

## OPTIMALISASI *PHYSICAL EVIDENCE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG DESA WISATA TANJUNGPURA

Anang Martoyo<sup>1\*</sup>, Sudianto<sup>2</sup>, Roby Ahada<sup>3</sup>, Annisa Fitri Anggraeni<sup>4</sup>, Sutopo<sup>5</sup>

<sup>1,3</sup>Kewirausahaan, Institut Teknologi & Bisnis Bank Rakyat Indonesia Jakarta Selatan

<sup>2</sup>Teknologi Informasi, Institut Teknologi & Bisnis Bank Rakyat Indonesia Jakarta Selatan  
Jl. TB Simatupang No. 6 Tj. Barat, Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12530

<sup>4</sup>Akuntansi, Universitas Winaya Mukti Bandung

Jl. Turangga No. 25 Lingkar Selatan, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40263

<sup>5</sup>Manajemen, Universitas Sebelas April Sumedang

Jl. Angkrek Situ No.19, Situ, Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45323

\*E-mail koresponden: anangmrt@gmail.com

Diterima : 26 Juni 2022

Direvisi : 9 Agustus 2022

Disetujui : 25 Agustus 2022

### ABSTRAK

*Desa Tanjungjaya merupakan salah satu Desa Wisata di Kawasan Ekonomi Kreatif (KEK) Tanjung Lesung. Kondisi pandemi covid-19 menyebabkan jumlah pengunjung mengalami penurunan drastis dan keberadaan sarana prasarana kurang terawat. Kebijakan pemerintah dengan mengizinkan dibukanya kembali obyek-obyek wisata, perlu diimbangi dengan pengelolaan & optimalisasi sarana prasarananya (physical evidence). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data berasal dari hasil observasi, survey, wawancara mendalam, dan informasi dari pejabat pengambil keputusan serta kajian literatur. Berdasarkan analisis situasi pemasaran obyek penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sarana prasarana yang dapat dilakukan oleh pengelola Desa Wisata Tanjungjaya adalah sebagai berikut: 1) mempermudah akses menuju lokasi wisata, 2) menjaga kebersihan & keamanan serta kelengkapan fasilitas pendukung berupa gedung, 3) Pengelolaan sarana prasarana Objek wisata pulau Liwungan, 4) Penyediaan ruang display & menambah outlet batik cikadu, 5) melengkapi & menambah fasilitas umum dan fasilitas sosial.*

**Kata Kunci:** *Optimalisasi, Physical Evidence, Desa Wisata Tanjungjaya.*

### ABSTRACT

*Tanjungjaya Village is one of the Tourism Villages in the Tanjung Lesung Creative Economy Zone (KEK). The COVID-19 pandemic has caused the number of visitors to experience a drastic decline and the condition of infrastructure is poorly maintained. Government policy by allowing the reopening of tourist objects, needs to be balanced with the management & optimization of infrastructure facilities (physical evidence). The research method uses a qualitative descriptive approach with data sources derived from observations, surveys, in-depth interviews, and information from decision-making officials and literature reviews. Based on the analysis of the marketing situation of the research object, it can be concluded that the optimization of infrastructure facilities that can be carried out by the manager of Tanjungjaya Tourism Village are as follows: 1) facilitate access to tourist sites, 2) maintain cleanliness & security and completeness of supporting facilities in the form of buildings, 3) Management infrastructure facilities Liwungan island tourist attraction, 4) Provision of display space & add batik cikadu outlets, 5) equip & add public facilities and social facilities.*

**Keywords:** *Optimization, Physical Evidence, Tanjungjaya Tourism Village.*

## PENDAHULUAN

Salah satu Desa Wisata yang berada di Kawasan Ekonomi Kreatif (KEK) Tanjung Lesung adalah Desa Tanjungjaya. Desa yang berada di Kecamatan Panimbang Kabupaten Pandeglang ini termasuk yang banyak dikunjungi wisatawan. Desa-desa lain yang termasuk Desa Wisata di KEK Tanjung Lesung diantaranya Desa Kertajaya, Desa Sumberjaya, Desa Sukajadi, Desa Mangkualam, Desa Banyuresmi, Desa Sukarame, dan Desa-Desa lainnya. Pantai dan perbukitan merupakan sumberdaya alam wisata yang mendominasi geografi Desa Tanjungjaya. Desa Tanjungjaya merupakan Desa Terbaik tingkat Kabupaten Pandeglang Tahun 2018 dan termasuk 100 Besar Desa Wisata Terbaik versi Anugerah Desa Wisata Indonesia dari Total 3.418 Desa Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2022.

Desa Tanjungjaya memiliki obyek wisata yang potensial, diantaranya pertanian, alam, dan pantai serta tradisi atau budaya setempat. Agar menjadi salah satu opsi destinasi yang menarik, maka potensi alam dan budaya ini harus diberikan perhatian yang lebih. Wilayah ini termasuk ke dalam KEK Tanjung Lesung yang di dalamnya banyak berdiri penginapan dan rumah makan. Desa Tanjungjaya memiliki beberapa obyek wisata menarik sebagai tempat berkunjung wisatawan, di antaranya *Cikadu Culture Park*, Budidaya Salak Birus, dan Curug Lengka. Salah satu produk unggulan Desa Tanjungjaya adalah Batik Cikadu dan Festival Tanjung Lesung.

Pada akhir tahun 2021 Presiden Republik Indonesia memutuskan untuk memberikan izin kembali pada aktivitas kegiatan ekonomi masyarakat khususnya sektor wisata karena sudah meredanya virus corona, walaupun tetap wajib patuh pada prokes 5 M. Keputusan ini merupakan ikhtiar agar terjadi pemulihan perekonomian, karena sektor ini berkontribusi besar pada perolehan *income* daerah maupun Pendapatan Nasional. Pemerintah Indonesia juga telah diberikan izin oleh WTC (*World Trade Center*) sejak 24 Juli 2020 sehingga dapat membuka kembali peluang & harapan bagi Desa Wisata untuk dapat mengundang wisatawan, baik wisatawan *domestik* (lokal) atau wisatawan manca negara.

Di sisi lain, semenjak lumpuhnya bisnis wisata selama pandemi, maka banyak fasilitas-fasilitas dan infrastruktur yang terbengkalai

karena kurangnya perawatan. Hal ini tentu saja menjadi masalah bagi Desa Wisata yang akan mengundang kembali para wisatawan agar mengunjungi lokasi wisata andalannya. Para wisatawan sudah barang tentu akan terganggu dan tidak nyaman ketika menemui kondisi fasilitas obyek wisata yang kotor, bau, dan tidak terawat. Padahal layaknya wisatawan, mereka menginginkan dapat bersantai dengan tenang dan nyaman menikmati keindahan alam Desa yang masih asri baik hutannya yang masih lebat, pantai, kuliner, hiburan atraksi tradisional, maupun sekedar bersantai sambil minum kopi.

Hasil Penelitian (Qolbi & Koswara, 2018) tentang pengembangan Kawasan Wisata Tanjung Lesung, menyimpulkan bahwa perbaikan dan peningkatan sarana prasarana yaitu salah satunya masalah persampahan di Tanjung Lesung. Sedangkan hasil penelitian (Buditiawan, 2021) menyatakan bahwa upaya meningkatkan kunjungan wisatawan dapat dilakukan dengan menerapkan strategi pemasaran pariwisata, yaitu dengan cara memperbaiki *aksesibilitas* jalan, penambahan daya tarik wisata, dan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pariwisata seperti hotel dan restoran serta pengurangan biaya sewa kendaraan melalui sistem subsidi.

Desa Wisata akan menjadi perhatian dan dikunjungi oleh wisatawan, jika pengelolanya dapat menyiapkan sumberdaya-sumberdaya penting diantaranya: kecerikhasan atau keunikan (*differentiation*) dan keaslian (*originality*) sumberdaya alam, budaya asli daerah, fasilitas umum dan fasilitas sosial yang memadai, akses masuk ke lokasi yang mudah, serta peran atau kontribusi masyarakat setempat dalam mendukung pengembangan desa wisata.

(Sabon et al., 2018) dalam penelitiannya tentang Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia, menyatakan bahwa daya tarik pengunjung ke destinasi wisata dipengaruhi oleh ketepatan dalam menyusun strategi baik pendanaan, penyediaan fasilitas, dan regulasi dari pemerintah. Daftar prioritas destinasi wisata yang telah dikembangkan dan memberikan hasil positif diantaranya adalah: KEK Tanjung Lesung, Gunung Bromo, Borobudur, dan Mandalika.

Pendukung utama aktivitas pemasaran pariwisata di Pantai *Dream Island* dari sisi *physical evidence* adalah bangunan penginapan

sebagai bagian dari bukti fisik dan karakteristik yang menjadi persyaratan yang memiliki nilai tambah bagi pengunjung. Perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan, termasuk *lightning system*, dan tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi *mood* pengunjung (Samosir & Mahagangga, 2020).

Menurut (Zeithaml et al., 2017), strategi pemasaran wisata diantaranya melalui 1) *Aksesibilitas*, yaitu sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi seperti akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi, dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. Perlu diperhatikan bahwa akses jalan yang baik saja tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi, misal: bandara, stasiun, terminal, jalan raya, dan sebagainya. 2) *Amenitas*, yaitu segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama berada di destinasi seperti ketersediaan sarana akomodasi, restoran atau warung, toilet umum, rest area, tempat parkir, klinik kesehatan, dan sarana ibadah. hotel, restoran, *rest area*, dan sebagainya.

Pembangunan dan pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung harus didukung dengan kesiapan infrastruktur seperti jalan tol Serang-Panimbang. Jalan ini diyakini akan meningkatkan aksesibilitas Banten Selatan serta mendukung Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung (Rahmat, 2021).

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian sebelumnya, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengelola Desa Wisata Tanjungjaya dalam menyediakan dan mengelola fasilitas sarana prasarana dalam upaya meningkatkan kunjungan wisata di Desa Wisata Tanjungjaya khususnya, dan umumnya di Kawasan Ekonomi Kreatif Tanjung Lesung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Instrumen data primer diperoleh dari kegiatan observasi, survey, wawancara mendalam, dan informasi dari pemaparan pejabat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang, Kecamatan Panimbang, Desa Tanjungjaya; para pelaku usaha; dan pengunjung/wisatawan yang dipilih secara

*random* yang ditemui di kawasan wisata Kampoeng Nelayan Desa Tanjungjaya KEK Tanjung Lesung Kabupaten Pandeglang pada bulan Mei 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kawasan Ekonomi Khusus Tanjung Lesung memiliki luasan sebesar 1.500 ha. Jarak dari Jakarta menuju lokasi sekira 160 Km dengan waktu tempuh 3 – 4 Jam menggunakan kendaraan pribadi, dan berjarak 80 Km dari ibukota Provinsi Banten. Jaringan jalan yang tersedia menuju ke KEK Tanjung Lesung terdiri dari 2 lajur dengan perkiraan lebar 6 – 8 meter, serta hanya memiliki 1 alternatif rute jalan selepas dari Ibu Kota Kabupaten Pandeglang. Moda transportasi yang dapat menjangkau KEK Tanjung Lesung hanya kendaraan pribadi baik kendaraan beroda 2 atau roda 4. Fasilitas kesehatan rumah sakit terdekat berada di Ibu Kota Pandeglang dengan jarak sekitar 60 Km dengan waktu tempuh 1,5 jam hingga 2 jam. Untuk puskesmas terdekat, ada puskesmas Panimbang yang berjarak 18 Km dari KEK Tanjung Lesung dengan jarak tempuh 20 – 30 menit (Yacob & Santoso, 2018).

Desa Tanjungjaya berbatasan dengan pantai Tanjung Lesung, letak geografisnya berada pada 6°21' - 7°10' Lintang Selatan dan 105°15' - 106°11' Bujur Timur. Batas pantai Tanjung Lesung dilihat dari Utara yaitu Selat Sunda, sebelah Selatannya adalah Taman Nasional Ujung Kulon, sebelah Barat adalah Gunung Krakatau, dan sebelah Timur adalah Pantai Carita. Kondisi pantai Tanjung Lesung sangat indah terhampar pasir putih dengan keadaan air sangat bening sehingga menjadi daya tarik wisatawan yang mengesankan sembari menikmati keindahan pantai sepanjang 1,5 Km yang dapat menampung banyak pengunjung

Sumberdaya potensial yang menjadi daya tarik dan dapat dikembangkan di kawasan Desa Tanjungjaya, diantaranya: Pulau Liwungan & Transplatasi Terumbu Karang, Wisata Air Kano, Kuliner Bahari & Tradisional, Atraksi Budaya & Tradisi Lokal, dan Sentra Kerajinan Batik Cikadu. Keunikan sumberdaya produk layanan sebagai daya tarik wisata yang ditawarkan dapat menjadi penentu dalam pengembangan kawasan Desa Wisata Tanjungjaya (Kemenparekraf, 2022).



Salah satu tujuan pemasaran pariwisata adalah untuk meningkatkan arus kunjungan wisatawan ke destinasi wisata yang dituju. Keberhasilan kinerja pariwisata salah satunya dipengaruhi oleh keterampilan pengelola jasa wisata dalam memanfaatkan keunikan sumberdaya yang dimiliki dengan membangun, mengelola, dan merawat sarana prasarana yang mendukung agar dapat menghasilkan nilai tambah (*added value*) sehingga memiliki keunggulan dibanding dengan pesaing. Nilai perusahaan yang diciptakan secara konsisten dan terus menerus terkait dengan sumberdaya sarana prasarana diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Berdasarkan analisis kondisi dan situasi infrastruktur dan fasilitas yang disediakan oleh pengelola jasa wisata di Desa Wisata Tanjungjaya, maka optimalisasi sarana prasarana dapat dideskripsikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Optimalisasi Sarana Prasarana**

No	Obyek	Optimalisasi
1	Akses jalan menuju lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperlebar dan mempermudah akses menuju ke lokasi</li> <li>Mengalihkan jalur kendaraan umum</li> </ul>
2	Hotel/Cottage/Resort & bangunan lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan &amp; keamanan</li> <li>Kelengkapan interior <i>Cottage</i></li> <li>Perluasan tempat parkir</li> </ul>
3	Pulau Liwungan & Transplantasi Terumbu Karang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengelolaan pulau Liwungan dengan menyediakan fasilitas: menambah jumlah perahu &amp; pelampung,</li> <li>Membangun gedung berikut sarana dalam rangka program transplantasi terumbu karang</li> </ul>
4	Wisata Air Kano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan perahu berlayar berikut perangkatnya</li> <li>Membangun track berlayar</li> </ul>
5	Sentra Kerajinan Batik Cikadu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan ruangan display batik Cikadu</li> <li>Menambah outlet</li> </ul>
6	Fasilitas Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melengkapi fasilitas umum yang terdiri dari ATM, menambah tempat sampah, memperluas tempat parkir, menambah toilet, menambah jangkauan WIFI</li> </ul>
7	Fasilitas Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melengkapi fasilitas sosial yang terdiri dari Klinik, Swalayan, Taman, dan menambah tempat ibadah.</li> </ul>

Melalui upaya optimalisasi sarana dan prasarana tersebut, diharapkan para pengunjung merasa nyaman, aman, tenang, dan dapat menikmati liburanya bersama keluarga, kolega, kerabat, atau handai taulan sehingga menimbulkan kesan positif yang pada akhirnya akan berkunjung kembali dan bahkan mengejak orang lain.

Pemasaran menggunakan konsep strategi *Physical Evidence, Accessibility, dan Amenity* diyakini mampu menjadi konsep strategi pemasaran pariwisata yang tepat agar dapat mempengaruhi calon wisata berkunjung ke Desa Wisata Tanjungjaya, di KEK Tanjung Lesung, Panimbang, Banten.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, survey, dan kajian literatur situasi pemasaran dan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Optimalisasi sarana prasarana (*physical evidence*) yang dapat dilakukan oleh pengelola Desa Wisata KEK Tanjung Lesung untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan pengembangan kawasan wisata adalah sebagai berikut:

- Mempermudah akses menuju lokasi wisata melalui pelebaran jalan dan pengalihan jalur kendaraan umum
- Fasilitas pendukung berupa bangunan perlu dijaga kebersihan & keamanannya, serta dilengkapi sarananya.
- Objek wisata pulau Liwungan perlu dikelola dengan menyediakan sarana & prasarana yang memadai
- Menyediakan ruang display & menambah outlet batik cikadu sebagai salah satu daya tarik produk unik Desa Tanjungjaya
- Melengkapi fasilitas umum dan fasilitas sosial seperti ATM, tempat sampah, tempat parkir, toilet, jangkauan WIFI serta melengkapi fasilitas sosial seperti Klinik, Swalayan, Taman, dan memperluas tempat ibadah.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih diucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan artikel ilmiah ini. Kami merasa sangat terbantu dengan *sharing* ilmu dan informasinya. Semoga menjadi ladang amal jariyah untuk kita semua, karena telah menebarkan ilmu yang bermanfaat.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Buditiawan, K. (2021). Strategi Pemasaran Pariwisata Pantai Plengkung Kabupaten Banyuwangi Menggunakan 3P+4A (Price, Place, Promotion, Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary). *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 16(2), 207–220.  
<https://doi.org/10.47441/jkp.v16i2.201>
- Kemenparekraf. (2022). *Desa Wisata Tanjungjaya*. Jadesta.Kemenkraf.Go.Id.  
<https://jadesta.kemenparekraf.go.id/desa/tanjungjaya>
- Qolbi, F., & Koswara, A. Y. (2018). Arahana Pengembangan Pariwisata di Kawasan Tanjung Lesung Berdasarkan Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1).  
<https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28922>
- Rahmat, Y. (2021, April 28). *KEK Tanjung Lesung Harus Didukung Kesiapan Infrastruktur*. Infopublik.Id.  
<https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/529795/kek-tanjung-lesung-harus-didukung-kesiapan-infrastruktur>
- Sabon, V. L., Perdana, M. T. P., Koropit, P. C. S., & Pierre, W. C. D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia Pada ASEAN Economic Community. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 163–176.  
<https://doi.org/10.15408/ess.v8i2.5928>
- Samosir, L. T., & Mahagangga, I. G. A. O. (2020). Strategi Pemasaran Pantai Dream Island Di Mertasari Desa Intaran Sanur Kauh Kota Denpasar. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(2), 189.  
<https://doi.org/10.24843/jdepar.2020.v08.i02.p04>
- Yacob, B., & Santoso, E. B. (2018). Prioritas Pengembangan Infrastruktur Pada Kawasan Ekonomi Khusus Bidang Pariwisata Tanjung Lesung Di Kabupaten Pandeglang. *JURNAL PENATAAN RUANG*, 13 (2), 35–39.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *SERVICES MARKETING: Integrating Customer Focus Across The Firm* (T. Schiesl (ed.); 7th ed.). McGraw-Hill Education.