

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan industri pariwisata, harga tiket dan fasilitas yang ada sangat menentukan bagi tingkat kemajuan di objek wisata yang ada. Industri pariwisata di Indonesia dinilai merupakan industri yang berkembang sangat pesat. Pariwisata memiliki peran penting dalam ekonomi dan kesejahteraan sosial di berbagai sektor pariwisata. Objek wisata adalah produk dan layanan yang diberikan oleh penyelenggara untuk menarik kunjungan masyarakat. Saat ini, perjalanan ke objek pariwisata telah menja di bagian dari gaya hidup untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.

Pariwisata merupakan salah satu pilar penting bagi pemerintah Indonesia, yang memberikan kontribusi terhadap penerimaan devisa negara. Pertumbuhan sektor pariwisata menjadi fokus perhatian pemerintah karena pertumbuhannya yang signifikan. Saat ini, kemajuan sektor pariwisata dikaitkan dengan besarnya minat masyarakat terhadap objek wisata. Tempat wisata di Indonesia yang beragam, baik wisata budaya, wisata religi, wisata buatan, wisata kuliner, dan wisata alam, mampu menarik minat masyarakat Indonesia maupun wisatawan mancanegara untuk berwisata ke Indonesia. Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi dan kesejahteraan sosial di Indonesia. Dengan kekayaan alam dan budaya yang melimpah, sektor pariwisata menjadi salah satu pilar utama dalam strategi pembangunan nasional. Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan lebih dari 17.000 pulau, menawarkan beragam destinasi wisata mulai dari wisata budaya, religi, kuliner, ekowisata, hingga wisata pantai yang menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Pertumbuhan sektor ini didukung oleh peningkatan infrastruktur, kemudahan akses, serta perkembangan teknologi digital dan media sosial yang mempermudah promosi dan informasi destinasi wisata (Yoeti, 2006).

Dalam konteks perilaku konsumen pariwisata, keputusan wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis, sosial, dan ekonomi. Perilaku konsumen merupakan proses dinamis yang melibatkan pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, hingga evaluasi pasca-konsumsi (Suryani, 2013). Harga tiket, fasilitas yang tersedia, dan promosi melalui media sosial menjadi variabel penting yang memengaruhi minat berkunjung wisatawan (Kotler & Armstrong, 2010). Hukum permintaan menyatakan bahwa kenaikan harga cenderung menurunkan jumlah permintaan, namun dalam konteks pariwisata, kualitas fasilitas dan Media sosial destinasi dapat memoderasi sensitivitas harga tersebut. Kurva indiferen menjelaskan bagaimana konsumen menyeimbangkan antara biaya dan manfaat untuk memaksimalkan minat berkunjung mereka.

Pengembangan destinasi wisata memerlukan manajemen yang holistik, mencakup pengelolaan citra destinasi, kualitas fasilitas, pelayanan, dan keberlanjutan lingkungan (Tjiptono, 2011; Yoeti, 2006). Fasilitas yang lengkap dan berkualitas, seperti area parkir, toilet bersih, tempat rekreasi keluarga, dan keamanan, sangat berperan dalam meningkatkan minat berkunjung dan loyalitas pengunjung. Selain itu, kualitas pelayanan yang responsif dan

profesional dapat memperkuat pengalaman positif wisatawan dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut.

Jember, sebagai salah satu kabupaten yang ada di provinsi Jawa Timur memiliki beragam tempat wisata alam dan buatan yang tersebar di beberapa kecamatan. Jember juga memiliki beberapa wisata Pantai yang memiliki beberapa karakteristik yang unik sesuai dengan wilayahnya. Salah satu contohnya Pantai Pancer yang terletak di Desa Puger Kulon Kecamatan Puger. Pantai Pancer berjarak tempuh sekitar kurang lebih 5 Kilometer dari pusat tersebut. Pantai Pancer Puger, juga menjadi pelabuhan tempat pelelangan ikan. Pantai ini terkenal dengan ombak besar khas pantai selatan, susunan pemecah gelombang, garis pantai yang panjangnya mencapai 3 km dan pasir pantainya yang hitam, serta ritual tahunan yang disebut “Larung Sesaji” yang merupakan warisan budaya lokal (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, 2023). Kegiatan adat ini rutin diadakan setiap tahunnya oleh para pemangku adat serta pemerintahan desa yang ada disekitar wilayah Puger bagian selatan sebagai tanda rasa syukur kepada Tuhan atas limpahan rezeki dan anugerah.

Kombinasi lokasi yang sangat strategis menciptakan keindahan yang menarik bagi pengunjung, menjadikan pantai ini sebagai objek wisata pantai utama di kecamatan puger terutama di desa Puger Kulon. Pantai Pancer memiliki keunikan di mana pengunjung dapat menikmati pemandangan saat nelayan akan berangkat dan pulang dari melaut. Selain itu, mereka dapat menikmati keasrian alam yang dengan menikmati ikan bakar yang dijual di warung warung pinggir Pantai. Pihak pengelola objek wisata Pantai Pancer menetapkan tarif masuk sebesar Rp 5.000 per orang bagi wisatawan dewasa, sementara anak-anak dapat masuk tanpa dikenakan biaya atau gratis, dan untuk wisatawan yang datang berkelompok diberikan diskon.

Selanjutnya, pengunjung memiliki kebebasan untuk membawa bekal pribadi, dan tidak ada kewajiban untuk membeli makanan atau minuman di area objek wisata Pantai Pancer. Hal ini memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berhemat biaya. Dalam rangka meningkatkan pendapatan dan menjaga kelangsungan operasional, manajemen objek wisata Pantai pancer telah mengambil strategi yang cerdas. Mereka memahami kebutuhan wisatawan dan menawarkan tarif yang terjangkau, dengan tujuan menarik minat pengunjung dan mencapai keuntungan yang diinginkan oleh pihak pengelola.

Upaya maksimal juga dilakukan oleh pengelola objek wisata Pantai Pancer untuk meningkatkan jumlah pengunjung adalah mereka melengkapi fasilitas yang menarik dan sesuai dengan minat wisatawan dapat menjadi Media sosial yang kuat, mendorong mereka untuk mengunjungi dan menikmati berbagai fasilitas yang tersedia. Kebersihan, kelancaran, dan keamanan fasilitas juga memberikan nilai tambah yang signifikan, memotivasi konsumen untuk memilih objek wisata tersebut sebagai objek berkunjung. Fasilitas merupakan penyediaan berbagai perlengkapan fisik dengan tujuan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menjalankan berbagai aktivitas, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Fasilitas yang tersedia di tempat wisata pantai Pancer yaitu penyewaan sepeda, pondok, kantin, kamar mandi, parkir yang luas, penyewaan permainan anak-anak, taman dan pulau. Fasilitas memiliki peran penting bagi wisatawan karena mereka membutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan mereka selama mengunjungi objek wisata. Meskipun banyak objek wisata telah dilengkapi dengan fasilitas, perhatian terhadap penyediaan fasilitas yang

berkualitas belum sepenuhnya menjadi fokus bagi pengelola wisata dalam meningkatkan Media sosial wisata.

Namun, terlepas dari keunggulan tersebut, destinasi ini menghadapi dinamika yang cukup mengkhawatirkan. Berdasarkan data dari Kelompok Masyarakat (Pokmas) Pancer Lestari, terjadi penurunan kunjungan wisatawan sebesar 34% pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya. Fluktuasi ini menimbulkan pertanyaan serius tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi destinasi berbasis masyarakat seperti Pantai Pancer Puger. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan tentu tidak dapat dilepaskan dari berbagai aspek yang saling terkait, baik dari sisi internal pengelolaan destinasi maupun faktor eksternal yang memengaruhi persepsi dan preferensi wisatawan.

Tabel 1. 1
Jumlah kunjungan wisatawan Pantai pancer Puger

	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah pengunjung	25.600	22.639	24.768	48.304	31.860

Sumber: data primer diolah, 2025

Dari penjabaran di atas, penelitian ini menitik beratkan pokok permasalahan yang akan dibahas pada perilaku konsumen. Secara singkat perilaku konsumen merupakan unsur penting dalam kegiatan pemasaran produk yang harus dipahami oleh perusahaan untuk mengenali konsumen (Kurniasari, 2019). Mangkunegara dan Idris dalam Kurniasari (2019) memaparkan bahwa perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi terkait proses pengambilan keputusan konsumen dalam mendapatkan dan menggunakan suatu produk. Dengan menganalisa perilaku konsumen ini akan sangat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui peluang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang melalui produk yang ditawarkan (Kurniasari, 2019).

Perilaku konsumen yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah minat berkunjung (visit intension) pengunjung. Kotler and Keller (2013:118) menyatakan bahwa minat berkunjung merupakan tindakan konsumen dalam memilih atau memutuskan berkunjung pada suatu tempat berdasarkan pada pengalaman dalam berkunjung. Selain itu, minat berkunjung kembali merupakan sesuatu kekuatan yang mampu mendorong dan mempengaruhi konsumen yang dapat menarik perhatian secara sadar dan dapat diartikan sesuatu yang pribadi serta berhubungan erat dengan sikap (Agusli and Kunto, 2013).

Seperti yang diketahui ada banyak faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk berkunjung ke sebuah tempat wisata salah satunya adalah harga tiket dan fasilitas dari tempat wisata tersebut. Menurut Sari, F., & Pangestuti (2018) minat berkunjung memiliki tahapan-tahapan psikologi. Dimana tahapan tersebut, kemudian dijadikan sebagai tolak ukur atau indikator terjadinya proses minat untuk berkunjung kembali pada pengunjung. Hal ini dikarenakan pengunjung biasanya memperhitungkan jumlah yang harus mereka keluarkan dengan fasilitas apa saja yang akan mereka dapatkan. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan minat berkunjung mereka terhadap apa yang telah mereka peroleh di tempat wisata tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memastikan pencapaian tujuan penelitian dengan akurat, peneliti memfokuskan lingkup penelitian ini pada aspek-aspek utama yang akan diungkap, yaitu hanya pada pengaruh harga tiket, fasilitas, serta peranan media sosial terhadap kunjungan di objek wisata Pantai Pancer Desa Puger Kulon. Rumusan masalah ini disusun berdasarkan latar belakang dan berbagai temuan empiris dari penelitian sebelumnya. Studi Rahmawati et al. (2022) menunjukkan bahwa harga tiket yang kompetitif memiliki pengaruh positif terhadap minat berkunjung wisatawan domestik. Dalam konteks Pantai Pancer, harga tiket yang ditetapkan relatif terjangkau (Rp 5.000 per orang), bahkan gratis bagi anak-anak, dan pemberian diskon untuk rombongan merupakan strategi yang sesuai dengan prinsip penetapan harga berorientasi pada volume dan Media sosial ekonomi lokal. Ini menjadi penting karena wisatawan cenderung mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh.

Di sisi lain, ketersediaan fasilitas seperti parkir luas, penyewaan sepeda, kamar mandi, kantin, taman, dan area permainan anak di Pantai Pancer juga menjadi aspek penting. Penelitian oleh Santoso (2021) dan Dewi et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang lengkap dan terawat secara signifikan berpengaruh terhadap minat berkunjung dan minat wisatawan untuk berkunjung ulang. Hal ini menjadi dasar penting dalam menetapkan fasilitas sebagai variabel dalam penelitian ini. Selain itu, pengaruh media sosial juga tidak dapat diabaikan. Studi oleh Wijaya et al. (2021) menemukan bahwa promosi melalui media sosial dapat meningkatkan minat kunjungan, bahkan ketika harga tiket relatif tinggi, selama fasilitas dan Media sosial visual destinasi tetap mendukung. Pantai Pancer yang memiliki atraksi budaya seperti “Larung Sesaji” dan keindahan alam khas pesisir selatan menjadi konten potensial yang menarik untuk disebarluaskan melalui media sosial. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis dapat merumuskan penelitiannya sebagai berikut:

- a. Apakah harga tiket berpengaruh terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer?
- b. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer?
- c. Apakah media sosial berpengaruh terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memungkinkan prediksi langkah-langkah yang akan diambil, sehingga potensi hambatan dapat diminimalkan. Penulis bertujuan mencapai hal-hal berikut dalam penelitiannya:

- a. Untuk mengetahui pengaruh harga tiket terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer.
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer.
- c. Untuk mengetahui pengaruh media social secara terhadap minat berkunjung di objek wisata Pantai Pancer.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain bagi peneliti, akademisi dan instansi:

- a. Bagi pembaca, penelitian ini memiliki nilai tambah dalam meningkatkan pemahaman mengenai persepsi harga tiket, fasilitas, serta media social terhadap minat berkkunjung di objek wisata pantai Pancer Puger desa Puger Kulon Kecamatan Puger Kabupaten Jember
- b. Bagi peneliti, manfaat bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk program strata satu (S1)
- c. Untuk peneliti lain, penelitian ini memberikan manfaat dengan memberikan peluang untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variable yang berbeda.
- d. Untuk penulis, penelitian ini memiliki manfaat sebagai wadah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

