

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dan memiliki garis pantai terpanjang kedua di dunia (Hermawan & Sutanto, 2022). Indonesia kekayaan alam yang luar biasa, termasuk ekosistem *mangrove* yang luas dan beragam. Hutan *mangrove* tidak hanya berfungsi sebagai pelindung alami dari abrasi tetapi juga berperan penting dalam menjaga keseimbangan ekologi pesisir, menjadi habitat bagi berbagai biota laut, serta memiliki nilai ekonomi dan sosial yang signifikan bagi Masyarakat sekitar. Pengembangan pariwisata mangrove merupakan pemanfaatan kawasan hutan mangrove sebagai destinasi wisata berbasis edukasi dan ekowisata. Kegiatan ini meliputi pembangunan fasilitas pendukung seperti jalur tracking, jembatan kayu, menara pandang, serta penyediaan layanan wisata edukatif mengenai pentingnya fungsi ekosistem mangrove. Upaya tersebut tidak hanya memberikan pengalaman rekreasi kepada wisatawan, tetapi juga memberikan manfaat ganda, yakni meningkatkan pendapatan masyarakat lokal melalui sektor pariwisata dan usaha mikro, serta mendorong pelestarian lingkungan melalui peningkatan kesadaran akan pentingnya menjaga ekosistem pesisir.

Wisata *mangrove* tidak hanya sebagai penjaga keseimbangan ekologi pesisir tetapi juga menjadi salah satu objek wisata yang menarik di mata masyarakat, menikmati keindahan tumbuhan *mangrove*, dan juga mempelajari jenis-jenis tumbuhannya. Keberadaan fasilitas seperti jembatan kayu yang memungkinkan wisatawan menjelajahi hutan mangrove menjadi daya tarik tersendiri yang menggabungkan pengalaman rekreasi dan edukasi lingkungan. Melalui pariwisata ini nantinya dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan wisatawan akan pentingnya pelestarian *mangrove*. Tantangan utama pengembangan ekowisata adalah bagaimana menyeimbangkan antara kepentingan ekonomi dan pelestarian lingkungan. Kegiatan pariwisata yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan kerusakan lingkungan, seperti pencemaran air dan tanah, kerusakan habitat alami, serta gangguan terhadap

kehidupan satwa liar. Pengembangan ekowisata harus dilakukan secara berkelanjutan, dengan memperhatikan aspek-aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial. Beberapa studi mendukung permasalahan dan pentingnya pengelolaan berkelanjutan ini. Pada penelitian Kurniawan (2019) menekankan pentingnya strategi pengembangan ekowisata mangrove yang ramah lingkungan dan berkelanjutan untuk menjaga kelestarian ekosistem sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal

Salah satu kawasan wisata mangrove di Indonesia terletak di Jawa Timur, tepatnya di Kabupaten Gresik. Daerah ini memiliki potensi sumber daya alam yang melimpah, terutama kawasan hutan mangrove yang tersebar di wilayah pesisir. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Pariwisata mulai memfokuskan pengembangan potensi tersebut menjadi destinasi wisata mangrove sebagai bentuk peningkatan pertumbuhan sektor ekonomi berbasis lingkungan.

Berdasarkan data dari Pokdarwis (2017), saat ini ekowisata Banyuurip Mangrove Center mengalami penurunan pengunjung, diketahui bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2022 berjumlah 18.221 kemudian pada tahun 2023 jumlah pengunjung mengalami penurunan yaitu berjumlah 5.164 (Pokdarwis, 2017). Faktor yang diduga mendasari penurunan keputusan berkunjung diantaranya disebabkan oleh kualitas pelayanan dan promosi yang kurang baik.

Ekosistem mangrove yang kaya memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan lingkungan pesisir sekaligus menjadi potensi utama dalam pengembangan ekosistem yang berkelanjutan. Ekowisata mangrove tidak hanya berfokus pada aspek rekreasi semata, tetapi juga mengintegrasikan pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat lokal melalui program konservasi dan edukasi. Menurut Idrus et. al. (2023) menyatakan bahwa pengelolaan ekowisata mangrove yang melibatkan pendidikan lingkungan mampu meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam pelestarian mangrove sekaligus memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar. Selain itu, Muqsith et.al (2020) dan Hayati & Ariani (2020) menegaskan bahwa ekowisata mangrove merupakan praktik pariwisata berkelanjutan yang menggabungkan konservasi alam dan peningkatan

kesejahteraan masyarakat lokal melalui edukasi dan partisipasi aktif dalam pelestarian lingkungan.

Berdasarkan data yang diperoleh, dua tahun terakhir objek wisata Banyuurip *Mangrove Center* mengalami penurunan jumlah kunjungan. Berikut ini merupakan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Ekowisata Banyuurip *Mangrove Center*.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Banyuurip *Mangrove Center*

No	Bulan	Jumlah Wisatawan 2023	Jumlah Wisatawan 2024
1	Januari	601	455
2	Februari	309	290
3	Maret	335	331
4	April	587	389
5	Mei	431	345
6	Juni	339	211
7	Juli	701	537
8	Agustus	356	361
9	September	471	187
10	Oktober	287	293
11	November	449	388
12	Desember	721	422
Jumlah		5587	4209

Sumber: Pokdarwis Desa Banyuurip, (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pengunjung Wisata Banyuurip *Mangrove Center* mengalami fluktuasi dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, jumlah total wisatawan tercatat sebanyak 5.587 orang, sedangkan pada tahun 2024 menurun menjadi 4.209 orang. Penurunan tersebut menunjukkan adanya selisih sebesar 1.378 orang atau sekitar 24,67%. Adapun bulan dengan kunjungan tertinggi pada tahun 2023 adalah Desember dengan 721 pengunjung, diikuti oleh Juli sebanyak 701 orang. Sedangkan pada tahun 2024, kunjungan tertinggi tetap terjadi pada bulan Desember dengan jumlah 422 orang, diikuti oleh Juli dengan 377 orang. Sebaliknya, bulan

dengan kunjungan terendah pada tahun 2023 terjadi pada Februari (309 orang) dan Agustus (356 orang), sedangkan pada tahun 2024 terjadi pada September (187 orang) dan Februari (290 orang). Pola ini menunjukkan bahwa bulan-bulan libur sekolah dan akhir tahun menjadi waktu dengan intensitas kunjungan yang tinggi. Penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2024 kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya promosi, terbatasnya informasi yang tersebar melalui media sosial, persaingan dengan destinasi wisata lain, serta kondisi cuaca atau ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap strategi promosi dan pengelolaan destinasi untuk meningkatkan kembali minat kunjungan wisatawan.

Berdasarkan observasi di lapangan, penting untuk memastikan tempat wisata Banyuurip *Mangrove Center* dapat terus berkembang dan terus memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat sekitar. Menjaga dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan sangatlah penting sehingga kunjungan wisatawan menjadi lebih ramai dan ada potensi minat kunjungan ulang pada masa depan yang membuat tempat wisata Banyuurip *Mangrove Center* dapat terus berkembang secara berkelanjutan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan di wisata Banyuurip *Mangrove Center*.

Selain dari segi pelayanan, para pengunjung merasa belum optimal dengan promosi yang dilakukan oleh wisata Banyuurip *Mangrove Center*, dikarenakan kurangnya iklan yang dilakukan baik dari segi media sosial maupun pamflet. Maka hal ini perlu menjadi perhatian bagi para pengelola dengan cara mengetahui dan menanggapi keluhan-keluhan pengunjung atau wisatawan, terutama mengingat promosi wisata mangrove yang kurang aktif di media sosial maupun melalui pamflet. Kurangnya aktivitas promosi digital dan media cetak menyebabkan informasi tentang destinasi kurang tersebar luas, sehingga potensi wisatawan yang tertarik berkunjung menjadi terbatas. Berikut ini merupakan unggahan terakhir yang diposting Banyuurip *Mangrove Center*.



Sumber: Instagram Banyuurip *Mangrove Center*

Gambar 1. 1 Instagram Resmi Banyuurip *Mangrove Center*

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat kunjungan ulang di Banyuurip Mangrove Center melalui penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisata Banyuurip *Mangrove Center*”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Wisata Banyuurip *Mangrove Center*?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap minat kunjungan ulang di Wisata Banyuurip *Mangrove Center*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat kunjungan ulang Wisata Banyuuri *Mangrove Center*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Wisata Banyuurip Mangrove Center.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap minat kunjungan ulang di Wisata Banyuurip Mangrove Center.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat kunjungan ulang di Wisata Banyuurip Mangrove Center.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori pariwisata berkelanjutan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat berkunjung ulang. Hasil penelitian dapat memperkaya khazanah keilmuan pariwisata dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan informasi kepada pengelola Banyuurip *Mangrove Center* mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan dan strategi promosi yang perlu ditata ulang berdasarkan minat berkunjung ulang Banyuurip *Mangrove Center*. Dengan demikian, pengelola dapat merancang program pelatihan atau pengembangan staf untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi promosi yang menarik dan lebih relevan.