

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat semula atau tempat tinggal. Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya di banyak negara termasuk Indonesia. Seperti yang disampaikan oleh menteri pariwisata bahwa kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional pada 2024 mencapai 4,01 – 4,5 %, Wisnubroto (2025). Sektor ini memiliki potensi yang besar dalam memberikan kontribusi terhadap ekonomi rakyat, menciptakan lapangan kerja, serta mempromosikan budaya dan keindahan alam suatu daerah kepada dunia internasional. Banyak negara bergantung dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Pemerintah Indonesia berperan aktif dalam mengembangkan pariwisata demi meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan berbisnis, mendukung pembangunan nasional yang merata, dan memberikan sumbangan pada penerimaan devisa negara dari jumlah kunjungan wisatawan, serta berkontribusi dalam mengurangi kemiskinan yang pada akhirnya mampu akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sektor pariwisata juga berperan dalam upaya memperkuat identitas bangsa dan mendorong kesadaran serta kebanggaan masyarakat terhadap kekayaan alam dan budaya bangsa dengan memperkenalkan keindahan tersebut.

Pariwisata Indonesia memiliki ciri khas yang sangat beraneka ragam, dan tersebar diberbagai wilayah di Indonesia, salah satunya di Kabupaten Kebumen. Kabupaten Kebumen resmi diakui oleh Badan Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Pendidikan, Ilmu Pengetahuan, dan Kebudayaan (UNESCO) sebagai UNESCO Global Geopark (UGGp) pada Sidang Dewan Eksekutif UNESCO ke-221 di Paris, Prancis, yang berlangsung pada 2-17 April 2025, pemerintah kabupaten Kebumen (2025). Kabupaten Kebumen mempunyai daerah yang kaya akan potensi pariwisata alam. Keindahan alamnya meliputi pantai, perbukitan karst, goa, dan air terjun menjadikan Kebumen sebagai salah satu destinasi wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi. Berikut merupakan data tempat wisata di Kabupaten Kebumen yang dikelola oleh pemerintah:

Tabel I-1
Pengunjung Obyek Wisata di Kabupaten Kebumen Pada Tahun 2023

No	Obyek Wisata	Jumlah Pengunjung tahun 2023
1.	Goa Jatijajar	158.249
2.	Waduk Sempor	93.006
3.	Pantai Pandan Kuning	81.773
4.	Pantai Suwuk Pantai	76.853
5.	Pemandian Air Panas Krakal	74.293
6.	Pantai Logending	37.986
7.	Waduk Wadaslintang	35.159
8.	Pantai Karangbolong	4.064
9.	Goa Petruk	2.247

Sumber: BPS Kabupaten Kebumen

Dari 9 data objek wisata yang dikelola oleh pemerintah tersebut, pantai Pandan Kuning menempati posisi ke 3 yang diawali oleh objek wisata Goa Jatijajar 158.249 pengunjung, disusul objek wisata Waduk Sempor 93.006 pengunjung, dan kemudian pantai Pandan Kuning dengan jumlah 81.773 di tahun 2023. Meskipun tidak pada

urutan pertama namun posisinya tetap kuat karena pantai Pandan Kuning merupakan salah satu destinasi utama di Kebumen berdasarkan keindahan pantai yang ditawarkan serta kelengkapan fasilitas yang mendukung (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen, 2024).

Tujuan wisata unggulan di Kabupaten Kebumen adalah pantai, karena Kabupaten terletak di pesisir selatan Jawa Tengah, Indonesia. Memiliki garis pantai yang membentang sepanjang wilayah selatan yang menghadap Samudra Hindia, dan menawarkan jalur susur pantai yang tidak kalah menarik bila dibandingkan dengan daerah lain. Garis pantai di Kabupaten Kebumen menampilkan sebuah pemandangan laut lepas yang sangat luas dan indah.

Salah satu wisata pantai di Kabupaten Kebumen adalah pantai Pandan Kuning Petanahan yang dapat untuk dijadikan sebagai tempat wisata favorit. Pantai ini terletak di Desa Karanggadung Kecamatan Petanahan. Pada awalnya pantai ini dikenal dengan nama Pantai Pandan Petanahan dan kemudian melakukan *rebranding* menjadi Pantai Pandan Kuning serta pengembangan wisata dengan pembangunan Pandan Kuning Park sebagai magnet baru wisatawan. Pantai Pandan Kuning dikenal dengan keindahan pasir hitamnya yang memikat, gelombang ombak yang besar, serta suasana alami yang masih asri. Selain menjadi tempat rekreasi, pantai Pandan Kuning juga memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata yang mampu mendukung perekonomian masyarakat lokal.

Pada tanggal 29 Desember 2023 pemerintah meresmikan Pandan Kuning Park. Dengan berbagai wahana permainan dan fasilitas modern, Pandan Kuning Park menjadi magnet atau daya tarik baru bagi wisatawan lokal dan mancanegara. Diketahui khusus Pandan Kuning Park menyediakan banyak wahana permainan menarik. Wahana

menarik diantaranya yaitu ada kuda putar, komedi putar, kolam sepeda air, bom bom car, kolam bermain, dan kerta ceria. Pengembangan objek wisata pantai Pandan Kuning Petanahan tentunya bertujuan untuk meningkatkan kunjungan serta kepuasan tersendiri dari masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam berkunjung di objek wisata pantai Pandan Kuning Petanahan berdasarkan wawancara kepada 30 pengunjung pada lokasi wisata dan seseorang yang pernah berkunjung ke pantai Pandan Kuning, serta respon dari postingan pengunjung diberbagai media sosial untuk keseluruhan merasa puas. Kepuasan yang dirasakan lebih dari harapan pengunjung, karena pantai tersebut sebagai tempat nostalgia dan merupakan salah satu objek wisata favorit masyarakat kebumen. Dari sebagian besar masyarakat kebumen sudah pernah ke pantai Pandan Kuning dan sekarang pengalaman baru yang dirasakan oleh pengunjung lebih dari apa yang dibayangkan sebab pembangunan yang pesat serta penataan konsep yang baik. Kepuasan yang dirasakan pengunjung menjadikan ingin untuk berkunjung kembali dilain waktu atau dengan mengajak orang lain supaya bisa saling merasakan momen berwisata bersama-sama. Cara merekomendasikan kepada orang lain untuk berwisata ke pantai Pandan Kuning yaitu dengan mengabadikan momen mereka ketika berkunjung dan kemudian memposting kedalam media sosial, sehingga memunculkan berbagi pertanyaan mengenai objek wisata pantai Pandan Kuning tersebut. Selain dari perasaan puas juga timbul argumen bahwa perasaan panas pengunjung yang dirasakan ketika pengunjung masih di tempat parkir atau masih belum masuk bibir pantai, karena pembangunan yang modern mengurangi kesejukan di wilayah parkir dan halaman luar Pandan Kuning Park.

Berikut ini hasil observasi berdasarkan alasan kepuasan pengunjung pantai Pandan Kuning kepada 30 responden yang disajikan dalam bentuk tabel, yaitu sebagai berikut:

Tabel I-2
Hasil Observasi dari Responden

No	Alasan	Responden
1	Amenitas	6
2	Daya Tarik	14
3	Kualitas Pelayanan	7
4	Harga Tiket	3
	Total	30

Sumber: Data hasil observasi, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat empat jawaban yang menjadi alasan mengenai kepuasan masyarakat setelah berkunjung di pantai Pandan Kuning. Diambil tiga alasan responden yang paling banyak yaitu, amenitas, daya tarik, dan kualitas pelayanan. Alasan yang paling dominan pada observasi tersebut adalah daya tarik dari pantai Pantai Pandan Kuning.

Peningkatan pengelolaan dan pengembangan pantai Pandan Kuning menjadikan daya tarik baru bagi masyarakat. Pengembangan pantai Pandan Kuning dengan melakukan perubahan nama tempat wisata, yang pada awalnya dikenal dengan pantai Petanahan menjadi Pantai Pandan Kuning serta penambahan wahanan rekreasi Pandan Kuning Park demi menjadikan waja baru untuk objek wisata pantai Pandan Kuning Petanahan. Perubahan serta pengengembangan dilakukan demi meningkatkan kunjungan serta kepuasan pada diri pengunjung objek wisata Pantai Pandan Kuning.

Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon yang timbul dari wisatawan terhadap evaluasi yang dilakukan dan dirasakan setelah berkunjung di sebuah destinasi wisata. Menurut Khuzaimah et al., (2025) mengartikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk

yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan wisatawan menurut Ningsih et al., (2024), merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung disebuah tempat pariwisata. Hallo dkk, (2021), menjelaskan bahwa apabila hasil produk yang diterima lebih rendah dari harapan maka wisatawan akan merasa puas, dan apabila hasil produk melebihi harapan wisatawan, maka wisatawan akan merasa sangat puas. Demi menciptakan kepuasan yang muncul pada diri wisatawan baik dari pengelola maupun dari pemerintahan melakukan penambahan berbagai fasilitas demi kenyamanan wisatawan. Kepuasan yang dialami oleh wisatawan berpengaruh penting terhadap destinasi dalam jangka jangka panjang. Kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan menjadikan pengalaman yang baik setelah berkunjung objek wisata pantai Pandan Kuning

Amenitas adalah sarana dan prasarana fasilitas yang diperuntukan mendukung kenyamanan, keamanan, dan rasa senang wisatawan tentunya dalam sebuah wisata. Menurut Ximenes et al., (2021), menyatakan bahwa amenitas merupakan sarana di dalam destinasi wisata yang dapat dinikmati untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung. Sedangkan menurut Sari, (2022), fasilitas wisata adalah sesuatu untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang melakukan perjalanan wisata sesampainya mereka di sebuah wisata. Fasilitas penunjang pada wisata pantai Pandan Kuning seperti area parkir yang luas untuk kendaraan baik roda dua maupun roda empat, toilet dan kamar mandi yang tersedia dikawasan pantai dan area Pandan Kuning Park, mushola yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan sepiritual bagi wisatawan, ketersediaan klinik memberikan layanan kesehatan darurat bagi para pengunjung, serta ketersediaan panggung untuk acara kegiatan pengunjung dan kantin pada Pandan Kuning Park untuk

memenuhi kebutuhan makanan maupun minuman pengunjung. Lengkapnya fasilitas, keindahan alam yang masih asri, dan Pandak Kuning Park sebagai wahana rekreasi menjadikan daya tarik tersendiri bagi pantai Pandan Kuning.

Daya tarik wisata pantai Pandan Kuning merupakan kombinasi antara keindahan alam dan keindahan buatan wahanan rekreasi dari Pandan Kuning Park. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, daya tarik destinasi wisata dapat dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata (Undang-Undang Republik Indonesia., 2009). Menurut Hallo dkk, (2021), daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati oleh wisatawan dan yang layak dijual ke pasar wisata. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki nilai keunikan, keindahan, keaslian, atau nilai budaya, sejarah, alam, maupun dari buatan manusia yang mampu memikat wisatawan untuk datang berkunjung, berlama-lama, dan bahkan kembali lagi di destinasi wisata tersebut. Keindahan, keasrian dari pantai, dan disertai Pandan Kuning Park dengan berbagai macam wahana seperti layaknya tempat rekreasi Dufan mini menjadikan daya tarik bagi para pengunjung pantai Pandan Kuning. Selain dari berbagai daya tarik destinasi, pelayanan yang baik dalam menangani pengunjung untuk memenuhi berbagai kebutuhan menjadi faktor dalam menciptakan kepuasan pada wisatawan ketika berkunjung di pantai Pandan Kuning.

Apriliani dkk (2022), menjelaskan layanan adalah tindakan atau kinerja dalam bentuk apapun yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan bagi penerima layanan. Menurut

Purnamasri dalam Parasuraman (2018) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan. Dita & Zaini, (2022), kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh pihak destinasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan serta memberikan ketepatan dalam menyeimbangkan harapan wisatawan. Kualitas pelayanan wisata merupakan semua bentuk layanan yang mereka terima selama berwisata, mulai dari sebelum keberangkatan hingga pulang kembali. Menurut Larasati, (2022), kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan dari suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari wisatawan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas terhadap wisatawan yang telah berkunjung disebuah wisata. Pelayanan yang diberikan dari pengelola pantai Pandan Kuning lebih berfokus pada bagian loket masuk wisata , loket masuk Pandan Kuning Park, serta berbagi wahana didalam Pandan Kuning Park, namun juga tidak menghilangkan pelayanan lainya yang dibutuhkan oleh wisatawan seperti pertanyaan dari wisatawan dan selalu melakukan hiburan untuk tidak mandai di laut terhadap pengunjung pantai Pandan Kuning. Kualitas pelayanan sering dianggap sebagai ukuran relatif yang dirasakan seseorang dari kebaikan suatu produk atau jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dalam menangani pengunjung mampu menciptakan persaan aman dan nyaman dari wisatawan ketika berkunjung di pantai Pandan Kuning.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH AMENITAS, DAYA TARIK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI PANDAN KUNING.**

1.2. Rumusan Masalah

Dalam industri pariwisata, amenitas, daya tarik, dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting untuk menentukan kepuasan wisatawan setelah berkunjung di sebuah destinasi wisata tersebut. Kepuasan tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan tingkat kunjungan dari sebuah wisata. Wisatawan yang puas dengan pengalaman biasanya memiliki kecenderungan untuk mengunjungi kembali dan bahkan mampu untuk mengajak khalayak publik yang lain.

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang penelitian, pertanyaan yang dapat dibangun dari penelitian ini adalah:

1. Apakah amenitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Pandan Kuning?
2. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Pandan Kuning?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Pandan Kuning?
4. Apakah amenitas, daya tarik, dan kualitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Pandan Kuning?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari penyimpangan agar tidak keluar dari tujuan penelitian, maka penulis memandang perlu di tetapkan batasan masalah ini berfokus sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung pantai Pandan Kuning lebih dari satu kali dan usia diatas 17 tahun dengan alasan bahwa usia tersebut sudah dewasa dan mampu memberikan pendapat objektif.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh amenitas, daya tarik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

Guna menghindari meluasnya bahasan, maka akan dibatasi pada:

a. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan menurut Ningsih et al., (2024) perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung disebuah tempat pariwisata.

Indikator kepuasan wisatawan menurut Alana dan Tanto, (2020) antara lain:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat Berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

b. Amenitas

Menurut Ximenes et al, (2021) bahwa amenitas merupakan sarana pelengkap di dalam destinasi wisata yang diperlukan dan dapat dinikmati untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung.

Amenitas dapat diukur menggunakan indicator-indikator menurut Ximenes et al, (2021) antara lain:

- 1) Kelengkapan
- 2) Kebersihan

3) Kondisi

4) Fungsi

c. Daya Tarik

Menurut Hallo et al, (2021) daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati oleh wisatawan dan yang layak dijual ke pasar wisata.

Indikator-indikator daya tarik menurut Prihatnawan dan Sumiyarsih., (2024) yaitu sebagai berikut:

- 1) Suatu Hal yang dapat dilihat (*something to see*)
- 2) Aktivitas wisata yang dapat dilakukan (*something to do*)
- 3) Sesuatu yang dapat dibeli (*something to buy*)

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Alana dan Tanto dalam Tjiptono (2020) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Alana dan Tanto 2020) antara lain:

- 1) Keandalan
- 2) Daya tanggap
- 3) Jaminan
- 4) Empati

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh amenities terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pandan Kuning.
2. Mengetahui pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pandan Kuning.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Pandan Kuning.
4. Mengetahui pengaruh amenities, daya tarik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini tentunya untuk berbagai pihak yang membutuhkan.

Sebagai mana manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa dengan konteks yang sama atau dengan metode yang berbeda khususnya yang berhubungan dengan amenities, daya tarik, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola destinasi, pemerintah, dan pelaku industri pariwisata dalam memahami bagaimana kepuasan wisatawan untuk meningkatkan mengenai kepuasan wisatawan yang berkunjung secara berkelanjutan.