

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keindahan alam yang terdapat pada wilayah merupakan aset yang menjadi yang dimiliki yang dapat dikembangkan oleh suatu wilayah menjadi suatu destinasi wisata sehingga dapat dimanfaatkan untuk memajukan perekonomian (Wiseza, 2017). Fenomena yang sering terjadi saat ini banyak tempat-tempat yang berpotensi sebagai destinasi wisata, tetapi tidak dikelola dengan baik. Sarana dan prasarana yang tidak mendukung. Menciptakan rasa aman dan menertibkan wilayah yang berpotensi dijadikan sebagai destinasi wisata memerlukan evaluasi terhadap para pengelola destinasi wisata di setiap destinasi wisata yang memperhatikan aspek sosial dan ekologi menyesuaikan dengan keadaan wilayah (Mahadiansar & Asparyana, 2020).

Kawasan Wisata Teluk Penyu terletak di tepi Samudera Hindia yang dibatasi oleh Pulau Nusakambangan dan disertai peninggalan sejarah yang merupakan bekas markas tentara Hindia Belanda, menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan (Azahro, 2019). Teluk Penyu memberikan pendapatan daerah tertinggi di daerah Cilacap dibanding dengan destinasi wisata lainnya, tetapi faktanya saat ini Kawasan Wisata Teluk Penyu dapat dikatakan kurang layak sebagai destinasi wisata (Pramila, 2017). Kawasan wisata dianggap layak apabila memenuhi kebutuhan yang diinginkan wisatawan seperti ketersediaan fasilitas dan sarana yang menciptakan rasa nyaman saat berwisata (Amrulloh & Mawardi, 2018). Pada saat berwisata pastinya wisatawan ingin dilayani dan mendapat kemudahan akses akomodasi yang layak dengan apa yang diinginkan oleh wisatawan (Anggayana & Sari, 2017).


Kawasan Wisata Teluk Penyu sangat berpotensi dijadikan destinasi wisata unggulan di kabupaten Cilacap, kurangnya perhatian dari pemerintah daerah dan TNI selaku pemilik wilayah tersebut menjadikan kawasan ini tidak terurus. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, terdapat beberapa wisatawan ataupun warga lokal yang mengeluhkan keadaan Kawasan Wisata Teluk Penyu yang mengeluhkan mengenai harga tiket yang tidak menentu, hal tersebut terjadi karena adanya oknum-oknum ilegal

yang memasang tarif yang berbeda-beda pada setiap wisatawan yang datang ke Kawasan Wisata Pantai Teluk Peny. Fasilitas sarana dan prasarananya tidak terpelihara dan dengan keadaan tepi pantai yang penuh dengan sampah yang berserakan menyulitkan wisatawan untuk menikmati keindahan kawasan wisata pantai Teluk Peny (Pramila, 2017). Gambar 1.1 merupakan gambar keadaan Kawasan Wisata Teluk Peny.



Gambar 1.1 Keadaan Tepi Pantai Teluk Peny
Sumber: Dokumen pribadi

Beberapa ulasan yang dikutip dari situs aplikasi pariwisata *Trip Advisor*, berupa keluhan dari para wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Teluk Peny. Gambar 1.2 merupakan ulasan wisatawan yang telah mengunjungi Pantai Teluk Peny.

 **HannyRH**
Jakarta, Indonesia

●●●○○ Diulas pada 18 Februari 2016

Panorama Indah tetapi Pantai Kotor

Salah satu pantai berpasir hitam yang dekat dengan kota Cilacap dengan panorama indah lepas pantai saat tenggelamnya matahari. Beberapa kapal terlihat berlayar, anak-anak sering bermain sepakbola pantai dan beberapa orang duduk-duduk menikmati senja dengan menikmati minuman kelapa muda. Namun sayangnya, pantai kotor dengan sampah plastik sisa pengunjung makan/minum.

 **stationbuddy**
Jakarta, Indonesia

●●●○○ Diulas pada 5 Agustus 2020
via perangkat selular

Pantainya kurang bersih

Pantai teluk peny salah satu tempat rekreasi paling terkenal di Cilacap

Namun fasilitas pantainya kurang bisa dinikmati secara penuh

 **WahyusFamily**

●●●○○ Diulas pada 26 Agustus 2015

Butuh pengelolaan yang lebih baik lagi

sebenarnya pantai teluk peny bisa menjadi obyek wisata yang menarik dan mendatangkan banyak wisatawan, namun karena di kelola kurang baik, menjadikannya hanya obyek wisata lokal yang kalah jika dibandingkan wisata pantai disekitarnya seperti pantai pangandaran dll.

Gambar 1.2 Ulasan dari Wisatawan Teluk Peny
Sumber: Ulasan Trip Advisor

Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan terhadap pengelolaan kawasan wisata Pantai Teluk Penyu, sehingga mampu meningkatkan minat kunjungan bagi para wisatawan. Sejatinya apabila suatu destinasi wisata yang berpotensi kemudian, dikelola dengan baik dengan sistem yang tepat maka mampu meningkatkan kesejahteraan para pelaku industri dan ekonomi yang ada di Kabupaten Cilacap (Rusyidi & Fedryansah, 2018).

Selain peran PEMDA dan TNI selaku pengelola Kawasan Wisata Teluk Penyu peran penduduk terhadap destinasi pariwisata memiliki pengaruh penting terhadap pembangunan, tetapi untuk mengimplementasikan gagasan tersebut sangat sulit, karena kapasitas pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap upaya pengembangan wilayah yang berpotensi sebagai destinasi wisata (Nawang Sari dkk., 2018). Masyarakat lokal memiliki keterbatasan pengetahuan pembangunan dan pengembangan potensi yang dimiliki di suatu wilayah (Djafar & Faisal, 2019). Kurangnya komunikasi yang baik antara pihak-pihak yang mengelola wilayah yang berpotensi sebagai destinasi wisata (Kristiana dkk., 2019). Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan yang tepat untuk meningkatkan potensi di suatu wilayah yang berpotensi sebagai destinasi wisata.

Berbagai macam metode yang bisa digunakan untuk analisis persepsi pengunjung untuk upaya perbaikan yang harus dilakukan salah satunya adalah metode Kano. Penggunaan model Kano memberikan pemahaman yang realistis dalam analisa proses persepsi pengunjung mampu mengidentifikasi baik buruknya suatu jasa dan pelayanan yang diberikan pada pengunjung, sumbu vertikal dalam metode Kano menggambarkan derajat kepuasan pelanggan dalam suatu layanan sedangkan sumbu *horizontal* menggambarkan seberapa baik jasa yang memenuhi harapan pelanggan (Mustakim & Anggraeni, 2016). Penggunaan model Kano juga mampu memahami apa saja persyaratan yang dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, yang diklasifikasikan dalam tipe-tipe yang jelas, sehingga adanya klasifikasi Kano memuat atribut yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan mampu membantu

pengelola jasa atau layanan untuk fokus pada usaha pemenuhan kebutuhan konsumen dan mengurangi rasa ketidakpuasan konsumen (Sari, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengunjung Kawasan Wisata Pantai Teluk Penyus terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan minat pengunjung untuk datang ke kawasan wisata Pantai Teluk Penyus dengan menggunakan metode Kano.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas pada penelitian ini, yaitu:

1. Atribut apa yang seharusnya diprioritaskan dalam upaya perbaikan oleh pihak pengelola Kawasan Wisata Teluk Penyus berdasarkan keinginan pengunjung?
2. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan layanan pada Kawasan Wisata Teluk Penyus?
3. Bagaimana usulan perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan di kawasan Teluk Penyus?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan pada penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui Atribut yang seharusnya diprioritaskan dalam upaya perbaikan fasilitas dan pelayanan wisatawan di Kawasan Wisata Teluk Penyus.
2. Mengetahui persepsi pengunjung yang datang di Kawasan Wisata Teluk Penyus.
3. Mengetahui usulan perbaikan dan pengembangan berdasarkan keinginan

1.4. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini yaitu:

1. Melakukan penelitian dengan menggunakan variabel *Attraction tourism*.
2. Melakukan pengukuran kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Teluk Penyus.
3. Melakukan pengukuran atribut yang diprioritaskan dalam perbaikan fasilitas dan pelayanan wisatawan di Kawasan Wisata Teluk Penyus

1.5. Manfaat

1.5.1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa adalah menambah pengetahuan mengenai penentuan skala prioritas perbaikan yang harus dilakukan dalam upaya peningkatan minat kunjungan pariwisata. Mahasiswa mampu menentukan variabel persepsi pengunjung menyesuaikan ruang lingkup subjek yang akan diteliti.

1.5.2. Bagi Pihak Pengelola Teluk Penyu

Manfaat penelitian bagi pengelola Teluk Penyu adalah mampu mengetahui kepuasan pengunjung di kawasan Teluk Penyu. Hasil Penelitian ini mampu dijadikan acuan pengembangan dalam pengelolaan terhadap sarana dan prasarana Kawasan Wisata Teluk Penyu.

1.5.3. Bagi Peneliti Lain

Mampu dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan terhadap kawasan pariwisata.