**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS DI KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA**

**Tugas Akhir**

**Oleh :**

**Narissa Andesita**

**143060075**

****

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS DI KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA**

**TUGAS AKHIR**

Disusun oleh :

**Narissa Andesita**

**143060075**

**Bandung, Februari 2019**

Menyetujui :

1. **Dr. Ir. Firmansyah, MT. (Ketua Sidang) ..........................**
2. **Dr. Ir. Firmansyah, MT. (Pembimbing Utama) ..........................**
3. **Ir. Zulphiniar Priyandoko, MT. (Co-Pembimbing) ..........................**
4. **Ir. Supratignyo Aji, MT. (Penguji) ..........................**
5. **Ratih Rantini, ST. MT. (Penguji) ..........................**
6. **Apriadi Budi Raharja, ST., M.Si. (Penguji) ..........................**

Mengetahui,

# Koordinator TA dan Sidang Sarjana Ketua Program Studi

#  Perencanaan Wilayah dan Kota

# {5 spasi}

 **(Dr. Ir. Firmansyah, MT.) (Ir. Reza Martani Surdia, MT.)**

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS DI KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA**

**TUGAS AKHIR**

**NAMA : Narissa Andesita**

 **NRP : 143060075**

**Mengetahui/ Menyetujui**

 **(Dr. Ir. Firmansyah, MT.) (Ir. Zulphiniar Priyandoko, MT.)**

#  Pembimbing Utama Co-Pembimbing

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS DI KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA**

**Oleh:**

**Narissa Andesita**

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

FT-Universitas Pasundan

Email : nrsaandesita@gmail.com

**ABSTRAK**

Pantai Matras menjadi salah satu destinasi unggulan yang ada di Kabupaten Bangka, tetapi terdapat permasalahan yaitu dimana ketersediaan, kondisi, dan pelayanan dari beberapa fasilitas-fasilitas pariwisata yang ada di Pantai Matras yang seharusnya baik akan tetapi cukup berbanding terbalik dengan yang ada di lapangan, apabila tidak ditanggapi dengan serius, persoalan ini akan berdampak pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan dan akan menyebabkan ketidakpuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Matras. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Dari hasil analisis tingkat kepuasan, wisatawan merasa tidak puas terhadap fasilitas tempat parkir, fasilitas keuangan, fasilitas toko cinderamata dan fasilitas pusat/papan informasi, fasilitas olahraga dan rekreasi, merasa cukup puas terhadap fasilitas akomodasi dan fasilitas panggung acara dan merasa puas terhadap fasilitas tempat makan dan minum, fasilitas tempat ibadah, fasilitas toilet umum/tempat bilas, fasilitas tempat sampah, fasilitas pos retribusi, fasilitas keamanan dan fasilitas gazebo.

**Kata kunci** :Tingkat Kepuasan Wisatawan, Fasilitas Pariwisata, Pariwisata Pantai

***ABSTRACT***

 Matras Beach is one of the leading destinations in Bangka Regency, but there are problems, namely where the availability, conditions, and services of several tourism facilities on Matras Beach are supposed to be good but quite inversely proportional to those in the field, if not being taken seriously, this issue will have an impact on reducing the number of tourist visits and will cause tourist dissatisfaction with tourism facilities on Matras Beach. This study uses a quantitative descriptive approach and uses descriptive and quantitative methods. From the results of the analysis of the level of satisfaction, tourists feel dissatisfied with parking facilities, financial facilities, souvenir shop facilities and central facilities / information boards, sports and recreational facilities, feel quite satisfied with the accommodation facilities and the stage facilities and are satisfied with dining facilities and drinking, places of worship, public toilet facilities / rinse places, trash facilities, postal retribution facilities, security facilities and gazebo facilities.

***Keywords****: Level Of Tourist Statisfication, Tourism Facilities, Beach Tourism*

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR i

DAFTAR PUSTAKA ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Permasalahan 2

1.3 Tujuan dan Sasaran 3

1.3.1 Tujuan 3

1.3.2 Sasaran 3

1.4 Ruang Lingkup 3

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah 3

1.4.2 Ruang Lingkup Substansi 5

1.5 Metodologi 6

1.5.1 Metode Pengumpulan Data 6

1.5.3 Metode Pendekatan 7

1.5.2 Metode Analisis 8

1.6 Sistematika Penulisan 10

 BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan 13

2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan/Konsumen 13

2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen 13

2.1.3 Komponen-Komponen Dasar Dalam Kepuasan Konsumen 14

2.1.4 Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan/ Ketidakpuasan Konsumen 14

2.2 Pengertian Wisatawan 15

2.3 Pengertian Pariwisata 18

2.3.1 Daya Tarik Pariwisata 19

2.3.2 Jenis-jenis daya tarik wisata 20

2.3.3 Bentuk-bentuk Pariwisata 21

2.3.4 Kawasan Pariwisata 22

2.3.5 Daerah Tujuan Pariwisata 23

2.3.6 Pariwisata Pantai 24

2.4 Fasilitas Pariwisata 25

2.4.1 Akomodasi 26

2.4.2 Tempat makan dan minum 27

2.4.3 Tempat belanja 28

2.4.4 Fasilitas umum di lokasi objek wisata 28

2.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan 29

2.6 Indikator Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas

 Pariwisata Di Pantai Matras..........................................................................31

2.7 Studi Terdahulu 32

 BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

3.1 Arahan Kebijakan 43

3.1.1 Kebijakan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional (RIPPARNAS) Tahun 2010-2025 43

3.1.2 Kebijakan Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Daerah Kabupaten Bangka (RIPPARDA) Tahun 2017 45

3.1.3 Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berdasarkan RTRW Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2014-2034 48

3.1.4 Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berdasarkan (RTRW) Kabupaten Bangka Tahun 2010-2030 49

3.2 Gambaran Umum 49

3.2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bangka 49

3.2.2 Gambaran Umum Kecamatan Sungailiat 52

3.2.3 Gambaran Umum Objek Wisata Pantai Matras 54

3.3 Tinjauan Kawasan Pariwisata Pantai Matras 57

3.4 Fasilitas-fasilitas Pariwisata di Objek Wisata Pantai Matras 60

3.4.1 Fasilitas Akomodasi 62

3.4.2 Fasilitas Tempat Makan dan Minum 64

3.4.3 Fasilitas Tempat Ibadah 66

3.4.4 Fasilitas Tempat Parkir 67

3.4.5 Fasilitas Toilet Umum/Kamar Bilas 67

3.4.6 Fasilitas Tempat Sampah 68

3.4.7 Fasilitas Pos Retribusi 69

3.4.8 Fasilitas Pos Keamanan 70

3.4.9 Fasilitas Pusat/Papan Informasi 70

3.4.10Fasilitas Olahraga dan Rekreasi 71

3.4.11Fasilitas Keungan 72

3.4.12Fasilitas Toko Cinderamata 73

3.4.13Fasilitas Panggung Terbuka 73

3.4.14Fasilitas Gazebo 74

3.5 Karakteristik Wisatawan 75

3.5.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin 75

3.5.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kelompok Usia 75

3.5.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Wisatawan 76

3.5.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendapatan Wisatawan 76

3.5.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 76

3.5.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Lama Kunjungan 77

3.5.7 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tujuan Wisata 77

3.5.8 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Teman Wisata 77

3.5.9 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Moda Transportasi Yang

 Digunakan .............................................................................................77

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS

4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Fasilitas

 Pariwisata 78

4.1.1 Fasilitas Akomodasi 78

4.1.2 Fasilitas Tempat Makan dan Minum 79

4.1.3 Fasilitas Tempat Ibadah 81

4.1.4 Fasilitas Tempat Parkir 82

4.1.5 Fasilitas Toilet Umum/Tempat Bilas 83

4.1.6 Fasilitas Tempat Sampah 84

4.1.7 Fasilitas Pos Retribusi 85

4.1.8 Fasilitas Pos Keamanan 86

4.1.9 Fasilitas Pusat/Papan Informasi 87

4.1.10 Fasilitas Olahraga dan Rekreasi 88

4.1.11 Fasilitas Keuangan 90

4.1.12 Fasilitas Toko Cinderamata 91

4.1.13 Fasilitas Panggung Acara 92

4.1.14 Fasilitas Gazebo 93

4.2 Standar Fasilitas Pariwisata 94

4.2.1 Fasilitas Akomodasi 94

4.2.2 Fasilitas Tempat Makan dan Minum 95

4.2.3 Fasilitas Tempat Ibadah 95

4.2.4 Fasilitas Tempat Parkir 95

4.2.5 Fasilitas Toilet Umum/Bilas 96

4.2.6 Fasilitas Tempat Sampah 96

4.2.7 Fasilitas Pos Retribusi 96

4.2.8 Fasilitas Pos Keamanan 97

4.2.9 Fasilitas Pusat/Papan Informasi 97

4.2.10 Fasilitas Olahraga dan Rekreasi 97

4.2.11 Fasilitas Keuangan 97

4.2.12 Fasilitas Toko Cinderamata 97

4.2.13 Fasilitas Panggung Acara 98

4.2.14 Fasilitas Gazebo 98

4.3 Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan, Kondisi Eksisting dan Standar 99

 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan 115

5.2 Rekomendasi Pengembangan Pariwisata di Pantai Matras 116

**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Indikator Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas 31

Tabel II.2 Matriks Studi Terdahulu 38

Tabel III.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Sungailiat 52

Tabel III.2 Jumlah Pengunjung Pantai Matras 56

Tabel III.3 Daftar Nama Tempat Penginapan di Kabupaten Bangka 62

Tabel III.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Sosio-Ekonomi di Objek Wisata Pantai Matras 75

Tabel III.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pola Perjalanan di Objek Wisata Pantai Matras 76

Tabel IV.1 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Akomodasi 78

Tabel IV.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Makan dan Minum 79

Tabel IV.3 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Ibadah 81

Tabel IV.4 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Parkir 82

Tabel IV.5 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Toilet Umum/Tempat Bilas 83

Tabel IV.6 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Sampah 84

Tabel IV.7 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pos Retribusi 85

Tabel IV.8 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pos Keamanan 86

Tabel IV.9 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pusat/Papan

Informasi 87

Tabel IV.10 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Olahraga dan

Rekreasi 88

Tabel IV.11 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Keuangan 90

Tabel IV.12 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Toko Cinderamata 91

Tabel IV.13 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Panggung Acara…..92

Tabel IV.14 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Gazebo 93

Tabel IV.15 Matriks Penilaian Tingkat Kepuasan Wisatawan Dengan Kondisis Eksisting Dengan Kondisi dan Standar 99

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Peta Kelurahan Matras dan Pantai Matras 4

Gambar I.2 Kerangka Berfikir 12

Gambar III.1 Peta Destinasi Pariwisata Kabupaten Bangka Dalam RIPPARNAS 44

Gambar III.2 Peta Arahan Pariwisata Kecamatan Sungailiat 47

Gambar III.3 Peta Administrasi Kabupaten Bangka 51

Gambar III.4 Peta Administrasi Kecamatan Sungailiat 53

Gambar III.5 Peta Wilayah Kajian 55

Gambar III.6 Kondisi Fisik Alam Pantai Matras 58

Gambar III.7 Peta Aktivitas Wisata Pantai Matras 59

Gambar III.8 Peta Sebaran Fasilitas 61

Gambar III.9 Fasilitas Tempat Makan dan Minum 64

Gambar III.10 Fasilitas Tempat Ibadah 66

Gambar III.11 Fasilitas Tempat Parkir 67

Gambar III.12 Fasilitas Toilet Umum/Kamar Bilas 68

Gambar III.13 Fasilitas Tempat Sampah 69

Gambar III.14 Fasilitas Gerbag Utama dan Pos Retribusi 69

Gambar III.15 Fasilitas Pos Keamanan/Penjaga Pantai 70

Gambar III.16 Fasilitas Pusat/Papan Informasi 71

Gambar III.17 Fasilitas Olahraga dan Rekreasi 72

Gambar III.18 Fasilitas Panggung Terbuka 73

Gambar III.19 Fasilitas Gazebo 74

Gambar IV.1 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Akomodasi 78

Gambar IV.2 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Makan dan Minum 80

Gambar IV.3 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Ibadah 81

Gambar IV.4 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat

 Parkir 83

Gambar IV.5 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Toilet Umum/Tempat Bilas 84

Gambar IV.6 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Tempat Sampah 85

Gambar IV.7 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pos

 Retribusi 86

Gambar IV.8 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pos

 Keamanan 87

Gambar IV.9 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pusat/Papan Informasi 88

Gambar IV.10 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Olahraga dan Rekreasi 89

Gambar IV.11 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Keuangan 90

Gambar IV.12 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Toko Cinderamata 91

Gambar IV.13 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Panggung Acara................................................................................................92

Gambar IV.14 Grafik Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Gazebo93

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia sekaligus merupakan andalan utama untuk devisa di berbagai negara. Di Indonesia sendiri peranan pariwisata semakin terasa dari tahun ketahun. Pariwisata memegang peranan penting dan strategis dalam pembangunan Nasional. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai macam fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah (Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan)

Penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan daerah, memperluas dan memeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata dan destinasi di Pulau Bangka. Pulau Bangka tidak hanya terkenal sebagai penghasil timah putih dan lada putih. Pulau Bangka juga merupakan pulau yang dikelilingi oleh lautan sehingga Pulau Bangka sangat terkenal sekali dengan pantainya yang dikenal dengan pasir putihnya selain itu dengan topografi medan yang indah dan tersebar luas bersama keanekaragaman tumbuhan membentuk suatu tataan dan bentang alam yang indah dan menarik (RIPPARDA Kabupaten Bangka Tahun 2017)

Pulau Bangka memiliki daya tarik wisata alam yang akan mengalami pertumbuhan yang baik apabila potensi wisata tersebut yang dimiliki dapat dikembangkan dan mengingat bahwa di Pulau Bangka itu sendiri terdapat cukup banyak obyek wisata yang dikembangkan. Obyek wisata di Pulau Bangka merupakan wisata pantai yang tersebar hampir di setiap kabupaten diantaranya Ibukota Kabupaten Bangka yaitu Sungailiat terdapat beberapa obyek wisata pantai seperti Pantai Matras, Pantai Parai Tenggiri, Pantai Teluk Uber, Pantai Rebo, Pantai Tanjung Pesona (RIPPARDA Kabupaten Bangka Tahun 2017).

Pulau Bangka merupakan pulau yang berada di dalam Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang memiliki banyak daya tarik pariwisata, terutama yang termasuk dalam pariwisata unggulan yaitu Pantai Matras. (RTRW Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2014-2034). Pantai Matras memiliki banyak potensi wisata dan keistimewan pantai karena pantai matras memiliki pemandangan yang indah dan juga pasir putih yang terbentang disepanjang Pantai Matras, di Pantai Matras pernah menjadi tempat diselenggarakannya acara-acara khusus kebudayaan dan juga acara olahraga (RIPPARDA Kabupaten Bangka Tahun 2017)

Hal ini juga yang menjadi dasar meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Objek Wisata Pantai Matras. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat karena fasilitas pariwisata bertujuan untuk mendukung kegiatan wisatawan yang ada di Pantai Matras seperti menikmati pemandangan,berenang, makan bersama, dan juga melakukan aktivitas lainnya dan juga dapat mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Matras, maka dilakukan penelitian mengenai “Identifikasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata Di Objek Wisata Pantai Matras Di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka” yang mana penulisan ini untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Matras.

Berdasarkan kondisi eksisting, fasilitas yang ada di Pantai Matras masih ada masalah yaitu masalah akan ketersediaan, kondisi dan pelayanan yang di rasa kurang memuaskan oleh wisatawan, karena wisatawan membutuhkan fasilitas yang baik untuk mendukung kegiatan pariwisata di Pantai Matras

## 1.2 Perumusan Permasalahan

Bedasarkan Rencana Induk Pembanguanan Pariwisata Daerah(RIPPARDA) Kabupaten Bangka Tahun 2017 Pantai Matras salah satu Pantai yang menjadi destinasi unggulan di Kabupaten Bangka dan juga memiliki potensi dan keistimewaan yang menarik wisatawan mengunjungi Pantai Matras, akan tetapi yang menjadi permasalahan yaitu dimana ketersediaan, kondisi, dan pelayanan dari fasilitas-fasilitas pariwisata yang ada di Pantai Matras yang seharusnya baik akan tetapi terdapat beberapa fasilitas yang ketersediaan, kondisi dan pelayanannya cukup berbanding terbalik dengan yang ada di lapangan. Apabila tidak ditanggapi dengan serius, cepat atau lambat persoalan akan ketersediaan, kondisi dan pelayanan dari fasilitas pariwisata di Pantai Maatras akan berdampak pada penurunan jumlah kunjungan wisatawan di Pantai Matras dan akan menyebabkan ketidakpuasan wisatawan terhadap keseluruhan indikator dari fasilitas-fasilitas pariwisata di Pantai Matras.

Berdasarkan permasalahan ini, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik wisatawan di Objek Wisata Pantai Matras?
2. Bagaimana penilaian wisatawan terhadap ketersediaan, kondisi dan pelayanan dari fasilitas pariwisata di Objek Wisata Pantai Matras?

## 1.3 Tujuan dan Sasaran

### 1.3.1 Tujuan

Tujuan daripenelitian ini adalah untuk mengetahuin tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Objek Wisata Pantai Matras.

### 1.3.2 Sasaran

Berdasarkan tujuan diatas maka sasaran dalam penelitian ini adalah :

1. Teridentifikasinya karakteristik wisatawan di Objek Wisata Pantai Matras.
2. Teridentifikasinya tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Objek Wisata Pantai Matras.

## 1.4 Ruang Lingkup

### Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini meliputi Objek Wisata Pantai Matras yang terletak di Kabupaten Bangka tepatnya di Kecamatan Sungailiat Kelurahan Matras, yang mempunyai batas administrasi adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Laut Cina Selatan
2. Sebelah Selatan : Desa Penyamun
3. Sebelah Timur : Desa Kudai
4. Sebelah Barat : Desa Deniang

****

Kawasan Pantai Matras memiliki kelebihan atau keunikan tersendiri karena kawasannya yang sangat alami. Adapun ruang lingkup dari pantai ini adalah :

### 1.4.2 Ruang Lingkup Substansi

Penelitian ini memiliki faktor pada peninjauan akan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata, dengan data yang digunakan yaitu data dari instani yang terkait, wawancara dan kuisioner, dengan hasil akhir untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata. Adapun hal-hal yang akan di bahas yaitu :

* Identifikasi karakteristik wisatawan meliputi karakteristik sosio-ekonomi dan pola perjalanan wisatawan. Karakteristik sosio-ekonomi meliputi jenis kelamin, usia, dan asal wisatawan. Karakteristik pola perjalanan wisatawan yang meliputi frekuensi kunjungan wisata , lama kunjungan, alasan wisata, teman wisata dan moda transportasi yang digunakan wisatawan.
* Identifikasi kondisi eksisting fasilitas pariwisata meliputi kondisi eksisting fasilitas pariwisata di Pantai Matras yang meliputi akomodasi, tempat makan dan minum, tempat ibadah, tempat parkir, toilet umum/tempat bilas, tempat sampah, pos retribusi, pos keamanan, pusat/papan informasi, fasilitas olahraga dan rekreasi, fasilitas keuangan, toko cinderamata, panggung acara dan gazebo.
* Identifikasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Matras yang meliputi akomodasi, tempat makan dan minum, tempat ibadah, tempat parkir, toilet umum/tempat bilas, tempat sampah, pos retribusi, pos keamanan, pusat/papan informasi, fasilitas olahraga dan rekreasi, fasilitas keuangan, toko cinderamata, panggung acara dan gazebo.
* Identifikasi standar-standar mengenai fasilitas pariwisata di Pantai Matras yang meliputi akomodasi, tempat makan dan minum, tempat ibadah, tempat parkir, toilet umum/tempat bilas, tempat sampah, pos retribusi, pos keamanan, pusat/papan informasi, fasilitas olahraga dan rekreasi, fasilitas keuangan, toko cinderamata, panggung acara dan gazebo.

## 1.5 Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penilitian ini di bagi menjadi tiga bagian yaitu metode pengambilan data, metode pendekatan dan metode analisis yang di gunakan.

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulam data pada dasarnya meliputi metode pengumpulan 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 pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data dengan survei langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan data-data primer berupa kondsi lapangan, sehingga di harapkan dapat melengkapi data sekunder di lapangan dan validitas data yang di gunakan menjadi lebih baik.

Populasi adalah keseluruhan unit dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang ada di kawasan Pariwisata Pantai Matras.

Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rusmus *slovin*, dimana yang menjadi sasarannya yaitu pengguna wisatawan yang memanfaatkan obyek wisata di kawasan Wisata Pantai Matras di Kecamatan Sugailiat. 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:

N = 76.333

 1 + 76.333 (0.1)2

= 76.333

 7.633,4

 = 99.9 Sample $\~$ 100 Sample

Dari Hasil Perhitungan diatas didapatkan jumlah responden 100 rang dimana responden tersebut merupakan pengunjung Pantai Matras pada Tahun 2017.

Untuk menentukan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu random sampling. Menurut Sugiyono (2001:57) random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada dalam populasi itu, sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung Pantai Matras yang berasal dari semua kalangan, karena pengunjung suatu objek wisata dapat berasal dari berbagai macam kalangan.

### 1.5.3 Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian “Identifikasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata Di Objek Wisata Pantai Matras Di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka”, yaitu :

1. Metode pendekatan untuk sasaran satu yaitu identifikasi karakteristik wisatawan di objek wisata Pantai Matras menggunakan metode pendekatan deskriptif. Dimana pendekatan deskriptif ini dalam hal mengidentifikasi karakteristik wisatawan yaitu untuk melihat karakteristik wisatawan yang didapatkan dari hasil kuisioner(observasi lapangan) di Pantai Matras.
2. Metode pendekatan untuk sasaran dua yaitu identifikasi tingkat kepuasan wisatawan di objek wisata Pantai Matras menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu untuk menghasilkan data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan dan dilakukan analisis dengan perhitungan statitiska kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatwan di Pantai Matras.

### 1.5.2 Metode Analisis

Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian “Identifikasi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata Di Objek Wisata Pantai Matras Di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka”, adalah :

1. Untuk analisis sasaran satu yaitu identifikasi karakteristik wisatawan menggunakan analisi deskriptif, dengan melihat karakteristik wisatawan dan mendeskripsikan hasil dari kuisioner mengenai karakteristik wisatawan di Pantai Matras.
2. Untuk analisis sasaran dua yaitu indentifikasi tingkat kepuasan wisatawan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan melihat tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Pantai Matras kemudian dibandingkan dengan perhitungan statistika dari standar-standar fasilitas pariwisata, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :
3. Fasilitas Akomodasi
	1. Untuk menghitung kebutuhan tempat tidur berdasarkan periode kunjungan pertahun, rumus yang digunakan sebagai berikut (Lawson & Boud-Bovy, 1998:194) :

 Keterangan: Bf = Total jumlah kamar yang diperlukan

Bf = Ty x Sn

 365Of

Ty = Jumlah wisatawan per periode waktu

Sn = Rata – rata masa menginap (dalam satuan malam)

Of = Faktor peluang menginap

Nilai 365 adalah jumlah hari dalam periode waktu yang digunakan. Dalam rumus tersebut periode waktunya adalah 1 tahun, jika periode waktu 1 bulan adalah 30 hari. Faktor peluang menginap adalah nilai kemungkinan menginap atau menggunakan fasilitas akomodasi. Asumsi mengenai faktor peluang ini dapat bervariasi, tetapi biasanya untuk menghitung kebutuhan tempat tidur per tahun digunakan faktor 75%. Sedangkan untuk menghitung kebutuhan tempat tidur periode masa kunjungan tinggi, misalnya 3-4 bulan masa liburan faktor peluang yang digunakan adalah 95%. Hal ini dapat diasumsikan bahwa tidak 100% pengunjung menginap di lokasi wisata. Bisa saja sebagian lainnya menginap ditempat saudara (Inskeep,1991:135).

* 1. Rumus yang akan digunakan dalam menghitung kebutuhan kamar adalah sebagai berikut :

Keterangan : Rf = Total jumlah kamar yang diperlukan

Rf = Bf

 Pr

Bf = Total jumlah tempat tidur yang diperlukan

Pr = Jumlah rata – rata nilai hunian kamar (Jumlah orang per kamar)

Nilai rata – rata hunian kamar yang biasa digunakan adalah 1.7 dengan asumsi bahwa setiap kamar biasanya lebih banyak ditempati oleh 2 orang. Sedangkn untuk orientasi bisnis, nilai yang digunakan lebih rendah yaitu 1.2 dengan asumsi bahwa satu kamar biasanya ditempati oleh 1 orang (Inskeep, 1991:136). Pantai Matras bukan kawasan pariwisata yang berorientasi pada bisnis sehingga nilai yang digunakan adalah 1.7.

1. Fasilitas Tempat Makan dan Minum

Pada umumnya suatu kawasan wisata memiliki 1 tempat duduk kelas restoran dan 1 tempat duduk kelas kedai kopi untuk setiap 5 – 20 jumlah tempat tidur. Jumlah ini bervariasi tergantung dari proporsi tempat tidur yang terdistribusi dalam macam – macam jenis akomodasi (Lawsob & Boud-Bovy, 1998:34). Untuk menghitung kebutuhan kursi makan, maka studi ini akan menggunakan nilai minimum yaitu tersedia satu kursi untuk 5 tempat tidur dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan: Km= total jumlah kursi makan yang diperlukan

Km = Bf

 5

Bf = total jumlah tempat tidur yang diperlukan.

1. Fasilitas Tempat Parkir

Luas ruang parkir standar yang diperlukan satu mobil adalah 4.8 x 2.3 meter (Ditjen Perhubungan Darat,1995:114). Besarnya areal parkir yang diperlukan tergantung pada jumlah kendaraan dan jarak antar kendaraan yang ditentukan, desain untuk akses dan sirkulasi kendaraan (Lawson dan Boud-Bovy, 1998 : 40). Untuk menghitung kebutuhan ruang parkir adalah sebagai berikut :

Keterangan: Pk = Total luas parkir yang diperlukan

Pk = (Rf + Mm) x 1srp

 4 5

Rf = Total jumlah kamar yang diperlukan

Mm = Total jumlah meja makan yang diperlukan (diasumsikan 1 meja = 4 kursi)

1. Identifikasi sebaran fasilitas di Pantai Matras yang diambil dari hasi digitasi google earth kemuadian divalidasi dari hasil observasi lapangan terhadap lokasi-lokasi fasilitas dan hasilya tmenjadi peta sebaran fasilitas pariwisata di Pantai Matras.
2. Skala Likert yaitu untuk menentukan pembobotan tingkat kepuasan ditentukan dengan Skala Likert. Menurut Martila and James (1977) dalam Usman (2003) menjelaskan bahwa untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan skala Likert. Untuk kinerja atau penampilan diberi lima penilaian dengan bobot sebagai berikut
3. Jawaban *sangat baik* di beri bobot 5, berarti pelanggan *sangat puas*.
4. Jawaban *baik* di beri bobot 4, berarti pelanggan *puas*.
5. Jawaban *cukup baik* di beri bobot 3, berarti pelanggan *cukup puas*.
6. Jawaban *kurang baik* di beri bobot 2, berarti pelanggan *kurang puas*.
7. Jawaban *tidak baik* di beri bobot 1, berarti pelanggan *tidak puas*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

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

**BAB I PENDAHULUAN**

 Pada bab ini 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**

 Pada bab ini berisikan 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**

 Pada bab ini berisikan karakteristik wilayah Kabupaten Bangka, Kecamatan Sungailiat dan Kawasan Objek Wisata Pantai Matras, yaitu mengenai letak dan luas wilayah, penggunaan lahan, kependudukan, profil kegiatan pariwisata dan karakteristik wisatawan di Pantai Matras.

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS PARIWISATA DI OBJEK WISATA PANTAI MATRAS DI KECAMATAN SUNGAILIAT KABUPATEN BANGKA

 Pada bab ini berisika mengenai analisis tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan karakteristik wisatawan, kondisi eksisting fasilitas di Pantai Matras dan standar-stdandar fasilitas pariwisata.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

 Pada bab ini beriskan kesimpualn dan rekomendasi pengembangan kegiatan pariwisata di kawasan wisata Pantai Matras Di Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka.

**Sasaran**

1. Identifikasi karakteristik wisatawan di Objek Wisata Pantai Matras
2. Analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap Objek Wisata Pantai Matras berdasarkan fasilitas pariwisata.

**Tujuan**

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Pariwisata di Pantai Matras.

**Permasalahan**

1. Bagaimana karakteristik wisatawan di Objek Wisata Pantai Matras?
2. Bagaimana penilaian wisatawan terhadap ketersediaan, kondisi dan pelayanan dari fasilitas pariwisata di Objek Wisata Pantai Matras?

**Latar Belakang**

Pantai Matras sendiri memiliki daya tarik wisata yang ungggul yang menjadi salah satu tujuan utama wisatawan untuk berkunjung. Berdasarkan Data Dinas Paiwisata Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Bangka menjadi salah satu destinasi unggulan yang ada di Kabupaten Bangka. Oleh karena itu daya tarik dan tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang ada di Pantai Matras sangat berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata Pantai Matras.

**Kebijakan**

* Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan
* RTRW Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2014-2034
* Rencana Induk Pengembangan Pariwisata daerah (RIPPDA) Kabupaten Bangka Tahun 2017

Karakteristik Wisatawan

Kondisi Eksisting Fasilitas Pariwisata

**P**

**R**

**O**

**S**

**E**

**S**

**s**

**S**

1. Akomodasi
2. Tempat makan dan minum
3. Tempat ibadah
4. Tempat parkir
5. Toilet Umum/Tempat bilas
6. Tempat Sampah
7. Pos Retribusi
8. Pos Keamanan
9. Pusat/Papan Informasi
10. Fasilitas Olahraga dan Rekreasi
11. Fasilitas Keuangan
12. Toko Cinderamata
13. Panggung Acara
14. Gazebo

**I**

**N**

**P**

**U**

**T**

Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Pariwisata di Pantai Matras.

Kesimpulan

Rekomendasi

**O**

**U**

**T**

**P**

**U**

**T**

**Gambar I.3**

**Kerangka Berfikir**

**DAFTAR PUSTAKA**

**Teks Book :**

Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata.* Penerbit: PT Gramedia Widisarana Indonesia

Irawan, Handi. 2009. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit: Elek Media Komputindo, Jakarta.

Kotler, Philip & Keller, Lane, Kevin. 2015. *Manajemen Pemasaran.* Penerbit: Erlangga, Jakarta.

Pitana, I Gde & Surya Diarta, I Ketut. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Pitana, I Gde & Gayatri, Putu *G.* 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Suryadana, Liga M & Octavia, Vanny. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata.* Penerbit: Alfabeta.

Suwantoro, Gamal.2004. *Dasar-dasar Pariwisata.* Penerbit: Andi,Yogyakarta

Warpani, Suwardjoko & Warpani, Indira. 2007. *Pariwisata Dalam Tata Ruang Wilayah*. Penerbit: ITB, Bandung.

Yoeti, Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Penerbit: Angkasa, Bandung.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatawan

Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional (RIPPARNAS) Tahun 2010-2025

Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPDA) Kabupaten Bangka Tahun 2008-2017

RTRW Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2014-2034

RTRW Kabupaten Bangka Tahun 2010-2030

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025

SNI 03-1733- 2004, Tata Cara Perencanan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.

**Studi Terdahulu :**

Savira Putri Irmar, Tugas Akhir, ITB, 2015 “persepsi dan Prefeensi wisatawan Terhadap fasilitas Pariwisata di Pantai Santolo Kabupaten Garut”.

Vini Indriasari, Tugas Akhir, Teknik Planologi ITB 2002 ”Arahan Pengambangan Fasilitas Dan Pelayanan Wisata Di Kawasan Pariwisata Pangandaran”.

Frans Thomas Manurung, Tugas Akhir, IPB, 2005 “Analisa Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisarua Bogor (PTPN VIII)”.

Arwandi, Skripsi, Teknik PWK Universitas UIN Alauddin Makasar, 2016 “Studi Peningkatan Sarana Dan Prasarana Kawasan Objek Wisata Pantai Pa’dabilang Kecamatan Bontomatee Kabupaten Kepulauan Selayar”.

Jefri Junizar , Tugas Akhir, Universitas Pasundan, 2017“ Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Komponen-komponen Pariwisata Di Pantai Tanjung Kelayang Kecamatan Sijuk”.

**Website :**

1. <https://media.neliti.com/media/publications/189824-ID-pengaruh-daya-tarik-wisata-dan-fasilitas.pdf> (Diakses 19 Februari 2018 pukul 19.16WIB)
2. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/126275-T26318-Persepsi%20pelanggan-Tinjauan%20Literatur.pdf> (Diakses 19 Februari 2018 pukul 19.20WIB)
3. <http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf> (Diakses 5 Maret 2018 pukul 17.30WIB)
4. [http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00849 HM%20Bab2001.pdf](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00849-HM%20Bab2001.pdf) (Diakses 9 Maret 2018 pukul 20.46WIB)
5. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1190/1/Arwandi.pdf> (Diakses 16 Maret 2018 pukul 19.50WIB)
6. <http://cvinspireconsulting.com/pengembangan-sarana-dan-prasarana-daya-tarik-wisata/> (Diakses 2 April 2018 pukul 11.05WIB)
7. <http://etheses.uin-malang.ac.id/1216/7/11410138_Bab_3.pdf> (Diakses 8 April 2018 pukul 20.19)
8. <https://www.diedit.com/skala-likert/> (Diakses 9 April 2018 pukul 10.05WIB)
9. <https://www.scribd.com/document/121587968/PENGUKURAN-TINGKAT-KEPUASAN-PELANGGAN> (Diakses 8 April 2018 pukul 21.00)
10. <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2011-2-01681-HM%20Bab2001.pdf> (Diakses 9 April 2018 pukul 11.00)
11. <http://e-journal.uajy.ac.id/5091/2/1TA13169.pdf> (Diakses 9 April 2018 pukul 13.00)