

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, bidang pariwisata pantai merupakan salah satu kegiatan atau hal yang mempunyai peranan yang signifikan dalam kehidupan masyarakat dan berimplikasi positif dalam menunjang pendapatan daerah dan masyarakat sekitarnya, khususnya bagi daerah-daerah yang memang memiliki potensi wisata yang layak untuk dikembangkan.

Berdasarkan undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan bahwa pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan. Pembangunan Pariwisata tidak lepas dari objek daya tarik wisata, karena objek dan daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisata.

Melihat dari hal tersebut daya tarik wisata merupakan sasaran utama wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek wisata, dimana Pantai Pasir Padi sendiri memiliki daya tarik wisata yang menjadi salah satu tujuan utama wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan Laporan Akhir Revisi Rencana Induk Pengembangan Pariwisata daerah (RIPPDA) Kota Pangkalpinang Tahun 2008-2017, Kawasan Pantai Pasir Padi digolongkan ke dalam Konsep Pengembangan Pariwisata (KPP) A. KPP A sendiri lebih ditekankan kepada Wisata Pantai sebagai tema utama dari pengembangan kawasan. Pusat pelayanan dari pengembangan KPP A ini adalah Kelurahan Tembran Kecamatan Bukit Intan yang menjadi prioritas utama dalam pengembangan.

Objek Wisata Pantai Pasir Padi sendiri merupakan satu-satunya Objek Wisata Pantai yang ada Kota Pangkalpinang, sehingga keberadaan Pantai Pasir Padi ini menjadi destinasi wisata unggulan di Kota Pangkalpinang, yang mana Pantai Pasir Padi dengan memiliki keindahan panorama pantai, pasir pantai yang putih, bentang pantai yang panjang, air gelombang yang tenang dan memiliki keunikan alam dengan keberadaan Pulau kecil di tengah Pantai yaitu Pulau Punai. Hal ini juga yang

menjadi dasar meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Pantai Pasir Padi. Tercatat dari data Disbudpar Kota Pangkalpinang jumlah kunjungan wisatawan 5 tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, yaitu pada tahun 2014 sebesar 555.536 wisatawan yang berkunjung, sedangkan pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2013 tercatat sebesar 434.860 wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Pantai Pasir Padi. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat, terutama di Objek Wisata Pantai Pasir Padi, yang merupakan salah satu objek wisata unggulan di Kota Pangkalpinang. Dari hal tersebut maka dilakukan penelitian mengenai “Kajian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Komponen Wisata di Pantai Pasir Padi Kota Pangkalpinang” yang mana penulisan ini untuk melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengunjung terhadap kualitas pelayanan komponen wisata di Pantai Pasir Padi yang terdiri Daya Tarik Wisata, Fasilitas wisata, Akomodasi, Aksesibilitas dan Transportasi, dan Jasa Pariwisata

1.2 Rumusan Permasalahan

Ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan pariwisata, Penyediaan fasilitas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kawasan pariwisata. Dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2014 mencapai 553.536 wisatawan, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pelayanan dan penyediaan fasilitas wisata meningkat serta komponen-komponen wisata lainnya meningkat. Dengan demikian diperlukan persepsi wisatawan terhadap objek wisata berdasarkan komponen pariwisata, untuk menjawab hal tersebut :

Pokok permasalahan dari ketersediaan fasilitas wisata di Pantai Pasir Padi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian wisatawan terhadap Objek Wisata Pantai Pasir Padi ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan di Objek Wisata Pantai Pasir Padi ?
3. Bagaimana rekomendasi kepada pihak pengelola berdasarkan harapan wisatawan terhadap sediaan komponen wisata.?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan terhadap sediaan komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi dengan melihat dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan berdasarkan persepsi wisatawan yang meliputi daya tarik wisata, fasilitas wisata, akomodasi, aksesibilitas, transportasi dan jasa wisata, dimana dengan mengetahui tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan wisatawan akan diketahui seberapa besar harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang telah di tawarkan oleh pihak pengelola.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang harus dicapai dalam mencapai tujuan diatas adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasi karaktersitik wisatawan yang berkunjung di Objek Wisata Pantai Pasir Padi.
2. Teridentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan di Objek Wisata Pantai Pasir Padi
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola berdasarkan harapan wisatawan terhadap sediaan komponen wisata.

1.4 Ruang Lingkup Studi

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini meliputi Objek Wisata Pantai Pasir Padi yang terletak di Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang, Kecamatan Bukit Intan merupakan kecamatan terluas di Kota Pangkalpinang, dengan luas wilayah mencapai 35,66 km² atau sebesar 30 persen dari luas wilayah Kota Pangkalpinang. Wilayah Kecamatan Bukit Intan mempunyai batas-batas administrasi sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Baturusa dan Laut Cina Selatan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah.

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Ketapang, Kelurahan Ampui, Kelurahan Rejosari (Kec. Pangkabalam); Kelurahan Opas Indah, Kelurahan Gedung Nasional (Kec. Tamansari); Kelurahan Pasar Padi, Kelurahan Semabung Baru (Kec. Grimaya).
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan. Ketinggian daerah kecamatan ini kurang lebih 16 m dari permukaan laut.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Adapun Ruang lingkup materi pada penelitian ini yaitu untuk melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi yang meliputi :

1. Identifikasi karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Pantai Pasir Padi
2. Analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan di Objek Wisata Pantai Pasir Padi.
3. Analisis arahan pengembangan terhadap komponen wisata berdasarkan harapan wisatawan di Pantai Pasir Padi.

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian diperlukan metode dan pendekatan yang tepat agar dapat memperoleh data yang relevan serta pelaksanaan penelitian yang tepat, efektif, dan efisien. Oleh karena itu dilaksanakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian untuk :

- Metode Pengumpulan Data
- Metode Pengambilan Sampel
- Metode Analisis Data / Teknik Analisis data

1.5.1 Metoda Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari dua yaitu

1. Survei data primer, yaitu pengumpulan data secara langsung di lapangan oleh peneliti sendiri. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :
 - a. Pengamatan langsung (observasi)

Observasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik objek wisata Pantai Pasir Padi, Sebelum melakukan observasi, terlebih dahulu menetapkan target utama dan target lain daerah dan objek yang hendak diobservasi.

- Peneliti melakukan kunjungan ke lokasi yang ditetapkan sebagai lokasi observasi
- Mendokumentasikan hasil-hasil observasi mendukung studi ke dalam media tulis (*check list*), media gambar/video dan media lainnya.

b. Wawancara (interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan atau wawancara langsung ke Pengujung di kawasan Objek wisata Pantai Pasir Padi, untuk dapat memberikan data pendukung yang di perlukan tentang tingkat pelayanan komponen pariwisata yang diberikan.

c. Angket (kuesioner)

Penyusunan kuisisioner didasarkan atas wawancara terstruktur /baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan pengujung terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi. Selanjutnya akan di analisis menggunakan *Importance Performace Analysis*.

2. Survei data sekunder, yaitu dilakukan untuk mencari dokumen yang berkaitan dengan lokasi wilayah studi dan data-data terkait yang diarsipkan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data yang akan dicari melalui survey data sekunder adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Identifikasi Kebutuhan Data Sekunder

No	Instansi	Data Yang Dibutuhkan	Bentuk Data
1	BAPPEDA	RTRW Provinsi	Dokumen
		RTRW Kota Pangkalpinang	Dokumen
2	DISBUDPAR	RIPPPDA Kota Pangkalpinang	Dokumen
		Jumlah kunjungan wisatawan	Dokumen/table
		Jumlah sarana dan prasarana yang tersedia	Dokumen/table
		Lokasi objek wisata	Peta

No	Instansi	Data Yang Dibutuhkan	Bentuk Data
3	Dinas Perhubungan	Jumlah kendaraan masuk ke objek wisata	Dokumen/table
4	BPS	Kecamatan Dalam Angka	Dokumen

Sumber : Hasil Identifikasi 2016

1.5.2 Metoda Analisis Data

Analisis adalah proses yang dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi sasaran dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi maya. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survey dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisioner dikirim lewat pos, pengisian kuisioner melalui computer dan wawancara dengan online seperti chatting, dalam studi ini dilakukan dengan wawancara tatap muka dengan pengisian kuisioner.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menggambarkan kondisi eksisting Objek Wisata Pantai Pasir Padi berdasarkan komponen pariwisata yang meliputi daya tarik, fasilitas wisata, akomodasi, aksesibilitas dan transportasi, dan jasa pariwisata. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh
2. Karakteristik umum pengunjung di kawasan objek wisata pantai pasir padi, seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, tujuan kunjungan, pendapatan dan lain sebagainya. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh.

3. Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan wisatawan, teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan (Hesan, A.Quazi.A TQM Studi, Martin Oneil,2000).

Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengunjung di kawasan objek wisata Pantai Pasir Padi. Responden diminta untuk menilai indikator setiap variabel komponen dengan skala penilaian mulai dari 1 bila tingkat kepuasan dan kepentingan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap tingkat kepuasan dan kepentingan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Untuk menilai tingkat kepuasan dan kepentingan komponen pariwisata diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Baik atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban diberi nilai 5
- b. Baik atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4
- c. Cukup Baik atau Cukup Penting, dengan bobot jawaban ini diberi nilai 3
- d. Kurang Baik atau Kurang Penting, dengan bobot jawaban ini diberi nilai 2
- e. Tidak Baik atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kepuasan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi. Dalam penilaian terdapat 2 buah variable yang di wakili oleh huruf X dan Y, di mana X mewakili tingkat kepuasan pengunjung dan Y mewakili tingkat kepentingan pengunjung. Selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi untuk ditingkatkan berdasarkan penilaian responden terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Pasir Padi. Rumus yang di gunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian

X_i : Skor penilaian kepuasan

Y_i : Skor penilaian kepentingan

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan kunjungan terhadap yang tersedia dengan diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X-Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan kunjungan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi pengujung. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

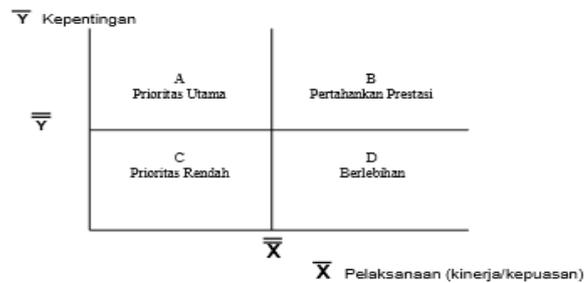
n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang di bagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Di mana

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan K banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Kunjungan. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus:

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Keterangan :

a. Kuadran 1 “Tingkatkan Kinerja” (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan Pengujung, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

b. Kuadran 2 “Pertahankan Kinerja” (*High Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

c. Kuadran 3 “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

d. Kuadran 4 “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

1.5.3 Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unit dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna obyek wisata (wisatawan) yang memanfaatkan obyek wisata di kawasan Wisata Pantai Pasir Padi Kota Pangkalpinang. Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin*, dimana yang menjadi sasarannya yaitu pengguna obyek wisata (wisatawan) yang memanfaatkan obyek wisata di kawasan Wisata Pantai Pasir Padi Kota Pangkalpinang. Dengan memberikan pertanyaan yang disajikan dalam bentuk kuesioner ini merupakan cara untuk mendapatkan data dan informasi. Penentuan jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan perhitungan melalui rumus *slovin* yaitu:

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

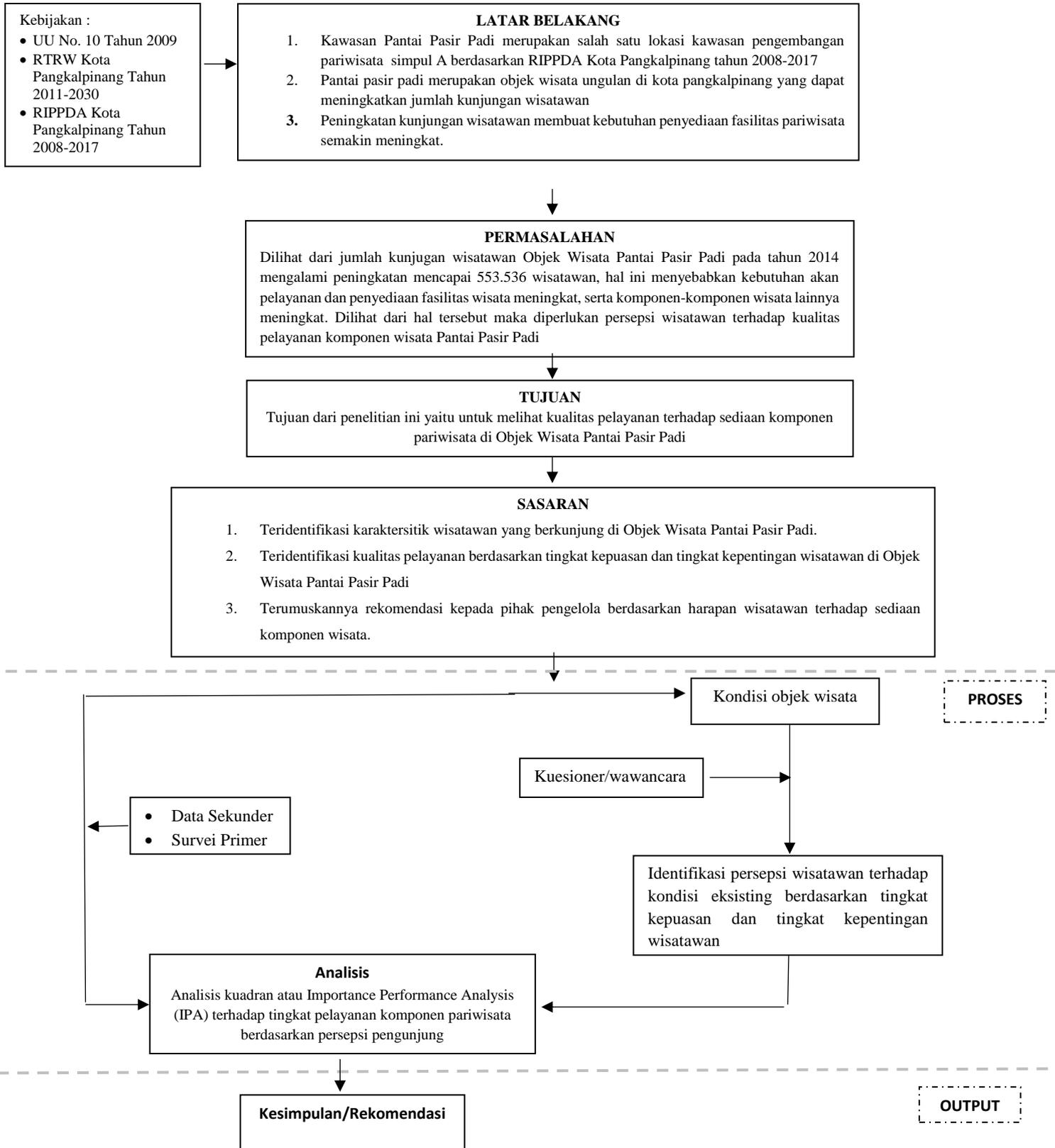
Maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk menyebarkan kuesioner dihitung dengan rumus *slovin* dengan tingkat eror (e) 10% yaitu:

$$\begin{aligned} N &= \frac{555.536}{1 + 555.536 (0.1)^2} \\ &= \frac{555.536}{555.37} \\ &= 99.9 \text{ Sample} \sim 100 \text{ Sample} \end{aligned}$$

1.6 Kerangka Pikir

Dalam melakukan studi dari pembahasan yang telah dirumuskan perlu dilengkapi dengan kerangka pemikiran karena hal ini dapat disajikan sebagai suatu pedoman atau tolak ukur dari langkah – langkah pekerjaan studi yang dilaksanakan. Mengenai konsepsi kerangka pemikiran dari studi ini disusun dalam bentuk bagan kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar 1.3

Gambar 1.3
Kerangka Kerja Penelitian



1.7 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusunan tugas akhir dengan Judul “Kajian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Komponen Wisata Di Pantai Pasir Padi” terdiri dari 5 bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal penulisan yang berisi latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, metodologi, kerangka berfikir dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai macam teori yang digunakan sebagai dasar dalam penulisan studi ini.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini menguraikan gambaran umum wilayah studi. Bagian ini bertujuan mengantarkan pembaca untuk mengenali kondisi objektif wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik.

BAB IV ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis persepsi wisatawan untuk melihat penilaian terhadap kompoen wisata di objek wisata Pantai Pasir Padi yang meliputi daya tarik wisata, fasilitas wisata, jasa wisata, aksesibilitas dan transportasi, dan dilakukan analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh pihak pengelola dalam memenuhi kepuasan wisatawan dan kebutuhan fasilitas wisata

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bagian akhir pada penelitian ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis, memberikan saran terhadap kesimpulan yang diperoleh serta batasan studi penelitian dan studi lanjutan.