

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kabupaten Pangandaran adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia dan Ibukota Pangandaran yaitu Parigi. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar di utara, Kabupaten Cilacap di timur, Samudera Hindia di selatan, serta Kabupaten Tasikmalaya di barat. Kabupaten Pangandaran merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Ciamis, yang terdiri dari: Kecamatan Parigi, Kecamatan Cijulang, Kecamatan Cimerak, Kecamatan Cigugur, Kecamatan Langkaplancar, Kecamatan Mangunjaya, Kecamatan Padaherang, Kecamatan Kalipucang, Kecamatan Pangandaran, dan Kecamatan Sidamulih.

Kabupaten Pangandaran mempunyai potensi yang besar di bidang pariwisata. Selain terkenal dengan wisata pantainya Kabupaten pangandaran juga memiliki potensi-potensi wisata lainnya seperti wisata sungai, wisata budaya, wista minat khusus, wisata edukasi dan masih banyak lagi potensi wisata yang sedang dikembangkan oleh Pemerintah. Maka tak heran dengan semakin gencar-gencarnya pengembangan potensi wista di Kabupaten Pangandaran. Kabupaten pangandaran termasuk pada kategori tujuan wisata favorit.

Salah satu desa yang sedang gencar-gencarnya mengembangkan potensi wisata yang ada yaitu Desa Margacinta. Desa Margacinta merupakan salah satu Desa dari 7 Desa yang berada di Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Saat ini Desa Margacinta telah menjadi Desa Wisata karena Desa Margacinta memiliki potensi wisata yang tinggi. Potensi wisata yang dimiliki oleh Desa Wisata Margacinta ialah, adanya objek daya tarik wisata alam, objek daya tarik wisata seni dan budaya, objek daya tarik wista minat khusus, dan objek daya tarai wisata budidaya, kerajinan dan kuliner.

Akses menuju Desa Wisata Margacinta berjarak  $\pm$  7km dari Pangandaran. Bila anda dari Terminal Budiman Pangandaran anda hanya cukup menuju arah Objek Wisata Pantai Batukaras. Jika sudah sampai di sekitar Desa Margacinta Cijulang anda bisa menuju kearah barat. Apabila dari arah Pangandaran akses menuju Desa Wisata Margacinta ini cukup mudah karena Desa Margacinta ini sendiri berada di pinggir jalan. Namun untuk mencapai tempat atraksi wisata para pengunjung sedikit harus berusaha keras. Karena jarak yang harus ditempuh dari pusat Desa Margacinta ke lokasi wisata itu sekitar 5km dengan kondisi jalan sebagian masih berbatu dan berkelok, dan sebagian lagi sudah bagus beraspal. Namun dengan jarak tempuh yang lumayan jauh itu akan terbayar jika sudah sampai lokasi wisata.

Sejak awal dibuka pada tahun 2015. Antusias pengunjung yang ingin datang ke Desa Wisata Margacinta karena mengetahui adanya daya tarik wisata di Desa Wisata Margacinta cukup tinggi. Daya tarik yang ditawarkan Desa Margacinta selain kesenian Badud yang merupakan kesenian turun temurun dari sesepuh Margacinta terdahulu serta beberapa daya tarik wisata yang telah disebutkan. Para pengunjung juga kebanyakan ingin merasakan aktivitas wisata *Body Rafting* yang baru di buka dengan pemandangan yang benar-benar alami, keunikan jembatan gantung merapati pongpet yang menjadi salah satu *icon* Desa Wisata Margacinta dan suasana pedesaan yang sangat cocok untuk menarik pengunjung datang ke Desa Wisata Margacinta.

Dibawah ini terdapat tabel 1.1 untuk mengetahui jumlah pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta dari pertama dibuka tahun 2015 sampai 2016.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Kunjungan Pengunjung ke Desa Margacinta**

TAHUN	JUMLAH
2015	1275
2016	1860

Sumber: Pengelola Desa Margacinta 2016

Jika dilihat dari tabel 1.1 data kunjungan, pengunjung Desa Wisata Margacinta dari pertama buka tahun 2015 - 2016, cukup mengalami kenaikan. Meskipun dari data kunjungan Desa Wisata Margacinta sudah dapat dikategorikan sedang akan tetapi pengunjung setiap saatnya selalu ada, meskipun dengan jumlah yang menurun. Ketika pertama dibuka antusias pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta terbilang tinggi. Namun ketika pertengahan meskipun pengunjung selalu ada setiap minggunya tetapi tidak sebanyak ketika awal dibuka. Dan awal tahun 2017 kemarin tepatnya bulan Januari, ketika di perbaharuinya jembatan sasak pongpet yang di cat warna-warni membuat antusias pengunjung kembali naik. Para pengunjung yang datang hanya sekedar melakukan aktivitas wisata selfie dan akhirnya para pengunjung redup lagi dengan sendirinya.

Dengan beragamnya potensi daya tarik wisata yang ada di Desa Wisata Margacinta, di Desa Wisata Margacinta pun ada juga sungai yang dimanfaatkan dan dikemas untuk aktivitas wisata *Body Rafting*. Aliran sungai Cijulang yang merupakan aliran terusan Sungai Ciwayang menuju Green Canyon memiliki relief tebing dan air terjun yang sangat indah.

Dibawah ini terdapat tabel 1.2 mengenai daftar potensi daya tarik wisata di Desa Wisata Margacinta.

**Tabel 1. 2 Daftar Potensi Daya Tarik Wisata di Desa Wisata Margacinta**

Daya Tarik Alam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisata Goa</li> <li>- Body Rafting</li> </ul>
Daya Tarik Buatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jembatan Sasak Pongpet</li> <li>- Wisata Mancing</li> <li>- Wisata Mangrove</li> <li>- Outbound</li> </ul>
Daya Tarik Budaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesenian Badud</li> <li>- Saung Angklung Mang Koko</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seni Gondang</li> <li>- Seni Beluk</li> </ul>
Daya Tarik Budidaya& Kerajinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budidaya Udang</li> <li>- Budidaya Kepiting</li> <li>- Budidaya Jamur</li> <li>- Kerajinan Kolotok</li> <li>- Kerajinan Angklung</li> <li>- Kerajinan gelang</li> </ul>
Daya Tarik Kuliner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jolem (nasi liwet khas Margacinta)</li> <li>- Jus Honje</li> </ul>

Sumber: *Diolah Peneliti 2017*

Jika dilihat dari tabel 1.2 di atas Desa Wisata Margacinta memiliki potensi daya tarik alam yang mendukung kegiatan wisata alam, daya tarik buatan, daya tarik seni dan budaya, budidaya dan kerajinan, serta kuliner. Dari beberapa potensi daya tarik wisata tersebut ada beberapa potensi daya tarik wisata yang sudah dimanfaatkan secara optimal seperti Body Rafting, Jembatan sasak pongpet, Outbound, kesenian badud, kesenian gondang, kerajinan kolotok, kerajinan gelang, dan kuliner khas jolem. Namun seperti wisata goa, wisata mancing, wisata mangrove, saung angklung mang koko, seni beluk, budidaya kepiting, budidaya udang, budidaya jamur, kerajinan angklung, dan kuliner jus honje belum bisa di manfaatkan secara optimal. Pihak pengelola akan memberikan apabila ada yang meminta saja.

Dibawah ini terdapat tabel 1.3 mengenai komentar para pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta.

**Tabel 1. 3 Data Komentar Pengunjung Desa Wisata Margacinta**

No	Nama	Komentar
1.	Deska (Bandung)	Masih natural, bagus, keramahan baik perlu

		dipertahankan. Namun jalan menuju area semoga bisa diperbaiki dan lebih bagus lagi
2.	Edi. K (Bekasi)	Tempat wisata sudah bagus dan cukup beragam, namun untuk akses masih sangat sulit karena jalannya sebagian masih berbatu. Juga masih kurangnya petunjuk arah.
3.	Agus Supriadi (Bandung)	Mungkin karena tempatnya baru masih kurang penataannya, terus dari segi keamanannya untuk di jembatan seharusnya di pakaikan ram kawat agar orang tua yang membawa anak kecil seperti saya tidak khawatir. Terus mungkin dari segi aktivitasnya lebih ditingkatkan dengan ditambahkannya playground untuk anak-anak, dan untuk papan petunjuk kurang banyak dan kurang besar jadi tadi saya sempat bingung juga. Tapi keseluruhan meskipun ini tempat baru sudah lumayan bagus lah.
4.	Asep Irfan (Ciamis)	Kebersihannya masih kurang, terlihat masih cukup banyak sampah yang berceceran, mungkin karena kurangnya tempat sampah juga kali yah. Terus toiletnya juga masih terbatas keliatannya. Dari segi aktivitas yang bisa dilakukan di sini hanya selfie saja, mungkin pengelola bisa menambahkan aktivitas lain seperti outbound semua umur, penambahan <i>playground</i> , aktivitas sepeda sling kaya di de lodge, kan bagus kalo ada itu si jalanan ini bisa di manfaatkan.
5.	Dewi (Ciamis)	Baru pertama kali kesini tempatnya cukup bagus sih yah indah, cuman tadi pas di jalan

		bingung sempet nanya-nanya orang soalnya papan petunjuknya kurang sama jalannya masih setengah-setengah, ada yang masih rusak ada yang udah bagus. Terus mungkin kalo buat disininya dari segi fasilitasnya dibanyakin lagi aja tempat makannya, soalnya warungnya cuman ada satu.
--	--	--

Sumber: *Diolah Peneliti 2017*

Berdasarkan tabel 1.3 beberapa pengunjung yang datang masih mengeluhkan terhadap akses jalan menuju lokasi wisata yang masih jelek, fasilitas yang ada di Desa Wisata Margacinta, seperti masih kurangnya tempat makan, kurangnya tempat sampah, masih terbatasnya toilet, dan masih kurangnya papan petunjuk arah untuk menuju ke lokasi atraksi wisata. Kemudian para pengunjung yang datang khususnya ke area Jembatan Gantung Sasak Pongpet, mengeluhkan masih kurangnya aktivitas wisata yang disuguhkan sehingga para pengunjung yang datang ke area jembatan gantung sasak pongpet hanya bisa melakukan aktivitas selfie, melihat pemandangan dan makan nasi jolek saja. Sebetulnya ada pertunjukan kesenian badud namun itu hanya di ditampilkan satu minggu sekali pada hari minggu saja. Tidak seperti di area *rafting*, yang para pengunjungnya selain bisa *rafting* juga bisa melakukan aktivitas *outbound* dan membuat kerajinan kolotok dan gelang. Hal ini menunjukkan masih ada keluhan dengan produk wisata yang ada di Desa Wisata Margacinta. Namun tidak sedikit juga pengunjung yang merasa senang datang ke Desa Wisata Margacinta karena atraksi yang di tawarkan cukup beragam juga warga di Desa Wisata Margacinta masih sangat ramah terhadap pengunjung yang datang, dan itu merupakan nilai plus.

Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm. 117) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika produk atau jasa yang dipresepikan tinggi dan memiliki

kenyataan yang lebih rendah dari yang sedang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa, dan dampak dari rasa kecewa yang dialami konsumen nantinya akan berpengaruh terhadap kelanjutan sebuah produk atau jasa wisata. Sebaliknya, jika persepsi produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan menggunakan penyedia produk atau jasa wisata tersebut berulang kali.

Pentingnya kepuasan dalam sebuah produk wisata dirasa sangat menunjang untuk para pengunjung yang datang ke tempat wisata, khususnya ke Desa Wisata Margacinta. Dimana apabila pihak pengelola telah menyediakan dan memperbarui produk wisata yang sudah sesuai standard dan keinginan pengunjung, sehingga pengunjung itu merasa puas, maka bukan hanya *rating* yang akan di dapatkan oleh pihak pengelola Desa Wisata Margacinta, melainkan Desa Wisata Margacinta pun akan mendapatkan *repeater guest*.

Perlunya pengelola mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agar bisa menentukan pengembangan selanjutnya untuk meningkatkan tingkat kepuasannya. Karena dari kepuasan pengelola dapat mengukur produk wisata yang ditawarkan apakah sudah sesuai dengan keinginan pengunjung atau masih ada yang kurang. Jika Produk wisata yang ditawarkan dirasa pengunjung kurang puas, maka pihak pengelola dapat memperbaiki, menambahkan dan meningkatkan produk wisata tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan diatas maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai, **“Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata di Desa Wisata Margacinta.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diperoleh beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimanakah tingkat kepentingan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta?

2. Bagaimanakah tingkat kinerja produk wisata di Desa Wisata Margacinta?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta?
4. Bagaimanakah langkah pengelola guna meningkatkan tingkat kepuasan di Desa Wisata Margacinta?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang ada, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta.
2. Mengidentifikasi tingkat kinerja produk wisata di Desa Wisata Margacinta.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta.
4. Menganalisis langkah pengelola guna meningkatkan tingkat kepuasan di Desa Wisata Margacinta.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian pariwisata terutama dalam analisis kepuasan berkunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta.
- b. Memberikan manfaat bagi pengelola Saung Angklung Udjo untuk lebih meningkatkan kualitas produk wisata yang ada.
- c. Penelitian ini dapat di manfaatkan sebagai acuan apabila akan dilakukan penelitian kembali.

#### 2. Manfaat Praktis



- a. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat menambah referensi dan sebagai kajian tentang factor-faktor yang mempengaruhi produksi Desa Wisata Margacinta untuk kedepannya.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sebagai bahan kajian dalam proses penelitian selanjutnya.
- c. Bagi para menejemen dan pengelola, penelitian ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasanpengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta.

## **E. Sistematika Penulisan**

Urutan penulisan dalam penelitian ini meliputi:

- BAB I** : Pendahuluan  
 Dalam bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur penulisan penelitian.
- BAB II** : Kajian Pustaka  
 Dalam bab ini berisikan kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran
- BAB III** : Metode Penelitian  
 Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian metode penelitia, populasi dan sampel, definisi operasional, instrument penelitian, pengembangan instrument penelitian, danjenis teknik analisi data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan  
 Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian.
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

