

**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP OBYEK WISATA PANTAI ANYER DI
PROVINSI BANTEN**

Iwan Sugiwa

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KALBE

isugiwa55@gmail.com

ABSTRACT

Tourism in Banten Province becomes one of the original source of income, where Banten is famous for its many beaches and religious tourism destinations. Anyer Beach is one of the famous beach attractions in Banten Province. Tourists who will visit a tourist attraction will collect information about the location to be addressed, that's when awakened an expectation and perception by potential tourists about a tourist attraction. Information gathered by tourists will help the traveler in creating a negative and positive perception. Expectations and perceptions built by tourists based on the information collected are very important in helping managers of tourism to improve the quality of tourism. Tourists who have visited a tourist attraction will compare the information obtained with the actual conditions in the location of the object. Conformity between expectations and the perception of tourists while visiting a tourist attraction will build a positive perception of a tourist attraction.

Keywords: *perception of tourists, Anyer Beach, Banten Province.*

ABSTRAK

Pariwisata di Provinsi Banten menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah, dimana Banten terkenal memiliki banyak pantai dan destinasi wisata religi. Pantai Anyer merupakan salah satu obyek wisata pantai yang terkenal di Provinsi Banten. Wisatawan yang akan berkunjung ke sebuah obyek wisata akan mengumpulkan informasi mengenai lokasi yang akan dituju, saat itulah terbangun suatu ekspektasi dan persepsi oleh calon wisatawan mengenai sebuah obyek wisata. Informasi yang dikumpulkan oleh wisatawan akan membantu wisatawan dalam menciptakan persepsi negatif dan positif. Harapan dan persepsi yang dibangun wisatawan berdasarkan informasi yang berhasil dikumpulkan sangat penting dalam membantu pengelola obyek wisata untuk meningkatkan kualitas obyek wisata. Wisatawan yang telah berkunjung ke suatu obyek wisata akan membandingkan antara informasi yang didapat dengan kondisi sebenarnya di lokasi obyek wisata. Kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi wisatawan saat mengunjungi sebuah obyek wisata akan membangun persepsi positif terhadap sebuah obyek wisata.

Kata kunci: persepsi wisatawan, pantai Anyer, Provinsi Banten.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan penggerak utama perekonomian dunia abad 21, bersama industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Hal ini dikarenakan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik sehingga kesejahteraan masyarakat meningkat. Selain itu

liburan telah menjadi kebutuhan psikososial dan bagian dari gaya hidup. Di seluruh dunia, kedatangan wisatawan internasional melampaui 124 juta dalam dua bulan pertama di tahun 2011, naik dari 119 juta pada periode yang sama tahun 2010 dan Asia dan Pasifik merupakan wilayah dengan salah satu tingkat pertumbuhan tercepat di tahun 2010 (UNWTO, 2011). UNWTO memproyeksikan bahwa pada kedatangan wisatawan internasional diharapkan akan mencapai hampir 1,6 miliar pada tahun 2020.

Salah satu provinsi di Indonesia yang terus mengembangkan pariwisata adalah Provinsi Banten. Provinsi yang terbentuk pada tahun 2000 ini memiliki banyak potensi wisata yang dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Namun hingga kini, masih terdapat kendala yang dihadapi untuk mengembangkan Provinsi Banten sebagai daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia. Salah satu kendala dalam peningkatan pariwisata di Provinsi Banten adalah infrastruktur jalan yang kurang optimal karena pada beberapa lokasi pariwisata terdapat jalan rusak dan tidak ada sarana jalan sama sekali. Akan tetapi kondisi tersebut sedikit demi sedikit mulai diperbaiki oleh Pemerintah Provinsi guna meningkatkan pemasukan pendapatan daerah dari sektor pariwisata.

Suatu obyek wisata perlu meningkatkan kualitasnya terutama dari segi kualitas sarana dan prasarana penunjang, karena hal tersebut dapat membantu meningkatkan kesan positif bagi wisatawan yang akan datang maupun wisatawan yang telah berkunjung ke sebuah obyek wisata. Untuk menciptakan kesan atau persepsi positif, suatu obyek wisata dituntut untuk memenuhi keinginan wisatawan (Pitana dan Gayatri, 2005). Analisis persepsi dapat dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasar, terutama untuk memperoleh informasi mengenai apa saja yang menjadi prioritas bagi wisatawan yang akan datang berkunjung dan yang sudah berkunjung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan wisatawan, sehingga pihak-pihak terkait dapat melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas obyek wisata. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengetahui persepsi yang dimiliki wisatawan sebelum mengunjungi obyek wisata pantai Anyer dan persepsi wisatawan sesudah mengunjungi pantai Anyer.

KAJIAN TEORI

Profil Pariwisata Pantai Anyer Provinsi Banten

Pantai Anyer merupakan salah satu pantai yang digemari oleh wisatawan lokal dan mancanegara. Pantai Anyer terletak di koordinat 6°00' -6°92' Lintang Selatan dan 105°00' -109°361' Bujur Timur. Secara administratif, Kawasan Pantai Anyer terletak di Kecamatan Anyer, Kabupaten Serang, Provinsi Banten. Batas-batas Kawasan Pantai Anyer Kecamatan Anyer ini adalah, bahwasebelah Utara berbatasan dengan Selat Sunda, sebelah Timur berbatasan dengan Kosambi Ronyok, sebelah Selatan berbatasan dengan Tanjung Manis, Cikoneng, dan Bunihara, dan sebelah Barat berbatasan dengan Selat Sunda.

Beberapa obyek wisata yang berada di wilayah Anyer adalah Pantai Anyer, Pantai Sambolo, Pantai Marina, Pantai Marbella, Pantai Pasir Putih Florida, Pantai Karang Bolong, Pantai Carita, dan lain-lain

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian perpustakaan dan mengumpulkan data-data sekunder yang diperoleh dari dinas pariwisata Provinsi Banten. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan memberikan penjelasan melalui gambar, tabel dan grafik.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Kualitas Obyek Wisata Pantai Anyer

Fasilitas yang lengkap dan memadai tersedia di Pantai Anyer, seperti penjaga pantai, pemandu wisata, pusat informasi, tempat parkir, arena bermain, bumi perkemahan, pondok wisata, rumah makan, restoran, dan toko souvenir. Jika Anda ingin menginap di kawasan pantai, jangan khawatir, tersedia berbagai pilihan penginapan seperti, *home stay*, *resort*, *cottage*, wisma, dan hotel. Berikut beberapa hotel dekat Pantai Anyer, seperti Sanghyang Indah Spa Resort, Hotel Mambruk Anyer, Anyer Cottage, dan Marbella Hotel Convention & Spa Anyer.

Tabel 1.Hotel Menurut Kualifikasinya Tahun 2012-2015

Uraian	2012	2013	2014	2015
Hotel Bintang				
1. Akomodasi	42	43	53	
2. Kamar	3.514	3.943	4.765	
3. Tempat Tidur	5.510	5.998	7.088	
4. TPK	37,83	52,60	48,77	57,31
Hotel Non Berbintang				
1. Akomodasi	217	240	248	
2. Kamar	4.262	2.355	4.563	
3. Tempat Tidur	7.147	7.384	7.829	
4. TPK	26,68	35,32	32,22	45,58
Jumlah				
1. Akomodasi	259	283	298	311
2. Kamar	7.776	8.298	9.328	10.681
3. Tempat Tidur	12.657	13.382	14.917	16.051
4. TPK	31,72	45,53	40,67	51,83

Sumber: BPS Provinsi Banten, 2016

Provinsi Banten memiliki banyak alternatif hotel, baik hotel berbintang maupun hotel non bintang. Jumlah tersebut dirasakan cukup untuk menampung wisatawan lokal maupun mancanegara yang datang berkunjung ke Provinsi Banten. Jumlah hotel menurut kualifikasinya dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa Provinsi Banten layak dijadikan salah satu destinasi wisata bertaraf internasional karena memiliki fasilitas yang memadai terutama dari segi akomodasi hotel. Objek wisata di wilayah Banten sendiri tidak hanya berada di Pantai Anyer dan sekitarnya, tetapi menyebar merata hampir diseluruh wilayah kota dan kabupaten.

Jumlah kunjungan ke Provinsi Banten juga selalu meningkat setiap tahunnya, hal ini terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara yang datang berkunjung ke Provinsi Banten. Adapun jumlah wisatawan yang menginap di hotel di Provinsi Banten dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Tamu Hotel menurut Kualifikasi Hotel di Provinsi Banten (ribu orang)

Uraian	2012	2013	2014
Hotel Bintang			
1. Tamu Asing	98,10	357,50	174,50
2. Tamu Indonesia	661,90	1 415,20	1 039,10
3. Tamu Asing dan Indonesia	760,00	1 772,70	1 213,60
Hotel Non Berbintang			
1. Tamu Asing	2,59	2,11	1,44
2. Tamu Indonesia	678,02	1 561,49	588,83
3. Tamu Asing dan Indonesia	680,61	1 563,60	590,27
Jumlah			
1. Tamu Asing	100,69	359,61	175,94
2. Tamu Indonesia	1 339,92	2 976,69	1 627,93
3. Tamu Asing dan Indonesia	1 440,61	3 336,30	1 803,87

Sumber: BPS Provinsi Banten, 2016

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa kunjungan wisatawan di Provinsi Banten masih didominasi oleh wisatawan lokal atau dalam negeri. Sedangkan untuk akomodasi penginapan, jumlah wisatawan yang menginap di hotel berbintang lebih banyak dibandingkan dengan yang menginap di hotel non bintang. Wisatawan mancanegara yang datang ke Provinsi Banten lebih banyak menginap di hotel bintang.

Wilayah Pantai Anyer juga memiliki tempat-tempat kuliner yang enak dan terkenal dengan makanan khas lautnya atau seafood. Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Anyer biasanya akan mendatangi tempat-tempat kuliner untuk menikmati makanan laut. Wisatawan yang akan berkunjung ke Pantai Anyer mengemukakan bahwa tempat makan di wilayah pantai biasanya mahal dan tidak terjangkau oleh wisatawan. Tetapi sebagian wisatawan lainnya mengatakan bahwa terdapat tempat makan yang murah dan terjangkau oleh wisatawan.

Pantai Anyer juga memiliki ombak yang besar, wisatawan pun juga bisa berselancar di pantai ini. Keelokan matahari terbit dan matahari tenggelamnya pun tidak kalah indah dengan pantai-pantai lainnya seperti pantai Bali. Jika Anda sudah bosan di bibir pantai, Anda bisa menyusuri di sekitar kawasan pantai dengan berjalan kaki atau menggunakan sepeda. Terdapat persewaan sepeda untuk digunakan di sekitar pantai. Terdapat juga sebuah mercusuar yang bisa Anda gunakan untuk melihat keindahan Pantai Anyer dari atas dan melihat hamparan luas laut lepas serta melihat *keindahan Anak Gunung Krakatau*.

Wisatawan dapat melakukan berbagai aktivitas saat berada di Pantai Anyer seperti berenang, menyewa Jetski, bermain banana boat, berperahu, diving dan snorkeling dan lainnya. Kegiatan pantai lainnya seperti bermain pasir pantai, bola pantai dan lainnya juga dapat dilakukan di pantai yang memiliki pasir putih tersebut.

Wisatawan yang datang ke Pantai Anyer tidak perlu mengeluarkan uang yang besar karena untuk masuk ke wilayah pantai di Anyer hanya dikenakan biaya Rp. 25.000 / orang. Tiket tersebut berlaku untuk sepeda motor, sedangkan untuk pengunjung yang datang menggunakan mobil dihitung Rp. 250.000 / mobil dan untuk pengunjung yang datang dengan menggunakan bis dikenakan biaya sebesar Rp. 700.000/bis.

Persepsi Wisatawan Sebelum Berkunjung ke Pantai Anyer

Wisatawan yang datang berkunjung ke Pantai Anyer umumnya memperoleh informasi mengenai kondisi tempat wisata melalui orang-orang yang pernah datang berkunjung ke Pantai Anyer. Wisatawan mempelajari obyek wisata yang akan dikunjunginya baik melalui orang terdekat maupun melalui portal-portal berita pariwisata yang menyuguhkan informasi mengenai obyek-obyek wisata.

Informasi yang dikumpulkan oleh calon wisatawan akan membantu wisatawan menimbulkan harapan atau ekspektasi sebelum berwisata (Ismayanti, 2010). Harapan calon wisatawan muncul setelah memperoleh informasi-informasi tentang obyek wisata dan adanya keinginan untuk mengunjungi suatu obyek wisata.

Persepsi yang dimiliki oleh calon wisatawan saat akan mengunjungi pantai Anyer adalah pantai Anyer adalah pantai yang memiliki pasir putih dan lembut serta memiliki ombak yang tenang. Calon wisatawan memiliki harapan untuk dapat bermain di pasir pantai yang putih dan lembut sambil menikmati pemandangan pantai. Persepsi lainnya mengenai pantai Anyer adalah lokasinya yang cukup dekat dengan Jakarta dan dapat ditempuh beberapa jam saja. Kawasan Pantai Anyer juga memiliki beberapa gugusan pantai yang seluruhnya menjadi obyek wisata, seperti Karang Bolong, pantai Carita, pantai Sambolo dan lainnya.

Wisata Pantai Anyer telah dikenal oleh masyarakat Banten dan sekitarnya terutama masyarakat Jakarta. Pada musim libur sekolah atau libur akhir pekan daerah-daerah wisata di wilayah Banten akan selalu dipadati oleh pengunjung, tidak terkecuali Pantai Anyer. Salah satu kekhawatiran wisatawan saat akan berkunjung ke Pantai Anyer adalah kondisi jalan yang macet dan rusak, hal ini jelas menghambat kenyamanan wisatawan saat akan berlibur ke Pantai Anyer.

Saat musim liburan tiba, masyarakat selalu disuguhkan berita mengenai kemacetan yang terjadi di sepanjang jalan menuju Pantai Anyer. Berita-berita tersebut memberikan kesan negatif terhadap obyek wisata yang berada di wilayah Anyer. Wisatawan yang akan berkunjung juga mendapatkan informasi mengenai adanya ruas jalan yang rusak dan menyebabkan timbulnya persepsi negatif dikalangan calon wisatawan.

Persepsi Wisatawan Setelah Berkunjung ke Pantai Anyer

Wisatawan yang telah mengunjungi Pantai Anyer memiliki persepsi negatif dan persepsi positif atas obyek wisata Pantai Anyer. Sarana dan prasarana jalan merupakan salah satu penyebab persepsi negatif yang selalu dikeluhkan oleh wisatawan yang pernah mengunjungi Pantai Anyer. Kondisi jalan menuju Pantai Anyer merupakan salah satu masalah yang sering dikeluhkan oleh wisatawan. Jalanan menuju wilayah Pantai Anyer tidak seluruhnya mulus, terdapat beberapa kerusakan jalan bahkan kondisi jalan yang rusak ini menyebabkan terjadinya kemacetan karena kendaraan harus bergiliran saat melewati jalan yang rusak.

Kepala DBMTR Banten menyebutkan adanya jalan rusak sepanjang 150 Km atau 20% dari total 762 jalan yang menjadi kewenangan provinsi. Jalan provinsi yang masih dalam kondisi rusak berada di 12 ruas jalan yaitu Palima-Pasang Teneng, Kramatwatu-

Tonjong, Parigi-Sukamanah, Terate-Banten Lama, Kronjo-Mauk, Tanjung Lesung Sumur, Picung-Munjul, Munjul-Panimbang, Munjul-Cikaludan-Cikeusik, Maja-Koleang, Cipanas-Warung Banten, Gunung Madur-Pulau Manuk

Kondisi jalan yang rusak sebagian masuk ke dalam jalan kewenangan provinsi dan jalan kewenangan pemda. Perbaikan-perbaikan jalan di wilayah Banten terutama di wilayah Anyer membutuhkan kerjasama antara pemerintah provinsi dengan pemerintah daerah. Wisatawan yang akan berkunjung ke wilayah Banten akan selalu berhadapan dengan kondisi jalan yang tidak mulus dan kemacetan.

Selain kondisi jalan, wisatawan mengeluhkan naiknya harga tiket masuk ke wilayah pantai. Pada musim liburan, pengelola pantai seringkali menaikkan harga tiket masuk dan menyebabkan banyak wisatawan yang tidak jadi menikmati liburan di Pantai Anyer. Selain itu, beberapa pengelola rumah makan banyak yang mengelola tempatnya dengan tidak jujur, sehingga banyak wisatawan yang merasa dirugikan saat menikmati kuliner di pinggiran pantai Anyer.

Disisi lain, wisatawan merasakan keindahan pantai Anyer sesuai dengan informasi yang mereka dapatkan. Wisatawan dapat menikmati bermain di pantai yang memiliki pasir putih disepanjang garis pantai. Pengelola pantai juga menyediakan berbagai permainan seperti banana boat, jetski, diving dan lainnya. Para wisatawan dapat menikmati pelayanan lainnya seperti tempat penginapan baik unntuk rombongan maupun untuk keluarga.

Wisatawan dapat menikmati hamparan pasir putih di sepanjang garis pantai, sehingga dapat melakukan berbagai kegiatan di atas pasir, seperti bermain pasir, bermain volley pantai atau sekedar duduk-duduk menikmati pemandangan laut yang indah. Wisatawan juga dapat menikmati pemandangan pantai dengan menaiki mercusuar yang ada di Pantai Anyer, sehingga memiliki pandangan mata yang lebih luas.

Tabel 3.Perbandingan Ekspektasi dan Persepsi

Ekspektasi	Persepsi
Berharap mendapatkan perjalanan yang lancar	Jalanan menuju Pantai Anyer lancar
Berharap mendapatkan suasana perjalanan yang menyenangkan	Perjalanan menuju tempat wisata selalu menyenangkan
Berharap melihat keindahan Pantai Anyer	Pantai Anyer sangat indah
Berharap melihat hamparan pasir putih di pantai	Pantai Anyer memiliki hamparan pasir putih yang luas
Berharap melihat pemandangan pantai yang sangat indah	Pantai Anyer memiliki pemandangan pantai yang sangat indah, terutama pada pantai mercusuar
Berharap mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola pantai	Pengelola Pantai Anyer memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang datang
Berharap mendapatkan keramahan dari warga lokal yang beraktifitas di sekitar pantai	Warga lokal memiliki keramahan terhadap wisatawan lokal dan mancanegara
Berharap mendapatkan tempat menginap yang murah	Tempat menginap banyak terdapat di Pantai Anyer dengan harga yang terjangkau

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan ulasan mengenai kualitas obyek wisata Pantai Anyer yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merangkum ekspektasi dan persepsi yang dimiliki oleh wisatawan sebelum mereka melakukan perjalanan wisata ke Pantai Anyer, seperti tampak pada Tabel 3.

Ekspektasi dan persepsi wisatawan sebelum berkunjung ke Pantai Anyer sebagian besar sesuai dengan kualitas obyek wisata. Wisatawan yang telah berkunjung puas dan senang setelah datang dan menikmati obyek wisata Pantai Anyer. Meskipun terdapat ekspektasi yang tidak sesuai yaitu mengenai perjalanan yang lancar, akan tetapi bila wisatawan mengunjungi Pantai Anyer diluar musim liburan, maka mereka akan memperoleh perjalanan yang lancar dan menyenangkan. Wisatawan mendapatkan persepsi yang berbeda setelah mereka melakukan kunjungan. Persepsi tersebut terjadi karena wisatawan memperoleh lebih dari yang mereka harapan.

Tabel 4.Persepsi Wisatawan setelah berkunjung ke Pantai Anyer

No	Persepsi Setelah Berkunjung
1	Pantai Anyer memiliki pantai dengan hamparan pasir putih yang sangat luas
2	Pemandangan pantai dan lautnya sangat indah
3	Mercusuar yang terletak di Pantai Anyer ternyata lebih tinggi dari yang dibayangkan wisatawan
4	Memiliki pantai yang bersih
5	Memiliki gelombang yang cukup besar
6	Sangat diminati oleh wisatawan
7	Padat pengunjungnya
8	Terdapat banyak penginapan
9	Fasilitas yang disediakan sangat lengkap
10	Ragam kulinernya lengkap

Sumber: Data primer diolah

SIMPULANDAN SARAN

Ekspektasi dan persepsi wisatawan sebelum berkunjung ke Pantai Anyer secara keseluruhan sesuai dengan apa yang mereka rasakan setelah mengunjungi Pantai Anyer. Wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Anyer akan selalu datang kembali untuk menikmati indahnya pemandangan laut dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh pengelola pantai. Fasilitas yang terdapat di Pantai Anyer tergolong lengkap, karena terdapat jetski, banana boat, penyewaan alat diving dan lain sebagainya. Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Anyer berhasil memenuhi ekspektasi mereka, bahkan pada beberapa kondisi hasilnya melebihi ekspektasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Kotler, Bowen, J. dan Makens, J. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Pariwisata*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Pitana, I Gede dan Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kartika, F. Nieamah. 2014. Persepsi Wisatawan Mancanegara terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Candi Prambanan. *Jurnal Nasional Pariwisata*. Vol. 6, No. 1, hal. 39-45.

UNWTO. 2011. *Tourism Towards 2030, Global Overview*. United Nations World Tourism Organization. Madrid. Spain.

<https://banten88.com/detail/150-km-jalan-provinsi-banten-dalam-kondisi-rusak/>