

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DALAM MELAKUKAN AKTIFITAS WISATA DI PANTAI PANGANDARAN

Ade Mutia Rahma

*Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
Universitas Pendidikan Indonesia.*

**E-mail: ademutia@yahoo.co.id*

ABSTRAK

Aktivitas wisata merupakan segala kegiatan wisata yang dilakukan didalam maupun diluar suatu daya tarik wisata yang muncul dari kebutuhan wisatawan yang didukung dari potensi destinasi wisata. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata di Pantai Pangandaran. Metode penelitian yang kami lakukan adalah metode kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung. Hasil dari penelitian ini adalah kami menemukan bahwa kepuasan wisatawan yang ada di Pantai Barat Pangandaran sudah dirasa cukup dikarenakan keberadaan fasilitas dan keamanan yang memadai. Ada beberapa aspek fasilitas dan keamanan yang harus diperbaiki oleh pemerintah agar kepuasan wisatawan dalam menikmati aktivitas di pantai tidak terganggu.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, Aktifitas Wisata

TOURIST SATISFACTION ANALYSIS TOWARDS ACTIVITIES IN PANGANDARAN COASTAL AREA

ABSTRACT

Tourism activity is all tourism activities conducted within and outside a tourist attraction that arises from the needs of tourists who are supported from the potential tourist destinations. This article aims to analyze the satisfaction of tourists in doing tourism activities in Pangandaran Beach. Our research method is qualitative method by observation, interview and spread questioner to visitor. The result of this research is we found that the satisfaction of tourists in West Coast Pangandaran already considered enough due to the existence of facilities and adequate security. There are several aspects of facilities and security that must be repaired by the government to satisfy the tourists in enjoying the activity on the beach is not disturbed.

Keywords: *Tourist Satisfaction Analysis, Guest Activity*

PENDAHULUAN

Berlibur menikmati keindahan alam menjadi salah satu tujuan wisatawan dalam melakukan suatu perjalanan wisata. Destinasi wisata yang dipilih harus sesuai dengan kebutuhan dan memiliki karakteristik tersendiri yang menjadikan

destinasi wisata tersebut unggul. Diantaranya mempunyai aktivitas wisata yang berbeda dibanding destinasi lain.

Aktivitas wisata yang dimiliki merupakan hasil cipta seseorang maupun suatu organisasi yang memegang peran di bidang pariwisata di kawasan tersebut.

Aktivitas wisata juga dapat muncul dari kebutuhan wisatawan yang didukung dari potensi destinasi wisata. Salah satu tolak ukur dari keberhasilan aktivitas wisata yang diciptakan yaitu melalui kepuasan wisatawan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran kinerja organisasi non finansial yang mempunyai kontribusi sangat signifikan terhadap keberhasilan tujuan organisasi bisnis. Terdapat berbagai definisi konseptual kepuasan pelanggan yang digunakan para peneliti sebelumnya. Menurut Giese dan Cote (2000) dalam penelitiannya telah mengidentifikasi berbagai definisi konseptual dari literatur dan dari para peneliti sebelumnya tentang kepuasan pelanggan. Berdasarkan beberapa definisi konseptual tersebut, Giese, dkk menyimpulkan tiga komponen utama dalam definisi kepuasan pelanggan yaitu pertama kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional dan kognitif; kedua tanggapan lebih difokuskan pada ekspektasi, produk, konsumsi dan pengalaman; ketiga tanggapan terjadi setelah konsumsi, setelah pemilihan dan didasarkan pada akumulasi pengalaman.

Pantai barat Pangandaran merupakan destinasi unggul yang dimiliki Pangandaran saat ini, walaupun Pangandaran memiliki banyak sekali daya tarik wisata yang ditawarkan tetapi pantai barat ini tidak pernah sepi dari wisatawan.

Berdasarkan latar belakang ini kami “Menganalisis kepuasan wisatawan dalam melakukan aktivitas wisata di pantai barat Pangandaran”.

METODE PENELITIAN

Pantai Pangandaran merupakan sebuah objek wisata andalan Kabupaten Pangandaran (pemekaran dari Kabupaten Ciamis) yang terletak di sebelah tenggara Jawa Barat, tepatnya di Desa Pangandaran, Kecamatan Pangandaran, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat. Pantai Pangandaran terbagi menjadi pantai timur

dan pantai barat. Kami meneliti pantai barat Pangandaran karena objek wisata yang merupakan primadona pantai di Jawa Barat ini terletak di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran dengan jarak \pm 92 km arah selatan kota Ciamis.

Penelitian dilakukan di Pantai Barat Pangandaran Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga hari yaitu 7-9 April 2018.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

(1) Data Primer.

Data primer yang diperoleh bersumber dari hasil observasi, kegiatan wawancara dengan pihak - pihak yang terkait dan dari hasil kuesioner wisatawan.

(2) Data Sekunder.

Data sekunder ini di dapatkan melalui data-data yang sudah tersaji di kumpulan beberapa artikel mengenai tema yang terkait dan studi literatur dari pokok pembahasan yang akan diteliti.

(3) Metode Pengumpulan Data.

Metode yang digunakan dalam perancangan ini akan diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan kuisisioner di tempat destinasi wisata secara langsung. Sample yang digunakan dalam kuesioner yaitu masing masing aktivitas terdiri dari 3 sampai 6 responden. Responden yang dimaksudkan merupakan wisatawan yang mencoba aktivitas tersebut. Pertanyaan yang diberikan yaitu mengenai identitas, domisili, kepuasan wisatawan dalam aktivitas yang dinikmati nya.

(4) Metode Analisis Data

Berdasarkan wawancara dengan pihak terkait, observasi di lapangan dan kuesioner. Metode yang dilakukan dalam analisis ini adalah metode kualitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah kami melakukan observasi pada aktivitas wisata yang ada di pantai Pangandaran, peneliti menemukan berbagai macam temuan mengenai aktivitas wisata di Pantai Barat Pangandaran.

Ade Mutia Rahma: Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktifitas Wisata di
Pantai Pangandaran

Karakteristik responden yang kami peroleh dari enam aktivitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Profil Responden (N=23)

Jenis Kelamin	Umur	Domisili
Pria		
15	10-52	Cimahi, Kabupaten Bandung, Magelang, Yogyakarta.
Wanita		
8	21-30	Bandung, Bogor, dan Tasikmalaya

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Selanjutnya kami dalam menganalisis data yang kami miliki adalah metode kualitatif dari Miles dan Huberman (1984), yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing / verification).

Pekerjaan pengumpulan data bagi peneliti kualitatif harus langsung diikuti dengan pekerjaan menuliskan, mengedit, mengklasifikasikan, mereduksi, dan menyajikan; yang selanjutnya Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) tahap:

Kegiatan pertama, studi pendahuluan dan penyusunan model secara konseptual, yang dirinci menjadi lima langkah. 1) Mengkajian teori-teori yang relevan, yaitu mencari data tentang aktivitas Pantai Barat Pangandaran; 2) Menyusun instrumen penelitian, yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman kuesioner; 3) Melakukan survei aktivitas yang ada di Pantai Barat Pangandaran; 4) Focus Group Discussion (FGD) analisis hasil survei aktivitas di Pantai Barat

Pangandaran bersama dosen pembimbing penelitian aktivitas; dan 5) Audiensi dengan pejabat Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran.

Hasil survei atau penelitian pada tahap ini merupakan dasar untuk pengembangan aktivitas yang ada di Pantai Barat Pangandaran. Selain itu hasil dari penelitian untuk menganalisis kepuasan dari wisatawan yang datang ke Pantai Barat Pangandaran.

Kegiatan kedua, penyusunan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan tentang kepuasan wisatawan terhadap aktivitas di Pantai Barat Pangandaran dari segi fasilitas dan keamanan dan disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan model 9 Miles dan Huberman:

Tabel 2. Kualitas Aktifitas Wisata

No.	Aktivitas	Keamanan	Fasilitas
1.	Berenang	Baik	Baik
2.	Berkuda	Cukup	Kurang
3.	Bersepeda	Cukup	Cukup
4.	Melihat Sunset	Cukup	Cukup
5.	Mini Cross	Baik	Kurang
6.	Sightseeing	Cukup	Cukup

Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Kegiatan ketiga, yaitu tahap penarikan kesimpulan. Dari faktor yang diteliti yaitu segi fasilitas salah satunya adalah dari segi asuransi dan P3K, faktor tersebut adalah faktor yang mendominasi penilaian di semua aktivitas karena jika terjadi hal yang tidak diinginkan pada saat wisatawan melakukan aktivitas di Pantai Barat Pangandaran, pihak penyedia aktivitas harus siaga dalam menanganinya. Hasil yang dominan dari hasil penelitian dari segi fasilitas bahwa responden merasa cukup atas segala fasilitas yang disediakan di Pantai Barat Pangandaran. Tetapi dari aktivitas mini cross responden merasa kurang mendapatkan fasilitas yang memadai karena tidak adanya asuransi yang jelas.

Selain itu, dari faktor keamanan responden merasa cukup atas segala faktor pendukung keamanan yang ada di Pantai

Barat Pangandaran. Bahkan dari aktivitas berenang dan mini cross responden merasa keamanannya sudah baik yang membuat mereka merasa puas.

Dari hasil penelitian kami tentang “Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktivitas Wisata Di Pantai Pangandaran” bahwa kepuasan wisatawan yang ada di Pantai Barat Pangandaran sudah dirasa cukup dikarenakan keberadaan fasilitas dan keamanan yang memadai, tetapi peneliti menemukan bahwa ada beberapa aspek fasilitas dan keamanan yang harus diperbaiki lagi seperti dari hal asuransi dan keadaan pantai yang harus lebih diperhatikan agar kepuasan wisatawan dalam menikmati aktivitas di pantai tidak terganggu oleh sampah. Selain dari hal diatas peneliti menyimpulkan bahwa harus adanya pembagian area untuk melakukan aktivitas wisata di Pantai Barat Pangandaran agar aktivitas yang ada tidak saling bersinggungan yang membuat sebagian wisatawan merasa tidak nyaman.

KESIMPULAN

Dari permasalahan-permasalahan yang di temukan dari pembahasan di atas dapat di arik kesimpulan bahwan pantai Barat Pangandaran memiliki beberapa aktivitas wisata yang dapat di lakukan pada para wisatawan diantara lainnya berenang , berkuda , bersepeda , melihat sunset , motor cross dan juga sightseeing.

Dengan hasil jumlah responden sebanyak 23 orang dengan rentan usia 8-52 tahun dalam gender lelaki dan wanita dapat di lihat bahwa taraf kepuasan wisatawan terhadap keamanan dan fasilitas merasa sudah cukup baik.

Dapat di lihat juga bawa tingkat kepuasan dalam hal keselamatan di setiap aktivitas sudah memadai di karenakan faktor ini sangat mendominasi atas kebutuhan wisatawan untuk terus ingin merasa aman dan nyaman selama

menjalani aktivitas di pantai Barat Pangandaran.

Usulan dan Harapan

Dari Permasalahan yang di temukan pada pembahasan diatas, maka dapat dibuat usulan dan harapan, bagi semua lapisan masyarakat baik pemerintah, pengunjung atau wisatawan, serta masyarakat lokal Pangandaran untuk selalu menjaga kebersihan pantai dan memperhatikan lingkungan sekitarnya, terutama mengenai sampah, dan juga peran pemerintah untuk memperbaiki infrastruktur penunjang yang masih dirasa kurang di pantai Pangandaran, untuk menambah kepuasan pengunjung dan wisatawan, sehingga mereka merasa nyaman dan menghabiskan waktu lama untuk berlibur di Pangandaran. Banyak sekali aktivitas wisata yang dapat dilakukan di pantai Pangandaran baik bagian Timur maupun Barat, keduanya memiliki ciri khas masing-masing, dan jaraknya pun tidak terlalu jauh. Dengan semua fasilitas serta akomodasi yang sudah memadai di pantai tersebut pengunjung dapat menikmati liburan di Pangandaran dengan sempurna, karena semua hal sudah tersedia dengan baik, perkembangan pariwisata yang pesat membuat pantai pangandaran menjadi salah satu wisata unggulan di Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Sahid Rahmat. 2011. Analisis data penelitian kualitatif model miles dan Huberman analisis data penelitian kualitatif model miles dan Huberman. Surakarta: Pasca UMS
- Giese, John L., dan Joseph A. Cote.2000.Defining Consumer Satisfaction. Academic of Marketing Science Review (online) 2000 (1). Available.
www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pcf.