

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara potensial dengan berbagai keindahan alam dan keberagaman budaya. Banyaknya destinasi wisata di Indonesia menjadikan Indonesia sebagai tujuan wisata bagi banyak wisatawan dari dalam dan luar negeri (Nugraha *et al.*, 2022). Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang sangat penting dan mampu memberikan sumbangsi yang cukup berarti bagi pembangunan dan kesejahteraan manusia pada suatu daerah (Batubara & Putri, 2022). Pengembangan pariwisata berkaitan dengan pelestarian keindahan alam dan keberagaman budaya. Dengan adanya pelestarian alam dan budaya suatu daerah, dapat menciptakan peningkatan kualitas destinasi daerah tersebut (Qomariyah, 2017).

Menurut Philip Pearce (2016), kualitas destinasi didefinisikan sebagai hasil akhir dari proses interaksi antara tujuan wisata dengan wisatawan, termasuk aspek-aspek seperti keindahan alam, keunikan budaya, dan pelayanan yang diterima oleh wisatawan. Menurut J.R. Brent Ritchie & C. Goeldner (1994), kualitas destinasi merupakan ukuran kepuasan wisatawan terhadap atribut-atribut objektif dan subjektif dari suatu tujuan, termasuk infrastruktur, pelayanan, atraksi, dan fasilitas. Menurut Alain Decrop & William M. Darden (2007), menggambarkan kualitas destinasi sebagai konstruksi mental yang terdiri dari persepsi wisatawan tentang atribut-atribut tujuan wisata, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

Kualitas destinasi merupakan salah satu faktor penentu utama dalam kepuasan dan loyalitas wisatawan, yang pada gilirannya mempengaruhi daya saing suatu destinasi di pasar global. Dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif, destinasi yang mampu menawarkan pengalaman berkualitas tinggi cenderung lebih berhasil menarik dan mempertahankan wisatawan (Kozak & Rimmington, 2000). Kualitas destinasi meliputi berbagai aspek, seperti aksesibilitas, fasilitas, atraksi, pelayanan, dan suasana, yang kesemuanya berperan dalam membentuk persepsi wisatawan (Baker & Crompton, 2000).

Terdapat beberapa faktor yang menjadi perhatian dalam mengukur kualitas destinasi pariwisata, yaitu *Core tourism experience, Culture, Information centers, Personal information, Hospitality, Fairness of price, Hygiene, Distractions, Value for money, Amenities, Pubs, Logistics, Security, dan Food* (Narayan, *et.al.*, 2008).

Dalam literatur pariwisata, menunjukkan bahwa koordinasi yang kuat antara wisatawan, organisasi pengelola destinasi, dan pemangku kepentingan destinasi dalam meningkatkan pengalaman pariwisata yang konsisten dapat membantu mengelola ekspektasi pelanggan dan momen-momen kebenaran dengan memberikan pengalaman destinasi berkualitas tinggi (Vengesayi *et al.*, 2009; Adhikari & Bhattacharya, 2016; Berry, 2000).

Pulau Banda Neira, bagian dari Kepulauan Banda di Provinsi Maluku, Indonesia, merupakan salah satu destinasi wisata yang kaya akan sejarah dan keindahan alam. Secara administratif, Kepulauan Banda merupakan wilayah kecamatan dengan ibu kota kecamatan yaitu Naira, di bawah pemerintahan Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku. Luas wilayah Kecamatan Banda adalah 2.568 km², yang terbagi menjadi 180,59 km² (7,5%) wilayah daratan dan 2.387,51 km² (82,5%) wilayah lautan (Wakim, 2014).

Banda Neira dikenal sebagai “Mutiara dari Timur”, Banda Neira memiliki berbagai daya tarik, termasuk peninggalan kolonial, taman laut yang indah, serta kekayaan budaya lokal (Wiryomartono, 2020). Daya tarik utama dari Pulau Banda Neira adalah keindahan alam bawah laut yang menakjubkan. Banda Neira dikenal dengan kekayaan terumbu karangnya yang masih alami, menjadikannya surga bagi penyelam dan pecinta snorkeling. Selain itu, Banda Neira juga memiliki kekayaan sejarah yang tak ternilai seperti terdapat begitu banyak warisan sejarah yang berada di Banda Neira, seperti rumah-rumah peninggalan kolonial, benteng pertahanan, rumah pengasapan pala (perken), Klenteng Cina abad ke-17, Gereja Holland abad ke-18, Masjid Tua abad ke-19, dan beberapa Rumah Kuno Khas Budaya Melayu-Arab yang menjadikan Banda Neira memiliki daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin menjelajahi jejak sejarah. Kombinasi antara keindahan alam bawah laut yang memukau dan warisan sejarah yang kaya menjadikan Banda Neira sebagai destinasi yang menarik untuk dieksplorasi (Cahyani, 2023).

Meskipun Banda Neira memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata dengan keindahan alam dan warisan sejarah yang kaya, kualitas destinasi ini masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi daya tariknya di mata wisatawan. Infrastruktur yang terbatas, seperti akses transportasi yang kurang memadai dan fasilitas wisata yang belum optimal, sering kali menjadi kendala utama bagi pengunjung (Hamzah & Hampton, 2013). Selain itu, kurangnya promosi yang efektif dan pengelolaan pariwisata yang belum berkelanjutan menambah kompleksitas masalah ini, yang dapat menghambat pertumbuhan pariwisata dan kesejahteraan ekonomi lokal (Wiryomartono, 2020).

Tantangan-tantangan ini dapat mempengaruhi kualitas keseluruhan dari pengalaman wisatawan dan memerlukan perhatian khusus dari pihak pengelola destinasi.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Pulau Banda Neira

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Wisatawan Lokal	Total Kunjungan
2018	3.131	861	2.555	6.547
2019	5.252	888	1.939	8.079
2022	1.015	77	17	1.109
2023	893	618	1.269	2.780

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Maluku (2024)

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Maluku, setelah masa pandemi tahun 2020, data kunjungan wisatawan di Banda Neira menunjukkan peningkatan yang signifikan. Meskipun pada tahun 2022 jumlah wisatawan masih rendah dengan total kunjungan sebanyak 1.109 orang, jumlah ini meningkat pada tahun 2023 menjadi 2.780 kunjungan. Kenaikan ini didorong oleh meningkatnya jumlah wisatawan domestik dari 77 orang pada tahun 2022 menjadi 618 orang pada tahun 2023, serta peningkatan jumlah wisatawan lokal dari 17 menjadi 1.269 orang. Meskipun jumlah wisatawan mancanegara sedikit menurun dari 1.015 pada tahun 2022 menjadi 893 pada tahun 2023, secara keseluruhan, data ini menunjukkan pemulihan yang positif dalam sektor pariwisata Banda Neira pasca pandemi.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan dengan wawancara kepada penduduk lokal Banda Neira, dikatakan bahwa "Banda Neira memiliki banyak tempat wisata sejarah yang harus dikunjungi wisatawan. Kondisi fasilitas umum seperti bandara dan pelabuhan cukup baik. Namun, untuk transportasi lokal seperti angkutan tidak tersedia di Banda Neira. Begitu juga dengan fasilitas umum seperti toilet, tempat parkir dan area istirahat masih belum memadai sehingga perlu adanya perbaikan. Untuk kualitas akomodasi seperti hotel, penginapan, dan homestay di Banda Neira cukup baik. Namun, untuk kondisi kebersihan dan perawatan tempat-tempat wisata masih belum maksimal" (R. Bahrudin, personal communication, June 06, 2024). Selain itu, salah satu penduduk lokal lainnya

mengatakan bahwa “Banda Neira memiliki banyak tempat wisata sejarah yang menarik bagi wisatawan. Fasilitas umum seperti bandara dan pelabuhan memudahkan wisatawan untuk berkunjung langsung ke Banda Neira. Namun untuk fasilitas umum seperti toilet, tempat parkir dan area istirahat belum memadai sehingga perlu adanya kerja sama antar pemerintah dan masyarakat lokal. Untuk kualitas akomodasi sudah memadai dan cukup baik dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan. Namun, untuk kondisi kebersihan di tempat-tempat wisata belum maksimal” (S. Citra, personal communication, June 06, 2024).

Untuk itu dari hasil pra penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa, salah satu daya tarik wisata di Banda Neira yaitu wisata sejarah memberikan kesan tersendiri bagi para wisatawan. Selain itu, fasilitas umum di Pulau Banda Neira seperti bandara dan pelabuhan cukup baik dan memudahkan akses wisatawan ke destinasi wisata tersebut. Kualitas akomodasi di Banda Neira seperti hotel, penginapan, dan homestay juga cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Namun, dari segi kualitas destinasi masih belum terawat dengan baik. Perawatan destinasi wisata di Banda Neira belum maksimal, terutama terkait dengan kesadaran dalam penanganan sampah.



Gambar 1. 1 Area Benteng Belgica

Sumber: Foto koleksi pribadi Raines Talapessy

Pada Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa lingkungan di sekitar Benteng Belgica masih kurang terawat dengan sampah berserakan. Sampah berserakan di atas rumput, terutama plastik, mencerminkan kurangnya fasilitas kebersihan seperti tempat sampah. Untuk fasilitas umum seperti transportasi umum seperti angkutan tidak tersedia di Pulau

Banda Neira sehingga untuk pergi ke beberapa destinasi wisata lainnya dengan jalan kaki dan naik kendaraan ojek.



Gambar 1. 2 Area Benteng Nassau

Sumber: Foto koleksi pribadi Raines Talapessy

Pada Gambar 1.2 ini memperlihatkan kondisi Benteng Nassau dengan area sekitar yang dipenuhi rumput liar dan sampah.



Gambar 1. 3 Rest Area TWP LAUT BANDA

Sumber: Foto koleksi pribadi Raines Talapessy

Pada Gambar 1.3 Gambar ini menunjukkan kondisi fasilitas di kawasan TWP Laut Banda yang kurang terjaga kebersihannya, terlihat dari sampah yang menumpuk di sudut bangunan dan area wahana permainan yang tidak terawat dengan baik.



Gambar 1. 4 Area Istana Mini

Sumber: Foto koleksi pribadi Raines Talapessy

Pada Gambar 1.4 dapat dilihat bahwa lingkungan di sekitar Istana Mini Banda terlihat belum terawat dengan baik, ditandai dengan sampah yang berserakan di beberapa area.



Gambar 1. 5 Toilet Pantai Malole

Sumber: Foto koleksi pribadi Raines Talapessy

Pada Gambar 1.5 dapat memperlihatkan kondisi lingkungan Toilet di Pantai Malole yang belum terawat dengan baik, dengan kebersihan yang kurang terjaga dan fasilitas yang tidak memadai. Sampah yang berserakan di sekitar area toilet dan fasilitas toilet seperti air bersih, kebersihan lantai, dan kelengkapan dasar seperti pintu atau penerangan tidak optimal, sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung.

Penelitian tentang kualitas destinasi di Pulau Banda Neira penting karena dapat memberikan masukan bagi pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas destinasi di Pulau Banda Neira, karena destinasi tersebut memiliki potensi untuk menjadi salah satu tujuan wisata di Indonesia, berkat kombinasi dari kekayaan sejarah, budaya, dan keindahan alam bawah lautnya (Wiryomartono, 2020). Namun, keberhasilan pengembangan pariwisata di Banda Neira sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam tentang persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi yang mencakup aspek-aspek kualitas destinasi. Menurut Mukherjee *et al.* (2018) aspek-aspek yang mencakup kualitas destinasi ada tiga yaitu, yang pertama kualitas layanan yang meliputi kualitas keamanan, kualitas informasi, kualitas faktor regulasi, dan kualitas staf, yang kedua adalah kualitas fitur destinasi yang meliputi kualitas atribut, kualitas akomodasi, kualitas transportasi, kualitas makanan, kualitas lingkungan sekitar dan nilai uang yang ditawarkan dan yang terakhir adalah kualitas pengalaman yang meliputi kualitas respons emosional, kualitas keunikan, kualitas orang dan kualitas iklim. Penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengelola pariwisata lokal yang berusaha meningkatkan daya tarik dan daya saing Banda Neira, tetapi juga memberikan kontribusi pada literatur akademik dengan menyajikan studi kasus destinasi terpencil yang sering kali kurang diperhatikan dalam penelitian pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan wawasan yang berharga untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung kualitas destinasi di Pulau Banda Neira.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas terkait kualitas destinasi seperti Srabanti Mukherjee, Atanu Adhikari dan Biplab Datta (2018) "*Quality of tourism destination – a scale development*" yang tujuan penelitiannya adalah untuk berfokus pada pengembangan skala pengukuran kualitas destinasi wisata secara keseluruhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pariwisata tidak hanya ditentukan oleh kualitas fitur destinasi, tetapi juga oleh kualitas layanan dan kualitas pengalaman yang dirasakan seseorang dari destinasi. Ketiga dimensi ini dan berbagai subdimensinya secara bersama-sama membentuk skala yang valid untuk mengukur kualitas destinasi wisata secara

keseluruhan. Untuk itu, penelitian sebelumnya dari Mukherjee *et al.* (2018) menjadi inspirasi utama dalam penelitian ini, karena relevansinya dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi wisatawan terhadap faktor-faktor kualitas destinasi di Pulau Banda Neira?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui persepsi wisatawan terhadap faktor-faktor kualitas destinasi di Pulau Banda Neira

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas destinasi di Pulau Banda Neira.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini mengukur kualitas destinasi berdasarkan teori dari Srabanti Mukherjee, Atanu Adhikari dan Biplab Datta (2018). Mukherjee *et al.* (2018) mengonseptualisasikan kualitas destinasi dalam tiga aspek, yang pertama kualitas layanan yang mencakup kualitas keselamatan, kualitas informasi, kualitas faktor regulasi, dan kualitas staf, yang kedua kualitas fitur destinasi yang mencakup kualitas atribut, kualitas akomodasi, kualitas transportasi, kualitas makanan, kualitas lingkungan sekitar dan nilai uang yang ditawarkan, dan yang terakhir kualitas pengalaman yang mencakup kualitas respons emosional, kualitas keunikan, kualitas orang, dan kualitas iklim. Kriteria yang ditetapkan peneliti dalam penelitian adalah wisatawan nusantara.