

TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS PELENGKAP DI DAYA TARIK HUTAN MANGROVE PARIAMAN

M Hafis Alzikra
mhafizalziqra@gmail.com

Hijriyantomi Suyuthie
Departemen Pariwisata
Universitas Negeri Padang
hsuyuthie@fpp.unp.ac.id

Abstract

This research motivation is the problem discovered of visitor satisfaction regarding complementary facilities at the Pariaman Mangrove Forest Attraction. The research purposes is to reveal and describe visitor satisfaction regarding complementary facilities at the Pariaman Mangrove Forest Attraction. The research type include in quantitative. This research employed both primary and secondary data sources. The Pariaman Mangrove Forest's tourists served as the researchs population. 398 visitors made up the research sample, which was got using a technique by non-probability sampling. A scale of Likert questionnaire that had have done for validity and reliability testing was used as the data gathering tool. SPSS 25.00 was used to process the data in this research. The research results shown that satisfaction is in the category in sufficient with a percentage of 69.09%, in the conformity to expectations indicator it is in the category in sufficient with a percentage of 73.62%, in the indicator of interest in revisiting it is in the category in sufficient with a percentage of 6.31% and in the indicator recommend to others in the category in sufficient with a percentage of 68.09%.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata Indonesia mengalami pertumbuhan dengan sangat pesat, hal ini didukung oleh melimpahnya destinasi wisata dan daya tariknya yang beragam. Indonesia memiliki modal besar untuk menunjang pariwisatanya seperti letak yang potensial dan strategis berada di antara 2 Benua dan 2 Samudra juga berada di garis katulistiwa sehingga memiliki alam yang indah, unik dan beranekaragam.

Spillance dalam Wahid (2015), mengungkapkan bahwa pariwisata adalah perpindahan sementara orang atau kelompok dari sebuah lokasi ke lokasi lain dalam upaya menciptakan keselarasan dan keseimbangan terhadap lingkungan hidup dalam ranah sosial, budaya, ekologi, dan ilmu pengetahuan. Industri pariwisata Indonesia telah menunjukkan ketahanan dalam menghadapi tantangan dan krisis internasional.

Satu diantara potensi pariwisata yang selalu mengalami pertumbuhan dan besar peminatnya yakni wisata alam. Suwanto (dalam Utami 2017) mengungkapkan “wisata alam merupakan jenis pariwisata yang memanfaatkan pelestarian lingkungan dan potensi sumber daya alam. Sumber daya wisata alam didapatkan dengan langsung dari alam. Disamping itu wisata alam mempunyai kekuatan membuat rasa ketertarikan wisatawan dan kegiatannya memiliki tujuan untuk mewujudkan rasa cinta kepada alam melalui kegiatan alam dan pengalaman pasca budidaya”. Wisata alam juga disebut sebagai pelestarian lingkungan, namun memberikan prioritas yang lebih tinggi pada persyaratan dan preferensi pengunjung terhadap fasilitas ketika mereka melakukan aktivitas. Wisata alam bisa dijumpai pada tempat-tempat seperti pegunungan, pantai, dan kawasan pemandangan.

Dasar hukum dalam upaya mengembangkan pariwisata yang sejalan terhadap prinsip pengembangan yakni Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 mengenai kepariwisataan (Pasal 6 pengembangan kepariwisataan dilakukan mengacu terhadap asas sebagaimana di maksud dalam pasal 2 yang di dibentuk lewat pelaksanaan rancangan pembangunan sektor pariwisata melalui pemusatan perhatian terhadap keanekaragaman, keunikan dan ciri khas dari budaya dan alam, atau semua hal yang diperlukan manusia untuk berwisata). Rencana induk pengembangan pariwisata, yang mencakup atas rencana induk pengembangan provinsi dan rencana induk pengembangan internasional, menjadi landasan bagi kegiatan pengembangan pariwisata. Sumatera Barat mempunyai potensi pariwisata yang besar. Satu diantara destinasi pariwisata Indonesia yang potensial bisa menarik wisatawan pada Sumatera Barat yakni kota Pariaman.

Kota Pariaman Terletak pada pesisir barat Sumatera, Kota ini adalah wilayah hasil kegiatan dimekarkannya Kabupaten Padang Pariaman yang berhadapan dengan Samudera Indonesia. Mempunyai Batasan dengan Kabupaten Padang Pariaman di utara, selatan, dan timur, serta Samudera Indonesia di barat. Dalam rangka menunjang peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, memperluas lapangan pekerjaan dan kesempatan berusaha, serta pemerataan pendapatan, potensi pariwisata Kota Pariaman harus dikembangkan dan dibina dengan terarah, terpadu, dan berkesinambungan. Hal ini pada akhirnya akan mendukung pembangunan daerah Kota Pariaman. Hutan Mangrove Pariaman adalah satu diantara daya tarik wisata yang berada pada pantai Kota Pariaman.

Dalam memberikan fasilitas kepada pengunjung saat berkunjung ke suatu destinasi wisata, fasilitas wisata merupakan komponen yang sangat penting. “Komponen fasilitas wisata terdiri atas prasarana dan sarana wisata,” ungkap Muljadi (2009: 13). Seluruh infrastruktur primer atau mendasar yang diperlukan agar usaha pariwisata dapat berkembang dan berkembang serta mampu melayani pengunjung disebut sebagai infrastruktur wisata. Sarana wisata menurut Marpaung dalam Ronald & Maria (2020:55) ialah suatu usaha yang berupaya melayani dan memudahkan aktivitas yang dilaksanakan para tamu untuk bersantai.

Kepuasan menurut Setiyawati (2009:12) ialah tingkat di mana kebutuhan, preferensi, dan harapan konsumen dapat dipenuhi untuk mendorong pembelian yang berulang atau kesetiaan yang teguh. Hal yang dijadikan sebagai indikasi kepuasan wisatawan yaitu: tercapainya tujuan, terpenuhinya kebutuhan, tercapainya keinginan, minat berkunjung kembali, keinginan untuk merekomendasikan jika hal – hal tersebut sudah terpenuhi saat pengunjung berwisata dapat di kategorikan pengunjung merasakan puas. Tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Wisata Hutan Mangrove Pariaman.

METODOLOGI

Penelitian deskriptif kuantitatif berbasis survei ialah jenis penelitian yang diterapkan. Kajian kepuasan pengunjung terhadap fasilitas penunjang objek wisata Hutan Mangrove Pariaman dijadikan sebagai populasi penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah sampelnya 398 responden dengan jenis data primer dan sekunder dipakai dalam penyelidikan. Kuesioner terstruktur ialah metode pengumpulan data yang dipakai. Instrumen penelitian perlu dibuat untuk menguji penelitian yang dilakukan. Instrumen penelitian yang dimanfaatkan pada penelitian ini ialah kuesioner dengan skala *Likert*. Rangkaian uji coba instrumen penelitian khususnya penilaian validitas dan reliabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman.

Sesuai dengan penelitian mengenai kajian tingkat rasa puas pengunjung terkait Fasilitas Pelengkap pada Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman yang di kumpulkan melalui kuesioner yang di sebarakan kepada 398 responden penelitian yang terdiri atas 44 pertanyaan kemudian dikelompokkan dalam 3 indikator dan diikuti dengan pemberian skor untuk masing-masing jawaban dari responden dengan mengacu pada skala *likert*. Proses analisis data dengan berbantuan program SPSS versi 2 5.00. Tabel 14 memperlihatkan temuan perhitungan statistik mengenai kajian tingkat rasa puas pengunjung terkait Fasilitas Pelengkap pada Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman:

Tabel 14. Skor Jawaban Responden Mengenai Komunikasi

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	≥ 192	41	10,30
Baik	160 - < 192	63	15,83
Cukup	128 - < 160	275	69,09
Buruk	96 - < 128	19	4,78
Sangat buruk	< 96	0	0
Jumlah		398	100

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

Tabel 14 memperlihatkan bahwa pada variabel komunikasi total 10,30% responden masuk pada kategori sangat baik, 15,83% responden masuk pada kategori baik, 69,09% responden masuk pada kategori cukup, dan 4,78% responden lainnya masuk pada kategori buruk.

B. Pembahasan

Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman

Dari penelitian ini telah ditemukan gambaran kajian tingkat kepuasana pengunjung terkait Fasilitas Pelengkap pada Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan tingkat capaian responden dinyatakan kategori cukup dengan persentase 69,09%. Mayoritas indikator memperlihatkan kategori cukup, maknanya hal ini belum maksimal. Penyebabnya ialah fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan yang pengunjung harapkan serta letak fasilitas tidak mudah didapatkan oleh pengunjung, serta banyak pengunjung yang kurang berminat berkunjung kembali dan merekomendasikan Hutan Mangrove tersebut. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang dikemukakan Day yang diambil dari pendapat Tjiptono dalam Septiani (2010) yang mengungkapkan rasa kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung merupakan hasil penilaian

pelanggan terhadap adanya kesenjangan atau diskonfirmasi yang mereka rasakan antara pengalaman nyata mereka dengan produk berupa pengalaman setelah menggunakannya dan ekspektasi mereka sebelum pemakaian produk atau norma kinerja lainnya.

1) Kesesuaian harapan

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kesesuaian harapan di Hutan Mangrove Pariaman dikelompokkan dalam kategori cukup dengan persentase 73,62%, maknanya hal ini belum maksimal, penyebabnya ialah fasilitas yang disediakan Hutan Mangrove tidak relevan dengan harapan pengunjung serta lokasi fasilitas sudah untuk dijangkau oleh pengunjung.

2) Berminat berkunjung kembali

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai berminat berkunjung kembali di Hutan Mangrove Pariaman berada pada kategori cukup dengan persentase 61,31%, dalam artian belum maksimal, penyebabnya ialah kondisi fasilitas yang kurang memungkinkan dan mengakibatkan pengunjung kurang berminat untuk datang ke Hutan Mangrove Pariaman.

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai merekomendasikan kepada orang lain di Hutan Mangrove Pariaman berada pada kategori cukup dengan persentase 68,09%, dalam artian belum maksimal, penyebabnya ialah betuk fasilitas yang kurang relevan dengan keinginan pengunjung menjadi penyebab banyaknya pengunjung kurang merekomendasikan tempat tersebut.

KESIMPULAN HASIL PENELITIAN

Secara Tinjauan Kepuasan Pengunjung mengenai Fasilitas Pelengkap di Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman tergolong pada kategori cukup dengan nilai persentase 69,09%. Dengan mengacu pada temuan penelitian diperoleh karakteristik Tinjauan Kepuasan Pengunjung mengenai Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Hutan Mangrove Pariaman terdiri dari laki-laki sebanyak 47,24% dan perempuan sebanyak 52,76%. Hasil dari Tinjauan Kepuasan Pengunjung mengenai Fasilitas Pelengkap Di Daya Tarik Hutan Mangrove dapat diamati dari rata-rata nilai berikut ini:

1. Kesesuaian harapan masuk pada kategori cukup yang persentasenya 73,62%.
2. Minat berkunjung kembali masuk pada kategori cukup yang persentasenya 61,31%.
3. Menyampaikan rekomendasi pada orang lain masuk pada kategori cukup yang persentasenya 68,09%.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, Muljadi.2009. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta:Raja Grafindo Persada
- Akrom, Muhammad. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di pantai waleri Kabupaten Kendal* (Skripsi). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Anggito, & Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Anon, 1974. International union of official travel organizations IUOTO. Annals of Tourism Research.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A.And L. Berry L, 2006 “*Problems and Strategies in Services Marketing*”.Jurnal Of Marketing Vol 49 (Spring).
- Barnes, J. G. 2003. Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fanggidae, Ronald P. C., and Maria Leliana R. Bere. 2020. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pantai Lasiana.” Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas 4(1): 53–66.
- H, Marpaung. (2002). Pengantar Pariwisata. Bandung: Alfabeta.
- Ismayanti. (2010). Pengantar Pariwisata. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Juwono, Pitojo dan Aris Subagio, 2018.*Sumber Daya Air dan Pengembangan Wilayah Infrastruktur Keairan Mendukung Pengembangan Wisata Energi dan Ketahanan Pangan*. Malang: UB Press
- Kementrian Budaya dan Pariwisata Tahun 2004 *Tentang Pengertian Toilet*.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi kedelapan*. Jakarta. Erlangga
- Kotler.Philip & Kevin Keller, 2009.*Manajemen Pemasaran Jilid 1*.Jakarta: Erlangga

Liantika, Rindan; Silfeni, Silfeni: Yuliana, Yuliana Kepuasan Wisatawan tentang Daya Tarik Wisata di Pantai Air Manis Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 2016. Diakses 4 Mei 2020. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/5790>

Lovelock, Christopher & Lauren K. Wringht. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks

Permana. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat*, Jakarta

Rahman, F., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2021). I Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Lembah Harau Kabupaten Limapuluh Kota. *Journal of Home Economics and Tourism*, 15(2).

Setiyawati, Antari. 2009. “Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)”. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.

Spillane J.J, 1987. *Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya*, Yogyakarta : Kansius

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabata.

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayu Media Publishing.

Undang – Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisataaan*.

Utami. Nidya Lovitha. 2013.”*Kepuasan Wisatawan Tentang Daya Tarik Wisata di Objek Wisata Pantai Gondorih Pariaman*” Skripsi.Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang. Padang

Wardhani, U. E., Viverawati, & Mustafa. (2008). *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 1*. In *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 1*.