

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia kini semakin berkembang pesat, hal ini dapat dilihat dari meningkatnya wisatawan domestik maupun wisatawan asing. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang terus berkembang sejalan mengikuti perkembangan zaman. Pariwisata saat ini telah berkembang menjadi salah satu industri terbesar pada perekonomian Indonesia, sektor pariwisata menjadi salah satu penopang perekonomian Indonesia dan menjadi sumber devisa utama (kemeparekraf.go.id). Meningkatnya pariwisata Indonesia disebabkan karena manusia saat ini telah menjadikan pariwisata sebagai suatu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi, hal ini dapat memicu keinginan seseorang untuk berkunjung ke lokasi wisata. Menurut (Burkat A.J & Medlik, 1987) menyatakan bahwa pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara dan dilakukan perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dengan dimensi sosial, budaya, dan alam.

Adanya industri pariwisata di Indonesia mendatangkan beberapa manfaat bagi masyarakat dengan menciptakan banyak lapangan pekerjaan bagi penduduk setempat. Artinya pariwisata juga memberikan manfaat secara langsung bagi ekonomi masyarakat sekitar objek wisata. Wisatawan membutuhkan makanan, transportasi lokal, fasilitas akomodasi dan berbagai

layanan yang disediakan oleh masyarakat sekitar objek wisata. Selain itu, industri pariwisata memberikan peran penting bagi perkembangan budaya karena adanya obyek wisata maka dapat memperkenalkan keragaman berbagai budaya seperti kesenian tradisional, upacara-upacara agama dan adat istiadat, yang akan menarik wisatawan domestik maupun mancanegara menurut (Yoeti, 2008). Hal ini membuat pekerja seni lokal memiliki peluang pendapatan dengan melakukan pertunjukan di objek wisata.

Kebumen merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang memiliki wilayah pesisir yang cukup luas yaitu 36,6 km² dengan panjang garis pantai 57,5 km². Kabupaten Kebumen memiliki garis pantai yang cukup panjang disebelah selatan, perbukitan yang sejuk pada bagian utara dan tanah yang subur serta bebatuan alamnya membuat Kabupaten Kebumen menjadi kaya akan potensi untuk dijadikan lokasi wisata. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang menjadikan Kebumen memiliki bekal untuk menambah daya tarik dan menjadi tujuan pariwisata bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Perkembangan industri wisata di Kabupaten Kebumen mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya, seperti yang dapat dilihat pada data berikut ini :

Tabel I – 1
Jumlah Wisatawan Manca Negara dan Domestik
di Kabupaten Kebumen

	2019	2020	Tahun	
			2021	2022
Wisatawan Manca Negara	-	-	5	9
Wisatawan Nusantara	947.260	383.120	334.724	1.623.856
Jumlah	947.260	383.120	334.729	1.623.865

Sumber : Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Kebumen, 2023

Dapat dilihat pada Tabel I-1, bahwa perkembangan pariwisata di Kabupaten Kebumen pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan, hal ini dikarenakan seluruh objek wisata di Kabupaten Kebumen memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Skala Besar) yang sangat berpengaruh pada sektor industri pariwisata. Sedangkan pada tahun 2022 pariwisata di Kabupaten Kebumen sudah mulai pulih dan berkembang sehingga jumlah wisatawan naik hingga lima kali lipat.

Saat ini, wisatawan lebih selektif dalam memilih obyek wisata untuk dikunjungi karena hal tersebut akan menjadi sebuah pengalaman, sesuatu yang dinikmati, dirasakan, dan dilihat oleh wisatawan yang berkunjung pada objek wisata tertentu. Kabupaten Kebumen terletak di ujung selatan pulau Jawa yang berbatasan langsung dengan Samudra Hindia yang menjadikan daerah ini memiliki wilayah pesisir yang luas dan sangat potensial untuk dikembangkan menjadi obyek wisata pantai.

Salah satu obyek wisata pantai yang berada di Kabupaten Kebumen adalah Pantai Menganti. Pantai Menganti terletak di Desa Karangduwur, Kecamatan Ayah, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Pantai Menganti sebelumnya dimanfaatkan oleh nelayan sebagai pelabuhan sekaligus pelelangan ikan. Kemudian, Pantai Menganti ditetapkan sebagai objek wisata pada tahun 2011 bersamaan dengan mengadakan turnamen *surfing* yang diikuti oleh komunitas-komunitas peselancar dari Sukabumi hingga Pulau Bali. Sejak ditetapkan sebagai objek wisata pengelola mulai memberikan perhatian yang besar dengan melakukan pembangunan guna memberikan kenyamanan

kepada wisatawan. Meskipun Pantai Menganti sudah lama diresmikan sebagai objek wisata, namun obyek wisata pantai Menganti masih menjadi favorite bagi wisatawan lokal maupun luar Kebumen. Artinya wisatawan tidak bosan mengunjungi Pantai Menganti.

Pantai Menganti memiliki ciri khas tersendiri yang menjadi daya tarik para wisatawan. Salah satu ciri khas dari Pantai Menganti ini adalah pemandangan yang eksotis dengan pasir putih serta tebing hijau yang menjulang tinggi berpadu hamparan laut biru Samudera Hindia, siapa pun yang melihatnya akan langsung terpesona melihat keindahan yang disuguhkan. Hal tersebut dapat mempengaruhi pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali menikmati keindahan alam Pantai Menganti. Banyak yang sudah berkunjung ke Pantai Menganti tak hanya wisatawan lokal, wisatawan dari luar Jawa Tengah pun sering mengunjungi tujuan wisata ini terutama pada momen-momen tertentu, seperti tahun baru dan lebaran. Meskipun sekarang sudah banyak bermunculan obyek wisata baru akan tetapi Pantai Menganti masih menjadi destinasi liburan yang banyak diminati wisatawan lokal maupun luar daerah. Obyek wisata Pantai Menganti juga mengalami kenaikan dan penurunan pengunjung setiap tahunnya. Hal itu bisa diketahui dari data yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel I-2
Data Pengunjung Objek Wisata Pantai Menganti
Tahun 2018 – 2023

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2023	493.922
2	2022	581.703
3	2021	484.455
4	2020	326.890
5	2019	437.840
6	2018	457.174
Jumlah		2.781.984

Sumber data: Koperasi jasa Sengkuyung Makmur Menganti

Berdasarkan data pengunjung Pantai Menganti Kebumen di atas dari tahun 2018 – 2023 diketahui bahwa jumlah wisatawan mengalami peningkatan dan penurunan. Kemudian dilihat pada tahun 2019 – 2020 pengunjung Pantai Menganti mengalami penurunan karena adanya virus covid-19. Dan pada tahun 2021 setelah covid mulai mereda tingkat kunjungan ke Pantai Menganti mulai mengalami peningkatan. Terutama pada tahun 2022 Pantai Menganti mengalami peningkatan pengunjung yang cukup tinggi, meskipun ditahun tersebut sudah mulai bermunculan objek wisata baru, akan tetapi Pantai Menganti memiliki kunjungan paling banyak pada tahun tersebut.

Saat ini telah banyak bermunculan objek wisata baru. Tidak dipungkiri bahwa hal tersebut menyebabkan jumlah pengunjung akan mengalami penurunan. Walaupun demikian Pantai Menganti masih memiliki banyak peminat sehingga dapat mempertahankan eksistensinya baik dari wisatawan lokal maupun luar daerah. Pantai Menganti diresmikan sejak tahun 2011, tergolong objek wisata yang sudah lumayan lama dibandingkan wisata sekitar, akan tetapi sampai saat ini Pantai Menganti masih memiliki banyak peminat, hal ini membuktikan bahwa Pantai Menganti dapat mempertahankan

destinasi wisata dan terus mengembangkan pariwisatanya, sehingga sejak dulu hingga kini Pantai Menganti masih populer dikalangan masyarakat. Hal itu membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang minat berkunjung kembali ke Pantai Menganti.

Selanjutnya peneliti melakukan observasi dengan menggunakan pertanyaan tertutup untuk mengetahui alasan masyarakat berminat melakukan kunjungan kembali ke obyek wisata Pantai Menganti. Berikut penulis sajikan hasil observasi yang dilakukan pada 53 responden, yaitu:

Tabel I-3
Faktor yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Kembali

No	Variabel	Jumlah Responden	Presentase
1	Citra Destinasi	11	20,8%
2	Daya Tarik Wisata	19	35,8%
3	Kualitas Pelayanan	5	9,4%
4	Pengalaman Berkunjung	14	26,4%
5	Event Pariwisata	2	3,8%
6	Harga Tiket	2	3,8%
Jumlah		53	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil observasi mengenai faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali ke pantai Menganti, diketahui bahwa sebanyak 11 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena citra destinasi, 19 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena daya tarik wisata, 5 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena kualitas pelayanan, 14 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena pengalaman berkunjung, 2 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena

event pariwisata, dan 2 responden menyatakan memiliki minat berkunjung kembali ke pantai Menganti karena harga tiket. Oleh karena itu, dari keenam faktor tersebut, peneliti memilih empat faktor terbanyak yang dipilih responden dalam mempengaruhi responden untuk berkunjung kembali ke objek wisata Pantai Menganti, antara lain citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan pengalaman berkunjung. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi minat wisatawan berkunjung kembali ke objek wisata pantai Menganti. Hubungan citra destinasi dengan minat berkunjung ulang didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ihza Aditya Wisnu,dkk (2023) menyatakan bahwa citra destinasi (*destination image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Daya tarik merupakan suatu hal yang penting dan harus diperhatikan karena daya tarik menjadi tolak ukur wisatawan dalam menentukan destinasi wisata yang ingin dikunjungi. Hubungan daya tarik wisata dengan minat berkunjung kembali didukung penelitian oleh Akbar Eko Kurniawan, dkk (2022) menyatakan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hubungan kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali didukung penelitian oleh Alit Miastita, dkk (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hubungan pengalaman berkunjung dengan minat berkunjung kembali didukung oleh penelitian yang dilakukan Dena Oktiviani,dkk (2022) menyatakan bahwa pengalaman berkunjung atau *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali merupakan perilaku atau keinginan pelanggan untuk datang kembali pada suatu tempat karena tempat tersebut memiliki kesan positif.

Pengelola Pantai Menganti terus berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran secara terus menerus serta melakukan upaya perbaikan dari segi pengelolaan. Hal ini didasarkan pada melihat banyak objek wisata baru yang tidak menutup kemungkinan bahwa jumlah pengunjung akan berkurang. Oleh karena itu, pengelola memberikan pelayanan maksimal terhadap pengunjung karena hal ini akan mempengaruhi minat berkunjung terhadap destinasi wisata. Perkembangan pariwisata berkaitan erat dengan pelestarian budaya, dengan memanfaatkan potensi keindahan dan kekayaan alam. Pemanfaatan bukan berarti mengubah secara keseluruhan potensi alam, akan tetapi dengan cara mengelola, mengembangkan dan melestarikan alam yang memungkinkan memiliki potensi untuk menjadi daya tarik wisatawan. Pengelola terus menerus mengembangkan pariwisata untuk meningkatkan ketertarikan wisatawan berkunjung kembali pada Pantai Menganti. Minat berkunjung kembali merupakan perilaku wisatawan atau pengunjung dimana pengunjung merespon secara positif terhadap daerah wisata yang pernah dikunjunginya sehingga mendorong untuk melakukan kunjungan selanjutnya (Zhang, 2017).

Minat berkunjung kembali merupakan keinginan atau ketertarikan seseorang untuk berkunjung pada suatu tempat yang pernah dikunjungi sebelumnya dan ada kesan positif yang ditimbulkan pada tempat tersebut.

Minat merupakan kekuatan pendorong yang menyebabkan seseorang menaruh perhatian pada orang lain atau objek lain. Minat berkunjung kembali merupakan perilaku wisatawan atau pengunjung dimana pengunjung merespon secara positif terhadap daerah wisata yang pernah dikunjunginya sehingga mendorong untuk melakukan kunjungan selanjutnya (Zhang, 2017).

Manusia telah menjadikan berwisata sebagai sebuah kebutuhan pokok yang harus terpenuhi, maka dari itu potensi-potensi pariwisata perlu ditingkatkan guna memberikan kesan positif bagi pengunjung untuk meningkatkan keinginan atau minat berkunjung kembali pada wisata tersebut. Pantai Menganti memberikan perhatian yang maksimal guna memberikan kesan yang positif bagi pengunjung. Minat berkunjung kembali memotivasi seseorang untuk melakukan aktivitas dan berkunjung kembali ke tujuan yang telah mereka kunjungi sebelumnya.

Pantai Menganti menjadi urutan nomer tiga wisata di Jawa Tengah yang banyak dikunjungi wisatawan pada tanggal 25 April – 10 Mei 2022, hal ini dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel I-4
Jumlah Pengunjung Objek Wisata di Provinsi Jawa Tengah
25 April – 10 Mei Tahun 2022

Obyek Wisata	Jumlah Pengunjung
Kota Lama Semarang	162.719
Candi Borobudur	153.719
Pantai Menganti	115.775

Sumber: JPNN.com

Pada data pengunjung 25 April – 10 Mei 2022 pengunjung terbanyak adalah Kota Lama Semarang dengan jumlah pengunjung mencapai 162.719 wisatawan, kemudian Candi Borobudur dengan jumlah pengunjung 153.070

dan Pantai Menganti menduduki peringkat tiga dengan jumlah pengunjung terbanyak berhasil menyedot 115.775 wisatawan di Jawa Tengah. Pantai Menganti hingga saat ini masih menjadi ikonik destinasi wisata di Kabupaten Kebumen yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat luar daerah. Pantai Menganti masih menjadi tujuan wisata yang populer dan menjadi tujuan destinasi di Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah diulas sebelumnya diketahui bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali adalah citra destinasi (*destination image*). Citra destinasi dari suatu objek wisata merupakan bagian penting untuk dijual kepada wisatawan. Citra destinasi atau (*destination image*) merupakan suatu keyakinan atau pengetahuan yang dirasakan oleh wisatawan mengenai suatu destinasi wisata selama berwisata. Citra destinasi didefinisikan sebagai “komplikasi keyakinan dan kesan berdasarkan pemrosesan informasi dari berbagai sumber dari waktu ke waktu yang menghasilkan representasi mental atribut, manfaat, dan pengaruh berbeda yang dicari dari suatu tujuan (Zhang et al., 2014). Citra destinasi merupakan kesan visual atau mental terhadap sebuah tempat, produk, atau pengalaman yang dimiliki oleh masyarakat umum (Milman & Pizan, 1995). Citra destinasi dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan di masa mendatang untuk berkunjung dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Peningkatan minat berkunjung kembali di Pantai Menganti sangat penting untuk dipahami, mengingat pentingnya citra destinasi bagi pemasaran destinasi wisata. Keindahan dan keaslian alam membuat Pantai Menganti menjadi tujuan wisata masyarakat untuk mengalihkan sejenak masyarakat dari rutinitas dan suasana hiruk pikuk kota. Pantai Menganti membuat masyarakat ingin melakukan kunjungan ke destinasi wisata tersebut karena keindahan alam yang masih asri. Pantai Menganti sangat populer dikalangan masyarakat Kebumen, karena Pantai Menganti merupakan satu-satunya pantai di Kebumen yang memiliki hamparan pasir putih dikelilingi tebing tinggi yang menjadikan Pantai Menganti sering disebut surga tersembunyi di Kebumen. Pantai Menganti juga sering disebut dengan “New Zeland Jawa Tengah”, karena memiliki keindahan pantai dengan dikelilingi bukit dan hamparan laut yang luas (solopos.com). Pantai Menganti memiliki kondisi ombak yang tidak terlalu tinggi sehingga Pantai Menganti merupakan pantai di Kebumen yang aman untuk melakukan olahraga *surfing*. Model penyediaan fasilitas yang *up to date* juga membuat Menganti mudah dikenal oleh masyarakat karena model objek wisata ini terus mengikuti perkembangan zaman, seperti pada awal ditetapkan sebagai wisata di Pantai Menganti hanya tersedia warung-warung dipinggir pantai, akan tetapi seiring berkembangnya Pantai Menganti mulai menyediakan fasilitas penginapan dengan model yang modern dan *aesthetic*. Oleh karena itu Pantai Menganti menjadi semakin populer terlebih dikalangan remaja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diulas sebelumnya, citra destinasi sangat mempengaruhi

minat berkunjung kembali, oleh karena itu citra destinasi menentukan keberhasilan atau kesuksesan sebuah destinasi wisata. Sebuah destinasi wisata harus dibentuk dengan mengembangkan citra destinasi yang mengarah pada daya saing destinasi tersebut. Pantai Menganti terus memberikan yang terbaik kepada wisatawan agar dapat menumbuhkan citra positif pada destinasi wisata sehingga wisatawan berminat melakukan kunjungan kembali pada destinasi wisata. Pembentukan citra sebelum terjadinya perjalanan adalah fase terpenting dalam proses pemilihan daerah tujuan wisata. Pengembangan citra destinasi yang baik, tentunya dapat membuat wisatawan merasa puas dan membuat wisatawan ingin berkunjung kembali atau merekomendasikan destinasi wisata ini pada orang lain.

Selain citra destinasi, daya tarik merupakan suatu faktor yang penting untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke destinasi wisata. Suatu hal yang membuat tertarik adalah tujuan awal untuk mendorong keinginan pengunjung untuk berkunjung. Daya tarik adalah alasan seseorang pengunjung untuk mengunjungi suatu tempat karena keindahan atau nilai positif lainnya yang terdapat pada tempat tersebut. Daya tarik adalah sebuah titik fokus di sekitar destinasi wisata yang memberikan berbagai pengalaman kepada para wisatawan. Daya tarik wisata (*attraction*) dapat didefinisikan sebagai apa pun yang memiliki kekuatan untuk menarik orang ke arahnya, dengan adanya kekuatan inilah yang mendorong wisatawan untuk pergi dan mengunjungi daya tarik wisata. Menurut (Utama, 2016) daya tarik adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan,

kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kebudayaan alam ataupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan.

Pantai Menganti memiliki daya tarik wisata tersendiri, salah satu daya tarik yang dimiliki Pantai Menganti adalah pasir pantai yang berwarna putih. Pantai Menganti juga memiliki pemandangan alam indah yang ditawarkan seperti *sunset* dan *sunrise*, keduanya dapat dilihat dari obyek wisata Pantai Menganti dan menjadi salah satu daya tarik wisatawan.

Pantai Menganti memiliki daya tarik wisata yang cukup tinggi dengan pemandangan yang ditawarkan sehingga membuat takjub siapapun yang melihatnya. Selain hamparan pasir putih, Pantai Menganti juga memiliki wilayah perbukitan yang terdapat empat air terjun dan dua buah goa yang berada tidak jauh dari wilayah pesisir. Selain itu, Pantai Menganti memiliki daya tarik pada sisi Bukit Sigatel dan Lembah Menguneng yang didominasi oleh warna hijau mampu menyegarkan mata karena berbatasan langsung dengan Samudera Hindia membuat wisatawan tertarik akan keindahan tersebut.

Semakin banyak destinasi wisata yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung, semakin menarik sebuah tempat wisata, semakin besar kemungkinan tempat tersebut akan dipilih sebagai destinasi wisata akhir. Saat ini Pantai Menganti juga menyediakan wahana baru yaitu “Menganti *Water Sport*”. Wahana ini disediakan bagi pengunjung yang ingin menyusuri pantai lewat jalur laut sampai ujung barat wisata sawangan menggunakan perahu.

Selain itu wahana ini juga menyediakan *banana boat* yang sudah memenuhi standar keamanan dan keselamatan. Hal ini menjadi sebuah daya tarik baru karena wahana tersebut berada di pantai dan merupakan satu-satunya wahana air di kabupaten Kebumen yang langsung pengaplikasiannya di laut.

Akses untuk menuju objek wisata juga tergolong sudah bagus ditambah dengan perjalanan menuju destinasi pariwisata yang melewati perbukitan menjadi daya tarik tersendiri karena wisatawan akan dimanjakan dengan pemandangan alam hijau sepanjang perjalanan. Akses jalan yang dilalui menuju objek wisata melewati beberapa perbukitan yang curam, namun hal ini akan terbayarkan ketika pengunjung memasuki area objek wisata, karena akan disugahi dengan keindahan alam yang dimiliki oleh destinasi wisata Pantai Menganti. Pengelola objek wisata terus mengembangkan daya tarik wisata karena hal ini merupakan sesuatu yang penting untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang diulas dibagian sebelumnya, diketahui bahwa selain citra destinasi dan daya tarik wisata, hal lain yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali adalah kualitas pelayanan. Dalam rangka meningkatkan minat berkunjung kembali pada wisatawan, pengelola objek wisata Pantai Menganti perlu meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin. Pelayanan yang berkualitas didukung oleh fasilitas yang baik. Menurut (Tjiptono, 2014), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, kondisi fasilitas yang ada dan kebersihan

harus dijaga demi menjaga kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pengelola objek wisata dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan pengelola objek wisata akan mempengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan dan mempengaruhi apakah wisatawan akan terus menggunakan layanan di objek wisata yang sama, atau akan berpindah pada objek wisata lain. Kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan dapat dirasakan dari kenyamanan, keramahan, keamanan, suasana dan daya tanggap dari petugas pelayanan di objek wisata sehingga dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali.

Timbulnya pesaing dalam bidang jasa pariwisata membuat pengelola objek wisata Pantai Menganti memiliki cara tersendiri dalam memberikan kualitas pelayanan dengan baik. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kesan positif dari wisatawan. Kualitas merupakan tujuan utama pengembangan pariwisata yang dapat memberikan pengalaman positif dalam berwisata baik bagi pengunjung baru atau pengunjung ulang dapat menerima layanan yang lebih memuaskan. Kualitas menjadi dasar untuk industri pariwisata yang berkelanjutan. Keunggulan layanan atau produk yang diberikan harus dapat melebihi harapan wisatawan. Menurut (Tjiptono, 2014), kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara layanan yang diberikan kepada pelanggan sebenarnya dan apa yang mereka harapkan, serta penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyediaan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pengelola objek wisata terus menerus melakukan perbaikan pelayanan dengan memaksimalkan kualitas layanan untuk memuaskan harapan pengunjung.

Pengelola Pantai Menganti memberikan pelayanan pada pengunjung, hal ini dapat dilihat ketika pengunjung datang memasuki lokasi wisata akan disambut dengan pelayanan yang baik, ramah dan sopan santun. Agar pengunjung merasa nyaman Pantai Menganti juga memberikan jaminan keamanan seperti membantu wisatawan yang kesulitan pada saat mengakses jalan untuk menuju objek wisata. Pantai Menganti menyediakan layanan angkutan gratis yang disediakan bagi pengunjung untuk mengelilingi lokasi wisata. Penyediaan layanan angkutan gratis tersebut diharapkan dapat membantu wisatawan untuk menuju spot wisata tertentu. Pantai Menganti juga menyediakan mushola sebagai tempat beribadah dan menyediakan toilet untuk kebutuhan wisatawan. Wisatawan juga dapat bermalam di Pantai Menganti karena pengelola menyediakan fasilitas akomodasi atau tempat penginapan seperti villa, *home stay*, dan *camping ground* cukup luas yang berhadapan langsung dengan hamparan laut yang terkesan eksotis. Penyediaan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung diharapkan dapat membuat pengunjung memiliki minat berkunjung kembali di destinasi wisata tersebut. Pantai Menganti juga menyediakan warung makan, restoran, dan tempat penjualan oleh-oleh yang dapat memenuhi kebutuhan konsumsi wisatawan.

Pantai Menganti menyediakan sarana musik seperti *live music* yang menampilkan band lokal dari pengelola sendiri yaitu “Mengantikuistik” yang

digunakan sebagai sarana hiburan bagi para pengunjung saat merasa penat selama berwisata. *Live Music* ini ditempatkan berhadapan langsung dengan halte angkutan wisata sehingga dapat menghibur para wisatawan agar tidak merasa jenuh ketika menunggu angkutan wisata. Pengelola terus memberikan pelayanan keamanan yang cepat dan tanggap seperti pusat informasi yang disediakan oleh pengelola di dua titik di sebelah selatan atau bukit Si gatel dan di sebelah utara atau Tebing Keteb. Penyediaan pusat informasi diharapkan dapat membantu pengunjung ketika terjadi masalah seperti kehilangan barang atau untuk menghimbau pengunjung ketika keadaan laut sedang pasang.

Pengelola objek wisata memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung terutama keselamatan pengunjung. Oleh karena itu, Pantai Menganti menyediakan anggota tim SAR untuk memberikan pelayanan demi keselamatan dengan melindungi, menjaga, dan menyelamatkan wisatawan ketika terjadinya laka laut ataupun kendaraan. Selain hal tersebut kebersihan merupakan hal yang penting bagi sebuah destinasi wisata untuk menjamin keberlangsungan pariwisata dan kenyamanan pengunjung. Oleh karena itu karyawan Pantai Menganti terus meningkatkan layanan kebersihan, hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas kebersihan pantai agar pengunjung merasa nyaman dan ingin kembali mengunjungi wisata Pantai Menganti. Pengelola objek wisata Pantai Menganti berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan. Harapannya adalah wisatawan memiliki minat berkunjung kembali pada obyek wisata Pantai Menganti Kebumen.

Tujuan ditingkatkannya kualitas pelayanan adalah untuk memberikan rasa kenyamanan keamanan dan kepercayaan pada wisatawan agar tercipta kesan positif bagi wisatawan Pantai Menganti. Timbulnya kesan positif tersebut akan menjadi pengalaman berkunjung yang baik bagi wisatawan. Pengalaman berkunjung merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan oleh pengelola obyek wisata karena menyangkut dengan perasaan emosional, sehingga pengelola obyek wisata harus menciptakan pengalaman yang positif bagi wisatawan sehingga wisatawan dapat mempertimbangkan kembali keinginan untuk melakukan kunjungan ulang pada objek wisata. Menurut Bern H Schmitt (2013), berpendapat bahwa pengalaman adalah peristiwa atau kejadian-kejadian yang memiliki kesan pribadi, yang terjadi sebagai tanggapan atau hasil dari suatu rangsangan (stimulus).

Menurut Walter et al., (2010) pengalaman berkunjung didefinisikan sebagai pengalaman yang didapatkan wisatawan secara langsung maupun tidak langsung mengenai proses pelayanan pengelola obyek wisata, fasilitas serta interaksi dengan pengunjung lainnya. Menurut Chen (2015), pengalaman pengunjung adalah pengakuan kognitif atau persepsi menstimulasi motivasi pelanggan. Pengelola obyek wisata Pantai Menganti memberikan kualitas layanan yang baik untuk menciptakan pengalaman positif yang dirasakan wisatawan selama berwisata. Pengelola obyek wisata Pantai Menganti terus mengembangkan destinasi wisata dengan memberikan sarana dan prasana yang menarik dan sesuai dengan standar keamanan yang dapat dirasakan pengunjung sehingga timbul rasa kesenangan dan

menciptakan reputasi baik terhadap wisatawan. Pengunjung merasa senang karena Pantai Menganti menyajikan wisata alam yang alami sesuai dengan harapan pengunjung. Keindahan alam yang diberikan Pantai Menganti akan menjadi pengalaman yang baik bagi pengunjung sehingga pengunjung mempunyai ketertarikan untuk mengunjungi kembali objek wisata ini dilain waktu. Pantai Menganti juga memiliki banyak spot foto yang dapat digunakan oleh wisatawan. *Sunset* dan *sunrise* dapat dilihat di Pantai Menganti, yang dapat dinikmati oleh pengunjung untuk *refreshing* wisatawan menghilangkan rasa penat. Selain itu, keramahan warga lokal pantai menganti merupakan salah satu alasan pengunjung untuk berkunjung kembali. Pantai Menganti sangat cocok dijadikan tempat rekreasi bersama keluarga karena suasana alam yang sejuk dan indah mampu memberikan rasa betah untuk berlama-lama di destinasi wisata. Ketika pengunjung merasakan pengalaman positif selama berwisata di objek wisata Pantai Menganti maka akan merekomendasikan kepada teman, saudara, atau kerabat untuk melakukan perjalanan kunjungan wisata ke Pantai Menganti. Pantai Menganti terus menerus berusaha meningkatkan destinasi wisata kearah yang lebih baik, maka dari itu disediakan kotak saran dan kesan, yang diharapkan bisa menjadi evaluasi bagi pariwisata sehingga mampu memenuhi harapan pengunjung. Pengelola objek wisata hendaknya mampu melebihi harapan pengunjung untuk menimbulkan pengalaman yang positif pada wisatawan sehingga mempunyai keinginan melakukan kunjungan kembali dan berminat untuk menginformasikan atau memberitahukan kepada orang lain pengalaman

positif yang dialaminya. Pengalaman berkunjung (*customer experience*) merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional. Pengakuan atau persepsi tersebut dapat meningkatkan nilai produk dan jasa. Pengelola objek wisata memberikan perhatian lebih kepada wisatawan untuk menciptakan kesan positif emosional yang dirasakan pada benak pengunjung sehingga menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali pada destinasi wisata.

Keinginan masyarakat yang tinggi disebabkan oleh banyaknya faktor yang dimiliki setiap pengunjung mulai dari *image* atau gambaran seseorang terhadap objek wisata tertentu seperti ; citra destinasi penilaian atau pengetahuan seseorang terhadap objek wisata tertentu, daya tarik yang dapat memikat wisatawan selama berpariwisata, kualitas pelayanan yang baik yang disediakan oleh pengelola, maupun pengalaman berkunjung yang menjadi kesan tersendiri bagi wisatawan. Minat yang tinggi menyebabkan naiknya jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Minat berkunjung kembali merupakan perasaan seseorang yang ingin datang atau mengunjungi sebuah destinasi wisata dimasa mendatang karena adanya kesan positif yang dirasakan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi, Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Berkunjung terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Pantai Menganti Kebumen”**

1.2. Rumusan Masalah

Saat ini telah banyak bermunculan objek wisata baru yang menyebabkan jumlah pengunjung Pantai Menganti mengalami penurunan. Walaupun demikian Pantai Menganti masih memiliki banyak peminat sehingga dapat mempertahankan eksistensinya baik dari wisatawan lokal maupun luar daerah. Pantai Menganti terus mengembangkan dirinya untuk meningkatkan ketertarikan wisatawan berkunjung kembali ke Pantai Menganti. Minat berkunjung kembali menurut Widagdyo (2017) merupakan keinginan atau ketertarikan seseorang untuk berkunjung di suatu tempat yang pernah dikunjungi sebelumnya dan ada kesan positif yang ditimbulkan dari tempat tersebut. Minat merupakan kekuatan pendorong yang menyebabkan seseorang menaruh perhatian pada orang lain atau objek lain. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan dan pengalaman berkunjung. Hal ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ihza Aditya Wisnu,dkk (2023) yang berhasil membuktikan bahwa citra destinasi (*destination image*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar Eko Kurniawan, dkk (2022) yang membuktikan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian yang dilakukan oleh Alit Miastita, dkk (2023) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian yang dilakukan Dena Oktiviani,dkk (2022)

yang membuktikan bahwa pengalaman berkunjung atau *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti?
2. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti Kebumen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti Kebumen?
4. Apakah pengalaman berkunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti Kebumen?
5. Apakah citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan dan pengalaman berkunjung secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti Kebumen.

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian ini adalah pengunjung Pantai Menganti dengan minimal usia 17 tahun.
2. Masalah dalam penelitian ini membahas tentang citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan, pengalaman berkunjung terhadap minat berkunjung kembali pada pantai Menganti Kebumen. Guna menghindari meluasnya batasan, maka variabel ini dibatasi pada:

a. Minat Berkunjung Kembali (Y)

Minat berkunjung kembali merupakan perilaku wisatawan atau pengunjung dimana pengunjung merespon secara positif terhadap daerah wisata yang pernah dikunjunginya sehingga mendorong untuk melakukan kunjungan selanjutnya (Zhang, 2017)

Minat berkunjung pada penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Aviolitasona et al., (2017), yaitu:

- 1) Mengunjungi kembali di lain waktu
- 2) Memberi rekomendasi pada orang lain
- 3) Mengajak orang lain untuk berkunjung

b. Citra Destinasi (X_1)

Menurut Gartner (1994) citra merupakan kombinasi kompleks dari beragram produk dan atribut yang terasosiasi. Citra destinasi merupakan manifestasi dari harapan wisatawan, sehingga citra mampu mempengaruhi persepsi wisatawan.

Citra destinasi penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Low & Lamb (2000), sebagai berikut:

- 1) *Friendly/unfriendly*
- 2) *Modern/up to date*
- 3) *Useful/not*
- 4) *Popular/unpopular*
- 5) *Artificial/natural*

c. Daya Tarik Wisata (X_2)

Menurut Yoeti (2008) daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk berkunjung ke suatu tempat tertentu. Daya tarik adalah alasan seseorang untuk mengunjungi suatu tempat karena keindahan atau nilai positif lainnya yang terdapat pada tempat tersebut.

Daya tarik wisata pada penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Irawan, (2017), antara lain:

- 1) *Attraksi (attraction)*
- 2) *Kemudahan (accessibility)*
- 3) *Fasilitas (amenities)*

d. Kualitas Pelayanan (X_3)

Kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pengelola objek wisata dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara layanan yang diberikan kepada pelanggan sebenarnya dan apa yang mereka harapkan, serta penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan

keinginan pelanggan serta ketepatan penyediaan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan pada penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), yaitu:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*)
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 3) Jaminan (*Assurance*)
- 4) Empati (*Empathy*)
- 5) Bukti Fisik (*Tangible*)

e. Pengalaman Berkunjung (X_4)

Menurut Bern H Schimitt (2013), berpendapat bahwa pengalaman adalah peristiwa atau kejadian-kejadian yang memiliki kesan pribadi, yang terjadi sebagai tanggapan atau hasil dari suatu rangsangan (stimulus).

Pengalaman berkunjung pada penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Bern H Schimitt (2013), antara lain:

- 1) *Sense experience*
- 2) *Feel experience*
- 3) *Think experience*
- 4) *Act experience*
- 5) *Relate experience*

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung pantai Menganti Kebumen.
2. Pengaruh daya tarik wisata terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung pantai Menganti Kebumen.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung pantai Menganti Kebumen.
4. Pengaruh pengalaman berkunjung terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung pantai Menganti Kebumen.
5. Pengaruh citra destinasi, daya tarik, kualitas pelayanan, dan pengalaman berkunjung secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada pengunjung pantai Menganti Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap penelitian mampu memberikan kontribusi yang baik secara teoritis maupun secara praktis dimasa kini maupun dimasa yang akan datang.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat digunakan sebagai bekal pengetahuan dan gagasan tentang pengelolaan pemasaran yang baik, serta diketahuinya pengaruh citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan dan pengalaman

berkunjung terhadap perilaku wisatawan untuk berminat mengunjungi kembali objek wisata Pantai Menganti Kebumen.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi perkembangan ilmu ekonomi sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini akan menambah sumber pustaka yang telah ada.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian dibidang pemasaran khususnya *tourism marketing*.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi internal manajemen pemasaran pada objek wisata Pantai Menganti Kebumen untuk dijadikan sebagai bahan pemikiran dalam merancang strategi pemasaran agar kunjungan ke Pantai Menganti meningkat khususnya yang dipengaruhi oleh citra destinasi, daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan pengalaman berkunjung.