

Analisis Kesesuaian Wisata Pantai Dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Fasilitas Di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka

Analysis Of The Suitability Of Beach Tourism And Tourist Satisfaction With Services Facilities At Batu Berdaun Beach, Bangka Regency

Carmila^{1*}, Kurniawan¹, dan Fika Dewi Pratiwi¹

Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan FPPB-UBB, Balunijuk

Email korespondensi: milamila37402@gmail.com

Abstrak

Tourism is a variety of tourism activities and is supported by various facilities and services provided by the community, businessmen, government and local governments. In Indonesia itself the role of tourism is increasingly felt from year to year. Bangka Island has a natural tourist attraction which will experience good growth if its tourism potential can be developed. Batu Berdaun Beach is one of the tourist destinations in the Bangka Belitung Islands. Seeing the huge potential for coastal tourism, the researchers wanted to analyze the suitability of beach tourism in Batu Berdaun Beach, Bangka Regency and analyze the level of tourist satisfaction with the services and facilities available on Batu Berdaun beach Bangka Regency. The purpose of this study was to analyze the suitability of beach tourism at Batu Berdaun Beach, Bangka Regency and to analyze the level of tourist satisfaction with the services and facilities available at Batu Berdaun beach. The analysis of the suitability of beach tourism data is based on the Tourism Suitability Index (IKW) matrix, while the analysis of tourist satisfaction data uses the Importance Performance Analysis (IPA). The results obtained from the analysis of tourism suitability in Berdaun, Bangka Regency in terms of biogeophysical aspects of Batu Berdaun Beach, obtained the IKW (Tourism Suitability Index) value at station 1 of 94%, station 2 and station 3 of 96%. The analysis carried out shows that all stations are included in the very suitable category (S1). Mapping through importance performance analysis (IPA) dimensions of service quality and facilities needs to be improved again in the performance section. This can be seen from the many indicators of the quality of services and facilities at Batu Berdaun Beach that have not satisfied tourists.

Keywords : Suitability, Beach Tourism, Satisfaction, Bangka District

PENDAHULUAN

Kawasan pesisir umumnya mempunyai potensi sumberdaya alam pesisir yang beragam dan melimpah, sehingga bermanfaat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti tempat mencari ikan, pemukiman, dan tempat wisata atau rekreasi. Pemanfaatan kawasan pantai dapat memberikan dampak berbeda terhadap sumberdaya yang ada (Yulianda, 2007). Salah satu bentuk pemanfaatan kawasan pantai adalah untuk kegiatan wisata, kegiatan untuk wisata dikenal juga dengan pariwisata. Menurut UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah daerah.

Pulau Bangka merupakan pulau yang dikelilingi oleh lautan dengan topografi medan yang indah dan tersebar luas bersama keanekaragaman tumbuhan membentuk suatu bentang alam yang indah dan menarik. Pulau Bangka memiliki daya tarik wisata alam yang akan mengalami pertumbuhan yang baik apabila potensi wisata yang dimiliki dapat dikembangkan (RIPPARDA Kabupaten Bangka Tahun 2017).

Kabupaten Bangka terdapat beberapa obyek wisata pantai seperti, Pantai Batu Berdaun, Pantai

Matras, Pantai Parai Tenggiri, Pantai Teluk Uber, Pantai Rebo, Pantai Tanjung Pesona dan Pantai Tikus Emas. Pantai Batu Berdaun merupakan salah satu destinasi wisata di Kepulauan Bangka Belitung yang terletak di Kelurahan Matras, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka. Pantai Batu Berdaun memiliki panorama alam yang mempesona dengan ciri khas batuan dan pohon yang terletak di perairan pantai, serta hamparan pasir putih yang indah sehingga bisa melakukan berbagai macam aktivitas. Struktur pantainya yang landai dan memiliki kontur pasir yang padat, potensi sumberdaya alam tersebut dapat dimanfaatkan untuk kawasan wisata pantai (RIPPARDA Kabupaten Bangka Tahun 2017). Peraturan Daerah mengenai RTRW Kabupaten Bangka periode 2010/2030 Kawasan Matras dan sekitarnya merupakan kawasan pariwisata. Sektor pariwisata sangat potensial untuk dikembangkan dalam pembangunan jangka menengah dan jangka panjang. Potensi sektor pariwisata dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga dapat berperan penting dalam upaya percepatan pembangunan dan ekonomi secara menyeluruh.

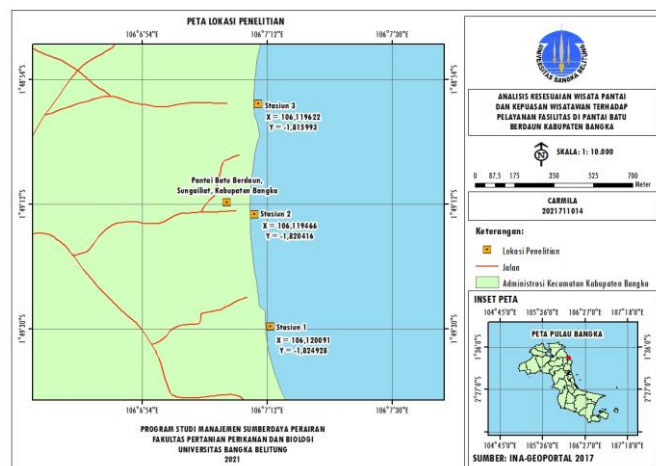
Kawasan pantai Batu Berdaun sudah dimanfaatkan sebagai kawasan wisata pantai. Melihat besarnya potensi wisata pantai yang ada maka peneliti ingin menganalisis kesesuaian wisata pantai di Pantai

Batu Berdaun, Kabupaten Bangka dan menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka. Hal tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelolaan wisata di pantai Batu berdaun, Kabupaten Bangka untuk kedepannya.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 14, 21, 28 Februari dan 11 Juni 2021, bertempat di pantai Batu Berdaun, Kelurahan Matras, Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Sebagai berikut:



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini, guna mendapatkan hasil penelitian yang benar, ditampilkan pada (Tabel 1.) sebagai berikut:

Tabel 1. Alat dan Bahan

No.	Alat dan Bahan	Kegunaan
1.	Secchi Disc	Untuk mengukur kecerahan perairan
2.	Roll meter	Mengukur lebar pantai, kemiringan pantai, dan kedalaman pantai.
3.	Tali dengan pemberat	Untuk mengukur kedalaman perairan
4.	Tali Plastik	Untuk mengukur kemiringan pantai
5.	2 buah tiang pancang ukuran 1 meter	Untuk mengukur kemiringan pantai
6.	Busur derajat	Untuk mengukur kemiringan pantai
7.	GPS	Untuk menentukan titik koordinat
8.	Kamera	Untuk dokumentasi
9.	Botol arus	Untuk mengukur kecepatan arus
10.	Waterpass	Untuk mengukur kemiringan pantai
11.	Core sampler	Untuk mengukur material dasar perairan

Metode Pelaksanaan Penelitian

- 1) Metode Pelaksanaan Penelitian Kesesuaian Wisata Pantai

Penentuan Titik Sampling

Penelitian ini memiliki 3 stasiun yaitu stasiun 1, stasiun 2, dan stasiun 3 dengan tiga kali pengulangan pengambilan data. Setiap stasiun pengambilan data terdiri sepuluh parameter yaitu kedalaman, tipe pantai, lebar pantai, kecepatan arus, kemiringan, penutupan lahan pantai, kecerahan perairan, material dasar perairan, ketersediaan air tawar dan biota berbahaya. Penentuan jarak pengambilan data adalah kurang lebih 10 meter ke arah laut (Wunani, 2013). Penentuan titik pengambilan data adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik penentuan titik pengambilan data dengan pertimbangan karakteristik lingkungan yang hampir sama berdasarkan data yang dibutuhkan peneliti (Setyobudiandi *et al.*, 2009).

2) Metode Pelaksanaan Penelitian Kepuasan Wisatawan Penentuan Responden

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel responden ini ialah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian dan akan dimasukkan dengan rumus. Metode (*purposive sampling*) yaitu teknik pengambilan anggota sampel berdasarkan pertimbangan peneliti yang dianggap mewakili populasi (Sugiyono, 2009). Menurut Fauzi (2011), untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot 0,25}{d^2(N - 1) + [Z^2 \cdot 0,25]}$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel yang diambil
N = jumlah populasi (diketahui dan diperkirakan)

1 = konstanta
0,25 = konstanta
d = persen kelonggaran ketidaktelitian
(nilai e: 10%)

Z = tingkat kebenaran 90% pada tabel Z (nilai z: 1,29)

Jumlah populasi dalam penelitian Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan dan Fasilitas di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka yaitu sebanyak 2.400 wisatawan dalam 1 tahun (Hasil wawancara di lapangan, 2021). Sehingga diperoleh Jumlah sampel yang didapatkan yaitu 40,91 dan dibulatkan menjadi 41, jadi jumlah sampel yang harus diambil adalah sebanyak 41 responden.

Variabel Penelitian

a. Importance (Kepentingan)

Variabel ini menggambarkan harapan wisatawan terhadap faktor – faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas kualitas layanan yang harus diterapkan oleh perusahaan pariwisata. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *Importance* (Kepentingan) adalah Y.

b. Performance (Kinerja)

Performance (Kinerja) digunakan untuk mengukur penilaian wisatawan terhadap kenyataan kinerja kualitas layanan yang diterapkan oleh perusahaan pariwisata. Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab timbulnya variabel ini, yaitu:

- Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012), terdiri dari :

Tabel 2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator (pertanyaan)
1.	Wujud Fisik (X1)	Kebersihan di Pantai Batu Berdaun yang selalu terjaga (X1.1)
		Kualitas peralatan yang digunakan dalam setiap fasilitas mampu memberikan rasa nyaman, dan aman (X1.2)
2.	Ketanggaan (X2)	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (X2.1) Petugas mampu melayani wisatawan dengan baik (X2.2)
3.	Kehandalan (X3)	Petugas tanggap dalam memberikan bantuan kepada wisatawan (X3.1) Petugas tanggap dalam merespon pertanyaan wisatawan (X3.2)
4.	Jaminan (X4)	Petugas mampu memberikan informasi yang tepat (spesifikasi fasilitas dan peraturan yang ada) (X4.1) Petugas menjamin tidak ada tindakan kriminal dalam berwisata (X4.2)
5.	Empati	Petugas melayani wisatawan

(X5)	dengan ketulusan (X5.1) Petugas melayani wisatawan dengan sikap sopan santun (X5.2)
------	--

- Fasilitas menurut Tjiptono (2012), terdiri dari :

Tabel 3. Variabel Fasilitas

NO	Variabel	Indikator (pertanyaan)
1.	Perencanaan spesial (X6)	Lokasi Pantai Batu Berdaun mudah di jangkau wisatawan (X6.1) Akses jalan menuju lokasi Pantai Batu Berdaun mudah dilewati (X6.2)
2.	Perencanaan ruang (X7)	Lahan parkir yang memadai (X7.1) Terdapat restoran yang memudahkan wisatwan mendapatkan makanan (X7.2)
3.	Perlengkapan (X8)	Ketersediaan toilet yang memadai (jumlah toilet, kebersihan, dan air lancar) (X8.1) Ketersediaan tong sampah yang memadai (X8.2)
4.	Tata cahaya dan ruang (X9)	Perpaduan warna bangunan dan fasilitas yang memberikan rasa nyaman bagi wisatwan (X9.1) Ketersediaan penerangan yang memadai (X9.2)
5.	Pesan-pesan grafis (X10)	Tersedia anak panah penunjuk letak lokasi dan fasilitas seperti toilet dan restoran (X10.1) Tersedianya papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan (X10.2)

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk uji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS 22. Variabel dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001).

Untuk menyatakan reliabilitas instrumen, digunakan interpretasi terhadap korelasi yaitu (Arikunto, 2010) :

0,800 s/d 1,000 : Sangat tinggi
0,600 s/d 0,800 : Tinggi
0,400 s/d 0,600 : Cukup
0,200 s/d 0,400 : Rendah

0,000 s/d 0,200 : Sangat rendah

Analisis Data

1) Analisis Data Kesesuaian Wisata Pantai

Kesesuaian kawasan wisata pantai secara spasial dengan menggunakan konsep Indeks Kesesuaian Wisata (IKW). Kriteria yang digunakan adalah berdasarkan matrik ekowisata Yulianda (2007), Kriteria yang direkomendasikan untuk wisata pantai dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Matriks Kesesuaian untuk Wisata Pantai

No	Parameter	Bobot	Kategori S1	Skor	Kategori S2	Skor	Kategori S3	Skor	Kategori S4	Skor
1	Kedalaman Perairan (m)	5	0-3	3	>3-6	2	>6-10	1	>10	0
2	Tipe Pantai	5	Pasir putih	3	Pasir putih Sedikit Karang	2	Pasir hitam Berkarang sedikit terjal	1	Lumpur Berbatu Terjal	0
3	Lebar Pantai (m)	5	>15	3	10-15	2	3-<10	1	<3	0
4	Kecepatan Arus (m/s)	3	0-0,17	3	0,17-0,34	2	0,34-0,51	1	>0,51	0
5	Kemiringan (°)	3	<10	3	10-25	2	>25-45	1	>45	0
6	Penutupan Lahan Pantai	3	Kelapa, Lahan Terbuka	3	Semak, Belukar rendah, Savanna	2	Belukar Tinggi	1	Hutan bakau, pemukiman penduduk, pelabuhan	0
7	Material Dasar Perairan	3	Pasir	3	Karang Berpasir	2	Pasir Berlumpur	1	Lumpur	0
8	Biota Berbahaya	1	Tidak ada	3	Bulu Babi	2	Bulu Babi, Ikan Pari	1	Bulu Babi, Ikan Pari, Hiu	0
9	Ketersediaan air tawar (km)	1	<0,5	3	>0,5-1	2	>1-2	1	>2	0
10	Kecerahan (%)	1	>75	3	>50-75	2	25-50	1	<25	0

Sumber : Yulianda (2007)

Hasil nilai parameter dilapangan ditentukan berdasarkan rumus Indeks Kesesuaian Wisata menurut Yulianda (2007), sebagai berikut :

$$IKW (100\%) = \frac{Ni}{N Maks} \times 100\%$$

Keterangan :

IKW = Indeks Kesesuaian Wisata

Ni = Nilai parameter ke-i (Bobot x Skor)

N Maks = Nilai maksimum dari suatu kategori wisata (90)

Nilai yang didapatkan dari hasil perhitungan indeks kesesuaian di atas kemudian dicocokkan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Kelas Indeks Kesesuaian Wisata

No	Kelas Kesesuaian	Keterangan
1.	S1	75-100%
2.	S2	50-<75%
3.	S3	25-<50%
4.	S4	<25%

Sumber : Yulianda (2007)

Keterangan :

S1 = Sangat Sesuai

S2 = Sesuai

S3 = Sesuai bersyarat

S4 = Tidak sesuai

2) Analisis Data Kepuasan Wisatawan

Deskripsi Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, untuk mengukur pendapat seseorang. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan. Jawaban dari setiap item kuesioner yang diberikan mempunyai nilai dari sangat positif menjadi sangat negatif, sebagai berikut:

Tabel 6. Skor Skala Pengukuran *Performance* (Kinerja)

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	Bobot
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Tabel 7. Skor Skala Pengukuran *Importance* (Kepentingan)

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	Bobot
Sangat Penting (SP)	5
Penting (P)	4
Cukup Penting (CP)	3
Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1

Analisis nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

Dalam menentukan nilai rata - rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terdapat dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan wisatawan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011: 241):

$$x = \frac{\sum X}{n} \quad y = \frac{\sum y}{n}$$

Keterangan :

x= Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

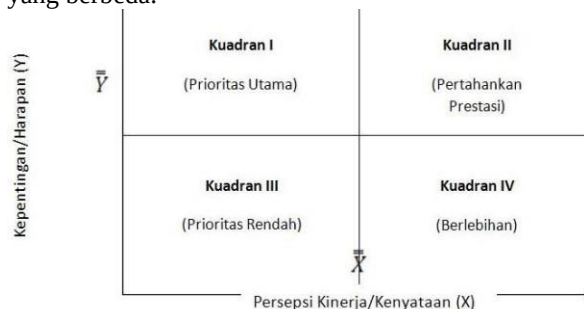
y= Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

Importance and Performance Analysis Methode (IPA)

Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar kuadran. Gambar kuadran merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah

untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan dan fasilitas yang berada di kuadran I, II, III, atau IV dalam kuadran. Berikut ini adalah gambar dari kuadran, dimana kuadran dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 2. Model Kuadran (Sumber: Freddy Rangkuti, 2008: 111)

Keterangan :

1. Kuadran I :

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus di tingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *gap performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran II :

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan dan faktor yang dianggap oleh wisatawan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel variabel yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata wisatawan.

3. Kuadran III :

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh wisatawan sangat kecil.

4. Kuadran IV:

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar pengelola wisata dapat menghemat biaya.

HASIL DAN PEM BAHASAN

Hasil

1) Analisis Indeks Kesesuaian Wisata Pantai

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian wisata pantai di Pantai Batu Berdaun didapatkan nilai IKW terendah di Stasiun 1 yaitu 94%, kemudian stasiun 2 dan 3 dengan nilai yang sama yaitu 96%, Hasil analisis kesesuaian wisata di Pantai Batu Berdaun disajikan dalam Tabel 8. dibawah ini.

Tabel 8. Hasil Analisis Indeks Kesesuaian Wisata

No	Parameter	Bobot	Stasiun 1			Stasiun 2			Stasiun 3		
			Hasil	Skor	Nilai	Hasil	Skor	Nilai	Hasil	Skor	Nilai
1	Kedalaman (m)	5	0,81	3	15	0,6	3	15	0,52	3	15
2	Tipe Pantai	5	Pantai Pasir Putih	3	15	Pantai Pasir Putih	3	15	Pantai Pasir Putih	3	15
3	Lebar Pantai (m)	5	24,03	3	15	15,92	3	15	19,05	3	15
4	Kecepatan Arus (m/s)	3	0,036	3	9	0,055	3	9	0,141	3	9
5	Kemiring-an (°)	3	17	2	6	15	2	6	12	2	6
6	Penutupan Lahan	3	Pohon Kelapa, Lahan Terbuka	3	9	Pohon Kelapa, Lahan Terbuka	3	9	Pohon Kelapa, Lahan Terbuka	3	9
7	Material Dasar Perairan	3	Pasir	3	9	Pasir	3	9	Pasir	3	9
8	Biota Berbahaya	1	Tidak Ada	3	3	Tidak Ada	3	3	Tidak Ada	3	3
9	Ketersedi-an Air Tawar (km)	1	0,037	3	3	0,026	3	3	0,060	3	3
10	Kecerahan (%)	1	45	1	1	76	3	3	80	3	3
Total IKW(%)			85			87			87		
Katagori			94			96			96		
			S1			S1			S1		

Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan

Hasil nilai rata- rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan di Pantai Batu Berdaun yaitu nilai tingkat kinerja lebih kecil dibandingkan dengan nilai tingkat kepentingan. Dimana nilai tingkat kinerja sebesar 3,67 sedangkan nilai tingkat kepentingan 4,78. Berikut ini tabel nilai rata - rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka.

Tabel 9. Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan

No	Indikator	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1.	Kebersihan di Pantai Batu Berdaun yang selalu terjaga (X1.1)	4,04	4,90
2.	Kualitas peralatan yang digunakan dalam setiap fasilitas mampu memberikan rasa nyaman, dan aman (X1.2)	3,95	4,78
3.	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (X2.1)	3,48	4,78
4.	Petugas mampu melayani wisatawan dengan baik (X2.2)	3,60	4,80
5.	Petugas tanggap dalam memberikan bantuan kepada wisatawan (X3.1)	3,41	4,78
6.	Petugas tanggap dalam merespon pertanyaan wisatawan (X3.2)	3,41	4,73
7.	Petugas mampu memberikan informasi yang tepat (spesifikasi fasilitas dan peraturan yang ada) (X4.1)	3,46	4,68
8.	Petugas menjamin tidak ada tindakan kriminal dalam berwisata (X4.2)	4,36	4,80
9.	Petugas melayani wisatawan dengan ketulusan (X5.1)	3,48	4,73
10.	Petugas melayani wisatawan dengan sikap sopan santun (X5.2)	3,51	4,80
Total		3,67	4,78

Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Fasilitas

Hasil nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan fasilitas di Pantai Batu Berdaun yaitu nilai tingkat kinerja (3,96) lebih kecil dibandingkan dengan nilai tingkat kepentingan (4,50).

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Fasilitas

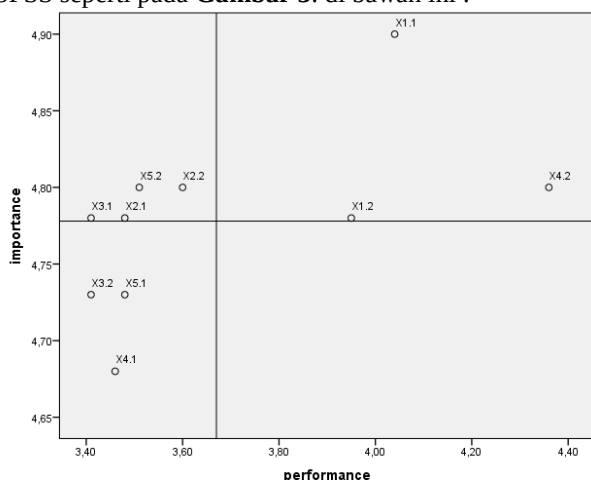
No	Indikator	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1.	Lokasi Pantai Batu Berdaun mudah di jangkau wisatawan (X6.1)	4,12	4,85
2.	Akses jalan menuju lokasi Pantai Batu Berdaun mudah dilewati (X6.2)	3,41	4,82
3.	Lahan parkir yang memadai (X7.1)	3,90	4,34
4.	Terdapat restoran yang memudahkan wisatawan mendapatkan makanan (X7.2)	4,26	4,56
5.	Ketersediaan toilet yang memadai (jumlah toilet, kebersihan, dan air lancar) (X8.1)	4,24	4,82
6.	Ketersediaan tong sampah yang memadai (X8.2)	4,00	4,43
7.	Perpaduan warna bangunan dan fasilitas yang memberikan rasa nyaman bagi wisatwan (X9.1)	3,92	4,26
8.	Ketersediaan penerangan yang memadai (X9.2)	3,90	4,26
9.	Tersedia anak panah penunjuk letak lokasi dan fasilitas seperti toilet dan restoran (X10.1)	3,90	4,29
10.	Tersedianya papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan (X10.2)	4,00	4,39
Total		3,96	4,50

Importance and Performance Analysis Methode (IPA)

Berikut ini adalah penempatan masing – masing indikator dalam kuadran IPA kualitas pelayanan dan fasilitias di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka.

1) .Kuadran IPA Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan didapatkan hasil data dengan menggunakan SPSS seperti pada **Gambar 3.** di bawah ini :



Gambar3. Kuadran IPA Kualitas Pelayanan

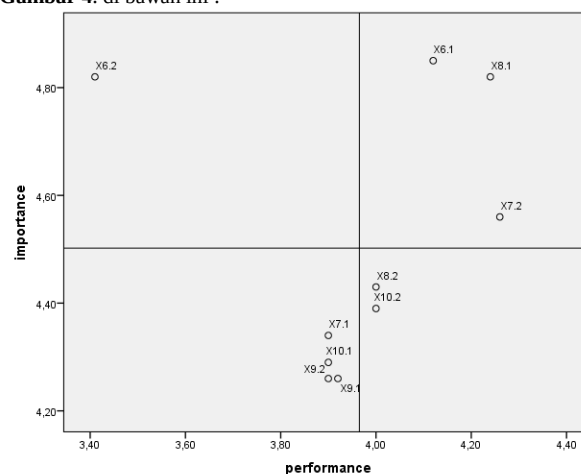
Deskripsi komponen kuadran IPA kualitas pelayanan pada wisatawan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Komponen kuadran IPA kualitas pelayanan

No	Indikator	Kuadran
1	Kebersihan di Pantai Batu Berdaun yang selalu terjaga (X1.1)	II
2	Kualitas peralatan yang digunakan dalam setiap fasilitas mampu memberikan rasa nyaman, dan aman (X1.2)	II
3	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (X2.1)	I
4	Petugas mampu melayani wisatawan dengan baik (X2.2)	I
5	Petugas tanggap dalam memberikan bantuan kepada wisatawan (X3.1)	I
6	Petugas tanggap dalam merespon pertanyaan wisatawan (X3.2)	III
7	Petugas mampu memberikan informasi yang tepat (spesifikasi fasilitas dan peraturan yang ada) (X4.1)	III
8	Petugas menjamin tidak ada tindakan kriminal dalam berwisata (X4.2)	II
9	Petugas melayani wisatawan dengan ketulusan (X5.1)	III
10	Petugas melayani wisatawan dengan sikap sopan santun (X5.2)	I

2) Kuadran IPA Fasilitas

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan didapatkan hasil data dengan menggunakan SPSS seperti pada **Gambar 4.** di bawah ini :



Gambar 4. Kuadran IPA Fasilitas

Deskripsi komponen kuadran IPA kualitas pelayanan pada wisatawan dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Komponen kuadran IPA Fasilitas

No	Indikator	Kuadran
1	Lokasi Pantai Batu Berdaun mudah di jangkau wisatawan (X6.1)	II
2	Akses jalan menuju lokasi Pantai Batu Berdaun mudah dilewati (X6.2)	I
3	Lahan parkir yang memadai (X7.1)	III
4	Terdapat restoran yang memudahkan wisatawan mendapatkan makanan (X7.2)	II
5	Ketersediaan toilet yang memadai (jumlah toilet, kebersihan, dan air lancar) (X8.1)	II
6	Ketersediaan tong sampah yang memadai (X8.2)	IV
7	Perpaduan warna bangunan dan fasilitas yang memberikan rasa nyaman bagi wisatawan (X9.1)	III
8	Ketersediaan penerangan yang memadai (X9.2)	III
9	Tersedia anak panah penunjuk letak lokasi dan fasilitas seperti toilet dan restoran (X10.1)	III
10	Tersedianya papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan (X10.2)	IV

Pembahasan

1) Analisis Kesesuaian Wisata Pantai

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dideskripsikan kondisi dan tempat titik pengambilan sampel. Pengambilan sampel pada stasiun 1 dari lokasi pantai dititikan pada sebelah Barat pantai, stasiun ini dideskripsikan daerah yang jarang terdapat aktivitas wisatawan ataupun aktivitas masyarakat setempat. Letak stasiun 2 dititikan sejajar dengan fasilitas yang ada di Pantai Batu Berdaun, stasiun ini merupakan titik yang paling banyak aktivitas wisatawan. Pengambilan sampel pada stasiun 3 dititikan dari lokasi pantai sebelah Timur, lokasi ini dideskripsikan daerah yang jarang terdapat aktivitas wisatawan namun dijadikan tempat dermaga bagi masyarakat setempat yang mata pencariannya sebagai nelayan. Pada saat penelitian dermaga tersebut tidak beroperasi karena hanya berlaku pada bulan tertentu. Berikut ini penjelasan hasil dari pengambilan data di Pantai Batu Berdaun :

a. Stasiun 1

Hasil dari pengukuran kedalaman yang telah dilakukan yaitu 0,81 m termasuk dalam golongan S1 yang artinya sangat sesuai. Daerah yang cocok untuk dijadikan wisata pantai biasanya jenis daerah yang tidak terlalu dalam dan landai. Kedalaman perairan merupakan salah satu dari beberapa faktor lainnya yang penting dalam menentukan kesesuaian kawasan wisata sebagai lokasi wisata karena erat kaitannya dengan wisata pantai yakni wisata rekreasi antara lain mandi dan berenang. Kedalaman kisaran terbaik adalah sekitar 150 cm karena mengingat kisaran tinggi rata-rata orang Indonesia (Mahmudin, 2015). Pada hasil penelitian tipe pantai stasiun 1 dikategorikan pantai berpasir putih. Berdasarkan matrik kesesuaian pantai maka stasiun ini masuk dalam kategori S1 yang artinya sangat sesuai. Menurut Widiatmaka (2007), wisata pantai akan sangat baik jika suatu pantai merupakan pantai yang berpasir atau dengan kata lain didominasi oleh substrat pasir, dibandingkan dengan pantai yang

berbatu atau pantai yang didominasi oleh substrat karang karena substrat yang kasar seperti karang dapat mengganggu kenyamanan wisatawan. Hasil data lebar pantai pada stasiun 1 yaitu 24,03 m tergolong dalam S1 atau sangat sesuai karena lebar pantai > 15 meter. Pengukuran lebar pantai dilakukan untuk mengetahui seberapa luas area yang dapat digunakan sebagai kegiatan wisata pantai. Kegiatan - kegiatan yang termasuk dalam rekreasi pantai adalah menikmati pemandangan, berjemur, berenang, dan olahraga pantai. Lebar pantai yang dikatakan ideal adalah lebih dari 15 meter sehingga dapat dikatakan cukup lebar untuk aktivitas wisata (Hutabarat *et al.*, 2009). Hasil data yang didapatkan nilai kecepatan arus pada stasiun 1 yaitu 0,036 m/s termasuk dalam golongan S1 atau sangat sesuai, kecepatan arus pada pantai ini tergolong dalam jenis kecepatan arus kategori lambat. Pada stasiun ini nilai kecepatan arus paling lambat dibandingkan dengan stasiun lainnya karena pada saat pengambilan data kondisi cuaca terik panas dan angin tidak terlalu kencang. Harahap (2008), menyatakan bahwa penggolongan kecepatan arus terdiri atas 4 kategori yaitu kategori arus lambat dengan kecepatan pada kisaran 0 – 0,25 m/s, kategori arus sedang dengan kecepatan pada kisaran 0,25 – 0,50 m/s, kategori arus cepat dengan kecepatan pada kisaran 0,5 – 1 m/s dan kategori arus sangat cepat dengan kecepatan di atas 1 m/s. Hasil pengukuran penelitian yang dilakukan pada kemiringan pantai stasiun 1 yaitu 17° termasuk golongan S2 atau sesuai. Menurut Yulianda (2007), menyatakan bahwa nilai kemiringan 10° - 25° termasuk landai. Stasiun ini memiliki kemiringan pantai yang lebih besar dari pada stasiun lainnya yang dipengaruhi oleh sedikitnya aktivitas di stasiun 1 dimana stasiun ini jarang terdapat aktivitas wisatawan dan belum dikelolah oleh pengelola wisata Pantai Batu Berdaun. Menurut Anonimous (2008) dalam Ladopura (2004), Kemiringan pantai dipengaruhi oleh terkikisnya pasir pantai akibat aktivitas manusia atau gelombang yang pasang. Hasil penelitian di Pantai Batu Berdaun merupakan lahan terbuka dan ditumbuhi pohon kelapa sehingga masuk kategori S1 (sangat sesuai). Faktor yang menyebabkan banyaknya tumbuh pohon kelapa dikarenakan jenis substrat pada pantai ini adalah berpasir. Tumbuhan pantai jika semakin banyak maka keadaan sekitar pantai akan semakin teduh dan semakin nyaman (Hutabarat *et al.*, 2009). Hasil penelitian kecerahan pada stasiun 1 yaitu 45 % termasuk katagori S3 atau sesuai bersyarat. Nilai kecerahan pada stasiun 1 sangat rendah dibandingkan stasiun 2 dan 3 dipengaruhi oleh adanya aktivitas perbaikan lokasi pantai pada daerah titik stasiun yang menyebabkan sedimen di dalam perairan terangkat dan mengurangi nilai kecerahan. Effendi (2003) menyatakan bahwa kekeruhan disebabkan oleh adanya bahan organik dan anorganik yang tersuspensi dan terlarut (misalnya lumpur). Kedalam perairan juga mempengaruhi tingkat kecerahan dimana stasiun 1 memiliki kedalaman yang paling besar dibandingkan dengan stasiun 2 dan 3. Menurut Armos (2003), Semakin dalam perairan, maka tingkat kecerahan semakin rendah. Hal ini

disebabkan karena cahaya matahari sulit tertembus pada dasar perairan. Sebaliknya semakin surut perairan, maka tingkat kecerahan semakin tinggi. Hasil pengamatan material dasar perairan pada stasiun ini termasuk katagori berpasir. Pantai berpasir merupakan katagori yang paling ideal untuk berwisata karena wisatawan dapat menikmati pemandangan dan bermain dengan santai (Rahmawati, 2009). Hasil pengukuran yang didapatkan jarak ketersediaan air tawar pada stasiun 1 yaitu 0,037 km tergolong sangat sesuai (S1) karena jarak air tawar <500 meter. Air tawar yang di manfaatkan di Pantai Batu Berdaun berupa sumur yang tergolong air yang sumber dari air tanah, dimana kondisi air tidak berasa dan berbau. Kondisi air tersebut sangat cocok untuk digunakan wisata sebagaimana menurut Permenkes RI No 416 Tahun 1990 mengenai persyaratan kualitas air pemandian umum. Jarak ketersediaan air tawar yang baik bagi kenyamanan wisatawan adalah kurang dari 500 meter karena ini merupakan jarak yang cukup dekat untuk ditempuh tanpa mesti naik kendaraan lagi (Hutabarat *et al*, 2009). Pada Stasiun 1 tidak terdapat biota berbahaya di perairan pantainya sehingga dapat dikategorikan kedalam matriks IKW sangat sesuai (S1).

b. Stasiun 2

Hasil dari pengukuran kedalaman yang telah dilakukan yaitu 0,6 m termasuk dalam golongan S1 yang artinya sangat sesuai. Kedalaman air yang aman bagi aktivitas berenang dan bermain adalah yang tidak terlalu dalam dan tidak berbahaya (Hutabarat *et al.*, 2009). Pada hasil penelitian tipe pantai stasiun 2 dikategorikan pantai berpasir putih. Berdasarkan matrik kesesuaian pantai maka stasiun ini masuk dalam kategori S1 yang artinya sangat sesuai. Menurut Widiatmaka (2007), wisata pantai akan sangat baik jika suatu pantai merupakan pantai yang berpasir atau dengan kata lain didominasi oleh substrat pasir, dibandingkan dengan pantai yang berbatu atau pantai yang didominasi oleh substrat karang karena substrat yang kasar seperti karang dapat mengganggu kenyamanan wisatawan. Hasil data lebar pantai pada stasiun 2 yaitu 15,92 m tergolong dalam S1 atau sangat sesuai karena lebar pantai > 15 meter. Lebar pantai yang dikatakan ideal adalah lebih dari 15 meter sehingga dapat dikatakan cukup lebar untuk aktivitas wisata (Hutabarat *et al.*, 2009). Hasil data yang didapatkan nilai kecepatan arus pada stasiun 2 yaitu 0,055 m/s termasuk dalam golongan S1 atau sangat sesuai, kecepatan arus pada pantai ini tergolong dalam jenis kecepatan arus kategori lambat. Menurut Purbani (1999) dalam Bahar *et.al* (2006), kecepatan arus yang aman untuk kegiatan berenang yaitu < 0,4 m/s. Hasil pengukuran penelitian yang dilakukan pada kemiringan pantai stasiun 2 yaitu 15 termasuk golongan S2 atau sesuai. Menurut Yulianda (2007), menyatakan bahwa nilai kemiringan 10° - 25° termasuk landai. Anonymous (2008) dalam Ladopura (2004), Kemiringan pantai dipengaruhi oleh terkikisnya pasir pantai akibat aktivitas manusia atau gelombang yang pasang. Profil pantai secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal yaitu dinamika kondisi oseanografi perairan pantai,

aktivitas geologi kawasan pantai misalnya terjadi longsor di kawasan pesisir serta kondisi topografi massa daratan dan perairan. Hasil penelitian di Pantai Batu Berdaun pada stasiun 2 merupakan lahan terbuka dan ditumbuhi pohon kelapa sehingga masuk kategori S1 (sangat sesuai). Stasiun ini lebih dominan lahan terbuka karena sudah banyak perubahan lahan yang dijadikan fasilitas untuk wisatawan. Hutabarat *et al.*, (2009) menyatakan bahwa semakin banyak jenis tumbuhan pantai maka dapat membuat pemandangan dan kenyamanan bagi wisatawan yang melakukan kegiatan wisata. Hasil penelitian kecerahan pada stasiun 2 yaitu 76 % termasuk katagori S1 atau sangat sesuai. Menurut Armos (2003), Semakin dalam perairan, maka tingkat kecerahan semakin rendah. Hal ini disebabkan karena cahaya matahari sulit tertembus pada dasar perairan. Sebaliknya semakin surut perairan, maka tingkat kecerahan semakin tinggi. Hasil pengamatan material dasar perairan di stasiun 2 termasuk pantai berpasir. Hasil pengukuran yang didapatkan jarak ketersediaan air tawar pada stasiun 2 yaitu 0,026 km tergolong sangat sesuai (S1) karena jarak air tawar <500 meter. Air tawar yang di manfaatkan di Pantai Batu Berdaun berupa sumur yang tergolong air yang sumber dari air tanah, dimana kondisi air tidak berasa dan berbau. Kondisi air tersebut sangat cocok untuk digunakan wisata sebagaimana menurut Permenkes RI No 416 Tahun 1990 mengenai persyaratan kualitas air pemandian umum. Jarak ketersediaan air tawar yang baik bagi kenyamanan wisatawan adalah kurang dari 500 meter karena ini merupakan jarak yang cukup dekat untuk ditempuh tanpa mesti naik kendaraan lagi (Hutabarat *et al*, 2009). Biota berbahaya pada stasiun ini terdapat ubur – ubur, namun biota ini tidak terlalu berpengaruh terhadap wisatawan karena jumlahnya hanya beberapa dan ditemukan lumayan jauh dari aktivitas berenang wisatawan. Sehingga stasiun 2 masih dikategorikan sangat sesuai (S1).

c. Stasiun 3

Hasil dari pengukuran kedalaman yang telah dilakukan yaitu 0,52 m termasuk dalam golongan S1 yang artinya sangat sesuai. Kedalaman air yang aman bagi aktivitas berenang dan bermain adalah yang tidak terlalu dalam dan tidak berbahaya (Hutabarat *et al.*, 2009). Pada hasil penelitian tipe pantai stasiun 3 dikategorikan pantai berpasir putih. Berdasarkan kesesuaian pantai maka stasiun ini masuk dalam kategori S1 yang artinya sangat sesuai. Menurut Widiatmaka (2007), wisata pantai akan sangat baik jika suatu pantai merupakan pantai yang berpasir atau dengan kata lain didominasi oleh substrat pasir, dibandingkan dengan pantai yang berbatu atau pantai yang didominasi oleh substrat karang karena substrat yang kasar seperti karang dapat mengganggu kenyamanan wisatawan. Hasil data lebar pantai pada stasiun 3 yaitu 19,05 m tergolong dalam S1 atau sangat sesuai karena lebar pantai > 15 meter. Lebar pantai sangat mempengaruhi kegiatan atau aktivitas yang dilakukan wisatawan, semakin lebar pantai maka semakin baik untuk aktivitas wisatawan dan sebaliknya. Lebar pantai yang dikatakan ideal adalah lebih dari 15 meter sehingga dapat dikatakan cukup

lebar untuk aktivitas wisata (Hutabarat *et al.*, 2009). Hasil data yang didapatkan nilai kecepatan arus pada stasiun 3 yaitu 0,141 m/s termasuk dalam golongan S1 atau sangat sesuai, kecepatan arus pada pantai ini tergolong dalam jenis kecepatan arus kategori lambat. Namun, pada stasiun ini nilai kecepatan arus paling besar dibandingkan stasiun lainnya karena pada saat pengambilan data cuaca gerimis dan angin cukup kencang. Menurut Purbani (1999) dalam Bahar *et.al* (2006), kecepatan arus yang aman untuk kegiatan berenang yaitu $< 0,4$ m/s. Hasil pengukuran penelitian yang dilakukan pada kemiringan pantai stasiun 2 yaitu 12° termasuk golongan S2 atau sesuai. Menurut Yulianda (2007), menyatakan bahwa nilai kemiringan $10^\circ - 25^\circ$ termasuk landai. Anonymous (2008) dalam Ladopura (2004), Kemiringan pantai dipengaruhi oleh terkikisnya pasir pantai akibat aktivitas manusia atau gelombang yang pasang. Profil pantai secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal yaitu dinamika kondisi oseanografi perairan pantai, aktivitas geologi kawasan pantai misalnya terjadi longsoran di kawasan pesisir serta kondisi topografi massa daratan dan perairan. Hasil penelitian di Pantai Batu Berdaun pada stasiun 3 merupakan lahan terbuka dan ditumbuhi pohon kelapa sehingga masuk kategori S1 (sangat sesuai). Hutabarat *et al.*, (2009) menyatakan bahwa semakin banyak jenis tumbuhan pantai maka dapat membuat pemandangan dan kenyamanan bagi wisatawan yang melakukan kegiatan wisata. Hasil penelitian kecerahan pada stasiun 3 yaitu 80 % termasuk katagori S1 atau sangat sesuai. Pada stasiun ini nilai kecerahan paling tinggi karena dipengaruhi oleh kedalam air yang lebih surut dibandingkan stasiun 1 dan 2. Menurut Armos (2003), Semakin dalam perairan, maka tingkat kecerahan semakin rendah. Hal ini disebabkan karena cahaya matahari sulit tertembus pada dasar perairan. Sebaliknya semakin surut perairan, maka tingkat kecerahan semakin tinggi. Hasil pengamatan material dasar perairan pada stasiun 3 termasuk katagori pantai berpasir sehingga masuk ke dalam kriteria S1 (sangat sesuai). Hasil pengukuran yang didapatkan jarak ketersediaan air tawar pada stasiun 3 yaitu 0,060 km tergolong sangat sesuai (S1) karena jarak air tawar < 500 meter. Air tawar yang di dimanfaatkan di Pantai Batu Berdaun berupa sumur yang tergolong air yang sumber dari air tanah, dimana kondisi air tidak berasa dan berbau. Kondisi air tersebut sangat cocok untuk digunakan wisata sebagaimana menurut Permenkes RI No 416 Tahun 1990 mengenai persyaratan kualitas air pemandian umum. Jarak ketersediaan air tawar yang baik bagi kenyamanan wisatawan adalah kurang dari 500 meter karena ini merupakan jarak yang cukup dekat untuk ditempuh tanpa mesti naik kendaraan lagi (Hutabarat *et al.*, 2009). Stasiun 3 tidak ditemukan biota berbahaya sehingga dikategorikan sangat sesuai (S1). Biota berbahaya merupakan salah satu parameter yang sangat penting dalam wisata baik wisata rekreasi maupun berenang. Semakin sedikit biota berbaya yang ditemukan maka lokasi wisata tersebut akan semakin baik.

2) Indeks Kesesuaian Wisata Pantai

Analisis indeks kesesuaian wisata pantai di Pantai Batu Badaun pada stasiun 1 didapatkan hasil 94%, stasiun 2 dan stasiun 3 dengan nilai 96 %. Semua stasiun termasuk kategori sangat sesuai (S1). Rendahnya nilai IKW pada stasiun 1 disebabkan oleh tingkat kecerahan sehingga mengalami penurunan nilai IKW meskipun masih dikategorikan S1. Hampir semua parameter yang didapatkan di Pantai Batu Berdaun termasuk parameter sangat sesuai. Parameter yang perlu ditingkatkan nilai IKW di pantai Batu Berdaun yaitu, parameter kecerahan dan parameter kemiringan pantai. Salah satu upaya yang harus diterapkan oleh pihak wisata untuk parameter kecerahan yaitu mengurangi aktivitas yang menyebabkan perairan pantai menjadi keruh seperti aktivitas penggalian air pantai. Pada parameter kemiringan pantai perlunya pemerataan lahan pantai lebih lanjut agar wisatawan merasa nyaman ketika beraktivitas.

Lahan wisata yang baik digunakan untuk kegiatan wisata adalah lahan yang parameternya saling mendukung satu sama lainnya. Analisis kesesuaian lahan digunakan untuk mengetahui kesesuaian kawasan guna menjadi dasar mengetahui kemampuan wilayah dalam mendukung kegiatan yang dapat dilakukan pada kawasan tersebut bagi pengembangan wisata (Pragawati, 2009). Nilai indeks kesesuaian wisata pantai diperlukan sebagai kesesuaian wilayah pantai untuk kegiatan wisata berdasarkan faktor yang mempunyai nilai penting terhadap pengelolaannya. Kesesuaian kawasan dilihat dari tingkat persentase kesesuaian yang diperoleh penjumlahan nilai dari seluruh parameter (Yulianda, 2007).

3) Analisis Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Hasil dari nilai rata – rata tingkat kinerja dan kepentingan kualitas pelayanan dan fasilitas di Pantai Batu Berdaun yaitu, kualitas pelayanan tingkat kinerja sebesar 3,67 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,78 sedangkan untuk fasilitas tingkat kinerja sebesar 3,96 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,50. Berdasarkan Tabel 9 dan Tabel 10. Nilai rata – rata tingkat kinerja dan kepentingan kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dasar untuk melihat faktor – faktor pelayanan apa saja yang menurut wisatawan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka serta faktor – faktor pelayanan yang menurut wisatawan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan wisatawan, dimana nilai rata – rata tingkat kinerja lebih kecil daripada nilai rata – rata tingkat kepentingan. Menurut Haryono (1998), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu pelayanan . kepuasan merupakan suatu fungsi dari kinerja dan harapan jika kinerja dibawah harapan maka wisatawan tidak puas sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka wisatawan sangat puas.

4) Importance and Performance Analysis Methode (IPA)

Berdasarkan hasil dari kuadran IPA kualitas pelayanan dan fasilitas didapatkan pembagian kelompok dalam masing – masing kuadran yaitu :

Kuadran IPA Kualitas Pelayanan

Dari hasil kuadran IPA kualitas pelayanan di dapatkan pembagian 4 kelompok kuadran yaitu menurut Freddy (2008), kuadran 1 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor penting oleh wisatawan tetapi pada kenyataannya faktor – faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah petugas mampu berkomunikasi dengan baik (X2.1), petugas mampu melayani wisatawan dengan baik (X2.2), Petugas tanggap dalam memberikan bantuan kepada wisatawan (X3.1), Petugas melayani wisatawan dengan sikap sopan santun (X5.2). keempat indikator ini diketahui bahwa sebagian wisatawan merasa kurang puas karena belum sesuai dengan harapan mereka, sesuai dengan nilai kinerja yang lebih kecil dari nilai kepentingan. Maka pelayanan komunikasi yang baik, ketanggapan memberikan bantuan, dan sikap sopan kepada wisatawan perlu ditingkatkan lagi. Faktor – faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi wisatawan sehingga pihak pengelola harus mengupayakan sumberdaya khususnya sumberdaya manusia untuk meningkatkan kinerja. Faktor – faktor pada kuadran ini merupakan prioritas yang perlu ditingkatkan agar minat kunjung wisatawan untuk datang berkunjung dapat terus meningkat. Menurut Freddy (2008), kuadran 2 merupakan wilayah yang membuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh wisatawan dan faktor yang dianggap wisatawan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah Kebersihan di Pantai Batu Berdaun yang selalu terjaga (X1.1), Kualitas peralatan yang digunakan dalam setiap fasilitas mampu memberikan rasa nyaman, dan aman (X1.2), dan Petugas menjamin tidak ada tindakan kriminal dalam berwisata (X4.2). Pada indikator ini tingkat kepuasan wisatawan relatif tinggi dimana kebersihan Pantai Batu Berdaun, kualitas peralatan dan jaminan tidak ada tindakan kriminal sudah dirasakan puas. Namun sebagian wisatawan belum sesuai harapan karena dilihat dari nilai kinerja lebih kecil dari nilai kepentingan. Faktor – faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan wisatawan. Pihak pengelola Pantai Batu Berdaun berkewajiban mempertahankan dan meningkatkan prestasi yang telah dicapai karena menjadi jasa layanan unggul dimata wisatawan. Menurut Freddy (2008), kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang termasuk dalam indikator ini adalah petugas tanggap dalam merespon pertanyaan wisatawan (X3.2), petugas mampu memberikan informasi yang tepat (spesifikasi fasilitas dan peraturan yang ada) (X4.1), dan petugas melayani wisatawan dengan ketulusan (X5.1). Pada indikator ini

dianggap kurang penting oleh wisatawan dan dijadikan prioritas rendah namun telah dilakukan dengan baik oleh petugas di Pantai Batu Berdaun. Menurut Freddy (2008), Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan dirasakan terlalu berlebihan. Pada kuadran ini tidak ada indikator yang masuk kedalam kuadran 4.

.Kuadran IPA Fasilitas

Dari hasil kuadran IPA fasilitas di dapatkan pembagian 4 kelompok kuadran yaitu Menurut Freddy (2008), kuadran 1 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor penting oleh wisatawan tetapi pada kenyataannya faktor – faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah akses jalan menuju lokasi Pantai Batu Berdaun mudah dilewati (X6.2). Pada indikator ini dianggap penting oleh wisatawan dimana akses jalan menuju Pantai Batu Berdaun masih terdapat hambatan yaitu jalan berlobang dan tidak rata, pihak pengelola harus mengupaya perbaikan akses jalan untuk memberikan rasa nyaman pada wisatawan. Menurut Freddy (2008), Kuadran 2 merupakan wilayah membuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh wisatawan dan faktor yang dianggap oleh wisatawan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah lokasi Pantai Batu Berdaun mudah di jangkau wisatawan (X6.1), terdapat restoran yang memudahkan wisatawan mendapatkan makanan (X7.2) dan ketersediaan toilet yang memadai (jumlah toilet, kebersihan, dan air lancar) (X8.1). Pada indikator ini dianggap sudah sesuai dengan keinginan wisatawan dimana lokasi pantai yang dekat dengan permukiman masyarakat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama, adanya restoran di Pantai Batu Berdaun sehingga memudahkan wisatawan mendapatkan makanan dan ketersediaan toilet yang memadai. Faktor – faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan wisatawan. Pihak pengelola Pantai Batu Berdaun berkewajiban mempertahankan dan meningkatkan prestasi yang telah dicapai karena menjadi jasa layanan unggul dimata wisatawan. Menurut Freddy (2008), Kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang termasuk dalam indikator ini adalah lahan parkir yang memadai (X7.1), perpaduan warna bangunan dan fasilitas yang memberikan rasa nyaman bagi wisatawan (X9.1), ketersediaan penerangan yang memadai (X9.2) dan tersedia anak panah penunjuk letak lokasi dan fasilitas seperti toilet dan restoran (X10.1). Pada indikator ini merupakan prioritas rendah karena dianggap kurang penting namun sudah di laksanakan dengan baik oleh petugas di Pantai Batu Berdaun. Lahan parkir yang memadai, perpaduan warna bangunan, ketersediaan penerang dan tersedia anak panah untuk penunjuk lokasi yang ada di pantai. Menurut Freddy (2008), Kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan dirasakan terlalu

berlebihan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah ketersediaan tong sampah yang memadai (X8.2) dan tersedianya papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan (X10.2). Sesuai dengan hasil lapangan terdapat tong sampah disetiap sudut pantai dan poster – poster, hal ini bisa jadi dapat mengganggu keindahan pantai jika poster yang dibuat terlalu besar dan tong sampah yang disediakan tidak sesuai penempatannya sehingga membuat aktifitas wisatawan terganggu. Faktor – faktor yang terletak pada kuadran ini di anggap sudah sangat memuaskan namun cenderung berlebihan sehingga pihak pengelola cukup dengan mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Analisis kesesuaian wisata pada pantai di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka ditinjau dari aspek biogeofisik didapatkan nilai IKW (Indeks Kesesuaian Wisata) pada stasiun 1 sebesar 94%, stasiun 2 dan stasiun 3 sebesar 96% . Analisis yang dilakukan menunjukkan stasiun termasuk dalam kategori sangat sesuai (S1).
2. Pemetan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) dimensi kualitas pelayanan dan fasilitas perlu ditingkatkan kembali pada bagian kinerja. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya indikator kualitas pelayanan dan fasilitas di Pantai Batu Berdaun yang belum memuaskan wisatawan.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam Saran dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan kepada pemerintah maupun pihak pengelola wisata lainnya yang akan melakukan pengembangan agar memperhatikan potensi aspek biogeofisik yang ada sehingga tidak merusak potensi yang dapat menyebabkan nilai IKW menurun.
2. Pihak pengelola objek wisata Pantai Batu Berdaun 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak seperti pihak pengelola Pantai Batu Berdaun, serta Program studi Manajemen Sumberdaya Perairan yang telah memberikan berbagai jenis bantuan dalam menunjang kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, H. 2003. *Telaah Kualitas Air Bagi Pengelolaan Sumber Daya dan Lingkungan Perairan*. Yogyakarta. Kanisus.
- Freddy, R. 2008. *The Power Brands*, Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap E, N Aziza, AN Affandi. 2014. Menentukan Tekstur Tanah dengan Metode Perasaan Di Lahan Politani. *Jurnal Nasional Ecopedon JNEP* 2(2) 13-15.
- Hutabarat AA, F. Yulianda, A. Fahrudin, S. Hartati, Kusharjani. 2009. *Pengelolaan Pesisir dan Laut Secara Terpadu*. PUSDIKLAT KEHUTANAN DEPARTEMEN KEHUTANAN RI SECERAM – KOREA INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY. Bogor.
- Mahmudin. 2015. *Kajian Kesesuaian Wisata Pantai (Mandi dan Renang) Berdasarkan Biogeofisik Di Pulau Kandapute Kecamatan Bahodopi Kabupaten Morowali*. [Skripsi]. Jurusan Ilmu Kelautan. Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Purbani, D. 1999. *Aplikasi Geografi Fisik Indonesia – Kawasan Wisata Pesisir di Pulau Lombok*. Pasca Sarjana Ilmu Geografi UI. Jakarta
- Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPADA) Kabupaten Bangka Tahun 2008-2017. RTRW Kabupaten Bangka Tahun 2010-2030.
- Setyobudiandi I, Sulistiono, F Yulianda, C Kusmana, S Hariyadi, A Damar, A Sembiring, Bahtiar. 2009. *Sampling dan analisis Data Perikanan dan Kelautan Terapan Metode Pengambilan Contoh Di Wilayah Pesisir dan Laut*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Undang-undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatawan.
- Widiatmaka, S. 2007. *Evaluasi Kesesuaian Lahan dan Perencanaan Tata Guna Lahan*.

Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Yulianda, F. 2007. *Ekowisata Bahari Sebagai Alternatif Pemanfaatan Sumberdaya Pesisir Berbasis Konservasi*. Makalah. Departemen