

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JAM GADANG KOTA BUKITTINGGI

Abstract

Muhammad Rozi^a,

 ^{a1}Studi Manajemen
Perhotelan, Departemen Pariwisata,
Universitas Negeri Padang,
emrozzi09@gmail.com

Retnaningtyas Susanti^b,

 ²Studi Manajemen
Perhotelan, Departemen Pariwisata,
Universitas Negeri Padang,,
sretneningtyas@fpp.unp.ac.id

Bukittinggi, sebagai salah satu tujuan utama wisata, dikenal dengan keindahan alam, warisan budaya, dan ikon terkenal seperti Jam Gadang. Namun, kepuasan pengunjung terhadap fasilitas di Jam Gadang masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kebersihan, ketersediaan toilet, lahan parkir, tempat duduk, dan penanganan sampah. Meskipun fasilitas yang ada sudah memadai, ada kebutuhan untuk meningkatkan standar agar pengalaman wisatawan lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan menganalisis data kuantitatif yang diperoleh dari populasi atau sampel tertentu. Strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel X (fasilitas wisata) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung) di objek wisata Jam Gadang, Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan di Jam Gadang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, pada bulan Agustus 2024. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X), yaitu fasilitas wisata, dan variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pengunjung. Variabel-variabel ini dipelajari untuk menarik kesimpulan mengenai hubungan dan pengaruhnya dalam konteks penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata di Jam Gadang, Kota Bukittinggi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang ada, seperti kelengkapan, kondisi, dan kemudahan penggunaan, dinilai baik oleh pengunjung, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka. Analisis regresi mengungkapkan bahwa peningkatan fasilitas wisata secara langsung meningkatkan kepuasan pengunjung, dengan 91,7% variasi kepuasan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan fasilitas yang baik untuk menciptakan pengalaman wisata yang positif, yang pada gilirannya dapat mendorong pengunjung untuk kembali dan merekomendasikan Jam Gadang sebagai destinasi wisata.

Keywords Fasilitas Wisata, Kepuasan, Pengunjung, Jam Gadang

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah sektor ekonomi penting yang memberikan dampak langsung dan tidak langsung, serta berperan dalam peningkatan devisa negara dan menciptakan lapangan kerja. Di Indonesia, pariwisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan, membantu meratakan kesempatan kerja, mengurangi pengangguran, dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Menurut Arjana (2015), pariwisata melibatkan perjalanan ke tempat baru untuk berbagai tujuan, seperti rekreasi atau bisnis, yang dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial. Sumatera Barat, sebagai provinsi dengan kekayaan alam dan budaya yang melimpah, menjadi tujuan utama wisata di Indonesia. Bukittinggi, kota di Sumatera Barat yang terletak di ketinggian sekitar 930 meter di atas permukaan laut, dikenal dengan keindahan alam dan warisan budaya, termasuk bangunan bersejarah dari masa penjajahan Belanda dan kuliner tradisional Minangkabau. Destinasi wisata di Bukittinggi seperti Ngarai Sianok, Lobang Jepang, Jam Gadang, dan Benteng Fort De Kock, menjadikannya sebagai tempat menarik bagi wisatawan dan pengunjung.



Gambar 1. Denah Pusat Kota Bukittinggi

Sumber: Google Maps 2024.

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam industri pariwisata, khususnya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Agar dapat bersaing di era pasar bebas, UMKM harus memenuhi persyaratan legalitas usaha, yang meliputi dokumen-dokumen seperti akta pendirian, nomor pokok wajib pajak, surat izin usaha, dan izin edar produk. Legalitas ini penting untuk memastikan bahwa usaha tersebut diakui secara hukum dan sah di mata masyarakat serta pemerintah.

Jam Gadang adalah salah satu ikon wisata yang terkenal di Indonesia, terletak di kota Bukittinggi (Wikipedia – Bukittinggi), Sumatera Barat. Jam Gadang merupakan pusat kota Bukittinggi serta memiliki nilai historis yang tinggi. Jam Gadang juga menjadi saksi bisu perjuangan masyarakat Bukittinggi dalam mempertahankan kemerdekaan dan kebudayaan mereka.

Kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata berperan penting dalam menentukan apakah mereka akan kembali mengunjungi dan merekomendasikan objek wisata tersebut. Fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti tempat duduk, area parkir, dan toilet, berkontribusi pada kepuasan pengunjung. Namun, jika fasilitas tersebut tidak memenuhi standar, seperti kebersihan dan pemeliharaan yang kurang, maka kepuasan pengunjung dapat menurun.

Di Jam Gadang, meskipun terdapat beberapa fasilitas seperti tempat duduk dan toilet yang sudah tersedia untuk mendukung kenyamanan pengunjung, kenyataannya masih ada sejumlah kekurangan yang berpengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan sejumlah pengunjung, terungkap bahwa ketersediaan toilet masih terbatas dan kebersihannya sering kali tidak terjaga dengan baik. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, terutama pada saat-saat ramai ketika antrian panjang terbentuk atau saat fasilitas tersebut tidak dalam kondisi yang layak pakai.



Gambar 2. Kondisi Toilet Umum Jam Gadang

Keluhan selanjutnya yang sering disampaikan oleh pengunjung adalah terkait dengan lahan parkir yang terbatas dan kurang memadai, terutama bagi kendaraan roda empat. Lahan parkir yang tersedia tidak hanya kecil dan sulit diakses, tetapi juga lokasinya cukup jauh dari area objek wisata utama di Jam Gadang, sehingga pengunjung sering kali harus berjalan kaki dalam jarak yang cukup jauh untuk mencapai lokasi wisata tersebut. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga memperpanjang waktu yang diperlukan pengunjung untuk menikmati kunjungan mereka. Selain itu, kesulitan dalam mencari tempat parkir yang layak sering kali membuat pengunjung merasa frustrasi, terutama pada saat-saat ramai ketika jumlah kendaraan yang berkunjung meningkat. Keterbatasan lahan parkir ini menjadi salah satu faktor yang dapat mengurangi kepuasan pengunjung, mengingat kemudahan akses merupakan bagian penting dari pengalaman wisata yang nyaman dan menyenangkan.



Gambar 3. Kondisi Tempat Parkir Roda 4 Dekat Jam Gadang

Keluhan berikutnya yang sering diungkapkan oleh pengunjung berkaitan dengan tempat duduk di area sekitar Jam Gadang yang tidak dilengkapi dengan atap atau pelindung dari cuaca. Keberadaan tempat duduk yang tanpa atap ini mengakibatkan pengunjung tidak memiliki tempat untuk berteduh saat cuaca panas terik atau hujan deras. Kondisi ini membuat pengalaman berkunjung menjadi kurang nyaman, karena pengunjung terpaksa berjemur di bawah sinar matahari yang menyengat atau basah kuyup akibat hujan. Ketidaknyamanan ini tentu saja mempengaruhi kepuasan pengunjung, karena mereka tidak dapat menikmati kunjungan mereka dengan maksimal. Kurangnya fasilitas perlindungan ini menjadi masalah signifikan, terutama pada hari-hari dengan cuaca tidak bersahabat, yang dapat mengurangi daya tarik dan kenyamanan di kawasan wisata tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Dengan pendekatan ini, hipotesis yang telah ditentukan diuji melalui analisis data kuantitatif dari suatu sampel atau populasi. Pada destinasi wisata Jam Gadang Kota Bukittinggi, pendekatan penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (fasilitas wisata) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung). Pada bulan Agustus 2024, penelitian ini dilakukan di Jam Gadang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kepuasan pengunjung (Y) sebagai variabel terikat dan fasilitas wisata (X) sebagai variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel-variabel tersebut diteliti untuk menarik kesimpulan tentang pengaruh dan hubungannya. Populasi penelitian adalah pengunjung yang pernah berkunjung atau berencana mengunjungi Jam Gadang Kota Bukittinggi. Jumlah pengunjung Kota Bukittinggi pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2024 adalah sebagai berikut

Tabel 1. Data Jumlah Pengunjung Jam Gadang Selama 6 Bulan Terakhir.

Periode	Jumlah Pengunjung
Januari Tahun (2024)	84.484
Februari Tahun (2024)	57.633
Maret Tahun (2024)	47.481
April Tahun (2024)	120.321
Mei Tahun (2024)	96.581
Juni Tahun (2024)	86.303
Jumlah	492.803

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi (2024)

Agar penyusunan instrumen penelitian ini mudah dikoreksi dan dikontrol maka perlu dibuat kisi-kisi penelitian yang menggambarkan variabel penelitian dan Indikator penelitian, dapat dilihat pada tabel 2 berikut

Tabel 2. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Variabel X (Fasilitas Wisata)	Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan	a. Toilet b. Lahan parkir c. Aksesibilitas
	Kondisi fasilitas yang ditawarkan	a. Toilet b. Lahan parkir c. Aksesibilitas

	Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan	a. Toilet b. Lahan parkir c. Aksesibilitas
Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)	Kesesuaian Harapan	a. Sarana wisata yang memadai b. Kemudahan mencapai lokasi
	Minat berkunjung kembali	a. Merasa puas dengan apa yang didapatkan b. Ingin berkunjung kembali
	Keinginan untuk merekomendasikan	a. Mendokumentasikan objek wisata untuk diperlihatkan ke orang banyak b. Menceritakan pengalaman berkunjung ke objek wisata ke orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai dampak fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung dan hubungan antara kedua variabel ini dapat dilakukan berdasarkan temuan penelitian. Selain itu, dari analisis terlihat bahwa variabel dependen (kepuasan pengunjung) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen (fasilitas pariwisata). Berikut penjelasannya:

1. Fasilitas Wisata

Penelitian mengenai fasilitas wisata di Jam Gadang, Kota Bukittinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan fasilitas di area ini berada dalam kategori baik. Dari 100 sampel yang diteliti, indikator kelengkapan fasilitas memperoleh TCR 3,79, kondisi fasilitas memperoleh TCR 3,63, dan kemudahan penggunaan fasilitas memperoleh TCR 3,74. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada, baik dari segi kelengkapan, kondisi, maupun kemudahan penggunaannya.

Hasil penelitian ini menekankan pentingnya fasilitas dalam pengembangan pariwisata. Menurut Cooper et al. (2005), ketersediaan fasilitas yang baik merupakan elemen esensial dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata. Tanpa fasilitas yang memadai, sebuah destinasi akan kesulitan bersaing karena wisatawan tidak mendapatkan pengalaman yang diharapkan. Fasilitas wisata menjadi faktor penting dalam menunjang kegiatan wisata dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pengelolaan fasilitas yang baik, seperti yang diungkapkan oleh Tsaur dan Lin (2021), dapat menciptakan pengalaman wisata yang positif dan meningkatkan loyalitas pengunjung. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Jam Gadang untuk terus meningkatkan dan mengelola fasilitas wisata dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan pengalaman yang berkesan dan meningkatkan daya tarik wisatawan ke kawasan tersebut.

2. Kepuasan Pengunjung

Penelitian mengenai kepuasan pengunjung di Jam Gadang, Kota Bukittinggi, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas dengan fasilitas wisata yang ada. Dari 100 sampel yang diteliti, indikator kesesuaian harapan memperoleh TCR 3,82, minat berkunjung kembali memperoleh TCR 3,91, dan kesediaan merekomendasikan memperoleh TCR 3,99, semuanya berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan mampu memenuhi harapan pengunjung.

Kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi selama kunjungan. Seperti yang dikatakan oleh Setiawati (2009), kepuasan pengunjung adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pengunjung dapat terpenuhi, yang kemudian dapat mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang atau menjadi pengunjung yang setia. Tingginya nilai indikator minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan menunjukkan potensi besar untuk loyalitas pengunjung.

Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola Jam Gadang untuk melestarikan dan meningkatkan elemen yang mempengaruhi kepuasan tamu. Jam Gadang dapat mempertahankan daya tariknya dan meningkatkan jumlah pengunjung serta rekomendasi positif dengan memastikan fasilitas wisatanya memadai dan memenuhi harapan pengunjung.

3. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Penelitian yang dicoba di Jam Gadang Kota Bukittinggi menimpa akibat sarana pariwisata terhadap kepuasan wisatawan mengatakan kalau sarana tersebut memiliki pengaruh yang besar. Nilai koefisien regresi sebesar 0,628 dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ bersumber pada hasil uji hipotesis memakai SPSS tipe 20.00. Maksudnya tiap kenaikan satuan sarana wisata hingga kepuasan wisatawan hendak bertambah sebesar 0,628 satuan. Dengan nilai R Square sebesar 0,917 hingga bisa dikatakan kalau sarana wisata menyumbang 91,7% alterasi kepuasan wisatawan, serta aspek lain yang tidak tercakup dalam riset ini menyumbang 8,3% alterasi.

Bersumber pada statment responden, penanda sarana wisata di Jam Gadang secara universal terletak pada jenis baik, tetapi terdapat sebagian aspek yang mendapatkan nilai lebih rendah dibanding aspek yang lain. Perihal ini menampilkan kalau sarana yang ditawarkan masih belum memenuhi kebutuhan wisatawan. Teridentifikasi kasus ini menampilkan kalau mutu sarana wisata yang terdapat dikala ini masih bisa ditingkatkan.

Studi ini menegaskan berartinya sarana wisata selaku aspek kunci dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Penemuan ini tidak berubah- ubah dengan riset lebih dahulu oleh Nurmala serta Sullaida(2022) yang pula menciptakan kalau sarana wisata mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan wisatawan, semacam yang ditunjukkan di Tepi laut Ujong Blang, Lhokseumawe. Sarana yang lengkap, bersih, terpelihara, serta gampang digunakan merupakan elemen berarti yang bisa meningkatkan kepuasan wisatawan.

Dengan demikian, sarana yang mencukupi serta bermutu besar bisa meningkatkan kepuasan wisatawan di Jam Gadang, yang pada gilirannya bisa mendesak mereka buat kembali berkunjung serta merekomendasikan objek wisata tersebut kepada orang lain. Berarti untuk pengelola buat terus membenarkan serta meningkatkan sarana guna membenarkan pengalaman wisata yang positif serta memuaskan untuk wisatawan

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Jam Gadang, Kota Bukittinggi. Dari hasil analisis, indikator fasilitas wisata (X) menunjukkan nilai presentase 34%, yang dikategorikan cukup baik, dengan responden secara keseluruhan menilai fasilitas dalam kategori baik. Sementara itu, kepuasan pengunjung (Y) memiliki nilai presentase 36% dan juga berada dalam kategori baik secara keseluruhan.

Uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam fasilitas wisata akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,628 satuan Pengaruh signifikan ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mendukung hasil tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fasilitas wisata Jam Gadang mempunyai andil besar dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Selanjutnya nilai R square yang diperoleh sebesar 0,917 menunjukkan bahwa fasilitas wisata menyumbang 91,7% variasi kepuasan pengunjung, dan faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini menyumbang 8,3% variasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengelola fasilitas pariwisata dengan baik guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya tarik Jam Gadang sebagai destinasi wisata.

Daftar Pustaka

- Alegre, J., & Garau, J. (2010). "Tourist satisfaction and dissatisfaction." *Annals of Tourism Research*, 37(1), 52-73
- Arjana, I. M. (2015). Pengantar Pariwisata. Penerbit Pariwisata Indonesia.
- Coban, S. 2012, *The Effene Cas the Image of Destination On Tourist Satisfaction And Loyalty: The Case Of Cappadocia. European Journal of Social Sciences*, 29 (2): 222-232.
- Cooper, Chris; Fletcher, John; Gilbert, David; Wanhill, Stephen. (2005). *Tourism: Principles and Practice* (3rd ed.). Essex: Pearson Education.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods: A Practical Approach*. McGraw-Hill Education.
- Ghani, Y. (2015). Pariwisata, Vol. II No. 2 September 2015, II (2), 98-110.
- Hutapea, R. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Jumlah Kunjungan pengunjung: Studi Kasus di Destinasi Y. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 45-58.
- Kotler, P. & Keller, K. L (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L (2012). *Marketing Management*, Edisi 14, *Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. USA: Pearson Education Limited*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Et Al. 2007. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi 7. Diterjemahkan Oleh Dian Wulandari Dan Devri Barnadi Putra. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansur, A. (2013). *Manajemen Destinasi Wisata*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Mukhlis (2008) *Gembira. Jurnal Media Wisata*, 14(1), 287-304
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung: IPB Press.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Setiawati, Antari 2009, *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Stevianus, R. (2014). Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(3), 45-60
- Suchaina. (2014). Pengaruh Kualitas Fasilitas Sarana dan Prasarana Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Wisata Danau Ranu Grati. *Jurnal Psikologi*, 89-109.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suharto. (2016). *Dengan. Hubungannya Destinasi, Citra Kasus, Studi Local*,
- Sulistiyana, A. (2015). 2460-4542 c. Nomor/Volume : No.1 / Vol. 2 d. Edisi (bulan/tahun) : Januari 2016 e.
- Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- M. N. Nasution.
- Suryadana, M. Liga & Vanny Octavia, 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Suryoto, A. (2013). *Understanding Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit Harmoni.
- Stevianus. (2014). *Kepuasan pengunjung*, Semarang, Universitas Diponegoro
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta.
- Fandy Tsaur, S. H., & Lin, Y. C. (2021). *Analyzing the effect of tourist satisfaction on loyalty: The mediating role of quality of service in tourism facilities. Tourism Management*, 83, 10425./j.tourman.2020.104251
- Umar, A. (2016). *Tourist Behavior and Repeat Visitation*. Jakarta: Penerbit Cemerlang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Warpani, S. P., & Warpani, L. P. (2007). *Pariwisata Dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: Angkasa.

Wiratini, N.N.A, Nyoman, D.S., Ni, N.Y.Setiawan Nd., & Yuliarmi, N. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Kunjungan Kembali pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Di Kabupaten Bandung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. Volume 7 (1):279-308.

Wisnawa, I. K., dkk. (2019). *Definisi Pengunjung*. Bali: Penerbit Indah.

Yoeti, O. A. (2003). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Penerbit Angkasa.

Zaenuri, Muchamad, 2012. *Perencanaan Strategis Kepariwisataaan Daerah Konsep Dan Aplikasi*. Jogjakarta: *e-Gov Publishing*