

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara yang sangat strategis kaya akan sumber daya alam serta kaya akan sektor pariwisatanya. Kepariwisatawan di Indonesia telah tumbuh dan berkembang menjadi suatu industri yang berdiri sendiri. Pariwisata merupakan sebuah komoditi yang dapat meningkatkan kualitas dan penghasilan di suatu kota, ataupun negara. Kegiatan dibidang pariwisata merupakan kegiatan yang bersifat kompleks meliputi berbagai sektor dan bentuk kegiatan yang memiliki elemen-elemen yang dinamis dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Berdasarkan hal tersebut, maka pengembangan pariwisata akan mengalami proses perubahan fisik dan sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata 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 terlepas dari penyediaan fasilitas pariwisata. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 pariwisata merupakan berbagai kegiatan wisata yang di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Peran ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan pariwisata. Penyediaan fasilitas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kawasan pariwisata. Kurangnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan ketertarikan wisatawan berkurang untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut dan mempengaruhi aktivitas yang ada di kawasan pariwisata tersebut.

Pembangunan suatu pariwisata tidak hanya dari penyediaan fasilitas wisata. Pembangunan suatu wisata berpengaruh terhadap persepsi wisatawan yang merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan suatu fasilitas pariwisata. Mengenai apa yang diminati, diinginkan, dan diharapkan oleh pengunjung. Fasilitas menjadi amat penting artinya dalam kaitan dengan pemasaran pariwisata, mempengaruhi penentuan kebutuhan fasilitas pelayanan wisata yang nanti akan dikembangkan untuk kemajuan suatu tempat wisata.

Salah satu kabupaten yang berkembang dalam bidang pariwisata yaitu Kabupaten Belitung, dengan bentuk geografis wilayah kepulauan. Kabupaten Belitung memiliki daya tarik wisata alam pantai, terutama yaitu wisata Pantai Tanjung Kelayang yang merupakan salah satu daya tarik wisata pantai yang terdapat di wilayah Kecamatan Sijuk Desa Keciput.

Dalam Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS), wilayah Kabupaten Belitung ditetapkan sebagai salah satu Destinasi Pariwisata Nasional (DPN), DPN ini terdiri dari Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) dan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN). Wisata Pantai Tanjung Kelayang ditetapkan sebagai KSPN Tanjung Kelayang-Belitung dan sekitarnya dengan kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata nasional yang mempunyai pengaruh penting dalam satu aspek atau lebih, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, dayadukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Pantai Tanjung Kelayang merupakan salah satu wisata andalan di Kabupaten Belitung, dengan arahan pengembangan sebagai pusat fasilitas unggulan pariwisata provinsi dengan menetapkan tema utama pengembangan kawasan pariwisata yaitu geowisata dan tema pendukung rekreasi pantai, berdasarkan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten (RIPPARKAB) Belitung. Pantai Tanjung Kelayang merupakan tempat diselenggarakannya acara Sail Indonesia dan peluncuran Babel Archipelago pada tahun 2008 dan menjadi tuan rumah Sail Wakatobi- Belitung pada tahun 2011 (*Situs Resmi Belitungkab.go.id*).

Dilihat dari wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya semakin meningkat mencapai 199.823 wisatawan pada tahun 2014 berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Belitung yang berkunjung ke wisata di Kabupaten Belitung, sementara pada tahun 2013 terdapat 131.542 wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat baik berdasarkan ketersediaan maupun persepsi pengunjung, terutama di Pantai Tanjung Kelayang yang merupakan salah satu tempat kunjungan wisatawan. Dari hal tersebut maka dilakukan penelitian mengenai “ Kualitas Pelayanan Fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung” untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata.

1.2 Perumusan Masalah

Wisata Tanjung Kelayang merupakan salah satu tempat tujuan wisata di Kabupaten Belitung. Dilihat dari wisatawan di Kabupaten Belitung pada tahun 2013-2014 mengalami peningkatan mencapai 68.281 wisatawan, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pelayanan dan penyediaan fasilitas wisata meningkat, dari kondisi eksisting terjadinya ketidak seimbangan antara ketersediaan dengan permintaan fasilitas wisata seperti ketersediaan sarana toilet umum dalam penggunaannya masih terlihat banyak antrian, sarana peribadatan yang tidak berfungsi dan fasilitas wisata lainnya yang belum terpenuhi ketersediaannya. Dilihat dari hal tersebut maka diperlukan kualitas pelayanan fasilitas wisata, untuk menjawab hal tersebut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang
2. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang.

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk melihat Kualitas pelayanan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung

sehingga dapat merumuskan upaya perbaikan terhadap fasilitas wisata pantai Tanjung Kelayang.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang harus dicapai dalam mencapai tujuan di atas adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasinya kondisi eksisting wisata Pantai Tanjung Kelayang
2. Teridentifikasinya fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang
3. Teranalisisnya kualitas pelayanan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang
4. Teranalisisnya tingkat kepuasan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang
5. Terumusnya masukan terhadap fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang berdasarkan kebutuhan dan tingkat kepuasan wisatawan.

1.4 Ruang Lingkup Studi

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam ruang lingkup yang dikaji untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang, yaitu:

1. Kondisi eksisting fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang
2. Kualitas pelayanan fasilitas wisata dilihat dari ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang berdasarkan kunjungan wisatawan
3. Tingkat kepuasan fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang berdasarkan persepsi wisatawan.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini meliputi Wisata Pantai Tanjung Kelayang yang terletak di Desa Keciput Kabupaten Belitung yang memiliki luas sebesar

24,65 Km². Secara geografis terletak antara 107° 20′ - 107° 58′ Bujur Timur dan 02° 30′ - 03° 15′ Lintang Selatan dengan batas administrasi yaitu :

- Utara : Berbatasan dengan Laut Natuna
- Barat : Berbatasan dengan Desa Tanjung Binga
- Selatan : Berbatasan dengan Desa Terong da Air Seruk
- Timur : Berbatasan dengan Desa Sijuk

Peta Lokasi Wilayah

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Pendekatan

Pada dasarnya studi ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang. Metode pendekatan yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini yaitu melihat pendekatan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap penilaian kepuasan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang. Pendekatan dilakukan dengan cara:

1. Melihat kondisi eksisting fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang
2. Melihat kualitas pelayanan fasilitas dari ketersediaan dan kebutuhan fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang berdasarkan kunjungan wisatawan
3. Tingkat kepuasan fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang berdasarkan persepsi wisatawan.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik yaitu :

- a. Pengumpulan data sekunder
Yaitu melakukan pengumpulan referensi yang berhubungan dengan topik studi, diperoleh dari buku-buku serta hasil penelitian-penelitian sebagai landasan teori dan bahan perbandingan. serta data-data yang diperoleh dari dinas/ instansi pemerintahan terkait.
- b. Pengumpulan data primer
Data primer dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :
 - Observasi lapangan, yaitu dengan cara mengamati langsung kondisi fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang.
 - Dokumentasi, yaitu dibuat untuk mendapatkan kondisi eksisting fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang secara visual.
 - Penyebaran kuisioner, hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih jelas tentang persepsi wisatawan terhadap wisata Pantai Tanjung Kelayang. Untuk penyebaran kuesioner diambil beberapa sampel dalam

penyebaran kuesioner ini, pengambilan sampel didasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel dari *Isaac dan Michael* penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki.

1.5.3 Metode Analisis

A. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif ini bertujuan untuk memaparkan jelas daya tarik yang diamati dengan memberikan gambaran atau dekriptif suatu keadaan. Suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil kuesioner, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat.

B. Analisis Tingkat Pelayanan

Analisis tingkat pelayanan fasilitas wisata di Pantai Tanjung Kelayang dilakukan berdasarkan standar pelayanan fasilitas wisata, selain itu juga dilakukan dengan cara melihat perbandingan jumlah wisatawan dengan jumlah ketersediaan fasilitas untuk melihat jumlah fasilitas yang seharusnya ada di wisata tersebut, dimana fasilitas wisata tersebut, yaitu :

- Akomodasi
- Sarana Makan dan Minum
- Sarana Belanja
- Fasilitas Umum Wisata
- Fasilitas Jasa Wisata

C. Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan

John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Untuk mengetahui tingkatan persepsi dianalisis dengan bantuan skala likert dengan skala lima tingkatan atau gradasi, yaitu sangat baik (*very good*) dengan skor 5, baik (*good*) dengan skor 4, cukup (*good enough*) dengan skor 3, buruk (*bad*) dengan skor 2 dan sangat buruk (*very bad*) dengan skor 1. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

di mana :

Tki :Tingkat kesesuaian responden

Xi :Skor penilaian kepuasan

Yi :Skor penilaian kepentingan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Xi}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Yi}}{k}$$

dimana :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel.

$\bar{Y}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

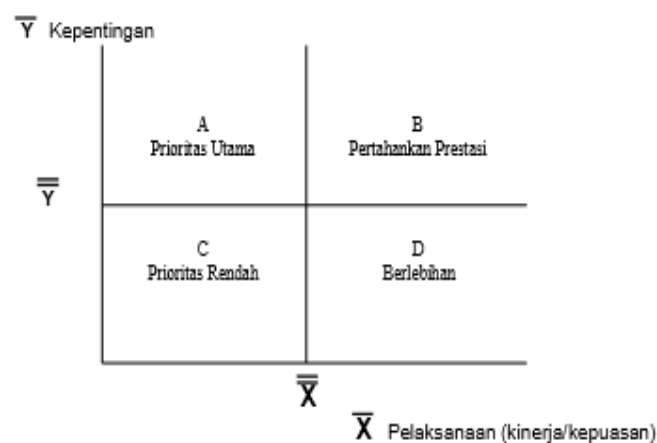
X = Skor rata-rata persepsi / performance.

Y = Skor rata-rata harapan / importance.

n = Jumlah responden.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Gambar 1.2
Kuadran Kartesius Importance-Performance Analysis



Sumber : John C. James tahun 1977

Keterangan :

- Kuadran A “tingkatkan kinerja” (*High Importance, Low Performance*):
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, 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.
- Kuadran B “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.
- Kuadran C “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.
- Kuadran D “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.

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari variabel-variabel produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Tabel I.1
Customer Satisfaction Index (CSI)

Variabel	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S)= (T)

CSI diperoleh $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50 % atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan

1.6 Kerangka Pemikiran Studi

Pada kerangka pemikiran ini akan dijabarkan tentang rangkaian atau alur berfikir penulis dalam penyusunan laporan ini : *(lihat gambar 1.3)*

Kerangka Pemikiran

1.7 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Kualias Pelayanan Fasilitas Wisata Pantai Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung” 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 wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik.

BAB IV ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis persepsi wisatawan untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas wisata Pantai Tanjung Kelayang dan dilakukan analisis tingkat pelayanan yang melihat ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata, analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan wisatawan dan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan.

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.