

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan salah satu negara yang sangat kaya akan alam dan memiliki keragaman alam yang melimpah, dari pantai-pantai yang menakjubkan, hutan-hutan tropis yang lebat, hingga pegunungan yang megah. Sehingga hal ini membuat Indonesia sangat berpotensi untuk dikembangkan menjadi salah satu destinasi wisata kelas dunia. Situasi ini merupakan salah satu faktor kunci Indonesia untuk memajukan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan inklusif (Purba dkk, 2024).

Pariwisata merupakan salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standard hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Pariwisata memiliki peranan penting bagi masyarakat sekitaran lokasi wisata untuk meningkatkan perkonomian, sehingga membuat kehidupan masyarakat semakin baik, maka dari itu pariwisata harus benar-benar diperhatikan dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik

Menurut data dari Badan Pusat Statistik, jumlah perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2025 periode Januari-Maret adalah sebanyak 282.406.229 perjalanan. Sementara di salah satu Provinsi yaitu provinsi Aceh didapati jumlah perjalawan wisatawan selama periode tersebut adalah 4.869.456 perjalanan (BPS, 2025). Selain itu di salah satu Kabupaten yang terdapat di Provinsi Aceh yaitu Kabupaten Simeulue, jumlah wisatawan asing yang mengunjungi Simeulue pada

tahun 2024 adalah sebanyak 1.090 wisatawan (Irwansah, 2025). Data ini menunjukkan bahwa tidak hanya para wisata lokal yang mengunjungi lokasi wisata akan tetapi wisata mancanegara (asing) juga sangat minat untuk berkunjung ke lokasi wisata terutama yang terdapat di Kabupaten Simeulue.

Salah satu lokasi pariwisata adalah di Pantai Babang, pantai babang merupakan salah satu lokasi wisata yang terdapat di Kabupaten Simeulue Pantai ini merupakan pantai yang sangat indah, yang dibuktikan saat ini menjadi salah satu tempat wisata yang ramai dikunjungi oleh para wisatawan. Dapat dikatakan pantai ini mampu mengalahkan keindahan pantai-pantai lainnya yang berada di seputaran Kabupaten Simeulue seperti pantai Busung, pantai Lantik, pantai pasir tinggi, pantai pulau pinang dan beberapa pantai lainnya.

Pantai Babang merupakan pantai yang jernih, selain itu pantai ini juga memiliki terumbu karang yang baik dan di sekitaran lokasi pantai juga terdapat hutan bakau dan juga pepohonan kelapa yang semakin membuat daya tarik pantai menjadi semakin besar. Pantai ini cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan terutama pada hari-hari libur, para wisatawan memilih pantai ini untuk menghabiskan waktu bersama keluarga, teman atau kerabatnya.

Selain itu para wisata atau pengunjung yang mengunjungi pantai ini tidak hanya berasal dari masyarakat lokal, tetapi terdapat juga masyarakat (wisatawan) dari luar kota yang khusus mengunjungi pantai Babang untuk dijadikan sebagai tempat rekreasi atau sebagai tempat untuk memanjakan dirinya di tengah padatnya pekerjaan yang dimiliki wisatawan.

Pemilihan pantai Babang sebagai salah satu destinasi wisata masyarakat tentunya merupakan sebuah keputusan yang diambil oleh masyarakat, keputusan berkunjung merupakan adalah keputusan yang diambil oleh seseorang sebelum mengunjungi sebuah tempat destinasi atau wilayah dengan banyak faktor yang dipertimbangkan (Stella, dkk, 2022). Keputusan berkunjung tidak terlepas dari pengalaman wisatawan terhadap tujuan destinasi wisata, ketika wisatawan telah beberapa kali berkunjung di lokasi tersebut maka akan semakin membuat wisatawan semakin mudah dalam pengambilan keputusan berkunjung ke lokasi wisata tersebut (Krisdiyasyah, 2022).

Pantai Babang yang cukup dipadati oleh wisatawan, tentunya membuktikan bahwa wisatawan melakukan pengambilan keputusan berkunjung ke lokasi ini, keputusan berkunjung ke pantai Babang tentunya akan membuat keuntungan bagi masyarakat sekitar, terutama bagi pihak pengelola wisata. Wisatawan akan sangat mudah melakukan pengambilan keputusan dalam menentukan lokasi pantai Babang sebagai destinasi wisata karena wisatawan telah merasakan kenyamanan dan juga sesuai dengan ekspektasi mereka

Keputusan berkunjung masyarakat dalam melakukan wisata tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagaimana menurut (Ramadhan dkk, 2024; Kristina dkk, 2024; Humairoh & Andriani, 2025; Wibiksana & Alvianna, 2022) faktor yang mempengaruhi adalah produk wisata, citra destinasi, kualitas pelayanan, dan *word of mouth*.

Produk wisata merupakan elemen utama dalam menentukan daya tarik wisatawan terhadap suatu destinasi wisata. Produk wisata merupakan seluruh

rangkaian pengalaman yang dirasakan wisatawan dari mulai mereka meninggalkan tempat tinggal hingga kembali, termasuk semua pelayanan dan fasilitas yang mendukung perjalanan mereka. Produk wisata dari suatu destinasi wisata terdiri dari fasilitas yang tersedia, aksesibilitas, dan aktivitas yang ditawarkan kepada wisatawan (Halimah & Haryono, 2025)

Begitupula dengan Pantai Babang, hasil observasi awal peneliti mendapati bahwa pantai Babang memiliki fasilitas seperti adanya wisata kuliner dan juga di seputaran tersebut ada homestay bagi wisatawan yang ingin menginap di seputaran wilayah tersebut. Selanjutnya di pantai ini terdapat beberapa fasilitas produk yang sangat menarik untuk ditawarkan kepada pengunjung seperti tersedia sewa perahu karet, tenda untuk bermalam (camping), dan juga tersedia perlengkapan renang. Produk wisata ini bisa menjadi pilihan liburan yang menarik bagi para wisatawan yang ingin menyegarkan pikirannya menjadi lebih fresh. Produk wisata yang ditawarkan pantai Babang dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap destinasi tersebut. Berikut merupakan rangkuman produk wisata yang tersedia di pantai Babang:

**Tabel 1.1**  
**Produk Wisata yang Tersedia di Pantai Babang**

No	Produk Wisata	Keterangan
1	Kuliner	Tersedia
2	Homestay	Tersedia
3	Perahu Karet	Tersedia
4	Tenda Camping	Tersedia
5	Perlengkapan Berenang	Tersedia
6	Fotografer	Tersedia
7	Pemandangan atau View Menarik	Tersedia

Sumber: Media sosial Instagram (2025)

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Halimah & Haryono (2025) yang menyatakan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan produk wisata terhadap keputusan berkunjung. Produk wisata yang menarik, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan akan meningkatkan minat dan keinginan wisatawan untuk berkunjung.

Faktor selanjutnya adalah citra destinasi, citra destinasi merupakan atribut yang dapat menjadi daya tarik destinasi wisata. Citra destinasi memiliki peran penting dalam memberikan gambaran yang lebih kuat, baik, dan dapat diidentifikasi dari lokasi-lokasi tertentu yang lebih mungkin untuk diambil oleh wisatawan. Citra yang baik dari suatu destinasi dapat menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap destinasi tersebut (Humairoh & Andriani, 2024).

Begitupula dengan Pantai Babang, observasi awal peneliti mendapati bahwa pantai ini memiliki gambaran yang baik, banyak persepsi masyarakat di luar sana yang menyatakan bahwa pantai Babang merupakan pantai yang sangat bagus, selain bersih dan jernih, di pantai ini juga memiliki fasilitas yang baik seperti toilet dan beberapa wahana lainnya. Selain itu pantai ini juga cukup aman untuk para wisatawan, sehingga wisatawan tidak perlu risau akan kehilangan barang atau jika terjadi sesuatu saat berenang atau menikmati waktu liburan di pantai Babang. Sehingga hal ini sangat memungkinkan bagi para wisatawan dalam pengambilan keputusan berkunjung di pantai Babang sebagai lokasi destinasi wisata.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Yossandri & Eviana (2022) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan cukup signifikan terhadap variabel keputusan berkunjung. Semakin baik citra atau gambaran terkait

lokasi wisata yang dipersepsikan oleh masyarakat maka akan semakin baik (ramai) pulan wisatawan mengunjungi lokasi wisata tersebut sebagai tujuan destinasi wisata

Faktor selanjutnya yaitu kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan ciri khas yang menentukan seberapa baik suatu produk atau jasa dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu jika wisatawan merasa bahwa dilayani dengan baik, maka akan timbul persepsi positif terhadap kualitas pelayanan wisata tersebut, dan wisatawan akan lebih percaya dan merasa aman untuk mengunjungi tempat tersebut, dan mungkin akan kembali berkunjung di masa yang akan datang. oleh karena itu baik, buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan (Timotius & Nainggolan, 2023)

Begitupula dengan Pantai Babang, berdasarkan hasil observasi awal peneliti mendapati bahwa, para wisatawan tentunya mendapatkan pelayanan secara langsung oleh orang yang berjualan di lokasi tersebut. terkait kualitas pelayanan memang tidak semuanya dapat disamakan, ada masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan ada yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di wisata pantai Babang. Kepuasan pelayanan ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan dalam mengunjungi pantai Babang.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Timotius & Nainggolan (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung. Hal ini berarti keputusan berkunjung wisatawan akan semakin meningkat mengikuti kualitas pelayanan yang meningkat

dan semakin baik. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dan perlu diperhatikan bagi penyedia jasa. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan positif dapat memberikan beberapa manfaat seperti meningkatkan citra dan reputasi tempat wisata, meningkatkan loyalitas pengunjung, meningkatkan kepuasan pengunjung dan keputusan berkunjung kembali, dengan demikian pendapatan dan profitabilitas tempat wisata pun ikut meningkat.

Faktor yang terakhir *word of mouth*, *word of mouth* merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang memberikan rekomendasi secara personal maupun non personal tentang suatu produk/jasa yang bertujuan memberikan informasi. Rekomendasi ini akan sangat efektif jika dilakukan terus-menerus terutama terkait tempat destinasi wisata, karena setiap para wisatawan yang akan berkunjung ke lokasi wisata maka akan mencari rekomendasi dari teman atau keluarga untuk meyakinkan bahwa benar lokasi wisata tersebut merupakan sebuah pilihan yang tepat untuk dijadikan sebagai destinasi wisata.

Begitupula dengan pantai Babang, hasil observasi awal peneliti mendapati bahwa tidak sedikit para wisatawan yang mengunjungi pantai Babang berdasarkan hasil dari rekomendasi yang disarankan oleh teman atau keluarga. Para wisatawan pantai Babang mencari tahu dulu kebenaran akan tempat wisata tersebut, sehingga akan lebih meyakinkan wisatawan untuk berkunjung ke pantai Babang sebagai lokasi destinasi wisata. *Word of mouth* ini dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan dalam mengunjungi pantai Babang.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kristina dkk (2024) yang menyatakan bahwa *word of mouth* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan. *Word of mouth* ini mengacu pada pertukaran komentar, pemikiran, ide-ide antara dua konsumen atau lebih, yang dimana hal tersebut merupakan suatu bentuk dari pemasaran. Sehingga semakin baik *word of mouth* maka akan semakin meningkatkan niat wisatawan dalam mengambil keputusan berkunjung destinasi wisata.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini yaitu dengan judul “pengaruh produk wisata, citra destinasi, kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dipecahkan oleh penelitian antara lain:

1. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue?
2. Bagaimana pengaruh citra destinasi terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue?
4. Bagaimana pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue?



5. Bagaimana pengaruh produk wisata, citra destinasi, kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk wisata terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra destinasi terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk wisata, citra destinasi, kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan berkunjung pada pantai Babang di Kabupaten Simeulue.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat menambah wawasan dan dapat bermanfaat dalam bidang ilmu manajemen pemasaran,

khususnya mengenai Produk Wisata, Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Pantai Babang di Kabupaten Simeulue.

## 2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi sebuah acuan untuk meningkatkan kualitas produk wisata yang ditawarkan, seperti fasilitas, atraksi, dan paket wisata.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah untuk pembentukan kebijakan pariwisata yang lebih baik, sehingga dapat mendukung pertumbuhan sektor pariwisata di Kabupaten Simeulue.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.