

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai sebuah negara maritim yang memiliki ribuan pulau dengan bibir pantai yang melintang dari sabang sampai merauke, dengan kategori kepulauan tidak heran jika potensi pariwisata yang sangat menonjol terutama pariwisata pantai, salah satunya pulau yang memiliki potensi akan daya tarik pariwisata pantai yaitu pulau Belitung.

Pengertian kawasan pariwisata menurut Yoeti, O.A., (1997), merupakan kawasan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan kegiatan pariwisata dengan kriteria pemanfaatan ruang yaitu tersedianya sarana dan prasarana, aksesibilitas yang tinggi ke pusat pelayanan niaga dan kesehatan serta memiliki objek daya tarik wisata, sedangkan wisatawan menurut I Gede Pitana dan I Ketut Surya Diarta dalam buku Pengantar Ilmu Pariwisata, (2009) adalah seseorang yang menghabiskan waktu paling tidak satu malam (24 jam) di daerah kunjungan.

Pulau Belitung merupakan pulau yang berada di dalam provinsi kepulauan Bangka Belitung yang memiliki daya tarik pariwisata, adapun pariwisata unggulan yang ada di pulau Belitung adalah pariwisata pesisir pantai dengan jumlah tempat wisata pantai yang ada di pulau Belitung ini khususnya yang berada di Kabupaten Belitung berjumlah 15 lokasi wisata pantai. (*RTRW Kabupaten Belitung Tahun 2014-2034*)

Dengan begitu banyaknya tempat wisata pantai, tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pengelola kawasan wisata tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan baik itu wisatawan lokal maupun mancanegara.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Manajemen Pemasaran (2007:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam penerapannya, untuk mengetahui dan melakukan pengukuran akan tingkat kepuasan terutama tingkat kepuasan wisatawan dapat menggunakan

beberapa metode, diantaranya seperti sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost costumer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2003:104).

Berdasarkan RIPPARNAS (Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional), wilayah Kabupaten Belitung ditetapkan sebagai KPPN (Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional) maupun KSPN (Kawasan Strategi Pariwisata Nasional). wilayah Kabupaten Belitung yang ditetapkan sebagai KSPN adalah **KSPN Tanjung Kelayang-Belitung** dan sekitarnya. KSPN adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata nasional yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, dayadukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Fungsi dan peranan kawasan wisata Pantai Tanjung Kelayang menurut RIPPARKAB Belitung tahun 2014 salah satunya adalah sebagai pusat daerah wisata, yang di dukung dengan sumber daya alamnya, baik sumber daya pantai maupun kelautan.

Berdasarkan kondisi eksisting, pelayanan yang ada di pantai Tanjung Kelayang seperti pelayanan daya tarik masih ada masalah yaitu masalah akan kebersihan, pada pelayanan fasilitas juga terdapat beberapa masalah seperti harga sewa dan beli akan suatu barang di pantai Tanjung Kelayang tidak sesuai dengan hasil yang di dapatkan oleh wisatawan, kenyamanan, kebersihan dan juga ketersediaan fasilitas tambahan seperti ATM dan informasi *center*, untuk pelayanan akan aksesibilitas dan transportasi juga masih banyak kekurangan seperti kemudahan mendapatkan transportasi, jenis transportasi, harga dan kenyamanan yang di rasa kurang memuaskan oleh wisatawan. Sebagian besar kunjungan wisatawan kepantai Tanjung Kelayang hanya tertarik akan daya tarik alam yang ada di pantai Tanjung Kelayang, pemerintah Kabupaten Belitung (UPTD) dan warga sekitar pantai Tanjung Kelayang selaku pengembang kawasan wisata harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun data kunjungan yang terhitung dari tahun 2008-2014 mengalami kenaikan sebesar 0,83% atau 167,787 jiwa (*DISPAREKRAF Kab Belitung Tahun 2014*) akan tetapi, jika terus dibiarkan maka tingkat kepuasan wisatawan dikhawatirkan akan mengalami penurunan.

Untuk mengetahui lebih pasti akan tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata yang ada di pantai Tanjung Kelayang maka dilakukan penelitian yang berjudul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Komponen-Komponen Pariwisata di Pantai Tanjung Kelayang”

## **1.2 Perumusan Persoalan**

Pantai Tanjung Kelayang menjadi destinasi wisata unggulan di Kabupaten Belitung. Berdasarkan RIPPARNAS, pantai Tanjung Kelayang masuk dalam kategori kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN), yang dimana pelayanan fasilitas pariwisata seharusnya baik, tetapi ini cukup berbanding terbalik dengan yang ada di lapangan.

Menurut hasil pengamatan yang di lakukan, di dapatkan bahwa pemerintah Kabupaten Belitung (UPTD) sebagai pengembang dari pantai Tanjung Kelayang ini masih setengah-setengah dalam hal pengembangan pantai Tanjung Kelayang, apabila melihat dari angka kunjungan wisatawan ke Pantai Tanjung Kelayang meningkat sebesar 0,83% atau sebesar 167.787 jiwa terhitung dari tahun 2008-2014, dan wisatawan yang berkunjung tidak hanya dari wisatawan lokal tapi juga wisatawan mancanegara, sehingga setiap wisatawan yang berkunjung memiliki karakteristik yang berbeda dengan penilaian terhadap pelayanan komponen-komponen pariwisata di pantai Tanjung Kelayang berbeda juga. Apabila tidak di tanggapi dengan serius, cepat atau lambat persoalan akan peningkatan pelayanan akan berdampak pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan.

Menurut Kotler (1997: 36) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan persoalan ini, maka pertanyaan penilitan adalah sebagai berikut :

- Bagaimana karakteristik wisatawan dipantai Tanjung Kelayang?
- Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan dilihat dari komponen-komponen pariwisata di pantai Tanjung Kelayang ?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata di pantai Tanjung Kelayang.

#### **1.3.2 Sasaran Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas maka sasaran dalam penelitian ini adalah :

- Identifikasi Karakteristik wisatawan di pantai Tanjung Kelayang
- Analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kawasan wisata pantai Tanjung Kelayang berdasarkan komponen pariwisata.

### **1.4 Ruang Lingkup**

#### **1.4.1 Ruang lingkup Wilayah**

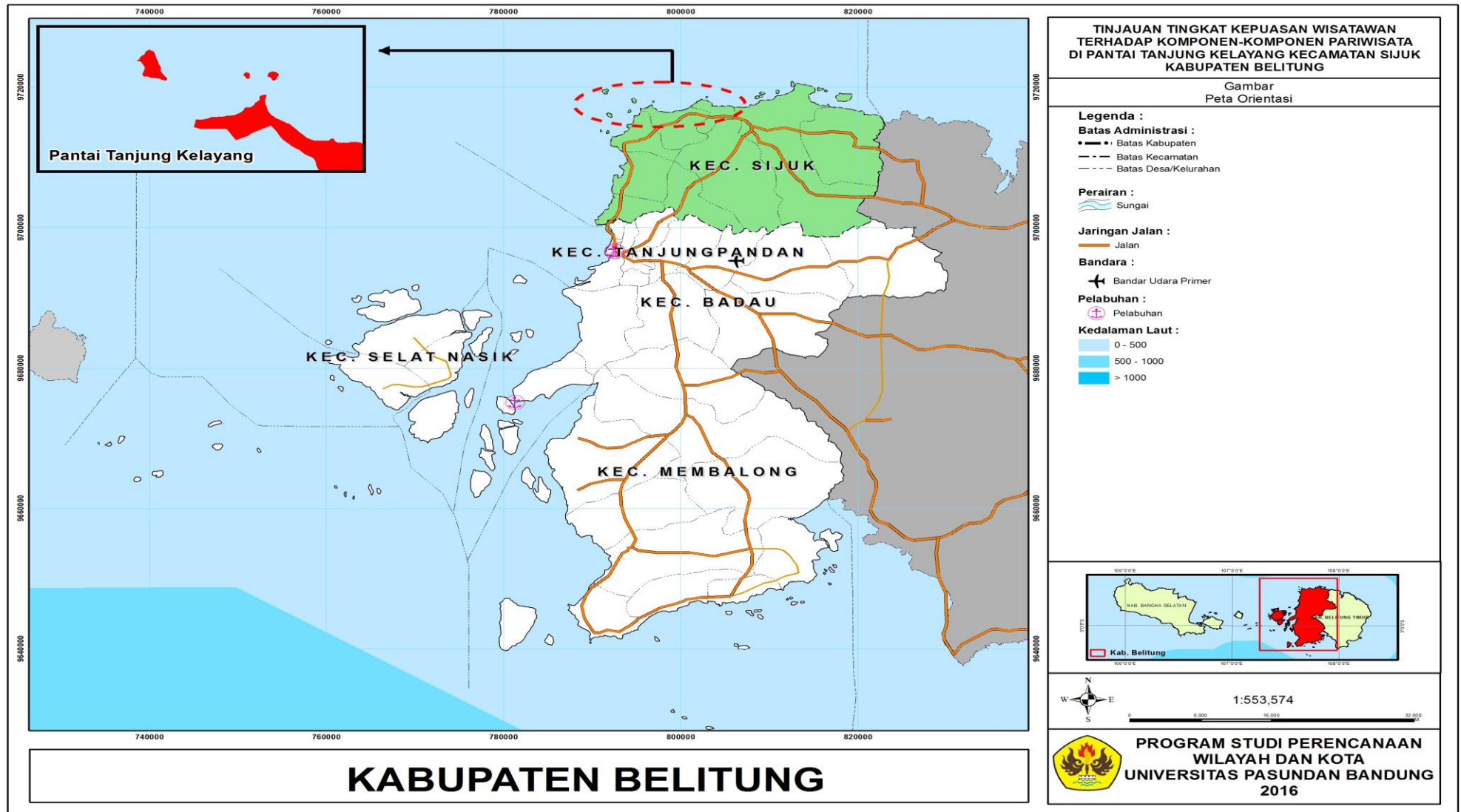
Secara geografis pantai Tanjung Kelayang terletak di antara 103°40' BT – 105°50' BT dan 03°45' LS – 06°45'LS dan memiliki batas – batas sebagai berikut :

- Utara : Laut Natuna
- Selatan : Desa Tanjung Binga
- Barat : Desa Keciput
- Timur : Laut Natuna

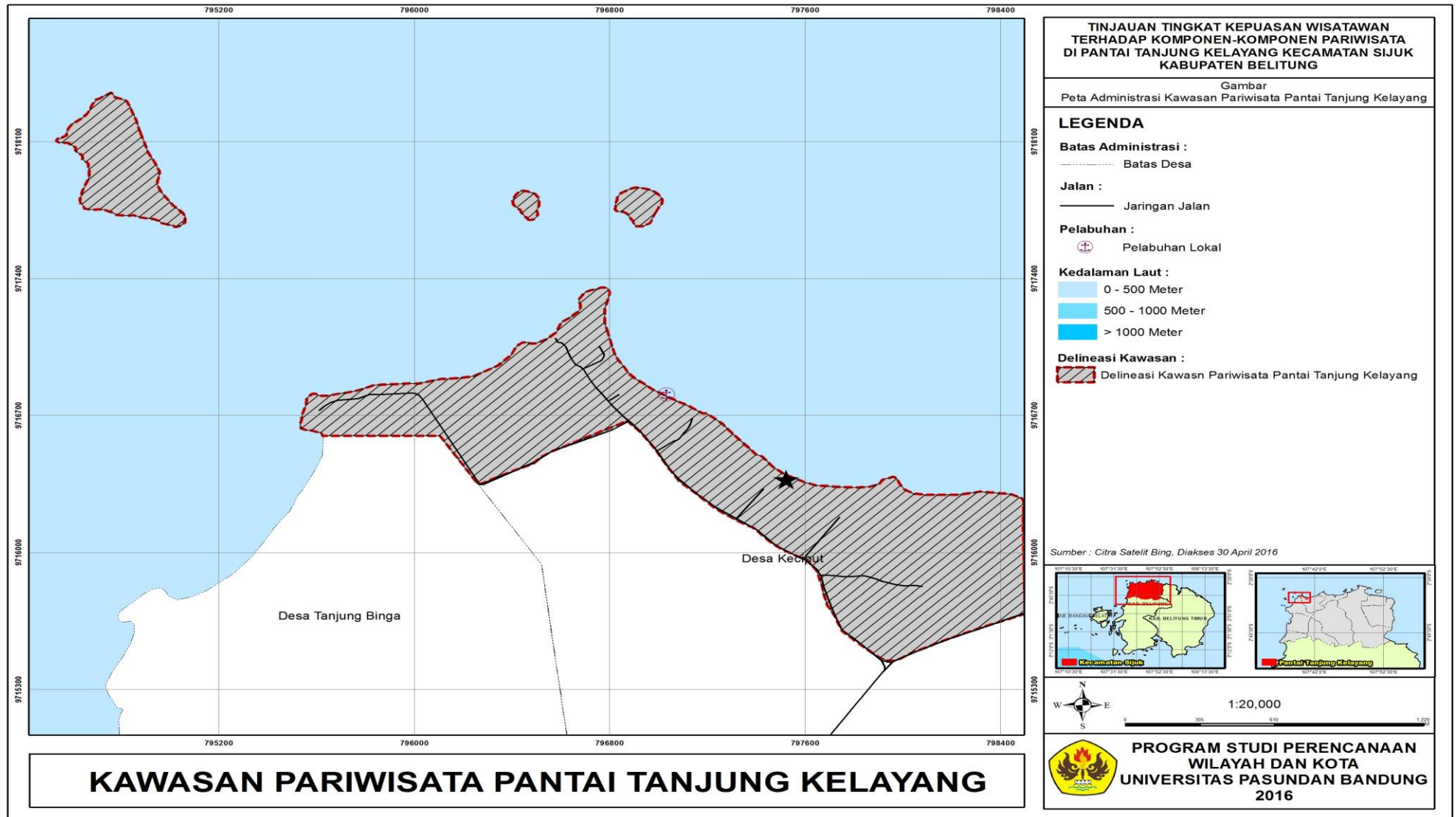
Kawasan Wisata Pantai Tanjung Kelayang ini secara administratif berada di Kecamatan Sijuk yang meliputi 10 desa, yaitu :

- Desa Batu Itam
- Desa Air Selumar
- Desa Sijuk
- Desa Terong
- Desa Tanjung Binga
- Desa Sungai Padang
- Desa Air Seruk
- Desa Keciput
- Desa Pelepak Pute
- Desa Tanjong Tinggi

Gambar 1.1  
Peta Orientasi



**Gambar 1.II**  
**Peta Administrasi**



### **1.4.2 Ruang Lingkup Materi**

Penelitian ini memiliki fokus pada peninjauan akan tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata, dengan data yang digunakan yaitu data dari instansi yang terkait, serta data kuesioner dan interview, dengan hasil akhir untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata yaitu daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas dan transportasi. Adapun hal-hal yang akan di bahas yaitu :

- Karakteristik wisatawan meliputi karakteristik sosio-ekonomi dan pola perjalanan wisatawan. Karakteristik sosio-ekonomi meliputi jenis kelamin, usia, dan asal wisatawan. Karakteristik pola perjalanan meliputi motivasi wisata, alasan wisata, teman wisata, moda transportasi yang di gunakan, lama wisata dan biaya untuk wisata.
- Analisis kondisi eksisting komponen-komponen pariwisata meliputi kondisi eksisting daya tarik yang meliputi keindahan pantai dan atraksi wisata yang ada di lokasi wisata, kondisi eksisting fasilitas yang meliputi akomodasi, sarana dan prasarana pariwisata meliputi tempat makan, toilet, tempat belanja, tempat parkir, serta ruang informasi, dan fasilitas pendukung lainnya, kondisi eksisting aksesibilitas dan transportasi yang meliputi akses dan moda transportasi yang digunakan.
- Analisis tingkat kepuasan wisatwan terhadap komponen-komponen pariwisata meliputi daya tarik pariwisata yang meliputi keindahan pantai, terumbu karang dan padang lamun dan atraksi wisata yang berada di lokasi wisata. Fasilitas pariwisata yang meliputi akomodasi, sarana dan prasarana pariwisata meliputi tempat makan, toilet, tempat belanja, tempat parkir, serta ruang informasi. Aksesibilitas dan transportasi pariwisata meliputi jarak tempuh dan waktu, kondisi jalan serta moda transportasi yang digunakan meliputi udara, laut dan darat.

**Tabel 1.I**  
**Variabel-variabel komponen pariwisata terhadap**  
**tingkat kepuasan wisatawan**

Variable Terikat (X)	Variabel Bebas (Y)
Daya Tarik : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keindahan alam               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Darat</li> <li>▪ Bawah laut</li> </ul> </li> <li>• Event nasional dan internasional</li> </ul>	Tingkat Kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata
Fasilitas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akomodasi</li> <li>• Tempat makan dan minum</li> <li>• Tempat belanja</li> <li>• Fasilitas umum di lokasi ojekt wisata</li> <li>• Tempat parker</li> <li>• Wc umum</li> <li>• Sarana informasi dan papan petunjuk arah</li> <li>• Sarana rekreasi dan taman bermain</li> </ul>	
Aksesibilitas dan Transportasi : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aksesibilitas :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jarak tempuh dan waktu</li> <li>• Kondisi jalan</li> <li>• ModaTransportasi</li> </ul> </li> <li>2. Transportasi :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udara</li> <li>• Laut</li> <li>• Darat</li> </ul> </li> </ol>	

*Sumber : Cliare Gunn dalam tugas akhir Savira Putri Ismar, 2015*

### 1.5 Metode Penelitian

Metodologi studi ini di bagi menjadi 3 bagian yaitu tahapan studi yang di lakukan, metode pengambilan data, dan teknik analisis yang di gunakan.

#### 1.5.1 Tahapan Studi

Tahapan studi adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis untuk menyelesaikan studi “Tinjauan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Komponen-Komponen Pariwisata di Pantai Tanjung Kelayang”. Tahapan studi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Melakukan kegiatan survey meliputi kegiatan pengumpulan data dan infrmasi baik dengan survey primer maupun survey sekunder yang dilengkapi dengan penyebaran kuesioner yang sesuai dan berkaitan dengan tujuan dan sasaran dari studi.



- Melakukan kegiatan analisis, dengan melakukan pengolahan terhadap data dan informasi yang di dapatkan dengan menggunakan metode deskriptif dan Tabulasi Silang (Cross-Tab)
- Melakukan kegiatan penyusunan hasil analisis dari hasil data dan informasi yang diperoleh dan di buat bentuk laporan tugas akhir.

### 1.5.2 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data pada dasarnya meliputi metode pengambilan data primer, metode data sekunder dan teknik sampling. Metode pengumpulan data sekunder adalah metode pengumpulan data dengan mendatangi instansi terkait untuk mendapatkan data tertuis dari topik yang akan di kaji.

Metode pengambilan data primer adalah teknik pengumpulan data dengan survey langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan data-data primer berupa kondisi lapangan, sehingga di harapkan dapat melengkapi data sekunder di lapangan dan validitas data yang di gunakan menjadi lebih baik.

Jenis teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling/ probability sampling*, yang dimaksud dengan *random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Syarat untuk dapat dilakukan teknik *simple random sampling* adalah anggota populasi tidak memiliki strata sehingga relatif *homogen*.

Menentukan teknik sampling, diperlukan untuk menentukan jumlah sample yang digunakan dalam studi ini. Dimana sample adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan Pengumpulan data ini dilakukan dengan teknik sampling yang dipilih adalah *Simple Random Sampling*. Teknik *Klasifikasi Random*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Dengan mengambil dari semua anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi tersebut, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 sampel, dan penentuan sampel itu sendiri di tentukan melalui table Isaac dan Michele dengan :

Populasi wisatawan : 199,823 pada tahun 2014  
 Tingkat kesalahan : 10%  
 N : 200 sampel

Penentuan jumlah sample dari penelitian ini didasarkan atas pertimbangan:

1. Kecermatan/ ketelitian dari penelitian yang dikehendaki dari penelitian
2. Rencana analisis
3. Besarnya biaya, tenaga, dan waktu penelitian yang tersedia

Yang dimaksud dengan populasi dalam studi ini adalah pengunjung objek wisata yang ada di pantai Tanjung Kelayang. Pemilihan ini dilakukan atas pertimbangan untuk melihat penilaian objek wisata Pantai Tanjung Kelayang oleh pengunjung, dilihat dari ketersediaan komponen dan penyediaan fasilitas wisata yang ada, dan yang dimaksud dengan sampel dalam studi ini adalah jumlah sampel responden yang diwawancarai untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

### **1.5.3 Teknik Analisis**

Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian “Tinjauan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Komponen-Komponen Pariwisata di Pantai Tanjung Kelayang”, adalah :

#### **A. Deskriptif**

Penelitian deskriptif (*descriptive reasearch*), yang biasa disebut juga penelitian taksonomik (*taksonomic research*), seperti telah disebutkan sebelumnya, dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Sukmadinata (2006:72) kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan lebih pada menggambarkan apa adanya suatu gejala, variabel, atau keadaan. Namun demikian, tidak berarti semua penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis. Penggunaan hipotesis dalam penelitian deskriptif bukan dimaksudkan untuk diuji melainkan bagaimana berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur ilmiah.

Penelitian deskriptif memiliki keunikan sebagai berikut :

- Penelitian deskriptif menggunakan kuesioner dan wawancara, seringkali memperoleh responden yang sangat sedikit, akibatnya bias dalam membuat kesimpulan.

- Penelitian deskriptif yang menggunakan observasi, kadangkala dalam pengumpulan data tidak memperoleh data yang memadai.
- Penelitian deskriptif juga memerlukan permasalahan yang harus diidentifikasi dan dirumuskan secara jelas, agar di lapangan peneliti tidak mengalami kesulitan dalam menjangkau data yang diperlukan.

### **B. Tabulasi silang (Cross-tab)**

Dalam rangka meninjau tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata (daya Tarik, akomodasi, sarana dan prasarana serta aksesibilitas) maka di gunakan analisis Cross-tab, Penerapan analisis statistik pada permasalahan industri pariwisata dan usaha lokal, adalah dengan langkah-langkah yang meliputi :penetapan hipotesisi; penentuan derajat kepercayaan; penentuan wilayah krisis; perhitungandankeputusan (Sumber: Walpole, 1990; 325-334 dalam tugas akhir Nurul Fauziah, 2005).

Dimana untuk menentukan H0 dan Hi dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dimana :

- O<sub>i</sub> merupakan nilai frekuensi teramati
- E<sub>i</sub> merupakan nilai dari frekuensi harapan

Nilai e<sub>i</sub> di hasilkan dari rumus sebagai berikut :

$$E_i = \frac{TK \cdot TB}{TP}$$

Dimana :

- TK merupakan Total kolom
- TB merupakan total baris
- TP Merupakan Total Pengamatan

Rumus yang di gunakan yaitu rumus chi kuadrat (sudjana 1996:278), yaitu :

$$X^2 = \sum_{i=j}^B \frac{\sum_{j=i}^K (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \text{ Dengan } E_{ij} = \frac{n_{ij} \cdot n_{oj}}{n}$$

- Dimana :
- X<sup>2</sup> : Nilai chi kuadrat
- O<sub>ij</sub> : Hasil Pengamatan Kolom ke i baris ke j
- E<sub>ij</sub> : frekuensi Teoritik atau banyaknya gejala yang diharapkan
- N<sub>ij</sub> : Jumlah baris ke-i
- N<sub>oj</sub> : Jumlah baris ke-j ; N : jumlah baris 7 jumlah kolom.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah memahami isi laporan ini, berikut adalah sistematika penyusunan laporan yang meliputi :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan bagian awal penulisan yang berisikan latar belakang, perumusan persoalan, tujuan dan sasaran, ruang lingkup penelitian, metode pendekatan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN TEORITIS**

Bab ini merupakan landasan teori yang menguraikan teori terkait untuk menunjang studi dan mempermudah dalam melakukan analisis. Teori-teori yang ada menjelaskan pengertian dan komponen pokok kegiatan pariwisata

### **BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI**

Mendeskripsikan karakteristik wilayah kabupaten Belitung dan Kawasan Wisata Pantai Tanjung Kelayang, yaitu mengenai letak dan luas wilayah, penggunaan lahan, kependudukan peran sektor-sektor ekonomi, profil kegiatan pariwisata dan kebijaksanaan pariwisata.

### **BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KOMPONEN-KOMPONEN PARIWISATA DI PANTAI TANJUNG KELAYANG KECAMATAN SIJUK**

Dalam menganalisis tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan karakteristik wisatawan terhadap komponen-komponen pariwisata wilayah study.

### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

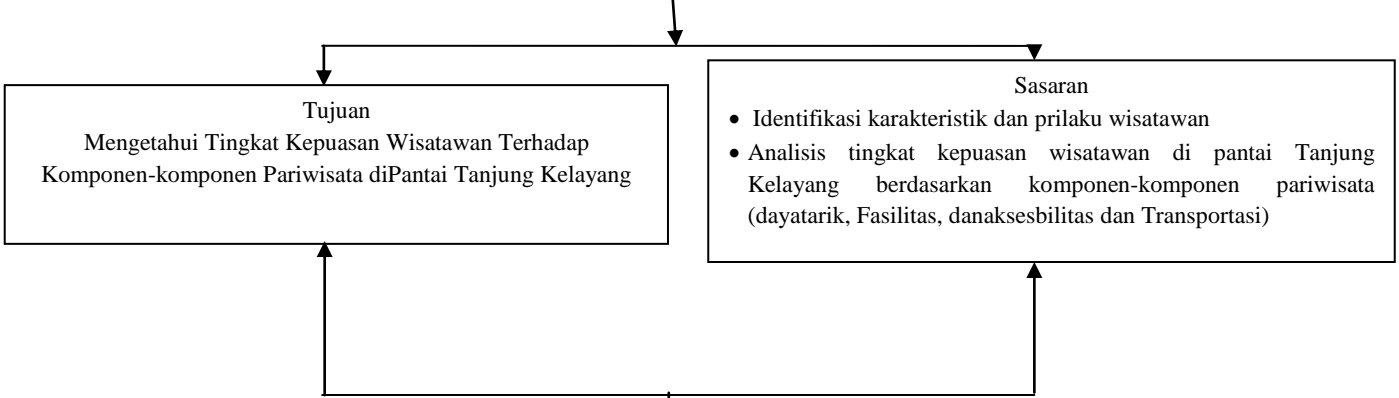
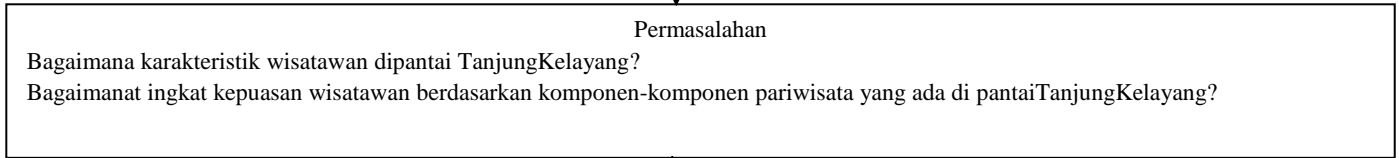
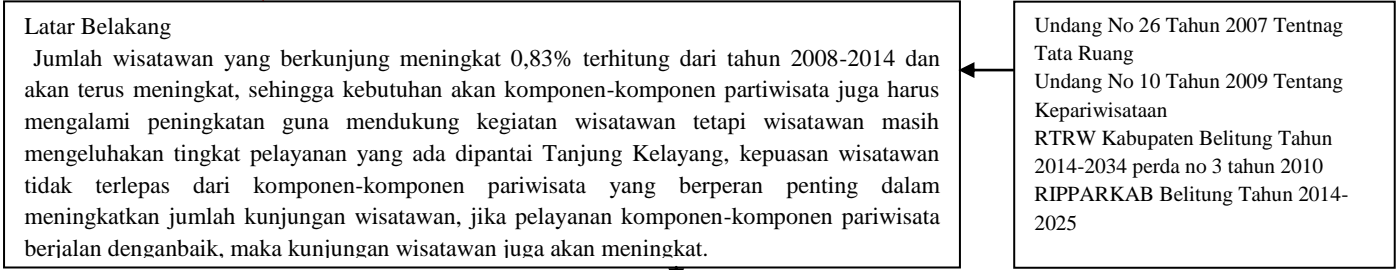
Berisi kesimpulan dan rekomendasi pengembangan kegiatan pariwisata di kawasan wisata Pantai Tanjung Kelayang di Kabupaten Belitung.

### **DAFTAR PUSTAKA**

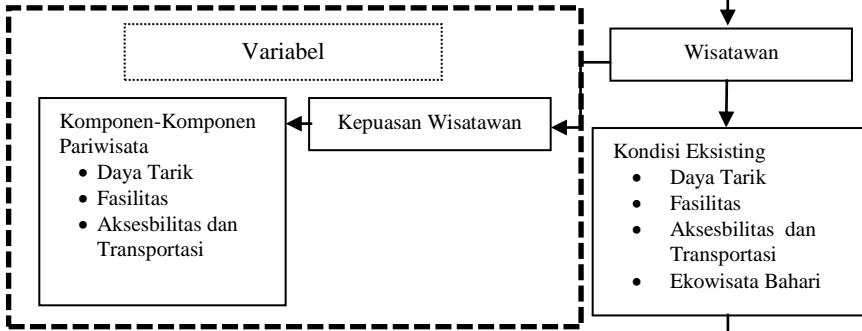
Berisikan sumber-sumber data yang digunakan pada laporan.

**Gambar 1.3**  
**Kerangka Berfikir**

INPUT



PROSES



OUTPUT

