

TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS DI DAYA TARIK WISATA DANAU ATAS KABUPATEN SOLOK**Abstract**

Aulia Rahman
auliarahman1697@gmail.com

Dwi Pratiwi Wulandari
Departemen Pariwisata Universitas
Negeri Padang
E-mail: dwipratiwi@fpp.unp.ac.id

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya permasalahan terkait tinjauan kepuasan pengunjung tentang fasilitas seperti Tidak terpenuhinya harapan pengunjung yaitu toilet umum yang kurang memadai, kondisi mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak dan tempat sampah yang kurang memadai, tidak adanya keinginan pengunjung untuk memakai fasilitas itu kembali, seperti kondisi mushola yang kurang bersih dan terawat, sampah yang berserakan, tempat sampah yang sangat sedikit dan gazebo yang sudah banyak rusak, tidak adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain karena kondisi toilet umum yang kurang memadai, kondisi mushola yang kurang terawat, gazebo yang rusak dan tempat sampah yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Danau Atas Kabupaten Solok. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah pengunjung di danau atas kabupaten solok. Sampel penelitian berjumlah 100 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berada pada kategori cukup yaitu 54%, pada indikator fasilitas utama berada pada kategori cukup dengan persentase 45%, pada indikator pendukung berada pada kategori baik dengan persentase 63% dan pada indikator fasilitas pelengkap pada kategori cukup dengan persentase 55%.

Kata kunci : Kepuasan, Fasilitas, Daya Tarik

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang di titik beratkan untuk mendatangkan devisa bagi negara, sehingga perlu adanya perhatian yang cukup besar dan intensif. Menurut Undang-Undang RI No.10 (2009), "Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah".

Sumatera barat adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi sektor pariwisata yang sangat menarik,karena di Sumatera Barat terdapat wisata alam seperti gunung, laut, danau, lembah,pantai, dalam kondisi yang sangat baik. Pemerintah mendorong seluruh Kota dan Kabupaten yang ada di Sumatera Barat untuk mempromosikan objek wisata yang ada di Sumatra Barat sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke berbagai objek wisata yang ada di Sumatra Barat. Berikut adalah data kunjungan wisatawan Kabupaten dan Kota yang ada di Sumatra barat. Danau atas merupakan salah satu danau yang terdapat di Sumatera Barat dari empat danau di Kabupaten Solok yang terletak di dua kecamatan yaitu Kecamatan Lembah Gumanti dan Kecamatan Danau Kembar. Danau ini terbentuk akibat gempa bumi atau disebut dengan danau tektonik. Danau Diatas memiliki luas 12,3 m2, dan terletak pada ketinggian 1531 m dpl (Nakano et al., 1987). Sumber air Danau atas berasal dari Sungai Aie Mati dan Sungai Batang Galagah, sedangkan air keluar melalui muara masuk kedalam Sungai Batang Gumanti. Danau ini merupakan

salah satu sumber daya potensial terutama dibidang pariwisata dan pertanian dalam meningkatkan perekonomian masyarakat (Bapedalda, 2009). Selain itu pemandangan danau juga memiliki *spot* terbaik untuk melihat *sunset* atau matahari terbenam. Aktivitas yang dapat dilakukan di Danau Atas seperti pengunjung bisa bersantai bersama keluarga, melakukan kegiatan berolahraga, bersepedaan atau hanya sekedar bersantai di bawah rindangnya jajaran pepohonan di tepi danau. Dalam mengakomodir kegiatan wisatawan maka di Danau Atas sudah disediakan berbagai fasilitas. Menurut Spillane (dalam Akrom 2014:34), “Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional daya Tarik wisata untuk mengakomodasikan segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan wisatawan untuk berkunjung maupun melakukan sebuah kegiatan wisata, menurut Srisusilawati (2020) dalam penelitiannya, faktor yang mempengaruhi minat wisatawan berkunjung ke sebuah destinasi yaitu keamanan, kenyamanan serta promosi. Kemudian menurut Andina dan Aliyah (2021) faktor-faktor yang mempengaruhi minat wisatawan dalam mengunjungi suatu objek wisata ialah karena atraksi wisata atau daya tarik wisata, informasi yang mudah di dapatkan, aksesibilitas yang mudah di jangkau, fasilitas penunjang wisata serta tarif atau harga yang relatif murah sehingga memberikan kepuasan bagi wisatawan. Fasilitas menurut Asty & Wulandari (2021) menyatakan bahwa fasilitas sebagai salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan dalam berwisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas di Daya Tarik Danau Atas Kabupaten Solok.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini di golongan kepada penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Daya Tarik Danau Atas Kabupaten Solok tahun 2022 yang berjumlah 36.229 orang. Sampel yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel 100 responden. Jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket atau kuisioner yang tersusun. Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam uji instrumen. dan pada penelitian ini diolah menggunakan SPSS 25.00

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Penilaian Responden tentang Fasilitas.

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 64,05$	3	3
Baik	$53,35 - < 64,05$	43	43
Cukup	$42,65 - < 53,35$	54	54
Buruk	$31,95 - < 42,65$	0	0
Sangat buruk	$< 31,95$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada variabel fasilitas didominasi oleh kategori cukup sebanyak 54% responden, 43% responden termasuk dalam kategori baik, 3% responden termasuk kedalam kategori sangat baik.

a) Fasilitas Utama

Tabel 14. Skor Jawaban Responden Fasilitas Utama

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	≥ 24	12	12
Baik	$20 - < 24$	43	43
Cukup	$16 - < 20$	45	45
Buruk	$12 - < 16$	0	0
Sangat buruk	< 12	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator fasilitas utama didominasi oleh kategori cukup dengan frekuensi sebesar 45% responden, 43% responden termasuk dalam kategori baik, 12% responden termasuk dalam kategori sangat baik.

b) Fasilitas Pendukung

Tabel 16. Skor Jawaban Responden Fasilitas Pendukung

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	≥ 24	12	12
Baik	$20 - < 24$	63	63
Cukup	$16 - < 20$	25	25
Buruk	$12 - < 16$	0	0
Sangat buruk	< 12	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator fasilitas pendukung didominasi oleh kategori baik dengan frekuensi sebesar 63% responden, 25% responden termasuk dalam kategori cukup, 12% responden termasuk dalam kategori sangat baik.

c) Fasilitas Pelengkap

Tabel 18. Skor Jawaban Responden Fasilitas Pelengkap

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 16,05$	5	5
Baik	$13,3 - < 16,05$	40	40
Cukup	$10,66 < 13,33$	55	55
Buruk	$7,99 - < 10,66$	0	0
Sangat buruk	$< 7,99$	0	0
Jumlah		100	100

Sumber: Hasil Olahan *Microsoft Excel*, (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa indikator fasilitas pelengkap didominasi oleh kategori cukup dengan frekuensi sebesar 55% responden, 40% responden termasuk dalam kategori baik, 5% responden termasuk dalam kategori sangat baik.

B. Pembahasan

Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok

Penelitian ini telah menemukan gambaran Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai persentase tinjauan

sebesar 54% berada pada 42,65 - < 53,35 dengan kategori cukup. Hampir setiap indikator menunjukkan kategori cukup, dalam artian belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh kurang puasnya pengunjung terhadap pemandangan yang ada di objek wisata danau atas, kondisi area parkir yang kurang memadai, tempat makan yang kurang beragam, kondisi tempat makan yang kurang memadai, fasilitas seperti toilet kurang berfungsi dengan baik serta mushalla yang kurang memadai. Maka dapat dikaitkan dengan teori Menurut Supriadi dan Roedjinandari (2017: 244) “Fasilitas adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan”.

a. Fasilitas Utama

Berdasarkan hasil kepuasan pengunjung tentang fasilitas utama di daya Tarik wisata danau atas kabupaten solok berada pada kategori cukup dengan nilai persentase 45% dan rentang skor pada indikator ini yaitu 16 - < 20, artinya respon pengunjung terhadap fasilitas utama pada tarik wisata danau atas cukup baik terlampir di tabel berikut:

Tabel 19. Fasilitas utama

NO	Fasilitas utama	Foto
1.	Tempat makan	
2	Lahan parkir	

Sumber: Dokumentasi Hasil Penelitian (2024)

Pada gambar diatas dapat dilihat fasilitas utama pada daya tarik wisata danau atas menyatakan cukup, dalam artian masih banyak pengunjung yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan, tempat makan dan area parkir. Dalam hal ini bisa kita lihat Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok di tinjau dari indikator fasilitas utama belum maksimal.

Terkait dengan kondisi fasilitas pada tabel tersebut bertolak belakang dengan teori menurut Splinae dalam Akrom (2014:34) menyatakan bahwa sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di objek wisata, fasilitas utama dilihat dari kebersihan, kenyamanan dan keindahan. Sedangkan kondisi fasilitas utama pada tabel 19 memperlihatkan bahwa tempat makan yang disediakan untuk pengunjung kurang beragam dan lahan parkir yang disediakan kurang memadai.

b. Fasilitas Pendukung

Berdasarkan hasil kepuasan pengunjung tentang fasilitas utama di daya Tarik wisata danau atas kabupaten solok berada pada kategori baik dengan nilai persentase 63%, berada pada rentang skor 20 - < 24. Fasilitas pendukung menyatakan baik, artinya respon pengunjung terhadap fasilitas utama pada Tarik wisata danau atas baik. terlampir pada gambar berikut:



Sumber: Dokumentasi Hasil Penelitian (2024)

Fasilitas pendukung menyatakan baik, artinya respon pengunjung terhadap fasilitas utama pada Tarik wisata danau atas baik, dengan pernyataan bahwa akses untuk menuju danau atas kurang memadai serta karcis untuk masuk kurang memadai. Dalam hal ini bisa kita lihat Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok di tinjau dari indikator fasilitas pendukung belum maksimal.

Terkait dengan kondisi fasilitas pada tabel tersebut bertolak belakang dengan teori menurut Spilane dalam Akrom (2014:34) menyatakan bahwa sarana sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasalebih betah. Terdiri atas akomodasi (penginapan) tempat makan,tempat parkir, tempat belajar, transportasi. Sedangkan kondisi fasilitas pendukung pada tabel 20 menggambarkan bahwa akses jalan menuju danau atas kurang memadai.

c. Fasilitas Pelengkap

Berdasarkan hasil kepuasan pengunjung tentang fasilitas utama di daya Tarik wisata danau atas kabupaten solok berada pada kategori cukup dengan nilai persentase 55%, berada pada rentang skor $10,66 < 13,33$. artinya respon pengunjung terhadap fasilitas pendukung pada Tarik wisata danau atas cukup baik terlampir di tabel berikut:

Tabel 21. Fasilitas pendukung

NO	Fasilitas pelengkap	Foto
1.	Toilet	
2	Gazebo	

3	Musholla		
---	----------	---	---

Sumber: Dokumentasi Hasil Penelitian (2024)

Dalam hal ini bisa kita lihat Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok di tinjau dari indikator fasilitas pelengkap belum maksimal, dengan pernyataan bahwa gazebo yang disediakan untuk pengunjung kurang memadai, musholla kotor, dan toilet yang tidak berfungsi dengan baik.

Terkait dengan kondisi fasilitas pada tabel tersebut bertolak belakang dengan teori menurut Splinae dalam Akrom (2014:34) menyatakan bahwa sarana yang sangat dibutuhkan oleh pengunjung pada suatu objek wisata. Sedangkan kondisi fasilitas pelengkap pada tabel 21 memperlihatkan kondisi toilet yang disediakan kurang memadai, gazebo yang disediakan banyak yang tidak layak digunakan dan musholla yang ada di danau atas kurang dijaga kebersihannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan hasil penelitian

Hasil dari Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Di Daya Tarik Wisata Danau Atas Kabupaten Solok dapat dilihat dari nilai rata-rata sebagai berikut:

1. Fasilitas utama termasuk kepada kategori cukup dengan persentase 45%.
2. Fasilitas pendukung kembali termasuk kepada kategori baik dengan persentase 63%, tetapi masih ada yang menyatakan cukup dengan persentase 25%.
3. Fasilitas pelengkap berada pada kategori cukup dengan persentase 55%.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Dinas Pariwisata

Berdasarkan dari hasil pengolahan data penelitian mengenai fasilitas ditemukan bahwa masih banyak konsumen yang mengatakan fasilitas yang disediakan pada objek wisata danau atas masih banyak kurangnya, seperti toilet yang disediakan untuk pengunjung kurang memadai serta tidak berfungsi dengan baik, dan musholla yang digunakan kurang memadai dan berfungsi dengan sebagaimana mestinya, permasalahan lain yang peneliti temukan yaitu adanya ketidakpuasan pengunjung mengenai pelayanan jasa yang diberikan kepada pengunjung serta area parkir yang disediakan kurang memadai, oleh karena itu di harapkan kepada pihak pengelola maupun dinas pariwisata untuk lebih memperhatikan dan menjaga fasilitas yang ada di danau atas agar selalu terawat dengan baik dan pengunjung pun merasa nyaman saat berkunjung ke objek wisata tersebut.

2. Kepada peneliti lain

Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan diharapkan peneliti lain dapat mencari dan memperdalam kembali teori mengenai kepuasan tentang fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap.

3. Departemen Pariwisata

Diharapkan mampu memperbanyak koleksi atau jumlah buku terkait dengan penelitian mahasiswa ke depannya sehingga dapat mempermudah mahasiswa untuk

melakukan riset terkait dengan penelitian yang mereka pilih, serta menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa ke depannya mengenai fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Permana Budi, Manajemen Marketing Perhotelan, (Yogyakarta : CV . Andi 2013) h.2
- Ahmad Hasan Ridwan, 2004, BMT & Bank Islam Instrumen Lembaga Keuangan Syari`ah, Pustaka Bani Quraisy , Bandung.
- Akrom, Muhammad. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di pantai waleri Kabupaten Kendal* (Skripsi). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Andina, S. A., & Aliyah, I. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat wisatawan.
- Asty W, Wulandari DP, Anggraini D. Kemampuan Daya Dukung Lingkungan Fisik DanPengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Agrowisata Green House Lezatta Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat. *Ensiklopedia Sosial Review*. 2020;2(2):227-32.
- BAPEDALDA. (2009). Study Penetapan Baku Mutu Air Danau Dan Telaga Sumatera Barat. Laporan BAPEDALDA Provinsi Sumatera Barat. Padang
- Nakano, K., T. Watanabe, R. Usman, and Syahbuddin. 1987. A fundamental study of overall conservation of terrestrial and fresh water ecosystem in a montane region of West Sumatera ; vegetation, land use and water quality. *Memoirs of Kagoshima University Rest. Cent. for South Pacific*. 8 (2) 87-124
- Spillane J.J, 1987. *Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya*, Yogyakarta : KansiusSugiyono.
- (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabata.
- Srisusilawati, P., 2020. Factors Affecting Tourist Interest on Sharia Tourism. al-Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung:Alfabeta..