

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Provinsi Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi yang terletak di bagian timur Pulau Sumatera, dekat dengan Provinsi Sumatera Selatan. Provinsi Bangka Belitung juga dikenal sebagai penghasil timah terbesar di Indonesia dan memiliki pesona alam pantai yang sangat mengagumkan, selain itu Bangka Belitung juga memiliki keanekaragaman daya tarik wisata seperti wisata air, wisata alam, wisata budaya dan wisata minat khusus. Keanekaragaman ini dapat memberikan alternatif pilihan berwisata yang lebih bervariasi bagi wisatawan.

Kunjungan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara ke Bangka Belitung memiliki prospek yang cukup menguntungkan, karena sangat membantu dalam hal ekonomi masyarakat dengan memiliki mata pencaharian dari setiap daya tarik yang berada di Provinsi Bangka Belitung tersebut.

Sekarang ini Pariwisata adalah kunci pembangunan, kesejahteraan serta kebahagiaan. Meningkatnya destinasi wisata dan investasi pariwisata, menjadikan pariwisata sebagai faktor utama dalam pendapatan ekspor, penciptaan lapangan kerja yang luas, pengembangan usaha dan infrastruktur. Dalam hal ini, pemerintah berupaya mempercepat pengembangan 10 (sepuluh) destinasi prioritas agar terbentuk 10 “Bali Baru” di Indonesia.

Salah satu Kabupaten di Bangka Belitung yang memegang peranan penting dalam industri pariwisata adalah Kabupaten Belitung. Kabupaten Belitung merupakan wilayah kepulauan yang terdiri dari 98 buah pulau besar dan kecil yang memiliki keindahan alam seperti pantai dan pemandangan bawah lautnya. Kabupaten Belitung merupakan daerah yang sangat potensial untuk pengembangan wisata bahari dan pantai. Kabupaten Belitung dibatasi oleh Laut Cina Selatan di sebelah Utara,

Kabupaten Belitung Timur di sebelah Timur, selat Gaspar di sebelah Barat, dan laut Jawa di sebelah Selatan.

Film Laskar Pelangi pada tahun 2010 yang menggambarkan keindahan Pulau Belitung, dengan lokasi syuting di beberapa pantai yang memiliki keindahan dan mengangkat ciri khas dari pantai di seluruh Pulau Belitung yaitu memiliki batuan granit raksasa dan pasir pantai yang putih di sepanjang garis pantainya, salah satunya adalah Pantai Tanjung Tinggi dan Pulau Lengkuas yang membuat banyak orang berkeinginan untuk berwisata ke pulau Belitung. Hal ini kemudian mendorong perubahan yang cukup signifikan dalam orientasi pembangunan pariwisata Belitung.

Dari adanya film laskar pelangi ini, kunjungan wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara yang berwisata ke Belitung meningkat dari tahun ke tahun. Berikut adalah Tabel 1.1 data kunjungan yang berkunjung ke objek wisata di Kabupaten Belitung pada tahun 2011-2015.

**Tabel 1.1**

**Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara Ke Objek Wisata Di Kabupaten Belitung Tahun 2011-2015**

TAHUN/BULAN	2011		2012		2013		2014		2015	
	WISNU	WISMAN	WISNU	WISMAN	WISNU	WISMAN	WISNU	WISMAN	WISNU	WISMAN
<b>Januari</b>	5.005	124	5.968	70	12.194	101	13.177	118	12.419	317
<b>Februari</b>	4.781	27	5.505	61	8.825	67	11.679	176	10.496	373
<b>Maret</b>	5.555	26	6.400	46	9.551	31	9.418	165	17.016	520
<b>Arril</b>	6.767	81	6.602	49	9.470	30	15.002	144	17.596	341
<b>Mei</b>	7.055	75	7.714	58	11.554	25	22.198	405	22.987	350
<b>Juni</b>	7.540	83	7.898	42	11.401	24	19.481	190	22.262	201
<b>Juli</b>	7.643	105	7.695	50	11.752	69	17.161	354	26.192	421
<b>Agustus</b>	7.133	147	10.327	86	12.987	56	19.446	300	22.221	399
<b>September</b>	7.219	69	13.222	88	10.105	29	16.884	245	20.803	336
<b>Oktober</b>	8.738	382	13.806	242	10.017	3	16.372	528	22.293	467
<b>November</b>	7.601	112	12.226	66	8.985	6	11.690	179	22.885	280
<b>Desember</b>	7.547	78	13.275	117	14.250	10	13.881	387	29.883	382
<b>Total</b>	<b>82.584</b>	<b>1.309</b>	<b>110.638</b>	<b>975</b>	<b>131.091</b>	<b>451</b>	<b>186.389</b>	<b>3.191</b>	<b>247.053</b>	<b>4.387</b>

Sumber : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Belitung (2016)

Dilihat dari Tabel 1.1 tersebut, data kunjungan wisatawan nusantara mengalami peningkatan dari tahun 2011 sampai tahun 2015, sedangkan untuk wisatawan mancanegara sendiri yang berkunjung cenderung tidak stabil hal ini tentunya harus terus ditingkatkan.

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini diikuti dengan perkembangan destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Belitung. Adapun Tabel 1.2 adalah data destinasi wisata di Kabupaten Belitung pada tahun 2016.

**Tabel 1.2**

**Destinasi Wisata Di Kabupaten Belitung Pada Tahun 2016**

**Tabel 1.2 Destinasi Wisata Di Kabupaten Belitung Pada Tahun 2016**

<b>No.</b>	<b>Jenis Destinasi Wisata</b>	<b>Nama Destinasi Wisata</b>
<b>1.</b>	<b>Wisata Alam</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantai Tanjung Pendam</li> <li>• Pantai Tanjung Kelayang</li> <li>• Pantai Tanjung Tinggi</li> <li>• Pantai Pendaunan Indah</li> <li>• Pulau Burung</li> <li>• Pulau Lengkuas</li> <li>• Pantai Teluk Gembira</li> <li>• Pantai Penyabong</li> <li>• Pantai Batu Lubang</li> <li>• Pulau Babi</li> <li>• Air Terjun Batu Mentas</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Wisata Buatan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museum Belitung</li> <li>• Rumah Adat Belitung</li> <li>• Pemandian Seri Pinai</li> <li>• Kulong Kaolin</li> <li>• Taman Kulong Keramik</li> <li>• Pemandian Alam Tirta</li> <li>• Bukit Berahu</li> <li>• Kampung Orange</li> <li>• Penangkaran Tarsius</li> </ul>

3.	<b>Wisata Budaya</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelenteng Tua Fak Kung Miaun</li> <li>• Kampung Transmigran Bali</li> </ul>
4.	<b>Wisata Sejarah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Makam Keramat Cerucuk</li> <li>• Makam Datuk Gunung Tajam</li> <li>• Museum Kerajaan Badau</li> </ul>

Sumber : Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Belitung (2016)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat beberapa destinasi wisata yang berada di Kabupaten Belitung, tetapi tidak semua destinasi wisata dimasukkan ke dalam tabel karena dari keseluruhan destinasi wisata di Kabupaten Belitung belum semuanya dikembangkan.

Kementerian Pariwisata Indonesia merilis 10 daftar destinasi wisata di Indonesia berdasarkan situs resmi (<http://www.kemenpar.go.id>). Merujuk pada 10 destinasi wisata dari Kementerian Pariwisata adalah: Danau Toba (Sumatera Utara), Borobudur (Jawa Tengah), Mandalika (Nusa Tenggara Barat), Labuan Bajo (Nusa Tenggara Timur), Bromo-Tengger-Semeru (Jawa Timur), Kepulauan Seribu (DKI Jakarta), Wakatobi (Sulawesi Tenggara), Tanjung Lesung (Banten), Morotai (Maluku Utara), dan Tanjung Kelayang (Bangka Belitung). Salah satu daya tarik wisata adalah Pantai Tanjung Kelayang. Pantai Tanjung Kelayang ini memiliki pasir putih yang halus dan air laut yang cenderung tenang. Pantai Tanjung Kelayang terletak di kecamatan Sijuk sekitar 27 Km dari Tanjung Pandan ibukota Kabupaten Belitung. Tanjung Kelayang memiliki pesisir sepanjang kurang lebih 1,5 Km dengan lebar pantai  $\pm 7$  m pada saat pasang tertinggi dan  $\pm 10$  m pada saat pasang terendah. Pantai ini memiliki luas sekitar 60 Hektar. Tanjung Kelayang merupakan semenanjung yang menjorok ke arah Utara. Dari Pantai Tanjung Kelayang terhampar pantai pasir putih sejauh kurang lebih 4 km sampai ke Pantai Tanjung Tinggi yang merupakan lokasi syuting film Laskar Pelangi.

Kegiatan yang bisa dilakukan di Pantai Tanjung Kelayang seperti berenang di pinggiran pantai, lokasi ini juga merupakan *spot* foto yang menarik, pantai ini merupakan tempat awal untuk menuju lokasi pulau-pulau sekitar seperti Pulau Lengkuas, Pulau Kepayang, Pulau Burung dan lain-lain lokasi Pantai Tanjung kelayang ini merupakan tempat penyewaan boat untuk sampai ke pulau-pulau

tersebut. Selain itu, pantai ini juga bisa melakukan kegiatan lain seperti *snorkling* dan kegiatan air lainnya untuk dapat menarik wisatawan dan memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang berwisata.

Pantai Tanjung Kelayang telah di jadikan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) dan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang secara khusus di resmikan oleh Presiden RI sesuai keputusannya melalui surat Sekretariat Kabinet Nomor : B 652/Seskab/Maritim/2015 tanggal 6 November 2015 Perihal Arahan Presiden RI mengenai Pariwisata dan Arahan Presiden pada sidang kabinet awal tahun pada tanggal 4 januari 2015. Wilayah Tanjung Kelayang memiliki potensi dan keunggulan secara geoekonomi dan geostrategis. Keunggulan geoekonomi wilayah Tanjung Kelayang adalah memiliki objek wisata bahari yang merupakan pantai berpasir putih dengan panorama yang eksotis dan memiliki kedekatan pulau-pulau kecil yang menjadi destinasi pariwisata. Keunggulan geostrategis wilayah Tanjung Kelayang adalah memiliki konsep pengembangan pariwisata yang berwawasan lingkungan dengan pengembangan kawasan pariwisata yang berkelanjutan. (Peraturan Pemerintah Indonesia No 6 Tahun 2016 Tentang Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Kelayang).

Pantai Tanjung Kelayang memiliki potensi atraksi sumber daya alam yang mendukung kegiatan wisata alam pantai, antara lain; pasir putih, batu granit, air yang jernih membiru kehijauan, vegetasi pantai yang didominasi pohon kelapa, sumber daya ikan, karang dan penyu. Sedangkan potensi atraksi buatan pemanfaatannya anatara lain seperti; berenang, memancing, berperahu, snorkeling, perahu boat dan rekreasi pantai. Potensi atraksi budaya yaitu dari sektor tari dan kesenian daerah akan tetapi pemanfaatan wisata belum optimal karena belum adanya bentuk pengelolaan dan fasilitas wisata, oleh karena itu kawasan ini perlu dimanfaatkan secara optimal.

Amenitas/Fasilitas yang tersedia di kawasan pantai sudah memadai, seperti adanya fasilitas rumah makan, warung-warung, shelter, wc, gedung amphiteater dan fasilitas bermain air seperti boat fasilitas penyewaan alat selam, snorkeling dan semacamnya.

Akses menuju kawasan Pantai Tanjung Kelayang berjarak  $\pm$  27 km dari pusat kota Tanjung Pandan dan dapat ditempuh dengan jarak  $\pm$  4 km dari Pantai Tanjung Tinggi. Akses menuju kawasan pantai ini sangat mudah karena mudah ditempuh dengan menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat dengan jalan aspal yang bagus sampai ke lokasi Pantai Tanjung Kelayang akan tetapi tidak ada kendaraan umum yang khusus menuju ke lokasi Pantai Tanjung Kelayang.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun arus kunjungan wisatawan cenderung tidak stabil terutama kunjungan wisatawan mancanegara, hal ini tentunya harus ditingkatkan. Berdasarkan hasil pra-penelitian dan wawancara dengan Bapak Alex Suryadi selaku kepala UPTD Pantai Tanjung Kelayang mengatakan kalau tingkat kunjungan wisatawan tidak stabil terutama wisatawan mancanegaranya dan peningkatan kunjungan wisatawan hanya terjadi jika di pantai ini mengadakan sebuah acara, seperti acara rutin tiap tahun yaitu *Sail Indonesia*, dimulai dari *Sail Wakatobi* pada tahun 2011 dan terakhir adalah *Sail Karimata* pada tahun 2016 yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Belitung yang bekerja sama dengan Kementerian Pariwisata RI, dimana para peserta *Sail* yang terdiri dari beberapa negara yang ikut rombongan berlabuh di Pantai Tanjung Kelayang dan kemudian tinggal selama beberapa hari untuk mengunjungi Pulau Belitung.

Terdapat juga beberapa komentar dari wisatawan nusantara yang berkunjung ke Pantai Tanjung Kelayang yang masih memiliki keluhan terhadap Pantai Tanjung Kelayang ini. Berikut ini beberapa komentar terhadap keluhan wisatawan berdasarkan hasil wawancara :

**Tabel 1.3 Komentar Wisatawan Pantai Tanjung Kelayang**

No	Nama	Komentar
1	Andy Carl (Wisatawan asal London. Inggris)	<i>For future development, for foreign tourism in Belitung. Government must concentrate of concervation not just building infrastructure</i>

		<i>like hotel. Concevation area of Tanjung Kelayang beach has to have more rule and regulations to protect the marine life and corals.</i>
2	May Hendrawati (Wisatawan asal Jakarta)	Bersih, pasir putih, air biru dan tempat yang fantastis untuk kegiatan olahraga. Kami mulai <i>hopping</i> perjalanan dari Tanjung Kelayang. Beberapa toilet umum dan fasilitas lainnya terbatas untuk mandi.
3	Yudi Dwi H (Wisatawan asal Belitung)	Tanjung Kelayang, terdapat gugusan batu granit raksasa seperti yang terdapat di pantai Tanjung Tinggi. Perlu perawatan dan penanganan pemerintah daerah, supaya mampu menjadi daya tarik utama tidak hanya sekedar menjadi tempat transit sebelum menyebrang ke pulau Kepayang atau Lengkuas

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2017*

Berdasarkan tabel 1.3 beberapa wisatawan yang datang masih terdapat keluhan terhadap beberapa fasilitas yang ada di pantai, seperti wc yang dirasa terbatas untuk wisatawan dan peningkatan pengembangan fasilitas umum lainnya. Hal ini menunjukkan masih ada keluhan dengan produk wisata yang ada di Pantai Tanjung Kelayang. Suparno.J (2011, hlm 224) menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu prioritas dan perhatian utama pihak pengelola, selain faktor penting untuk keberlangsungan objek destinasi wisata, memuaskan wisatawan bisa membuat destinasi ini menjadi destinasi wisata unggulan. Wisatawan yang merasa puas terhadap produk dan jasa yang diberikan cenderung

akan datang kembali, hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci bagi pengelola untuk dapat meningkatkan kunjungan dan menarik wisatawan untuk datang kembali. Kotler dan Keller (2008, hlm 117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan hal tersebut jika pihak pengelola Pantai Tanjung Kelayang ingin memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang datang, mereka harus mampu memberikan mutu yang baik terhadap produk wisata yang mereka jual. Menurut Middleton (2001:122) yaitu *“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”*. Untuk mengetahui apa yang perlu dibenahi, pengelola harus mengetahui kepuasan wisatawan terhadap produk wisata yang ada di Pantai Tanjung Kelayang. Jika pelanggan merasa puas terhadap suatu produk wisata, maka produk wisata tersebut perlu diefektifkan bukan untuk diprioritaskan. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian di Pantai Tanjung Kelayang dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI PANTAI TANJUNG KELAYANG KABUPATEN BELITUNG ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merujuk dari permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka hal yang paling mendasar dari permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang?
2. Bagaimana tingkat kinerja produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang?



4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepentingan produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang.
2. Menganalisis tingkat kinerja produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang.
3. Menganalisis tingkat kepuasan produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang.
4. Mengidentifikasi upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepuasan wisatawan dan produk wisata yang ada di Pantai Tanjung Kelayang, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan, dan pemahaman serta memiliki wawasan ilmiah mengenai kepuasan wisatawan dan produk wisata.

##### **b. Bagi Pengelola**

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan berupa pengembangan atau perbaikan akan produk wisata yang sudah ada atau sedang dikembangkan di Pantai Tanjung Kelayang.

##### **c. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana tambahan bagi pengetahuan pariwisata.

##### **d. Bagi Pembaca**

Israul Khairi, 2017

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI PANTAI TANJUNG KELAYANG  
KABUPATEN BELITUNG**

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

Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan produk wisata dan kepuasan wisatawan.

### 1.5 Definisi Operasional

#### 1. Kepuasan Wisatawan

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

#### 2. Produk Wisata

Middleton (2001:122) memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu:

“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”.

Dari pengertian di atas kita dapat melihat bahwa produk wisata secara umum terbentuk disebabkan oleh tiga komponen utama yaitu atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata dan aksesibilitas.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat 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 Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis 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**