

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata ramah Muslim merupakan salah satu sektor pariwisata yang menunjukkan perkembangan signifikan di tingkat global. Pertumbuhan tersebut didorong oleh meningkatnya jumlah penduduk Muslim serta semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemenuhan kebutuhan religius dalam berbagai dimensi kehidupan, termasuk kegiatan perjalanan dan wisata. Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan destinasi wisata yang mampu mengakomodasi kebutuhan religius wisatawan Muslim secara optimal. Laporan dari Global Muslim Travel Index (2023) menunjukkan bahwa Indonesia secara konsisten menempati posisi teratas sebagai destinasi favorit dalam pasar wisata ramah Muslim dunia, yang menandakan tingginya permintaan terhadap layanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Pengembangan fasilitas yang mendukung konsep wisata ramah Muslim pada destinasi wisata alam, khususnya kawasan pantai, masih menghadapi berbagai keterbatasan. Meskipun Indonesia memiliki banyak destinasi pantai dengan daya tarik alam yang tinggi, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan wisatawan Muslim belum sepenuhnya memadai. Fasilitas seperti tempat ibadah yang representatif, penyediaan makanan dan minuman halal, informasi mengenai arah kiblat, serta lingkungan yang kondusif untuk pelaksanaan ibadah masih belum tersedia secara optimal di sejumlah destinasi

wisata pantai. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas ramah Muslim masih menjadi tantangan dalam pengembangan destinasi wisata alam (Noviyani & Ratnasari, 2021).

Dalam konteks wisata ramah Muslim, fasilitas yang disediakan tidak hanya dipandang sebagai nilai tambah, tetapi sebagai kebutuhan penting bagi wisatawan. Fasilitas tersebut mencakup kemudahan akses terhadap tempat ibadah, sarana bersuci, ketersediaan makanan halal, serta suasana yang mendukung kenyamanan sesuai nilai-nilai Islam (Widodo et al., 2022). Penyediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan pengalaman berwisata dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kualitas pengalaman wisata (Susilawati et al., 2022).

Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya menjaga kehalalan dan kebaikan dalam setiap aktivitas kehidupan. Allah SWT

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ
لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

berfirman:

"Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu." (QS. Al-Baqarah [2]: 168).

Ayat tersebut menegaskan pentingnya prinsip halalan thayyiban dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam aktivitas konsumsi saat berwisata. Oleh

karena itu, penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan religius menjadi relevan dalam menciptakan rasa aman dan nyaman selama perjalanan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara fasilitas, persepsi, dan kepuasan dalam konteks pariwisata. Penelitian yang dilakukan oleh Noviyani dan Ratnasari (2021) dalam studi berjudul Pengaruh Halal Destination

Attributes di Sumatera Barat terhadap Wisatawan Muslim menemukan bahwa atribut destinasi halal, seperti ketersediaan fasilitas ibadah, makanan halal, serta lingkungan yang mendukung penerapan nilai-nilai Islam, berpengaruh signifikan terhadap respons dan pengalaman wisatawan Muslim. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pemenuhan kebutuhan religius menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi dan kualitas pengalaman berwisata.

Selanjutnya, penelitian oleh Musnia et.al (2023) mengenai Fasilitas Halal dan Loyalitas Wisatawan menunjukkan bahwa kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan religius tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga berdampak pada niat kunjung ulang. Hasil ini memperkuat argumen bahwa fasilitas yang mendukung kebutuhan religius memiliki peran strategis dalam meningkatkan daya saing destinasi.

Selain itu, penelitian oleh Ramadhan et.al (2024) dalam kajian tentang kepuasan wisata berbasis halal menemukan bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas fasilitas menjadi variabel penting yang menjembatani hubungan antara layanan dan kepuasan. Artinya, fasilitas yang tersedia tidak secara langsung menghasilkan kepuasan, tetapi terlebih dahulu diproses melalui persepsi wisatawan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada destinasi yang telah diposisikan sebagai wisata halal atau pada sektor perhotelan dan restoran di kawasan perkotaan. Penelitian yang secara khusus menguji pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan dengan memasukkan persepsi sebagai variabel mediasi pada destinasi wisata pantai alam masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan studi yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana fasilitas ramah Muslim dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata pantai alam.

Pantai Ujung Genteng di Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu destinasi wisata pantai yang terkenal dengan keindahan alamnya, panorama laut yang memukau, serta aktivitas konservasi penyu. Destinasi ini banyak dikunjungi oleh berbagai kalangan wisatawan dan memiliki potensi besar untuk pengembangan sektor pariwisata daerah. Namun, Pantai Ujung Genteng belum secara khusus diposisikan sebagai destinasi wisata halal, melainkan lebih dikenal sebagai destinasi wisata alam umum. Kondisi ini menjadikan lokasi tersebut relevan untuk diteliti karena memungkinkan pengujian bagaimana fasilitas ramah Muslim berperan dalam membentuk persepsi dan kepuasan wisatawan pada destinasi yang belum memiliki positioning khusus sebagai wisata halal. Selain itu, karakteristik Pantai Ujung Genteng sebagai destinasi wisata alam pantai memberikan konteks yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya yang lebih banyak dilakukan pada hotel atau destinasi perkotaan.

Secara teoritis, kepuasan wisatawan muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Sudiarta et al., 2022). Namun, kepuasan

tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan fasilitas secara fisik, melainkan oleh bagaimana wisatawan mempersepsikan kualitas dan kesesuaian fasilitas tersebut dengan kebutuhan mereka (Rahmawati, 2025). Persepsi merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterima sehingga membentuk penilaian tertentu terhadap suatu objek atau layanan (Nisa et al., 2023). Dengan demikian, persepsi terhadap fasilitas ramah Muslim menjadi faktor yang menjembatani hubungan antara ketersediaan fasilitas dan tingkat kepuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng, Kabupaten Sukabumi, dengan persepsi wisatawan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur dan kajian ilmiah di bidang pariwisata ramah Muslim, khususnya pada destinasi wisata alam berbasis pantai yang belum secara resmi ditetapkan atau dikategorikan sebagai destinasi wisata halal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka peneliti menjadi beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas ramah Muslim berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi?
2. Apakah fasilitas ramah Muslim berpengaruh terhadap persepsi wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi?

3. Apakah persepsi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi?
4. Apakah persepsi memediasi pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap persepsi wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi.
3. Menganalisis pengaruh persepsi terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi.
4. Menganalisis peran persepsi dalam memediasi pengaruh fasilitas ramah Muslim terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Ujung Genteng Kabupaten Sukabumi.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi sekitar baik secara teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah mengenai pariwisata ramah Muslim, terutama pada destinasi wisata alam berbasis pantai. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya

pemahaman terhadap Teori Kepuasan Konsumen melalui pengujian peran persepsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan fasilitas ramah Muslim dengan kepuasan wisatawan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang mendukung pengembangan model konseptual mengenai keterkaitan antara fasilitas, persepsi, dan kepuasan wisatawan dalam konteks destinasi wisata alam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Destinasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Pantai Ujung Genteng dalam meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas ramah Muslim. Informasi mengenai pengaruh fasilitas dan peran persepsi terhadap kepuasan dapat menjadi dasar dalam perencanaan pengembangan destinasi.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam perumusan kebijakan pengembangan pariwisata daerah, khususnya dalam penguatan layanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan wisatawan pada destinasi wisata alam.

c. Bagi Pelaku Usaha Pariwisata

Penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi pelaku usaha seperti pemilik penginapan, restoran, dan penyedia jasa wisata mengenai pentingnya penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan religius wisatawan sebagai upaya meningkatkan daya saing dan kualitas layanan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan kajian wisata ramah Muslim, khususnya terkait peran persepsi dan kepuasan pada destinasi wisata alam.

