

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki potensi sumber daya alam dan budaya yang sangat besar, khususnya dalam sektor pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistik (2021), Indonesia memiliki luas wilayah sekitar 1,9 juta km<sup>2</sup> dengan ribuan pulau yang menyimpan keanekaragaman destinasi wisata, mulai dari wisata alam, budaya, sejarah, hingga wisata buatan. Keindahan alam yang membentang dari Pulau Sumatera hingga Papua menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi wisata yang diminati wisatawan domestik maupun mancanegara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan rekreasi, pengembangan diri, maupun mempelajari daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara. Oleh karena itu, sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam meningkatkan pendapatan daerah, membuka lapangan pekerjaan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pengembangan destinasi wisata perlu didukung melalui peningkatan kualitas daya tarik wisata, kemudahan aksesibilitas, serta penyediaan fasilitas yang memadai agar mampu menciptakan pengalaman wisata yang positif dan memuaskan bagi wisatawan.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi wisata alam dan budaya yang besar adalah Sumatera Utara. Provinsi ini dikenal dengan keindahan

lanskap alamnya yang beragam, seperti pegunungan, danau, air terjun, hingga kawasan konservasi alam. Destinasi wisata unggulan seperti Danau Toba, Bukit Lawang, serta kota Medan menjadi daya tarik utama yang mampu menarik kunjungan wisatawan dalam jumlah besar setiap tahunnya. Selain menawarkan panorama alam yang indah, Sumatera Utara juga memiliki kekayaan budaya Batak yang menjadi nilai tambah dalam pengembangan pariwisata daerah.

Salah satu daerah di Sumatera Utara yang memiliki potensi wisata alam yang cukup besar adalah Kabupaten Karo. Kabupaten ini dikenal sebagai daerah dataran tinggi yang memiliki udara sejuk serta panorama alam pegunungan yang menarik. Berbagai destinasi wisata alam yang terkenal di Kabupaten Karo antara lain Pegunungan, Air Terjun Sipiso-piso, Bukit Gundaling, Bukit Kubu, serta Danau Lau Kavar. Keberadaan objek wisata tersebut menjadikan Kabupaten Karo sebagai salah satu tujuan wisata favorit di Sumatera Utara.

Data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Karo mengalami peningkatan signifikan pada periode 2021–2023.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan di Kabupaten Karo**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Pengunjung (Orang)</b> |
|--------------|----------------------------------|
| 2021         | 262.250                          |
| 2022         | 500.656                          |
| 2023         | 780.322                          |
| 2024         | 677.396                          |

*Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo (2025)*

Jumlah wisatawan pada tahun 2021 tercatat sebanyak 262.250 orang, meningkat menjadi 500.656 orang pada tahun 2022, dan kembali meningkat

menjadi 780.322 orang pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 jumlah kunjungan mengalami penurunan menjadi 677.396 orang. Meskipun angka tersebut masih relatif tinggi, penurunan ini menunjukkan adanya indikasi menurunnya minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke beberapa destinasi wisata di Kabupaten Karo.

Salah satu destinasi wisata alam yang cukup populer di Kabupaten Karo adalah Danau Lau Kavar. Danau ini terletak di kaki Gunung Sinabung dan menawarkan panorama alam pegunungan yang indah, udara sejuk, serta suasana alami yang cocok untuk kegiatan wisata alam dan ekowisata. Selain menikmati pemandangan danau, wisatawan juga dapat melakukan berbagai aktivitas seperti berkemah, *trekking*, hingga menikmati berbagai keindahan di sekitar danau. Destinasi ini juga telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung seperti area parkir, musholla, kamar mandi umum, penginapan, serta warung makan.

Meskipun memiliki potensi wisata alam yang besar, perkembangan jumlah kunjungan wisatawan ke Danau Lau Kavar menunjukkan kondisi yang fluktuatif.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Danau Lau Kavar**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Pengunjung (Orang)</b> |
|--------------|----------------------------------|
| 2021         | -                                |
| 2022         | 4.172                            |
| 2023         | 18.882                           |
| 2024         | 12.301                           |

*Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo (2025)*

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karo (2025), pada tahun 2021 tidak terdapat kunjungan wisatawan ke Danau Lau Kavar akibat dampak erupsi Gunung Sinabung dan pandemi Covid-19 yang

menyebabkan kawasan tersebut ditetapkan sebagai zona berbahaya. Pada tahun 2022 jumlah wisatawan mulai meningkat menjadi 4.172 orang, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 menjadi 18.882 orang. Namun, pada tahun 2024 jumlah kunjungan kembali menurun menjadi 12.301 orang atau turun sekitar 35% dibandingkan tahun sebelumnya.

Penurunan jumlah wisatawan tersebut menjadi permasalahan penting yang menunjukkan bahwa destinasi wisata Lau Kavar masih menghadapi permasalahan dalam mempertahankan loyalitas dan minat kunjung ulang wisatawan. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti belum optimalnya daya tarik wisata, keterbatasan aksesibilitas menuju lokasi wisata, fasilitas pendukung yang belum memadai, kurangnya inovasi wisata, serta rendahnya pengalaman positif yang dirasakan wisatawan selama berkunjung.

Minat berkunjung kembali (*revisit intention*) merupakan keinginan wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu destinasi setelah memperoleh pengalaman dari kunjungan sebelumnya. Menurut Septiana et al. (2020), *revisit intention* muncul sebagai hasil dari pengalaman positif dan kepuasan yang dirasakan wisatawan terhadap suatu destinasi wisata. Semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan, maka semakin besar kemungkinan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Dalam konteks pariwisata, kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*) menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu destinasi wisata. Kepuasan wisatawan merupakan bentuk evaluasi terhadap pengalaman wisata yang diperoleh berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan

selama berkunjung. Wisatawan akan merasa puas apabila destinasi wisata mampu memberikan pengalaman yang nyaman, menarik, aman, serta sesuai dengan ekspektasi mereka. Sebaliknya, apabila pengalaman yang diperoleh tidak sesuai harapan, maka wisatawan cenderung tidak memiliki keinginan untuk berkunjung kembali.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dan minat berkunjung kembali, di antaranya *attraction*, *accessibility*, dan *amenity*. *Attraction* atau daya tarik wisata merupakan elemen utama yang mampu menarik wisatawan untuk datang ke suatu destinasi. Daya tarik wisata tidak hanya berupa keindahan alam, tetapi juga mencakup budaya, aktivitas wisata, serta pengalaman unik yang ditawarkan destinasi tersebut. Danau Lau Kawar memiliki daya tarik alam yang cukup kuat berupa panorama danau alami, udara pegunungan yang sejuk, serta lingkungan hutan tropis yang masih asri. Namun demikian, potensi tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan loyalitas wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang secara berkelanjutan.

Selain *attraction*, *accessibility* juga menjadi faktor penting dalam pengembangan destinasi wisata. *Accessibility* berkaitan dengan kemudahan wisatawan dalam mencapai lokasi wisata, baik dari segi kondisi jalan, sarana transportasi, petunjuk arah, maupun waktu tempuh perjalanan. Akses menuju Danau Lau Kawar masih menghadapi beberapa kendala, seperti kondisi jalan yang belum optimal serta keterbatasan transportasi umum menuju lokasi wisata. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan wisatawan selama

perjalanan sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah *amenity* atau fasilitas pendukung wisata. *Amenity* mencakup seluruh fasilitas yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berkunjung, seperti penginapan, tempat makan, toilet umum, area parkir, tempat ibadah, serta fasilitas pendukung lainnya. Ketersediaan fasilitas yang nyaman dan memadai akan meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan dan mendorong terciptanya kepuasan wisatawan. Namun pada kenyataannya, fasilitas pendukung di danau Lau Kavar masih dinilai belum optimal, baik dari segi kualitas maupun pengelolaannya.

Fenomena penurunan jumlah wisatawan di danau Lau Kavar menunjukkan bahwa *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* yang dimiliki destinasi tersebut belum sepenuhnya mampu menciptakan kepuasan wisatawan secara maksimal. Untuk memperkuat fenomena yang terjadi di danau Lau Kavar, peneliti melakukan studi awal pendahuluan terhadap 30 wisatawan yang pernah berkunjung ke destinasi tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan *attraction*, *accessibility*, *amenity*, *tourist satisfaction*, dan minat berkunjung kembali wisatawan.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan *attraction*, *accessibility*, *amenity*, *tourist satisfaction*, dan minat berkunjung kembali. Pada pernyataan pertama yang mewakili variabel *attraction*, sebanyak 14 responden (46,7%) menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 12 responden (40%) menyatakan tidak setuju dan

sangat tidak setuju, serta 4 responden (13,3%) memberikan jawaban netral. Temuan tersebut menunjukkan bahwa daya tarik yang dimiliki danau Lau Kawar belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan sehingga belum cukup kuat mendorong keinginan mereka untuk kembali berkunjung. Selanjutnya, pada pernyataan kedua yang mewakili variabel *accessibility*, sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, hanya 5 responden (16,7%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju, sedangkan 3 responden (10%) memberikan jawaban netral. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan akses menuju danau Lau Kawar masih menjadi kendala utama yang dirasakan wisatawan, baik dari kondisi jalan, kemudahan transportasi, maupun kenyamanan selama perjalanan. Sementara itu, pada pernyataan ketiga mengenai variabel *amenity*, sebanyak 16 responden (53,3%) memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, 4 responden (13,3%) menjawab netral, dan hanya 11 responden (36,7%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia di kawasan wisata belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan selama melakukan kunjungan.

Temuan studi pendahuluan juga memperlihatkan bahwa kondisi *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* yang belum optimal berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan wisatawan dan minat berkunjung kembali. Hal tersebut terlihat pada pernyataan keempat yang mewakili variabel *tourist satisfaction*, di mana sebanyak 14 responden (46,7%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, 7 responden (23,3%) memberikan jawaban netral, sedangkan hanya 10 responden

(33,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan belum memperoleh tingkat kepuasan yang optimal setelah berkunjung ke danau Lau Kavar. Kondisi tersebut selanjutnya tercermin pada pernyataan kelima mengenai minat berkunjung kembali, di mana sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, 3 responden (10%) menjawab netral, sedangkan hanya 10 responden (33,3%) yang menyatakan setuju dan sangat setuju untuk kembali mengunjungi danau Lau Kavar pada masa mendatang.

Hasil studi pendahuluan tersebut sejalan dengan data jumlah kunjungan wisatawan yang menunjukkan penurunan kunjungan ke danau Lau Kavar pada tahun 2024. Temuan ini mengindikasikan bahwa daya tarik wisata, kemudahan akses, dan fasilitas pendukung yang belum optimal menyebabkan tingkat kepuasan wisatawan belum maksimal, sehingga berdampak pada rendahnya minat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* agar mampu menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan sehingga dapat mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan wisatawan berperan penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* terhadap minat berkunjung kembali. Dengan kata lain, wisatawan akan memiliki niat untuk kembali berkunjung apabila mereka merasa puas terhadap pengalaman wisata yang diperoleh.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda mengenai hubungan antara *attraction*, *accessibility*, *amenity*, *tourist satisfaction*, dan *minat*. Penelitian Surya dan Ningsih (2022) menemukan bahwa *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan. Namun, penelitian Ramadhani et al. (2021) menunjukkan bahwa *accessibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan. Penelitian Islam dan Savitri (2023) juga menemukan bahwa *amenity* tidak berpengaruh langsung terhadap *revisit intention*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada destinasi wisata alam seperti Danau Lau Kavar yang memiliki karakteristik geografis dan kondisi lingkungan yang berbeda dibandingkan destinasi wisata lainnya.

Berdasarkan uraian fenomena dan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh *attraction*, *accessibility*, dan *amenity* terhadap minat berkunjung kembali dengan *tourist satisfaction* sebagai variabel mediasi pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pariwisata serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dan pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas destinasi wisata secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Attraction*, *Accessibility*, dan *Amenity* terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Destinasi Wisata Lau Kavar Kabupaten Karo dengan *Tourist Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *attraction* berpengaruh terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
2. Apakah *accessibility* berpengaruh terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
3. Apakah *amenity* berpengaruh terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
4. Apakah *attraction* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo?
5. Apakah *accessibility* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo?
6. Apakah *amenity* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo?
7. Apakah *tourist satisfaction* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo?
8. Apakah *tourist satisfaction* memediasi pengaruh *attraction* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
9. Apakah *tourist satisfaction* memediasi pengaruh *accessibility* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
10. Apakah *tourist satisfaction* memediasi pengaruh *amenity* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *attraction* terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *accessibility* terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *amenity* terhadap *tourist satisfaction* pada destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *attraction* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *accessibility* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *amenity* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Lau Kavar Kabupaten Karo?
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tourist satisfaction* berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata Danau Lau Kavar Kabupaten Karo?
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Untuk mengetahui dan menganalisis peran *tourist satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pengaruh *attraction* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Danau Lau Kavar, Kabupaten Karo.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Untuk mengetahui dan menganalisis peran *tourist satisfaction* sebagai variabel mediasi pada

pengaruh *accessibility* terhadap minat berkunjung kembali ke destinasi wisata Danau Lau Kawar, Kabupaten Karo.

10. Untuk mengetahui dan menganalisis peran *tourist satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pengaruh *amenity* terhadap minat berkunjung kembali wisatawan ke destinasi wisata Danau Lau Kawar, Kabupaten Karo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan di bidang pariwisata, terutama tentang bagaimana daya tarik (*attraction*), kemudahan akses (*accessibility*), dan fasilitas (*amenity*) dapat memengaruhi keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Penelitian ini juga menjelaskan peran kepuasan wisatawan sebagai faktor yang menghubungkan antara kualitas destinasi dan minat kunjung ulang. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, dan pihak akademik lainnya dalam memahami perilaku wisatawan dan mengembangkan teori tentang pengelolaan destinasi wisata alam.

##### **b. Manfaat Praktis**

penelitian ini dapat membantu pengelola wisata dan pemerintah Kabupaten Karo dalam mengembangkan destinasi Lau Kawar agar lebih menarik dan nyaman bagi wisatawan. Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk memperbaiki akses jalan, meningkatkan fasilitas, serta

menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan agar wisatawan mau datang kembali. Bagi pelaku usaha dan masyarakat sekitar, penelitian ini juga memberikan manfaat ekonomi karena peningkatan jumlah wisatawan dapat membuka peluang usaha dan lapangan kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi semua pihak.