

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA PANTAI TAPAK HANTU DITINJAU DARI ASPEK REKREASI WISATA PANTAI KABUPATEN BANGKA TENGAH

Analysis of Visitor Satisfaction with Ghost Site Beach Tourism Objects In Terms of Recreational Aspects of Beach Tourism in Bangka Tengah Regency

Khudori Mustofa¹, Okto Supratman¹ dan Arthur M farhaby¹

¹JurusanManajemenSumberdayaPerairan FPPB-UBB, Balunijuk

Email korespondensi: *Mustofakhudori@gmail.com*

ABSTRACK

Tapak Hantu Beach has the potential to be developed into a leading tourist attraction in Bangka Tengah Regency. However, to accommodate this, it is necessary to conduct research. This study aims to analyze the quality of services and facilities on the Tapak Hantu beach, Bangka Tengah Regency. The research time was carried out in November 2022 which was carried out for two weeks the research method was carried out using the Importance and Performance Analysis Method (IPA). Based on the results obtained for the level of importance of service quality, namely with an average of \bar{x} 3.71 and \bar{y} 4.78 while for the value of the level of importance of the facility \bar{x} 3.97 and \bar{y} 4.55. So it can be concluded that the level of consumer satisfaction is actually lower than the level of expectations.

Keywords : *Central Bangka, Visitors, Importance and Performance Analysis Method (IPA)*

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka perkembangan destinasi wisata juga berkembang sebagai contohnya di Kepulauan Bangka Belitung memiliki potensi wisata yang besar. Karena pengunjung dapat menentukan sendiri destinasi wisata mana yang ingin dikunjungi. Pilihan wisata di Kepulauan Bangka Belitung yaitu wisata pantai, Sampai saat ini wisata yang ada di Kepulauan Bangka Belitung dikenal para pengunjung karena laut dan pantainya yang indah.

Sektor wisata Kepulauan Bangka Belitung memiliki potensi yang cukup besar untuk dikembangkan, terutama di Bangka Tengah yang meliputi wisata pantai. Pantai dapat menjadi tujuan wisata alternatif bagi pengunjung. Potensi tersebut merupakan kawasan pesisir diantara beberapa pantai yang ada di Bangka Tengah, salah satunya adalah Pantai Tapak Hantu di Desa Batu Belubang Kecamatan Pangkalan Baru. Berdasarkan survei lapangan yang dilakukan data pengunjung pada tahun 2021 yang tercatat berjumlah 2,700 pengunjung yang berkunjung ke Pantai Tapak Hantu. Para pengunjung yang datang ke pantai tersebut merupakan pengunjung lokal maupun luar Pulau Bangka. Para pengunjung bisa menikmati kelebihan pantai Tapak Hantu yaitu adanya jejak atau Tapak Kaki yang disebut oleh masyarakat sekitar dengan nama Tapak Hantu atau Tapak Dewa.

Melihat seberapa potensi yang ada maka harus dilakukan penelitian atau pengkajian dan melihat

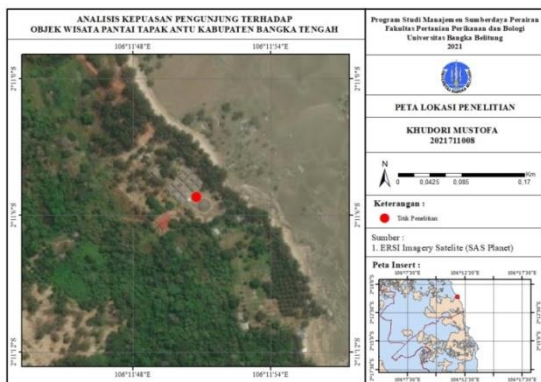
besarnya potensi wisata pantai yang ada, maka peneliti ingin menganalisis tingkat kepuasannya pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di pantai Tapak Hantu Kabupaten Bangka Tengah. Hal tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelolaan wisata di pantai Tapak Hantu, Kabupaten Bangka Tengah untuk kedepannya dalam mengelola kawasan wisata pantai untuk kemajuan pantai tersebut. Menurut Kotler (2014), kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipertimbangkan dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung atau pemakai jasa dan sebagainya akan semakin tinggi, apabila kepuasan pengunjung semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Sedangkan definisi kepuasan pengunjung yang dirumuskan Barnes (2003) kepuasan adalah tanggapan pengunjung atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa maupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2022 penelitian dilaksanakan selama dua minggu di lokasi penelitian Pantai Tapak Hantu,

Kabupaten Bangka Tengah. Pertimbangan peneliti memilih lokasi Tapak Hantu yaitu berdasarkan beberapa hal diantaranya sebagai berikut : (1) berdasarkan literatur yang dibaca peneliti belum pernah dilakukan penelitian serupa dengan peneliti, (2) penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perkembangan sektor wisata yang ada di Pantai Tapak Hantu Kabupaten Bangka Tengah dan mengetahui sektor wisata yang ada di pantai Tapak

Hantu Kabupaten Bangka Tengah dan mengetahui sektor wisata yang mendukung untuk perkembangan wisata yang ada.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Tabel 1. Alat dan Bahan yang digunakan

No	Alat dan Bahan	Kegunaan
1.	Alat tulis	Mencatat data
2.	Laptop	Mengolah data kuesioner
3.	SPSS	Untuk Mengolah data
4.	Kamera	Dokumentasi
5.	Kuesioner	Data primer
6.	Literatur lainnya	Data sekunder untuk mendukung penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik pengunjung di Pantai Tapak Hantu

Karakteristik pengunjung yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, daerah asal, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Berikut persentase dari setiap karakteristik pengunjung di Pantai Tapak Hantu, Kabupaten Bangka Tengah:

- Jenis Kelamin**
Hasil penyebaran kuesioner di Pantai Tapak Hantu berdasarkan jenis kelamin di dominan oleh jenis kelamin perempuan sebesar 54%.
- Umur Pengunjung**
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan umur pengunjung yang berbeda – beda. Umur pengunjung di Pantai Tapak Hantu Kabupaten Bangka Tengah di dominasi oleh umur 30-40 tahun sebesar 34%.
- Daerah asal pengunjung**
Berdasarkan hasil survey asal pengunjung bahwa mereka diklasifikasikan menjadi 2 yaitu. Bangka maupun dari luar Bangka. Pantai Tapak Hantu didominasi pengunjung dari Bangka dengan persentase 59%.
- Pekerjaan Pengunjung**
Pekerjaan pengunjung di Pantai Tapak hantu dikelompokkan menjadi petani, PNS, wirasaha, kualitas fasilitas yang diberikan oleh pengelolaan Pantai Tapak Hantu. Hal ini sesuai dengan setiawan et.al (2022)

Mahasiswa, ABRI, dan Profesi Lain. Berdasarkan hasil penelitian pekerjaan pengunjung didominasi profesi lain sebesar 34%.

- Tingkat Pendidikan Pengunjung**
Pengelompokan tingkat pendidikan pengunjung di Pantai Tapak Hantu yaitu SMP, SMA, Diploma, Sarjana. Berdasarkan hasil penelitian pendidikan wisatawan didominasi oleh tingkat SD sebesar 37 %.

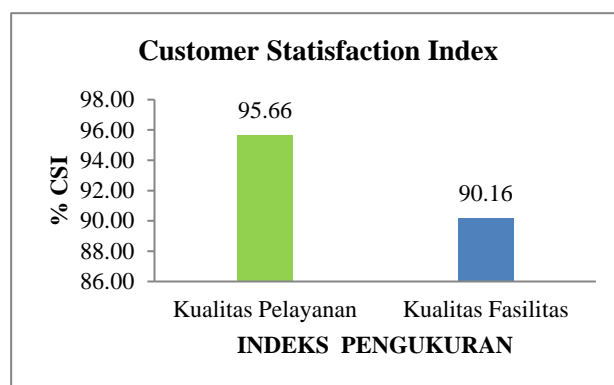
Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2007). Menurut (Subana 2005), penelitian tersebut dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal. Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dirata-ratakan dengan dua variabel, yaitu variabel X mewakili hasil kinerja dan variabel Y mewakili manfaat pengunjung. Supranto (2011)

Analisis Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Adapun rumus yang digunakan dalam analisis nilai rata- rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut (Supranto, 2011). Hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan Pantai Hantu Tapak yaitu nilai tingkat kinerja lebih rendah dari nilai tingkat kepentingan. Nilai kekuatan 3,71 dan nilai kepentingan 4,78. Sedangkan untuk Hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan fasilitas Pantai Tapak Hantu yaitu nilai tingkat pencapaian 3,97, lebih rendah dari nilai tingkat kepentingan 4,55.

Customer Satisfaction Index (csi)

Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang digunakan Aritonang (2005). Berdasarkan perhitungan csi maka diperoleh :



Berdasarkan hasil grafik diatas maka diperoleh nilai CSI kualitas pelayanan dengan nilai 95,66% dan nilai CSI untuk kualitas fasilitas sebesar 90,16%, maka dapat disimpulkan sebesar 95% merasa sangat Puas akan kualitas pelayanan dan 90% pengunjung merasa puas

yang menyatakan bahwa nilai kriteria indeks kepuasan lebih dari 81% sehingga pengunjung merasa sangat puas

akan hal fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada. Dimana pelayanan yang diberikan meliputi tempat yang bersih lahan untuk bersantai. Sedangkan fasilitas yang diberikan meliputi toilet umum, mushola, warung makan dan gazebo. .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji *importance performance analysis (IPA)* Dimensi kualitas layanan dan analisis fasilitas kepentingan kinerja harus ditingkatkan lagi di area kinerja. Hal ini terlihat dari banyaknya matrik yang menggambarkan kualitas pelayanan Pantai Tapak Hantu dan pelayanan yang kurang memuaskan wisatawan.
2. Berdasarkan perhitungan *customer satisfaction index (CSI)* didapatkan nilai *CSI* rata-rata nilainya sebesar 90% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung pantai tapak hantu pada kriteria “ Sangat Puas ”

Saran

1. Perlu adanya pengkajian ulang bukan hanya sekedar Kepuasan pengunjung saja seperti penghitungan *indeks* kesesuaian wisata (*IKW*) atau pengkajian kecocokan wisata *snorkling/diving* yang ada disekitar perairan Pantai Tapak Hantu sehingga wisata Pantai Tapak Hantu akan beraneka Ragam dan berkembang Rekreasi Pantai Nya.
2. Pihak pengelola objek wisata Pantai Tapak Hantu hendaknya melakukan pengukuran kepuasan wisatawan terhadap kinerja secara periodik untuk mengetahui apakah indeks

kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program peningkatan kepuasan wisatawan sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R, L. 2005. Kepuasan pelanggan PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Andi: Yogyakarta.
- Kotler,Amstrong,Gary, 2014, *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1* Terjemahan Bob Sabran , Erlangga: Jakarta
- Setiawan,A.D., Yamani, A Z. & Winati, F. D. (2022) pengukuran kepuasan konsumen menggunakan customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis(IPA) (studi kasus UMKM Ahul Saleh) *Jurnal teknologi dan manajemen industri terapan*, 1 (4),286-295.
- Subana, Sudrajat. 2005, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Pustaka Setia: Bandung
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta