

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki alam yang indah dengan beragam destinasi warisan budaya. Kondisi ini merupakan sebuah keunggulan kompetitif bagi industri pariwisata agar bersaing secara global. Oleh karena itu, meningkatkan sektor pariwisata untuk dapat bersaing secara global merupakan hal sangat penting (Kusumah, 2020). Sektor pariwisata di negara-negara regional seperti Thailand, Malaysia, dan Singapura telah menjadi salah satu kontributor utama PDB, sumber pendapatan masyarakat, dan pembangunan infrastruktur (Khan et al., 2017). Untuk dapat bersaing, pada tahun 2018 Pemerintah Indonesia memperkenalkan program 10 New Bali sebagai tujuan pariwisata prioritas nasional. Diantaranya terdapat lima destinasi super prioritas adalah Kuta Mandalika, Borobudur, Danau Toba, Tanjung Lesuang, dan Labuan Bajo. Diharapkan destinasi ini akan menarik banyak pengunjung sama seperti Bali, yang berhasil menarik empat juta pengunjung (BKPM, 2019). Program ini juga diharapkan dapat memicu daerah lain di Indonesia khususnya propinsi Lampung agar dapat bersaing.

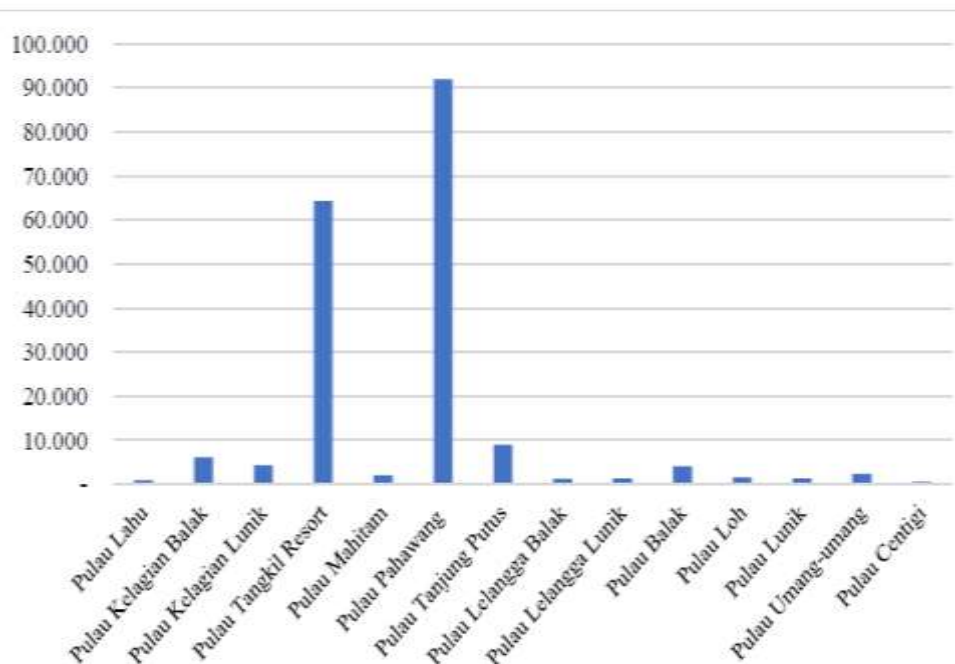
Lampung merupakan salah satu Provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki banyak potensi sumber daya alam. Sumber daya alam tersebut banyak yang dikelola menjadi

destinasi wisata yang akan menarik minat wisatawan sehingga banyak wisatawan domestik maupun mancanegara yang akan berkunjung. Banyak potensi wisata yang ada di Lampung seperti wisata alam, sejarah, budaya, edukasi, religi, dan masih banyak lagi. Setiap destinasi wisata yang dihadirkan di Lampung memiliki ciri khas yang berbeda-beda tergantung dengan destinasi wisata tersebut, salah satunya Kabupaten Pesawaran.

Kabupaten Pesawaran merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Lampung yang memiliki beragam objek wisata, terutama pantai dan pulau. Geografis yang menguntungkan kondisi tersebut membuat kabupaten ini menarik untuk dikunjungi sebagai tempat wisata tujuan. Wilayah Kabupaten Pesawaran yang terletak dekat dengan laut dan topografi lainnya membuat banyak ragam tempat wisata di Pesawaran seperti wisata pantai, pulau, bukit, air terjun dan jenis wisata lainnya yang tersebar di penjuru. Objek wisata bahari yang berada di Kabupaten Pesawaran sangat banyak sekali di antaranya Pulau Pahawang.

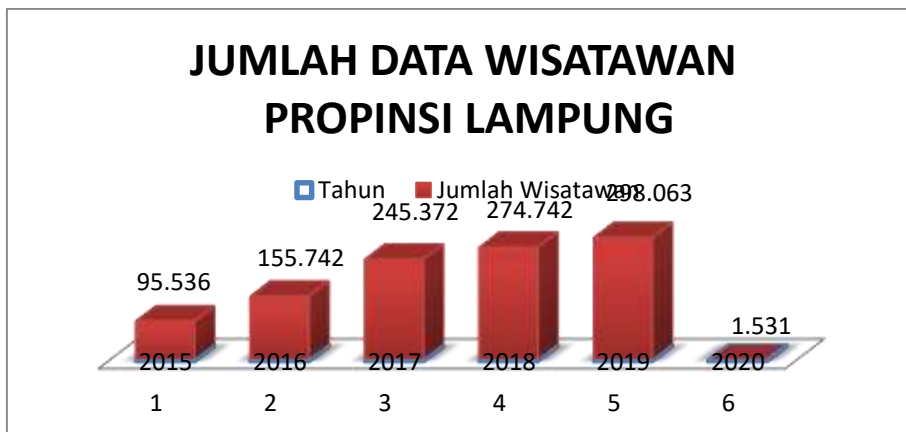
Pulau Pahawang Salah satu dari objek wisata di Kabupaten Pesawaran sebuah pulau yang terletak di kawasan Teluk Lampung, tepatnya di Kecamatan Punduh Pidada, Kabupaten Pesawaran. Berdasarkan BPS Kabupaten Pesawaran (2020), Pulau Pahawang memiliki luas 10,20 km² atau 1020 ha, memiliki lereng dan perbukitan topografi, dengan suhu udara rata-rata 28,5 - 32,0 ° Tingginya Keanekaragaman Hayati Laut di Pulau Pahawang merupakan salah satu daya tarik wisata sekaligus potensi pengembangan wisata bahari. Jumlah pengunjung yang meningkat setiap tahun

menunjukkan bahwa Pulau Pahawang memiliki potensi wisata yang sangat menjanjikan. Pulau Pahawang memiliki kejernihan air laut sebening kaca, bahkan terumbu karang yang bisa dilihat dari atas kapal. Keindahan bawah laut dengan terumbu karang dan ikan berwarna-warni dijamin akan membius mata para penyelam. Aktivitas yang bisa dilakukan di Pulau Pahawang yakni *snorkling*, *diving*, bermain air laut dan juga menikmati panorama pantai yang masih sejuk. Objek wisata Pulau Pahawang ini memiliki fasilitas cukup lengkap seperti: penginapan, *cottage* dan fasilitas pendukung lainnya sudah tersedia untuk memanjakan pengunjung yang datang.



Gambar 1.1
Jumlah wisatawan di Kabupaten Pesawaran

Dari Gambar 1.1 diatas terlihat bahwa wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Pulau Pahawang memiliki jumlah tertinggi, jumlah tersebut didapat sebelum Pandemi Covid-19 melanda Indonesia. Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan untuk masyarakat Indonesia beraktivitas didalam rumah saja, membatasi kegiatan diluar rumah guna menekan penyebaran Covid-19. Seiring berjalannya waktu pandemi Covid-19 masih terus berlangsung dan memperburuk keadaan sektor Pariwisata karena adanya peraturan pengurangan jam operasional objek wisata.



Sumber : Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Lampung (2020)

Gambar 1.2
Jumlah wisatawan di propinsi lampung

Dari data diatas dapat dilihat bahwa wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung mengalami penurunan yang drastis, hal ini disebabkan karena Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia pada awal Maret 2020. Adanya Pandemi Covid-19 ini berdampak

besar di sektor pariwisata di Lampung, hal ini terjadi karena adanya kebijakan pemerintah yang menyarankan masyarakat untuk beraktifitas di dalam rumah. Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut maka munculah peraturan penutupan tempat wisata di Lampung. Dampak dari penutupan sektor pariwisata ini terlihat dari pengurangan jam kerja operasionalnya, sehingga menyebabkan banyak pelaku wisata tutup sementara.

Tapi akhirnya di bulan Februari tahun 2022 Pemerintah sudah sedikit melonggarkan aturan dengan syarat memperbolehkan objek wisata di buka kembali dengan menerapkan protokol kesehatan dan wisatawan harus sudah menerima vaksin 1 dan 2 yang dibantu dengan aplikasi peduli lindungi.

Pulau Pahawang baru-baru ini meraih penghargaan bertaraf Nasional yang masuk kedalam 50 besar desa wisata terbaik pada Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) tahun 2022. Dengan adanya penghargaan ini pengelola wisata dan masyarakat harus saling bahu-membahu untuk selalu meningkatkan kualitas Objek wisata pulau pahawang. Untuk membantu masyarakat dan pengelola objek wisata pulau pahawang, harus dilakukan pengukuran kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pahawang. Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Pahawang ini belum pernah dilakukan sebelumnya, sehingga pengelola objek wisata

dan masyarakat tidak tahu apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari objek wisata Pulau Pahawang. Destinasi wisata Pulau Pahawang memiliki daya tarik yang beragam terutama daya tarik wisata bawah laut dan *cottage* nya. Daya tarik wisata inilah yang nantinya akan menjadi tolak ukur kepuasan wisatawan selama dan setelah berwisata pada objek wisata Pulau Pahawang. Trend wisatawan berkunjung ke Objek wisata Pulau Pahawang mengalami penurunan semenjak pandemi Covid-19. Untuk itu, para pelaku pariwisata harus memanfaatkan inovasi teknologi yang berperan penting dalam mendukung tren pariwisata yang bergeser di tengah pandemi. Pengelola wisata harus tanggap terhadap kondisi ini misalnya dengan menyiapkan tempat mencuci tangan di berbagai tempat untuk mendukung pemerintah dalam meminimalkan kontaminasi virus corona.

Berdasarkan kondisi tersebut maka dianggap perlu oleh peneliti untuk menganalisis kepuasan wisatawan yang berkunjung di objek wisata Pulau Pahawang dengan beberapa faktor yaitu : daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas pariwisata dan masyarakat. Pengukuran kepuasan wisatawan perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, meningkatkan persaingan antar pengelola objek wisata yang serupa, Kedua, semakin besar investasi oleh perusahaan untuk mengaplikasikan program kepuasan konsumen, misalnya terus mengaplikasikan program yang dapat menunjang kepuasan pengunjung seperti penambahan atraksi wisata serta fasilitas yang lebih baik (Kirom, 2009). Penilaian kepuasan adalah evaluasi bagi pengelola wisata untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memenangkan persaingan. Dari penjabaran diatas maka

penulis tertarik untuk meneliti ” **PENGUKURAN KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK PADA DESTINASI WISATA LAUT (Study Kasus pada Objek Wisata Pulau Pahawang)**” dengan demikian diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan bagi pemerintah maupun swasta yang bergerak dibidang industri pariwisata dan demi pengembangan pariwisata itu sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan domestik pada destinasi wisata laut di objek wisata Pulau Pahawang ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah analisis pengaruh *Pengukuran kepuasan wisatawan domestik pada destinasi wisata laut di objek wisata pulau pahawang.*

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian ini yaitu para wisatawan yang berkunjung di objek wisata pulau pahawang.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di Pulau Pahawang

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang di tentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasari oleh kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Bidang keilmuan Manajemen Pemasaran yang berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti dari penelitian ini adalah untuk:

Menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja di wisata laut Pulau Pahawang?

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan

pengunjung. Manfaat lainnya adalah dapat memberikan gambaran bagi perusahaan dalam membuat rencana dan strategi yang baik dan terarah

2. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran

Sebagai bahan pertimbangan dalam mendukung peningkatan pariwisata di Kabupaten Pesawaran dan diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan dan pengelolaan Destinasi wisata Pulau Pahawang agar di masa yang akan datang dapat benar-benar menjadi obyek wisata yang dapat diunggulkan baik untuk pemerintah, masyarakat dan ilmu pengetahuan

3. Bagi penulis, merupakan tambahan ilmu dan wawasan ilmiah bagi penulis dalam disiplin ilmu yang penulis tekuni.

1.6 Sistematika Penulisan

Bagian pokok dari penulisan ilmiah ini terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang akan dilakukan penulis/peneliti. Apabila menggunakan analisa statistika maka pada bab ini dicantumkan juga teori statistika yang digunakan dan hipotesa (bila diperlukan).

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang telah dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA