sana.

Banyaknya wisatawan yang datang berkunjung untuk menikmati keindahan daya tarik wisata umumnya merupakan salah satu parameter keberhasilan pengelola daya tarik wisata. Semakin banyak jumlah kunjungan wisatawan semakin maksimal juga manajemen pengelolaan pariwisata. Minat kunjung ulang merupakan suatu bentuk kepuasan yang akan memotivasi kunjungan di masa mendatang, sehingga akan menumbuhkan rasa loyalitas terhadap pelanggan (Fatimah, 2019). Minat berkunjung kembali akan tumbuh ketika sebuah daerah tujuan wisata dinilai positif

oleh wisatawan, penilaian ini terutama mengenai komponen destinasi wisata 4A. Atraksi, aksesibilitas, penginapan, hingga pelayanan lain yang ditawarkan oleh suatu objek wisata merupakan aspek yang biasanya mengundang kunjungan wisatawan ke daerah tersebut. Aspek infrastruktur destinasi diibaratkan sebagai penentu vital wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata dan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi dan menentukan apakah mereka akan kembali. Chen & Chen, 2010 dalam (Millenia dkk., 2021).

Salah satu daerah tujuan wisata potensial Indonesia adalah Bali. Bali merupakan sebuah pulau di Indonesia bagian tengah yang dikenal sebagai *the island of paradise* dikarenakan banyaknya peluang wisata yang menarik, yang meliputi wisata alam, seni, dan budaya serta berbagai macam kuliner tradisional. Bali memiliki 8 kabupaten dan 1 kotamadya di mana masing-masing dari delapan kabupaten dan satu kotamadya di Bali memiliki karakter dan khasnya masing-masing. Salah satu kabupaten di Bali dengan berbagai ciri khas yang dapat dimanfaatkan untuk pariwisata adalah Kabupaten Buleleng, yang menawarkan peluang untuk wisata alam, sejarah, spiritual, dan budaya. Kabupaten Buleleng sering dikenal dengan wisata nyegara gunungnya dikarenakan Kabupaten Buleleng memiliki banyak perbukitan serta pantai yang berdampingan secara langsung sehingga memiliki prospek yang begitu besar untuk berkembang sebagai objek wisata.

Saat ini terdapat 3 (tiga) kawasan pariwisata di Kabupaten Buleleng, sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9 tahun 2013 tentang rencana tata ruang wilayah Kabupaten Buleleng tahun 2013-2033 kawasan pariwisata

Kabupaten Buleleng yaitu: 1) kawasan Pariwisata Kalibukbuk, 2) kawasan Pariwisata Batu Ampar dan 3) kawasan Pariwisata Air Sanih. Dari ketiga kawasan pariwisata tersebut, kawasan pariwisata Kalibukbuk adalah kawasan wisata yang memiliki peluang besar bagi pariwisata Kabupaten Buleleng, sebab lokasinya yang tepat di jalur yang menghubungkan Gilimanuk (Pulau Bali dan Jawa) hingga kota Kabupaten Buleleng (Kota Singaraja).

Pantai Lovina yang terletak tepat di Jalan Binaria di Desa Kalibukbuk, Kabupaten Buleleng, adalah objek wisata paling dikenal di kawasan pariwisata Kalibukbuk. Menurut peraturan Bupati Buleleng nomor 51 tahun 2017 tentang perubahan kedua atas peraturan Bupati nomor 32 tahun 2014 tentang penetapan daya tarik wisata Kabupaten Buleleng tanggal 18 Agustus 2017. Pantai Lovina ditetapkan menjadi daya tarik wisata alam. Pantai ini menyuguhkan panorama keindahan alam berupa pantai dengan pasir pantai yang hitam, ombak yang kalem, dan pemandangan alam bawah laut yang indah. Wisatawan bisa menikmati aktivitas wisata bahari seperti *snorkeling* dan *diving* serta Pantai Lovina sangat dikenal dengan suguhan atraksi lumba-lumba liar di tengah laut (Putra Danendra, 2020). Hal tersebut merupakan daya tarik yang khas dan unik bagi wisatawan lokal maupun wisatawan asing selama berkunjung yang ditunjukkan dengan data jumlah kunjungan wisatawan di Pantai Lovina pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pantai Lovina

No	Tahun	Jumlah Wisatawan		Total
		Domestik	Mancanegara	
1	2018	30.773	30.965	61.738
2	2019	33.988	23.639	57.627
3	2020	7.117	5.830	12.947
4	2021	12.924	893	13.817
5	2022	82.295	728	83.023
Total		167.097	62.055	229.152

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat kedatangan wisatawan ke Pantai Lovina mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya terus mengalami penurunan khususnya pada wisatawan mancanegara pada lima tahun terakhir. Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2018 sebesar 61.738, kemudian tahun 2019 sebesar 57.627, pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis yakni sebanyak 12.947 karena adanya pandemi Covid-19, dalam keadaan tersebut industri pariwisata terpaksa berhenti beroperasi akibat pandemi Covid-19. Hal ini juga terjadi pada kawasan pariwisata Lovina, selama pandemi banyak hotel, restoran, dan tempat wisata lainnya terpaksa ditutup. Kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan kembali sebanyak 13.817 serta pada tahun 2022 mendapatkan kunjungan terbesar dalam periode 5 tahun terakhir yakni hingga 83.023 wisatawan.

Jika komponen destinasi wisata 4A mampu terpenuhi dengan maksimal di suatu objek wisata maka upaya untuk meningkatkan kunjungan wisatawan dapat berjalan dengan baik. Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, faktanya fenomena terkait kekurangan daya tarik wisata yang ada di Pantai Lovina masih masif ditemukan khususnya jika dilihat dari komponen 4A yakni keadaan jalan yang berlubang dan menyimpan genangan air ketika hujan, pelayanan informasi

bagi wisatawan tidak beroperasi secara maksimal, belum ditetapkannya mengenai harga jual tiket masuk yang baik bagi wisatawan domestik dan mancanegara, belum optimalnya penataan infrastruktur penunjang wisata, hal tersebut menjadikan wisatawan tidak nyaman selama berkunjung.

Pantai Lovina berada di Bali Utara, letaknya cukup jauh dari bandar udara dan dari destinasi wisata potensial seperti Kuta, Sanur, Nusa Dua, dan Ubud. Dengan menggunakan transportasi umum maupun pribadi, dibutuhkan waktu sekitar 92 km atau 2,5 jam untuk sampai ke sana, dan wisatawan akan melewati desa Gigit yang terkenal mempunyai tanjakan dan tikungan saat wisatawan berwisata ke Pantai Lovina. Hal ini juga menyebabkan berkurangnya minat wisatawan untuk berkunjung ke kawasan wisata Lovina. (Putra Danendra, 2020). Tentu fenomena tersebut mampu menurunkan kepuasan dan minat wisatawan berkunjung kembali. Wisatawan ketika berkunjung di daerah tujuan wisata membutuhkan akses dan selama di objek wisata wisatawan membutuhkan akomodasi dan pelayanan yang dapat memberikan kenangan indah selama wisatawan berlibur. Kualitas daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, dan layanan tambahan dari infrastruktur suatu destinasi merupakan indikator yang baik dari keinginan wisatawan untuk kembali Loi et al, 2017 dalam (Millenia dkk., 2021).

Merujuk pada artikel (Wiramarta, 2019) yang membahas mengenai komentar wisatawan yang telah berkunjung ke Pantai Lovina di situs pariwisata *trip advisor* dijelaskan bahwa sebagian wisatawan yang telah berkunjung ke Pantai Lovina mengeluhkan bahwa satu-satunya atraksi wisata di Pantai Lovina adalah menonton lumba-lumba ditengah laut sehingga menyebabkan tidak ada aktivitas lain yang

bisa dilakukan dan dinikmati selain menyaksikan lomba-lomba. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri menyebabkan wisatawan enggan untuk menetap lebih lama di kawasan Pantai Lovina. Dalam artikel ini juga dibahas mengenai kekecewaan wisatawan yang pernah berkunjung mengenai tindakan pedagang yang sedikit berlebihan dalam menawarkan barang atau jasa fenomena ini menyebabkan rasa tidak nyaman dari para wisatawan yang datang berkunjung.

Upaya meningkatkan minat berkunjung kembali wisatawan tentunya harus didukung oleh komponen 4A pada objek wisata yang memadai dan mendukung aktivitas wisatawan. Loyalitas seseorang terhadap destinasi wisata yang dikunjunginya akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasannya terhadap destinasi tersebut. Hal ini terlihat dari keinginan pengunjung untuk kembali lagi dan kesediaannya untuk memberikan rekomendasi objek wisata yang telah didatangi sebelumnya kepada wisatawan lain (Hidayatullah dkk., 2020). Maka berdasarkan permasalahan dan isu yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lovina jika ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A dengan Judul “Analisis Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Ke Pantai Lovina Ditinjau Dari Komponen Destinasi Wisata 4A”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Adanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di objek wisata Pantai Lovina dalam periode lima tahun terakhir yakni tahun 2018-2022.
2. Kurangnya atraksi penunjang wisata di Pantai Lovina bagi wisatawan selama berkunjung, sehingga wisatawan yang datang dominan hanya untuk menyaksikan atraksi lumba-lumba saja.
3. Pantai Lovina yang jauh dari bandara serta akses yang penuh tanjakan dan tikungan menyebabkan wisatawan lelah selama perjalanan menuju Pantai Lovina serta keadaan jalan yang berlubang sehingga menyimpan genangan air ketika hujan disepanjang jalan toko cinderamata Pantai Lovina.
4. Perlakuan yang berlebihan kepada wisatawan dalam menawarkan suatu produk atau jasa menyebabkan wisatawan tidak nyaman selama berkunjung.
5. Pelayanan informasi (*Tourist Information Center*) belum beroperasi secara maksimal bagi wisatawan yang berkunjung.
6. Belum adanya penetapan tiket masuk yang baik yakni tiket yang dijual masih memiliki nilai jual yang sama antara wisatawan mancanegara dengan wisatawan nusantara.

1.3 Batasan Masalah

Sangat penting untuk membatasi masalah dalam pembahasan agar penelitian ini tetap teratur dan sesuai jalur untuk memenuhi tujuannya. maka peneliti mencoba memfokuskan penelitian pada pendeskripsian dan analisis minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lovina ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk dipecahkan dalam penelitian ini adalah Bagaimana minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lovina ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis minat berkunjung kembali wisatawan ke Pantai Lovina ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun penjabarannya, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan partisipasi pada perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan ilmu pariwisata.

- b) Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan partisipasi terhadap perkembangan materi perkuliahan seperti pengantar pariwisata, kepariwisataan, statistika pariwisata dan lainnya yang relevan.
- c) Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar dan rujukan pada penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan minat berkunjung kembali wisatawan ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A di suatu objek wisata.

2. Manfaat Praktis

a) Manfaat bagi peneliti

Adapun manfaat yang didapat oleh peneliti yaitu meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam suatu objek wisata dan dapat menambah pengalaman mengenai ilmu kepariwisataan khususnya mengenai minat berkunjung kembali wisatawan ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A di suatu objek wisata.

b) Manfaat bagi masyarakat

Pemerintah desa dan kelompok sadar wisata Desa Kalibukbuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan dan memaksimalkan kembali komponen destinasi wisata 4A di objek wisata Pantai Lovina guna meningkatkan minat berkunjung kembali wisatawan.

c) Manfaat bagi peneliti lain

Peneliti berikutnya dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai dasar dalam mengadakan riset terkait analisis minat berkunjung kembali wisatawan ditinjau dari komponen destinasi wisata 4A di suatu objek wisata.

