

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara yang dikarunia keanekaragaman budaya, suku bangsa dan berbagai atraksi menarik yang dapat ditemui dari ujung barat sampai ke ujung timur Indonesia. Keanekaragaman ini dapat menjadi daya tarik wisata untuk para wisatawan berkunjung ke berbagai destinasi yang ada di Indonesia (Antara & Yogantari, 2023). Keanekaragaman suku, budaya dan destinasi wisata ini dapat ditemui pada total 16.771 pulau yang ada di Indonesia (Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia, 2023). Menurut data Badan Pusat Statistika (BPS) tahun 2023 Indonesia terbagi menjadi 38 propinsi dengan 416 kabupaten dan 98 kota.

Salah Satu kota tersebut adalah kota Sabang, sebuah kota yang berada di ujung barat wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dimana kota ini masuk kedalam wilayah Propinsi Aceh. Dikutip dari situs pemerintah kota Sabang, koordinat kota ini adalah $05^{\circ} 46' 28''$ – $05^{\circ} 54' 28''$ Lintang Utara (LU) dan $95^{\circ} 13' 02''$ – $95^{\circ} 22' 36''$ Bujur Timur (BT). Sebelah barat kota ini berbatasan dengan samudera hindia, sebelah timur dengan selat malaka, sebelah utara dengan selat malaka dan sebelah selatan dengan selat benggala.

Pulau Weh, Pulau Rubiah, Pulau Seulako, Pulau Rondo, Pulau Klah dan pulau batu Pantee Utara adalah 5 (lima) buah pulau yang masuk kedalam wilayah kota Sabang. Pulau Rondo adalah merupakan pulau terluar atau pulau paling barat dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pulau Rubiah pada waktu zaman penjajahan, digunakan sebagai pulau transit bagi para peziarah yang akan berangkat melaksanakan ibadah haji. Pulau Seulako adalah pulau di bagian timur pulau Weh yang menawarkan atraksi bawah laut dengan gugusang *coral* lautnya yang cukup beragam.

1.1 Luasan Daratan Pulau di Kota Sabang

NO	NAMA PULAU	LUAS (Ha)
1	Weh	12.066,56
2	Klah	18,66
3	Rubiah	35,79
4	Seulako	5,5
5	Rondo	50,67
	Total Luas Daratan	12.177,18

Sumber: <https://www.sabangkota.go.id/halaman/geografis>

Masing – masing pulau ini menawarkan daya tarik wisata nya sendiri. Terdapat beberapa situs buatan manusia yang menarik untuk dikunjungi. Situs buatan manusia bersejarah yang dapat dikunjungi antara lain beberapa benteng perang peninggalan Jepang yang dibangun sekitar tahun 1942 – 1945. Benteng ini dibangun sebagai tempat pertahanan dalam perang dengan pasukan sekutu sekaligus juga untuk mengontrol selat malaka. Salah satu benteng yang sering dikunjungi adalah Benteng Jepang di daerah Anoi Hitam. Obyek wisata buatan manusia lainnya yang juga sering dikunjungi adalah tugu 0 km Indonesia. Dimana tugu ini adalah titik paling barat Indonesia, dimana titik paling timur Indonesia sendiri terletak di Merauke – Papua. Pada tugu Kilometer Nol Indonesia ini tersimpan dua buah prasasti yang ditanda tangani oleh Mantan Wapres RI Try Sutrisno dan Mantan Menristek RI BJ Habibie yang menginformasikan penetapan posisi geografis dan angka geografis posisi nol kilometer yang dilakukan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) dengan teknologi Global Positioning system (GPS). Selain itu terdapat juga tugu monument Sabang – Meraukue yang terletak di depan kantor walikota Sabang dan juga obyek wisata museum Sabang yang menyimpan beberapak koleksi terkait sejarah kota Sabang.

Selain beberapa obyek wisata buatan manusia diatas, daya tarik utama wisata Kota Sabang adalah terkait wisata bahari (Agus, 2019). Wisata bahari Sabang terdiri dari beberapa pantainya yang indah serta menarik untuk dilakukan kegiatan *snorkeling* dan *diving* di kedalaman lautnya karena kekayaan terumbu karang dan komposisi ikan karangnya yang beragam (Razi et al., 2019).

Beberapa pantai yang umumnya dikunjungi wisatawan di Sabang antara lain pantai sumur tiga, pantai gapang dan pantai iboih. Pantai sumur tiga menawarkan pesona pantai dengan pasir yang indah, berkilau dan lembut. Di pantai Gapang terdapat beberapa operator *diving* dan juga dilengkapi dengan beberapa pilihan penginapan. Pantai Iboih menawarkan pasir putih dan juga akses utama para wisatawan untuk melakukan *snorkeling* maupun *diving* ke pulau Rubiah dan situs – situs penyelaman lainnya.

Menurut data dari Disbudpar Kota Sabang tahun 2016, terdapat setidaknya dua puluh tempat penyelaman atau *dive spots* yang dapat dikunjungi wisatawan. Beberapa Situs penyelaman / *dive spots* di Sabang dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut :

1. *Sophie Rickmers Wreck*: Kapal cargo sepanjang 134 meter yang ditenggelaman oleh awaknya tahun 1940 di teluk Pria Lhaoet untuk menghindari kapal disita oleh pemerintah hindia belanda, menjadi salah satu tujuan *diving* utama di pulau weh bagi para penyelam profesional dengan sertifikasi khusus.
2. *Canyon* : Letaknya yang berada di ujung barat pulau dan menghadap ke samudera hindia membuat arus di *spot* ini susah untuj diprediksi. Ngarai didalam laut dan ikan besar menjadi highlight spot ini. Selain itu, *seafans* yang cukup banyak dapat ditemui di *spot* ini juga.
3. Batee Tokong : Spot ini menarik karena sering ditemui tiga jenis hiu, antara lain hiu sirip hitam, hiu sirip putih dan hiu sirip abu abu.
4. Pantee Peunateung : Wisatawan akan menemui banyak *seafans* dan terkadang juga *schooling barracuda* dan ikan napoleon.
5. Arus Balee : *Spot* ini terletak diantara pulau rubiah dan pulau seulako dan menawarkan wisatawan untuk dapat bertemu dengan ikan hiu.

Salah satu hal yang menarik, mengutip hasil penelitian yang dilakukan oleh *James Cook University, Wildlife Conservation Society, Flora & Fauna International* dan Universitas Syiah Kuala tahun 2010 dimana ditemukan bahwa 133 spesies karang di pulau Weh mirip dengan 130 spesies karang di Halmahera yang dikenal sebagai kawasan dengan keragaman tertinggi di kawasan *Coral Triangle*. Kawasan *Coral Triangle* mencakup negara Filipina, Malaysia,

Indonesia (dari Sulawesi sampai ke Bali dan mengarah ke timur), Timor Leste, Papua Nugini sampai ke kepulauan Solomon (Fitriandita, 2018). Dengan demikian, pulau Weh menjadi unik karena walau terletak di luar kawasan *Coral Triangle* namun ternyata memiliki keragaman karang yang tidak kalah kayanya dengan kawasan *Coral Triangle*.

Tabel 1.1 Sarana Akomodasi di Sabang

Uraian	Jumlah
Akomodasi	142
Kamar	1.246
Tempat tidur	1.742

Sumber : Provinsi Aceh Dalam Angka, 2022

Untuk melayani jumlah kunjungan wisatawan ke Sabang, maka berdasarkan data dari BPS tahun 2022, di Sabang terdapat 142 fasilitas penginapan dengan 1,246 kamar dan 1.742 tempat tidur.

Telepas dari potensi wisata yang dijabarkan diatas, namun banyak persoalan yang juga dihadapi oleh kawasan wisata kota Sabang ini. Hal yang memukul tingkat kunjungan ke kota Sabang antara lain faktor aksesibilitas atau bagaimana wisatawan dipermudah masuk ke kota Sabang. Pada waktu sebelumnya, terdapat penerbangan dari kota Medan langsung ke Kota Sabang yang dilayani oleh Maskapai Garuda Indonesia dan Wings Air. Namun saat ini kedua maskapai tersebut telah berhenti beroperasi dari dan ke kota Sabang. Kemudahan akses bagi wisatawan untuk mencapai destinasi wisata membuat keputusan berkunjung wisatawan juga akan semakin meningkat (Dian et al., 2022). Masalah berikutnya adalah naiknya harga tiket pesawat untuk berkunjung ke provinsi Aceh. Harga tiket pesawat dari Jakarta, Medan, Kuala Lumpur dan Penang ke Banda Aceh sebagai kota transit sebelum menuju kota Sabang. Harga tiket yang semakin mahal membuat minat berkunjung wisatawan akan menurun (A. N. Sari & Wakhidah, 2019).

Kemudian terkait dengan variabel *Ancillary services*, banyak pandangan bahwa peran DMO dikota ini masih belum kuat berjalan untuk mengembangkan

destinasi. Jika didalam suatu destinasi wisata dikelola oleh DMO yang baik maka kawasan wisata dapat berubah menjadi lebih baik dan lebih menarik minat wisatawan untuk berkunjung (Bhudiharty, 2020). Terkait dengan Amenitas, jumlah sarana penginapan dan restoran dan fasilitas pendukung lainnya yang berkualitas dirasa jumlahnya masih kurang di kota Sabang. Jumlah sarana amenities yang kurang baik dalam segi jumlah maupun kualitasnya dapat mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung juga (Yulianto & Mayasari, 2021).

Kemudian banyaknya keluhan wisatawan tentang beberapa obyek wisata yang belum dikelola dengan baik dan konsisten membuat wisatawan enggan berkunjung. Contohnya di kawasan 0 Km, banyak wisatawan mengeluh karena tidak mendapatkan sertifikat berkunjung ke 0 Km seperti yang dijanjikan sebelumnya. Hal seperti ini bisa membuat minat berkunjung dapat menurun (Riadi et al., 2023). Kemudian, peran serta dan kesadaran masyarakat sekitar untuk mendukung kegiatan pariwisata juga dapat membuat wisatawan merasa nyaman dan minat berkunjung ke kota ini akan semakin tinggi. Masyarakat yang ikut berpartisipasi aktif akan menimbulkan rasa memiliki terhadap destinasi wisata, hal ini selain membuat wisatawan merasa nyaman berkunjung tapi juga bermanfaat untuk dapat membuat destinasi akan terjaga kelestariannya (Wibowo & Belia, 2023).

Dengan potensi wisata buatan manusia serta alam yang dijelaskan diatas, maka Sabang dapat menarik jumlah kunjungan wisata dengan data yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data jumlah kunjungan wisatawan

DATA - JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN NUSANTARA DAN MANCACEGARA
KE KOTA SABANG TAHUN 2016 SAMPAI DENGAN 2023

BULAN / TAHUN		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	JUMLAH	TOTAL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2016	NUSANTARA	48.003	43.674	42.800	53.764	63.998	42.879	74.528	70.655	57.352	71.384	86.132	69.754	724.923	734.961
	MANCANEGARA	2.091	698	686	2.164	143	97	189	2.700	108	584	324	254	10.038	
2017	NUSANTARA	45.678	42.487	43.760	48.369	44.321	43.838	52.364	66.537	54.679	78.356	95.132	120.754	736.275	739.256
	MANCANEGARA	439	220	331	427	250	361	127	141	98	87	150	350	2.981	
2018	NUSANTARA	45.251	46.105	52.572	53.172	52.672	54.672	55.372	55.648	55.362	79.039	80.450	79.191	709.506	739.333
	MANCANEGARA	1.189	1.701	3.676	3.976	1.976	2.676	1.676	1.795	1.597	1.985	3.159	4.421	29.827	
2019	NUSANTARA	35.565	32.653	33.320	37.400	27.541	47.400	51.270	45.673	37.726	45.808	62.424	132.464	589.244	620.694
	MANCANEGARA	1.069	2.459	1.614	2.360	871	1.048	2.447	2.343	2.052	2.385	5.382	7.420	31.450	
2020	NUSANTARA	34.682	23.815	7.964	-	-	3.980	4.354	5.926	4.511	6.978	9.070	19.985	121.265	126.290
	MANCANEGARA	2.142	1.653	1.198	-	-	2	6	4	9	-	1	10	5.025	
2021	NUSANTARA	19.410	14.757	15.900	11.665	10.825	9.058	7.175	8.146	12.239	12.264	12.074	20.956	154.469	155.253
	MANCANEGARA	16	10	11	667	10	8	8	5	11	12	13	13	784	
2022	NUSANTARA	23.159	19.770	20.058	13.361	38.051	20.711	26.155	19.905	15.343	16.042	16.153	22.977	251.685	254.048
	MANCANEGARA	16	12	22	12	13	13	23	55	115	70	58	1.954	2.363	
2023	NUSANTARA	23.692	16.489	17.712	23.472	21.898	21.201	28.589	19.734					172.787	176.799
	MANCANEGARA	1.311	167	71	58	1.895	72	193	245					4.012	

Sumber : Diolah dari data Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut Kantor Administrator Pelabuhan Sabang dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sabang Serta Data Manifest Kapal dari Group WA "DAFTAR LAPORAN MUATAN"

Sumber : Dispar Kota Sabang, 2023

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Sabang mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2108, namun pada tahun 2019 sebelum pandemi covid-19, jumlah kunjungan wisatawan justru mengalami penurunan. Dari jumlah kunjungan wisatawan di tahun 2018 sebanyak 739.333 orang menjadi 620.694 orang di tahun 2019. Kemudian seiring terjadinya kondisi pandemi covid-19 yang membuat akses ke sabang dan juga ditutupnya fasilitas – fasilitas wisata untuk menekan angka penyebaran infeksi virus covid-19 membuat angka kunjungan wisatawan ke sabang turun tajam.

Seiring dengan kondisi pandemi yang berangsur pulih dan dibukanya akses penyeberangan ke Sabang, maka jumlah wisatawan yang berkunjung ke Sabang mulai meningkat dari titik terendah di tahun 2020 dan terus meningkat di tahun – tahun berikutnya.

Tabel 1.3 Ekonomi Aceh

Tahun	Pertumbuhan Ekonomi (%)	Jumlah Angkatan Kerja (Orang)	Tingkat Pengangguran (%)
2020	-0,37	2,526,505	6,59
2021	2,81	2,520,157	6,30
2022	4,21	2,552,562	6,17
2023	4,23	2,604,452	6,03

Sumber : BPS, 2024

Menurut publikasi Badan Pusat Statistik tahun 2024, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Aceh tahun 2023 disumbang oleh sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan yang mencapai 30,71 persen. Selanjutnya, sektor lapangan usaha perdagangan besar dan eceran reparasi mobil dan sepeda motor 15,16 persen, konstruksi 8,95 persen, administrasi pemerintahan 8,75 persen; dan pertambangan dan penggalian 7,50 persen. Pada tahun yang sama, sumber pertumbuhan Aceh tercatat pada ekspor barang dan jasa 5,93 persen dan pengeluaran konsumsi rumah tangga sebesar 2,21 persen.

Dapat dicermati pada data tabel dan publikasi BPS diatas bahwa sektor pariwisata di Propinsi ini belum memberikan kontribusi yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi dan penyerapan angka angkatan kerja. Terlepas dari potensi wisata yang ada seperti di Kota Sabang ini, namun sektor pariwisata belum dikelola dengan serius untuk menjadi salah satu motor penggerak pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. Sebagai perbandingan, Provinsi Bali yang sangat maju dalam bidang pariwisata, telah berhasil menjadikan sektor pariwisata sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonominya. Menurut publikasi BPS, pada tahun 2021, sebanyak 32,93 persen angkatan kerja di Provinsi Bali, diserap oleh sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Dari publikasi yang sama, Selama 2018-2021, rata-rata pertumbuhan tenaga kerja sebesar 4,07% per tahun. Dengan penyerapan tertinggi sebesar 41,75% pada subsektor perdagangan barang pariwisata. Dari sisi tingkat pengangguran terbuka provinsi Bali hasil Sakernas Februari 2024 tercatat 1,87 persen. Ini berarti dari 100 orang angkatan kerja, hanya terdapat sekitar 1-2 orang yang menganggur.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amnar et al., 2017) menyimpulkan bahwa jumlah kunjungan wisata yang tinggi ini akan membawa

dampak ekonomi yang baik untuk kota Sabang, jumlah lokasi wisata berdampak positif terhadap ekonomi regional kota Sabang serta jumlah kamar hotel berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi kota Sabang. Dengan demikian dapat dinilai bahwa sektor pariwisata membawa dampak positif bagi kota Sabang. Dampak positif ini dapat dirasakan dalam jangka waktu panjang jika wisatawan merasa puas ketika berkunjung sehingga timbul loyalitas terhadap destinasi (Putu et al., 2023). Dengan mencermati manfaat – manfaat yang dapat dihasilkan sektor pariwisata serta contoh sukses provinsi Bali, dengan potensi wisata yang ada di Kota ini maka keseriusan untuk membenahi komponen pariwisata yang ada di Kota Sabang dirasa penting untuk dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Mencermati penelitian – penelitian sebelumnya yang dilakukan ditempat lain, maka peneliti menemukan beberapa hasil yang berbeda, terkait dengan pengaruh variabel 4A terhadap kepuasan wisatawan mengunjungi suatu destinasi wisata. Dalam penelitian yang dilakukan (Palupiningtyas & Yulianto, 2021) ditemukan bahwa baik secara masing – masing maupun secara bersama, keempat faktor yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas maupun *ancillary services* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke destinasi wisata yang diteliti. Sedangkan dalam penelitian lainnya (Nurbaeti et al., 2022) ditemukan bahwa secara parsial hanya faktor atraksi, amenitas dan aksesibilitas yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan mengunjungi destinasi wisata, sedangkan faktor *ancillary services* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.

Terkait dengan variabel kepuasan wisatawan akan menentukan keputusan wisatawan berkunjung kembali dapat ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Prakoso & Endah, 2020) dan dikuatkan kembali oleh penelitian yang dilakukan (Putu et al., 2023) di destinasi lain. Penelitian – penelitian ini berkesimpulan bahwa tingginya kepuasan wisatawan terhadap suatu destinasi wisata akan membuat niat berkunjung kembali menjadi lebih tinggi.

Mencermati data jumlah kunjungan wisatawan ke Sabang yang tidak stabil serta melihat peran kunjungan wisatawan yang berdampak positif bagi perekonomian daerah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait

dengan variabel – variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang berujung pada loyalitas destinasi. Variabel – variabel ini antara lain variabel 4A yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancillary services*.

B. Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang masalah diatas, maka masalah penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor atraksi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
2. Apakah faktor amenitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
3. Apakah faktor aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
4. Apakah faktor *ancillary services* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan?
5. Apakah faktor atraksi berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi?
6. Apakah faktor amenitas berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi?
7. Apakah faktor aksesibilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi?
8. Apakah faktor *ancillary services* berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi?
9. Apakah faktor kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi?
10. Apakah faktor atraksi berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan?
11. Apakah faktor amenitas berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan?
12. Apakah faktor aksesibilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan?
13. Apakah faktor *ancillary services* berpengaruh positif terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor atraksi terhadap kepuasan wisatawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor amenitas terhadap kepuasan wisatawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor *ancillary services* terhadap kepuasan wisatawan.
5. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor atraksi terhadap loyalitas destinasi.
6. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor amenitas terhadap loyalitas destinasi.
7. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor aksesibilitas terhadap loyalitas destinasi.
8. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor *ancillary services* terhadap loyalitas destinasi.
9. Untuk menganalisis pengaruh positif kepuasan wisatawan terhadap loyalitas destinasi.
10. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor atraksi terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan.
11. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor amenitas terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan.
12. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor aksesibilitas terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan.
13. Untuk menganalisis pengaruh positif faktor *ancillary services* terhadap loyalitas destinasi melalui kepuasan wisatawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi industri pariwisata.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan kualitas destinasi kedepannya.

2. Manfaat bagi pemerintah.

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam menyusun kebijakan – kebijakan dalam pengembangan destinasi.

3. Manfaat bagi akademisi.

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap penelitian – penelitian selanjutnya di bidang kepuasan dan loyalitas destinasi.

