

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini pariwisata telah menjelma menjadi salah satu sektor industri yang dinamis dan berkembang pesat di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Pertumbuhan ini didorong oleh beberapa faktor termasuk meningkatnya tingkat pendapatan dan mobilitas masyarakat, globalisasi dan liberalisasi perdagangan, pengembangan fasilitas transportasi dan komunikasi, peningkatan kesadaran dan pentingnya pariwisata (Suparman dkk., 2024). Perkembangan pariwisata juga telah memberikan dampak positif bagi perekonomian dunia. *World Tourism Organization* (UNWTO) menyebutkan pariwisata menyumbangkan sekitar 10% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) global dan menciptakan lebih dari 300 juta lapangan pekerjaan di berbagai negara (UNWTO, 2022). Angka ini menunjukkan betapa signifikan peran pariwisata dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di berbagai negara.

Indonesia sendiri merupakan destinasi wisata yang sangat menarik karena memiliki suku, budaya, ras, agama dan berbagai macam keindahan alam yang dapat dijumpai. Dari Sabang hingga Merauke, Indonesia menawarkan beragam keindahan alam seperti pantai, gunung berapi, serta warisan budaya dan sejarah yang dijadikan daya tarik utama bagi wisatawan mancanegara. Hal tersebut dapat menjadi daya jual yang sangat potensial untuk dikembangkan menjadi suatu daya tarik wisata. Hal ini menjadikan pariwisata sebagai salah satu sumber teratas devisa negara (Rahma, 2020).

Industri pariwisata memberikan keuntungan yang didapatkan bukan hanya bagi wisatawan dan pengelola, melainkan bagi pemerintah dan masyarakat setempat. Destinasi wisata di suatu daerah dapat memiliki dampak yang besar terhadap berbagai bidang kehidupan baik ekonomi, sosial dan budaya apabila dikelola dengan baik. Hal ini mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan sektor pariwisata. Usaha untuk mengembangkan sektor pariwisata telah didukung oleh adanya Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang memberikan landasan hukum bagi pengelolaan dan pengembangan pariwisata.

Sarah Setianingrum, 2025

DAYA DUKUNG DAN PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU MERAK KECIL KOTA CILEGON

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Provinsi Banten merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beragam keindahan alam, budaya dan sejarah yang menjadi daya tarik wisata. Provinsi Banten merupakan wilayah pemekaran dari Provinsi Jawa Barat sesuai dengan Keputusan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2000, yang memberikan Banten status administratif dan kesempatan untuk mengembangkan identitas dan potensi wisatanya secara mandiri. Menurut Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Banten mencatat ada sekitar 279 objek wisata alam yang tersebar di seluruh wilayah provinsi ini. Beberapa destinasi alam yang populer ialah Taman Nasional Ujung Kulon yang merupakan situs warisan dunia UNESCO, Pantai Anyer yang terkenal dengan panorama matahari terbenamnya, Pulau Umang yang menawarkan pengalaman wisata bahari yang eksotis. Selain itu, Banten juga kaya akan warisan budaya dan sejarah. Provinsi Banten memiliki sejumlah situs bersejarah, seperti Keraton Surosowan dan Benteng Speelwijk yang menjadi bukti kejayaan masa lalu Kesultanan Banten. Provinsi Banten juga terkenal akan warisan budaya Debus, seni bela diri yang memiliki unsur mistik dan dianggap sebagai warisan budaya yang unik (Sugiwa, I. 2013). Potensi-potensi tersebut perlu dipertahankan serta dikembangkan untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan.

Kota Cilegon merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Banten yang memiliki letak geografis yang dekat dengan perairan Selat Sunda. Wilayah ini menjadi pintu keluar dan pintu masuk yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Kota Cilegon dikenal sebagai Kota Baja, hal ini tidak terlepas dari fakta yang menunjukkan bahwa hampir seluruh wilayah pesisir Kota Cilegon dimanfaatkan sebagai lahan industri (Keiko Hubbansyah dkk., 2023). Meski begitu, Kota Cilegon sejatinya memiliki potensi pariwisata yang cukup potensial untuk dikembangkan menjadi salah satu sektor ekonomi unggulan daerah, namun hingga saat ini, sektor pariwisata Kota Cilegon belum memberikan kontribusi terhadap penguatan ekonomi masyarakat Cilegon. Hal ini dapat dilihat dengan menurunnya jumlah wisatawan dalam lima tahun terakhir.

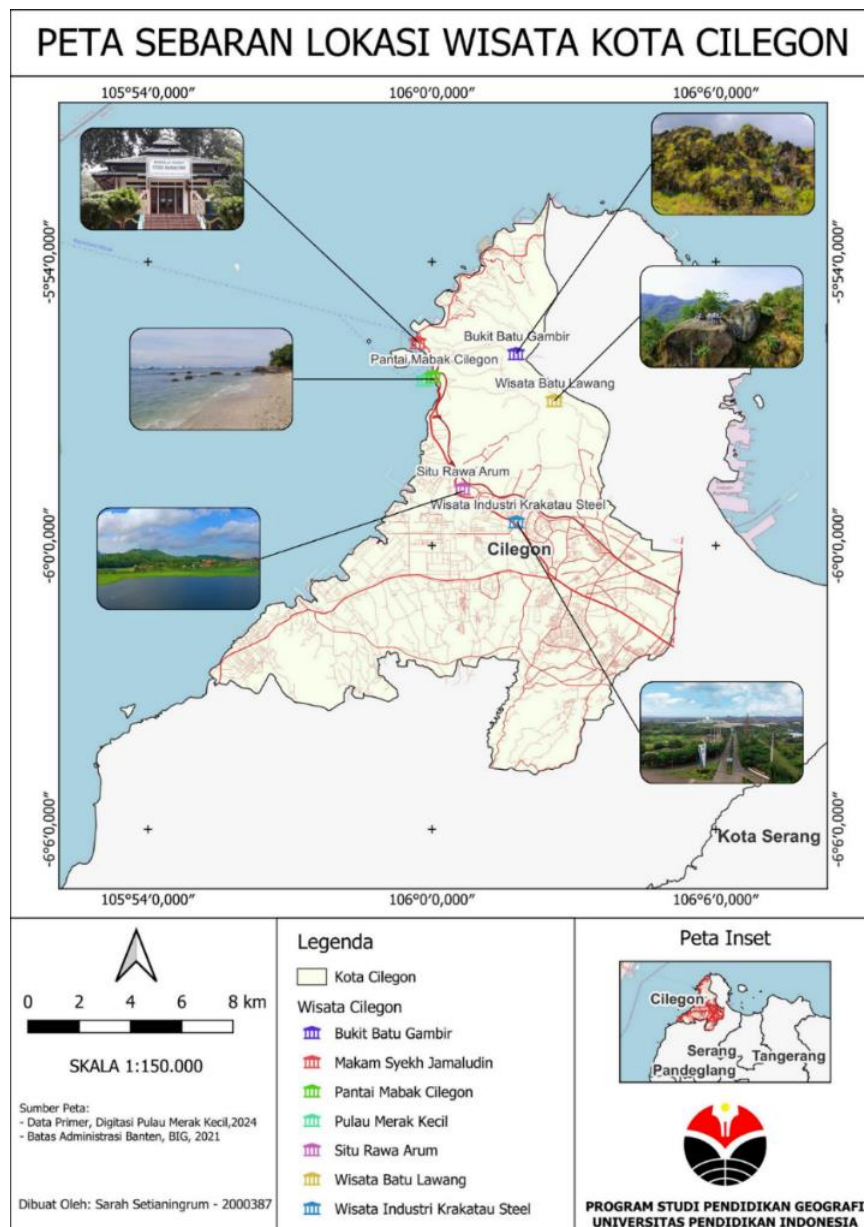
Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Provinsi Banten Tahun 2019-2023

Kabupaten/Kota	Jumlah Wisatawan Provinsi Banten Tahun 2019-2023		Pertumbuhan (%)
	2019	2023	
Kab Pandeglang	2.523.454	1.553.335	-62%
Kab Lebak	2.460.630	1.758.265	-40%
Kab Tangerang	15.894.786	16.947.212	6%
Kab Serang	5.499.780	4.354.189	-26%
Kota Tangerang	9.634.611	12.370.713	22%
Kota Cilegon	2.682.940	2.306.277	-16%
Kota Serang	4.245.083	3.604.508	-18%
Kota Tangerang Selatan	9.064.841	12.203.099	26%

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Banten (2019 – 2023)

Pada tabel 1.1. Data BPS Provinsi Banten menunjukkan wisatawan yang berkunjung ke Kota Cilegon hanya 2,3 juta orang di tahun 2023 (BPS, 2023). Jumlah tersebut mengalami penurunan sebesar 16% dibandingkan lima tahun terakhir, Kota Cilegon hanya menempati peringkat ke-6 dari 8 Kabupaten/Kota di Provinsi Banten.

Padahal apabila dilihat secara geografis Kota Cilegon merupakan penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera, artinya akan banyak orang yang singgah di Kota Cilegon. Kondisi ini seharusnya dapat dimanfaatkan untuk menawarkan objek-objek wisata yang dimiliki Kota Cilegon. Adapun jenis wisata yang dimiliki Kota Cilegon meliputi wisata bahari (Pulau Merak Kecil dan Pantai Mabak), wisata religi (Makam Syekh Jamaluddin), wisata alam (Bukit Gunung Gambir, Wisata Batu Lawang dan Situ Rawa Arum) dan wisata industri Krakatau Steel.



Gambar 1.1 Peta Sebaran Lokasi Wisata Kota Cilegon

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

Salah satu objek wisata yang menjadi sorotan di Kota Cilegon ialah Pulau Merak Kecil. Pulau ini berada di Kelurahan Mekarsari, Kota Cilegon. Pulau Merak Kecil menawarkan pesona alam mulai dari pantai berpasir putih, perairan yang jernih hingga terumbu karang yang masih terjaga kelestariannya (Rahayu dkk., 2023). Lokasinya yang dekat dengan Pelabuhan Merak, membuat pulau ini cukup mudah untuk diakses. Pulau Merak Kecil dikelola oleh masyarakat setempat yaitu Komunitas Anak Pulo yang merupakan masyarakat sekitar (Aisy dkk., 2024).

Sarah Setianingrum, 2025

DAYA DUKUNG DAN PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU MERAK KECIL KOTA CILEGON

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Meskipun Pulau Merak Kecil merupakan destinasi wisata yang relatif baru, namun Pulau Merak Kecil menawarkan atraksi wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti menikmati pemandangan, *sunset point*, wahana air, dan *camping* (Rahayu dkk., 2023).

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara kepada pengelola, Pulau Merak Kecil memiliki potensi besar jika terus dikelola dan dikembangkan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan harian rata-rata ialah 150-200 orang perhari pada hari kerja (*weekdays*), 400-600 orang per hari pada akhir pekan (*weekend*) dan 4.300 orang per hari pada musim liburan (*peak season*). Jumlah wisatawan di Pulau Merak Kecil mulai meningkat sejak tahun 2023 hingga saat ini.

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke suatu destinasi dapat memberikan dampak positif, terutama dalam mendorong pertumbuhan perekonomian masyarakat lokal. Namun disisi lain, lonjakan kunjungan berpotensi menimbulkan dampak negatif seperti kerusakan lingkungan akibat aktivitas wisata yang tidak terkendali. Kuantitas kunjungan wisata memang memberi keuntungan ekonomis yang sangat besar, tetapi disamping itu mengancam kelestarian objek yang bersangkutan apabila kuantitas pengunjung melampaui daya dukung tempat objek wisata berada (Warpani, 2007). Fandeli dan Suyanto (dalam Lucyanti, 2014) juga mengungkapkan bahwa keadaan lingkungan perlu diperhatikan karena dengan terganggunya mutu lingkungan suatu objek wisata maka daya tariknya pun akan terganggu dan berkurang.

Selain itu, kurangnya pengelolaan produk wisata yang optimal dan pengalaman yang tidak sesuai harapan akan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap wisatawan Pulau Merak Kecil pada tahun 2024, tidak sedikit wisatawan yang merasa perlu adanya peningkatan maupun perbaikan di wisata Pulau Merak Kecil. Dari hasil pertanyaan terbuka menyatakan bahwa wisatawan mengeluhkan bahwa perlu ditingkatkannya kebersihan di Pulau Merak Kecil. Hal ini dikarenakan wisatawan masih melihat sampah berserakan terutama pada hari-hari padat pengunjung. Selain itu, wisatawan juga menyatakan bahwa perlunya peningkatan pada fasilitas seperti ketersediaan

air bersih untuk kebutuhan wisatawan, kualitas toilet serta mushola serta peningkatan untuk akomodasi yang tersedia di Pulau Merak Kecil

Keluhan wisatawan tersebut perlu menjadi perhatian penting terhadap pengelola Pulau Merak Kecil, karena dapat memberikan dampak negatif terhadap kepuasan wisatawan. Kotler dan Keller (dalam Azzahra, 2023) menyampaikan bila kepuasan sebagai rasa senang ataupun kecewa yang dirasakan oleh seseorang sesudah membandingkan antara kinerja produk terhadap harapan kinerja yang diinginkan. Senang atau kecewa itu muncul dari dalam diri seseorang yang mereka peroleh dari mutu produk yang ditawarkan, harga maupun lokasi yang mereka rasakan (Bailia dkk., 2014).

Safitri, dkk., (2020) menyebutkan bahwa produk wisata yaitu seluruh fasilitas, layanan yang nyata atau tidak nyata yang tersedia bagi wisatawan yang didapat, dirasakan ataupun dinikmati supaya menjadi serangkaian perjalanan wisata yang dapat memberikan pengalaman bagi wisatawan sehingga dapat dikenang hingga kembali ke tempat asalnya. Sehingga produk wisata menjadi faktor utama bagi wisatawan untuk berkunjung ke suatu lokasi karena kombinasi produk wisata yang tampak dan tidak tampak.

Oleh karena itu, dengan menilai daya dukung, produk wisata dan kepuasan wisatawan dapat mengetahui apa yang perlu dievaluasi dan diperbaiki oleh pihak pengelola. Sehingga pada akhirnya wisatawan akan merasa puas dan dapat menarik wisatawan untuk berkunjung kembali ke Pulau Merak Kecil. Sebagaimana menurut Siswanto (2012) kepuasan wisatawan adalah indikator pengakuan atas keberhasilan kapasitas dan pengelolaan tempat wisata.

Dengan memahami latar belakang ini, peneliti tertarik untuk menggali informasi tersebut sehingga peneliti mengambil judul **“Daya Dukung dan Pengaruh Produk Wisata terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Pulau Merak Kecil Kota Cilegon”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan wisata Pulau Merak Kecil.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

Sarah Setianingrum, 2025

DAYA DUKUNG DAN PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU MERAK KECIL KOTA CILEGON

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana daya dukung fisik di Pulau Merak Kecil ?
2. Bagaimana produk wisata di Pulau Merak Kecil?
3. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Merak Kecil?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis daya dukung fisik di Pulau Merak Kecil
2. Mengidentifikasi produk wisata di Pulau Merak Kecil
3. Menganalisis pengaruh produk wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Merak Kecil

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan geografi pariwisata, khususnya mengenai daya dukung, produk wisata, dan kepuasan wisatawan di Pulau Merak Kecil.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini semoga dapat memberikan pengetahuan juga wawasan serta informasi bagi pembaca mengenai daya dukung fisik dan pengaruh produk wisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan terkhusus di Pulau Merak Kecil.

- b. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta memberi informasi bagi pengelola wisata Pulau Merak Kecil mengenai daya dukung fisik, produk wisata yang diharapkan wisatawan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan wisatawan jika tidak sesuai dengan yang diharapkan.