

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata menjadi salah satu industri yang diutamakan di berbagai negara termasuk di Indonesia. Tujuannya tidak hanya untuk mendapatkan devisa bagi negara, namun yang lebih dipentingkan yaitu agar pariwisata dapat sebagai katalisator pembangunan (*agent of development*), menjadi penggerak sektor perekonomian dan juga mempercepat proses pembangunan (Yoeti, 2016:216). Sebagai upaya untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia memberikan dukungan berupa anggaran yang terus meningkat, bahkan *branding* “*Wonderful Indonesia*” terus digaungkan di berbagai forum formal maupun informal mancanegara (Widokarti & Priansa, 2019). Upaya untuk mengembangkan pariwisata juga didukung dengan disusunnya berbagai kebijakan oleh pemerintah.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dalam upaya pengembangan pariwisata, tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 mengenai Kepariwisata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 mengenai Cagar Budaya. Kemudian termuat juga pada Peraturan Pemerintah No 50 Tahun 2011 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 hingga Tahun 2025, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 mengenai Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata, Kepres Nomor 22 Tahun 2011 mengenai Bahan Promosi Pariwisata Indonesia, serta Inpres Nomor 16 Tahun 2005 mengenai Kebijakan Pembangunan Kebudayaan

dan Pariwisata. Sektor pariwisata di suatu daerah juga didukung dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia tahun 2004 tentang peraturan daerah. Dalam peraturan tersebut termuat bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan seluas-luasnya serta memiliki hak otonom untuk mengembangkan dan memaksimalkan potensi dan keanekaragaman daerahnya masing-masing termasuk sektor pariwisata.

Salah satu sektor pariwisata yang menjadi program unggulan Indonesia yaitu wisata bahari, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan dengan total garis pantai mencapai 95.181 km dan memiliki luas laut sebesar 5,8 juta km² (kkp.go.id, 2020). Dalam hal ini kawasan laut dan kualitas lingkungan pantai sangat penting dalam menarik wisatawan untuk berkunjung (Welhelmina et al., 2020). Penguatan destinasi *branding* dan pengembangan destinasi prioritas, penguatan promosi, dan penguatan pelaku usaha pariwisata merupakan strategi dalam mengembangkan industri pariwisata (kkp.go.id, 2019).

Industri pariwisata merupakan sekumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan (UU RI No 10 Tahun 2009). Barang dan atau jasa yang dihasilkan bertujuan untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan dapat diraih dengan kepuasan yang dirasakan wisatawan (Hidayatullah et al., 2020).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja yang diperepsikan mengenai produk

terhadap espektasi yang dimiliki sebelumnya (Kotler & Keller, 2009). Dalam hal pariwisata, kepuasan wisatawan merupakan hasil interaksi antara pengalaman wisatawan pada tempat wisata dan harapan yang dia miliki mengenai destinasi (Pizam et al., 1978). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata sangat penting dilakukan karena menurut Susetyarini & Masjhoer (dalam Masjhoer & Dzulkifli, 2019) kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur pengembangan pariwisata. Menurut Masjhoer & Dzulkifli (2019) juga menyatakan bahwa kelebihan dan kekurangan mengenai program yang telah dilakukan pengelola, dapat diketahui melalui *feedback* dari wisatawan, yang kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi sehingga dapat menciptakan program ataupun srategi yang lebih baik kedepannya.

Dalam kepuasan wisatawan, peneliti terdahulu telah meneliti hal apa saja yang membuat wisatawan merasa puas akan suatu destinasi. Menurut Alegre & Garau (2010) faktor dari kepuasan wisatawan yaitu antara lain pantai, iklim, kebersihan dan kerapian, pemandangan, kedamaian dan ketenangan, akomodasi, keamanan, tempat situs brsejarah, aktifitas budaya, kota yang menarik, kontak dengan alam, kehadiran dengan teman atau keluarga, interaksi dengan wisatawan lain, hiburan malam, kegiatan olahraga, tempat wisata, kunjungan sebelumnya, kemudahan akses, fasilitas baik untuk anak-anak dan orang tua, kemudahan informasi tentang destinasi dan perjalanan yang mudah diatur, masakan lokal, gaya hidup lokal, harga terjangkau, dan destinasi paling murah. Beberapa hal diatas termasuk dalam daya tarik, amenitas, dan

aksesibilitas yang merupakan tiga unsur atau komponen penting dari produk wisata (Yoeti, 2016).

Menurut KBBI, arti dari komponen yaitu bagian dari keseluruhan atau dapat disebut sebagai unsur. Sedangkan produk wisata menurut Yoeti (dalam Safitri et al., 2020) yaitu suatu produk berupa produk line yang penggunaannya dalam waktu yang bersamaan. Kemudian menurut Suwanto (dalam Suryadana & Oktavia, 2020), produk wisata merupakan keseluruhan pelayanan yang didapatkan, dirasakan atau dinikmati oleh wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke tempat destinasi hingga kembali ketempat tinggalnya. Kemudian Middleton (dalam Kartika & Rahmanita, 2017) berpendapat bahwa produk wisata dapat dijelaskan sebagai kesatuan antara komponen-komponen nyata dan tidak nyata berdasarkan kegiatan yang bisa dilakukan pada destinasi tujuan wisata.

Adapun yang dimaksud sebagai komponen-komponen nyata dan tidak nyata adalah sesuatu yang dapat dirasakan oleh wisatawan dan menjadi sebuah pengalaman berharga baginya. Komponen produk wisata yang dimaksud yaitu daya tarik wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata, aksesibilitas, citra destinasi, harga untuk wisatawan. Sedangkan menurut Cooper (dalam Safitri & Kurniansyah, 2021) terdapat empat komponen atau produk yang harus dimiliki oleh sebuah produk wisata yaitu *attractions*, *accessibilities*, *amenities*, dan *ancillary*. Hal serupa juga didukung oleh Yoeti (2016) bahwa komponen utama produk wisata terdiri dari daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas.

Penelitian ini hanya membatasi tiga komponen produk wisata dari berbagai pendapat yang ada yaitu daya tarik sebagai tujuan utama wisatawan berkunjung, amenitas sebagai sarana pemenuhan kebutuhan wisatawan, dan aksesibilitas yang merupakan kemudahan untuk sampai menuju destinasi. Dengan terpenuhinya komponen produk wisata yaitu daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan pada suatu destinasi wisata diharapkan mampu mendorong perkembangan pariwisata, khususnya di Kabupaten Kebumen.

Kabupaten Kebumen sangat potensial akan wisata alamnya, terutama wisata pantai karena sebagian besar wilayah Kabupaten Kebumen berada di dataran rendah. Sedikitnya terdapat dua puluh satu objek wisata pantai yang ada di Kabupaten Kebumen (piknikwisata.com, 2022). Berdasarkan mrjournal.or.id (2022), terdapat sepuluh pantai terindah di Kabupaten Kebumen (trending 2022) beserta aktivitas menarik yang ada pada masing-masing pantai tersebut yaitu pertama Pantai Menganti, di pantai ini wisatawan dapat menyaksikan deretan perahu nelayan, bersantai di gazebo, berfoto, *camping*, dan menginap di *homestay*. Kedua Pantai Logending di pantai ini, wisatawan dapat naik perahu, berfoto, belanja oleh-oleh, wisata kuliner, serta menyusuri hutan Logending. Ketiga yaitu Pantai Lampon, wisatawan dapat menikmati keindahan pantai dari atas bukit, *camping*, dan berfoto di *spot* foto yang tersedia. Keempat yaitu Pantai Watu Bale, wisatawan dapat berfoto di berbagai *spot* menarik, bermain air di tepi pantai, dan bersantai di gazebo. Kelima yaitu Pantai Surumanis, tidak jauh berbeda dari pantai-pantai

sebelumnya yaitu wisatawan dapat berswafoto di *spot* foto menarik, menikmati *sunrise* dan *sunset*, serta bersantai di tepi pantai. Keenam yaitu Pantai Karang Bolong, di pantai ini wisatawan dapat menyaksikan sarang burung walet, dan menikmati keindahan pantai dari atas bukit. Ketujuh yaitu Pantai Bopong, wisatawan dapat menikmati keindahan laguna, dan melihat konservasi penyu. Kedelapan Pantai Suwuk, pada pantai ini wisatawan dapat menyusuri tepian pantai dengan mengendarai ATV, berfoto di pesawat, dan melihat satwa. Kesembilan yaitu Pantai Lembupurwo, pada pantai ini wisatawan dapat menikmati keindahan laguna, berkuda, naik perahu, dan menyaksikan festival tradisional “*Grebeg Rowo*” (saat tertentu). Kesepuluh yaitu Pantai Petanahan, di pantai ini wisatawan dapat menyusuri pantai dengan naik kuda, kulineran, menikmati *sunrise* dan *sunset*, serta *hunting* foto di berbagai *spot* foto.

Dengan banyaknya pilihan alternatif objek wisata pantai di Kebumen dengan berbagai aktifitas menarik yang ditawarkan, tentu mendorong persaingan antar objek wisata semakin ketat sehingga untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang datang pun semakin sulit, ditambah lagi dengan semakin bertambahnya objek wisata baru yang bermunculan. Hal itu juga yang menjadi tantangan bagi pengelola Pantai Setrojenar saat ini.

Tabel I-1
Jumlah Rata-Rata Wisatawan Pantai Setrojenar
Tahun 2022

Keterangan	Jumah Wisatawan/Hari
Hari biasa	100-200
<i>Weekend</i>	500-1000
Libur hari raya	>3000

Sumber: Pengelola Pantai Setrojenar (2023)

Data pada Tabel I-1 diperoleh oleh penulis melalui wawancara kepada pengelola Pantai Setrojenar berdasarkan penjualan retribusi parkir. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa wisatawan Pantai Setrojenar cukup tinggi terutama pada waktu libur hari raya. Jumlah wisatawan yang berkunjung saat ini kemungkinan dipengaruhi oleh daya tarik, amenities dan aksesibilitas yang ada pada Pantai Setrojenar Kebumen selaku komponen utama produk wisata.

Pantai dengan pasir coklat kehitaman ini memiliki daya tarik berupa pemandangan pantai yang membuat wisatawan merasa *relax* saat berwisata. Hal tersebut merupakan salah satu motivasi atau faktor pendorong seseorang melakukan kegiatan wisata yaitu untuk melepas kepenatan dan bersantai dari padatnya aktivitas sehari-hari (Parhusip & Arida, 2018). Objek Wisata Pantai Setrojenar juga telah memiliki amenities (fasilitas) untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di pantai. Fasilitas yang tersedia berupa tempat bilas dan ganti, tempat makan dan minum, toilet, musola dan lain-lain. Tidak hanya itu, untuk menuju objek wisata Pantai Setrojenar, wisatawan juga telah dimudahkan.

Kemudahan untuk mencapai Pantai Setrojenar didukung dari posisinya yang sangat strategis yaitu jarak Pantai Setrojenar dari pusat Kota Kebumen yang tidak terlalu jauh yaitu sekitar tiga belas kilo meter. Terdapat juga penunjuk arah yang akan memudahkan wisatawan untuk sampai. Kemudian berada dekat dengan Jalur Pantai Selatan Jawa yang menghubungkan

Kabupaten Cilacap, Kabupaten Kebumen hingga Kabupaten Purworejo sehingga mudah untuk dicapai wisatawan dari arah barat ataupun timur.

Penelitian mengenai komponen produk wisata yaitu daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan juga telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan (Bhuiyan et al., 2021; Siagian & Mita 2022; dan Hermanto et al., 2022). Dengan kepuasan yang dirasakan wisatawan, juga dapat menimbulkan niat wisatawan untuk berkunjung kembali, dengan suka rela untuk memberikan saran destinasi wisata yang telah dikunjungi kepada orang lain, bahkan menjadikan wisatawan loyal terhadap suatu destinasi (Wijaya & Sujana, 2020; Kawatu, Mandey, & Lintong 2020; Hermawan, 2017). Dengan kepuasan wisatawan diduga dapat menjadi kunci dalam menunjang peningkatan jumlah wisatawan di tengah ketatnya persaingan yang ada saat ini khususnya pada Pantai Setrojenar Kebumen, karena menurut Huang, Cai, Yu, & Li, 2004; Yoon & Uysal, 2005 (dalam Lu et al., 2015) pencapaian kepuasan wisatawan yang optimal sangat penting bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup setiap destinasi.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komponen Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen”**.

1.2. Rumusan Masalah

Pantai Setrojenar merupakan salah satu objek wisata pantai di Kabupaten Kebumen yang ramai dikunjungi wisatawan terutama pada libur hari raya.

Ramainya wisatawan yang datang kemungkinan disebabkan karena mereka puas dengan komponen produk wisata yang ditawarkan yaitu meliputi daya tarik, amenities (fasilitas) dan aksesibilitas pada destinasi tersebut. Pantai dengan pasir coklat kehitaman ini memiliki daya tarik berupa pantai yang cocok untuk melepas kepenatan. Fasilitas pun telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di pantai. Letaknya yang tidak terlalu jauh dari pusat kota Kebumen, serta didukungnya akses yang mudah, diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang datang. Berdasarkan ringkasan informasi dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Setrojenar Kebumen?
2. Apakah amenities (fasilitas) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Setrojenar Kebumen?
3. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Setrojenar Kebumen?
4. Apakah daya tarik, amenities (fasilitas), dan aksesibilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di pantai Setrojenar Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini tidak meyimpang dari tujuan penelitian, penulis akan menentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen dengan usia minimal 18 tahun. Pemilihan usia minimal 18 tahun karena sudah dinyatakan dewasa menurut hukum sehingga dianggap mampu memberikan penilaian secara objektif.
2. Permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu kepuasan wisatawan yang diduga dipengaruhi oleh daya tarik, amenities (fasilitas) dan aksesibilitas di Pantai Setrojenar Kebumen.

a. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan hasil interaksi antara pengalaman seorang wisatawan pada tempat wisata dan harapan yang dia miliki mengenai tempat wisata (Pizam et al., 1978). Menurut Hawkins & Lonney (dalam Tjiptono, 2015:101) indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kesesuaian harapan.
2. Minat berkunjung kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan.

b. Daya Tarik

Berdasarkan UU No 10 Tahun 2009 yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Menurut Yoeti (dalam Hidayatullah et al., 2020) indikator dari daya tarik yaitu:

1. *Something to see.*

2. *Something to do.*
3. *Something to buy.*

c. Amenitas

Menurut Mekarini (2022) amenities adalah segala sarana pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi. Menurut Masjhoer & Dzulkifli (2019) indikator dari amenities wisata yaitu:

1. Kelengkapan fasilitas.
2. Kebersihan fasilitas.
3. Ketersediaan tempat makan minum.

d. Aksesibilitas

Menurut Yoeti (2016) *accessibilities* yaitu segala prasarana yang memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk mendatangi tempat wisata. Menurut Sokadijo (dalam Hidayat et al., 2017) indikator aksesibilitas yaitu:

1. Akses informasi.
2. Akses kondisi jalan menuju objek wisata.
3. Tempat akhir perjalanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen.

2. Untuk mengetahui adanya pengaruh amenitas terhadap kepuasan wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari adanya penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Harapan dari adanya penelitian ini yaitu penelitian ini dapat dijadikan untuk tambahan literatur pada bidang pemasaran wisata yang khususnya terkait kepuasan wisatawan yang dilakukan oleh wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas, baik untuk peneliti ataupun akademisi yang memerlukan bahan acuan guna studi lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika mengembangkan strategi dan kebijakan mengenai pentingnya daya tarik, amenitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan terutama bagi Pengelola Objek Wisata Pantai Setrojenar Kebumen.