

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kabupaten Pangandaran merupakan sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Pangandaran berada di wilayah geografis yang didominasi oleh pantai sehingga memiliki daya tarik wisata alam yang berbasis potensi keanekaragaman dan keunikan lingkungan alam di wilayah perairan laut yang membentang sepanjang 91 km. Kabupaten Pangandaran memiliki banyak pantai, salah satunya adalah Pantai Pangandaran yang memiliki jumlah kunjungan wisatawan paling banyak menurut data statistik.

Pantai Pangandaran terbagi menjadi 2 bagian, yaitu Pantai Timur Pangandaran dan Pantai Barat Pangandaran yang keduanya dipisahkan oleh sebuah teluk. Pantai Barat Pangandaran terletak di Jalan Pamugaran Bulak Laut, Pananjung, Kecamatan Pangandaran, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat. Menurut Ibu Ade Lia Susanti, S.ST.Par selaku Kepala Bidang Analisa dan Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, Pantai Barat dan Pantai Timur Pangandaran memiliki zonasi yang berbeda, dimana Pantai Timur hanya memiliki aktivitas wisata berupa *water sport*, sedangkan Pantai Barat memiliki aktivitas wisata yang lebih banyak. Hal ini dikarenakan alokasi wisatawan memang lebih difokuskan di wilayah Pantai Barat Pangandaran. Aktivitas wisata yang dapat dilakukan oleh wisatawan di Pantai Barat Pangandaran seperti wisatawan dapat berenang di tepi pantai, bermain di pasir pantai yang putih, berkunjung ke kapal karam yang dapat dilalui menggunakan perahu nelayan maupun dilalui melewati Cagar Alam Pangandaran, wisatawan dapat menikmati

pemandangan matahari tenggelam, wisatawan dapat menunggangi kuda sambil mengelilingi Pantai Barat Pangandaran, dan wisatawan juga dapat menyewa ATV yang disewakan oleh masyarakat untuk berkeliling wilayah sekitar Pantai Barat Pangandaran.

Dengan daya tarik dan juga potensi wisata yang dimiliki Pangandaran, Pemerintah Provinsi Jawa Barat terus melakukan berbagai inovasi yang merujuk pada standar UNWTO yang tercantum pada visinya. Untuk mewujudkan visinya tersebut, yaitu “Kabupaten Pangandaran sebagai Tujuan Wisata Berkelas Dunia, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendukung secara penuh dengan memberikan Bantuan Provinsi kepada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran. Salah satu upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran yaitu merevitalisasi kawasan pesisir Pantai Pangandaran. Revitalisasi adalah upaya untuk meningkatkan nilai lahan atau kawasan melalui pembangunan kembali dalam suatu kawasan yang dapat meningkatkan fungsi kawasan sebelumnya (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18 Tahun 2010 Pasal 1). Salah satu tujuan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran melakukan revitalisasi di kawasan pesisir Pantai Pangandaran adalah agar Pangandaran dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Pangandaran sehingga dapat menaikkan perekonomian masyarakat Pangandaran.

Dalam melakukan revitalisasi di kawasan pesisir Pantai Pangandaran, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran menargetkan revitalisasinya pada sarana dan prasarananya untuk menunjang fasilitas wisata di destinasi wisata Pantai Barat, Pangandaran. Salah satunya dengan membuat trotoar atau *jogging street* dan taman di pinggir pantai, membuat toilet umum, gazebo, dan meletakkan

bangku taman di pinggir Pantai Barat, Pangandaran. Menurut Bupati Pangandaran, hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan dengan adanya kawasan yang asri setelah selama ini Pangandaran terkesan kumuh, kotor, dan semrawut.

Dalam mengembangkan dan mengelola sebuah objek destinasi wisata, tentu terdapat banyak hal yang harus diperhatikan dan juga dipertimbangkan, salah satunya adalah kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan ketika mengunjungi suatu objek daya tarik wisata (ODTW) sangatlah memiliki pengaruh besar pada objek daya tarik wisata tersebut. Karena apabila wisatawan tidak merasa puas dan menyebarkan informasi ketidakpuasannya, akan berdampak kepada calon wisatawan yang akan berwisata di objek daya tarik wisata tersebut.

Menurut Kotler (2015:177) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika seseorang tersebut telah membandingkan hasil kinerja produk yang telah dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja atau hasil produk tersebut tidak menggapai harapan konsumen, maka konsumen tersebut tidak merasa puas atau kecewa, dan sebaliknya, apabila kinerja atau produk tersebut memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas atau senang. Selain itu, fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk mengembangkan pariwisata. Ketersediaan fasilitas tersebut merupakan hal yang sangat penting tersedia di daerah tujuan wisata. Fasilitas wisata tersebut harus disediakan oleh para penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh wisatawan yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Oleh karena itu penelitian yang bertujuan untuk

mengetahui persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata sangat penting untuk dilakukan.

Menurut seorang desain tim revitalisasi Pantai Barat dan Pantai Timur Pangandaran dalam West Java Future Design di Gedung Sate, Kota Bandung, 2019 menjelaskan bahwa tujuan utamanya dari revitalisasi Kawasan Pesisir Pantai Barat Pangandaran adalah untuk membuat wisatawan merasa nyaman dan membuat pantainya terlihat bersih, juga penambahan fasilitas, seperti pengunjung yang telah bermain pasir dan berenang pastinya ingin membersihkan badan. Maka nanti akan disediakan *shower* dan akan memperbanyak toilet. Nantinya juga akan ada gazebo dan perbaikan drainase.

Namun menurut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada beberapa wisatawan Pantai Barat Pangandaran, dapat diketahui bahwa mayoritas dari beberapa wisatawan mengaku kurang puas terhadap beberapa fasilitas wisata yang sudah di revitalisasi. Yang pertama adalah fasilitas toilet. Hal ini dikarenakan fasilitas toilet yang disediakan memiliki jarak yang cukup jauh dari bibir Pantai Barat Pangandaran sehingga sulit untuk ditemukan dan sulit dijangkau wisatawan. Jumlah toilet yang disediakan pun tidak banyak dibandingkan dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan hasil observasi, penulis juga menemukan beberapa toilet tidak berfungsi dengan baik. Mulai dari kerannya yang tidak ada, air tidak mengalir, keran rusak, dan tempat sampah didalam toilet dalam kondisi rusak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada beberapa wisatawan pun mereka mengeluhkan perihal kebersihan Pantai Barat Pangandaran. Hal ini didukung oleh hasil observasi penulis yang melihat banyak sampah

berserakan di sekitar Pantai Barat Pangandaran. Hal berikutnya yaitu mengenai kenyamanan wisatawan dalam menggunakan fasilitas wisata gazebo, dimana wisatawan merasa kurang nyaman karena gazebo yang disediakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan terdapat banyak sampah dan terdapat beberapa kayu gazebo yang lapuk. Penulis juga menemukan beberapa sampah di gazebo dan bahan yang digunakan dalam pembuatan gazebo terlihat sudah berkarat.

Hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada Kepala Bidang Analisis dan Pemasaran Pariwisata di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran menyebutkan bahwa saat merevitalisasi fasilitas wisata di Pantai Barat Pangandaran terdapat bangku taman, namun dikarenakan bahan bangku taman yang tidak aman bagi wisatawan maka bangku taman tersebut akhirnya dicabut dari wilayah pesisir Pantai Barat Pangandaran. Beliau juga menyebutkan bahwa dalam melakukan pemeliharaan fasilitas wisata di pesisir Pantai Barat Pangandaran yang sudah direvitalisasi, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran hanya melakukan pengecatan ulang pada beberapa fasilitas wisata yang rusaknya di prioritaskan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan yang datang ke Pantai Barat, Pangandaran. Adapun penelitian ini memiliki judul : ***“Pengaruh Revitalisasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat”***.

B. Rumusan Masalah

Dari judul “Pengaruh Revitalisasi Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat” dan dari penjabaran di latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana kondisi revitalisasi fasilitas wisata di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana hubungan revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Barat, kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini memiliki 2 tujuan, yaitu pertama sebagai tujuan formal dan yang kedua sebagai tujuan operasional. Berikut adalah penjabaran dari kedua tujuan penelitian tersebut :

1. Tujuan Formal :

Tujuan formal dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat?

2. Tujuan Operasional :

Tujuan operasional dilakukannya penelitian ini adalah untuk ditindaklanjuti oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pangandaran Provinsi Jawa Barat sebagai acuan data dalam menyusun strategi pengembangan kawasan Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat selaku destinasi wisata.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi dengan mengetahui pengaruh revitalisasi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat. Pada penelitian ini, respondennya dibatasi dengan berfokus pada wisatawan nusantara sebagai sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki 2 manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan kajian untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan wisatawan. Sedangkan secara praktis penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Pangandaran dalam mengevaluasi revitalisasi fasilitas wisata di Pantai Barat, Kabupaten Pangandaran berdasarkan kepuasan wisatawannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungannya ke Pangandaran.