

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KEMACETAN DI JALAN PANTAI KUTA KABUPATEN BADUNG BALI

Maya Siringo dan I Made Adikampana
Program Studi Destinasi Pariwisata Universitas Udayana
Siringoringomaya@yahoo.com

Abstract

Kuta Beach as a tourist attraction are visited by many tourists, where there are many activities and facilities that cater to tourists, but nevertheless the high level of use of the road on this tourist attraction resulted in congestion problems, therefore it is necessary to study the impact of congestion to provide good service for tourists.

Based on the conducted research that revealed two problems, namely how the situation congestion in Kuta Beach? How does the perception of tourists and congestion in Kuta Beach?

To uncover problems in the research using primary and secondary data sources, while the type of data used is also quantitative and qualitative data. The methods of collecting data were used through observation, interviews, questionnaires, and literature studies. Sampling technique and analysis of the data were used descriptive qualitative analysis.

Congestion occurs because the research results owned roads Kuta Beach and also tourists who want to cross to a place (Kuta beach, restaurants, hotels, and cafes) cause the termination of an activity transportations activities that cause congestion that occurs. The perception of tourists stated that the perception of tourists on the narrow access road in Kuta Beach dominant states is not very good by 27 people (34%), type the perception of congestion problems at Kuta Beach dominant is not well stated 32 people (40%), tourist perception that congestion disturbing activity or work activity trips traveled dominant states are very disturbing as many as 43 people (54%).

Keywords: Perception, Guests, Congestion

PENDAHULUAN

Pantai Kuta merupakan kawasan pariwisata yang belum masuk kategori baik, daya tarik wisata Pantai Kuta mempunyai ukuran tempat yang tidak begitu luas dibandingkan dengan daya tarik wisata lainnya yang ada di Bali. Daya tarik wisata ini mengalami kemajuan fantastik, ini dikarenakan menarik wisatawan dari berbagai kota dan negara, selain itu juga daya tarik wisata ini membangun dan

menyediakan sarana & prasarana dapat dibutuhkan oleh wisatawan yang berkunjung ke Pantai Kuta baik akomodasi, *art shop*, supermarket, restoran dan bar, toilet umum, transportasi dokar yang unik dimana masih di pertahankan, lebih penting lagi yakni tersedianya tempat parkir juga akses jalan utama yang dimiliki daya tarik wisata Pantai Kuta tersebut belum bisa dikatakan cukup baik.

Berkembangnya volume kendaraan saat ini berdampak negatif yaitu kemacetan, salah satu contohnya adalah kota Jakarta

yang dimana mempunyai kepadatan penduduk beserta padatnya transportasi. Daya tarik wisata inipun mengalami permasalahan yang sudah dipaparkan di atas, gambaran kemacetan tersebut adalah ruas jalan yang dapat memuat 2 (dua) mobil juga motor hanya bisa melewati sebagian dari jalan umum mobil serta jalan yang dimiliki oleh Pantai Kuta 1 (satu) jalan. Transportasi yang berdatangan tidak hanya di daerah Bali saja tetapi diluar Bali pun berkunjung atau sekedar lewat lintas jalan umum Pantai Kuta, tidak itu saja daya tarik wisata ini kurang memiliki lahan parkir (motor, mobil, sutle bus, dan dokar) dan juga ditambah lagi dengan aktifitas wisatawan yang melewati jalan umum dan trotoar dimana dapat mengganggu aktifitas pengendara beserta pengemudi, sehubungan dengan hal itu pengelolaan masih banyak belum terlaksana dengan baik oleh pengelola Pantai Kuta dan pemerintah. Dengan adanya pemaparan di atas, maka diperlukan adanya persepsi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Kuta yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan wisatawan serta kualitas jalan Pantai Kuta.

KEPUSTAKAAN

Konsep Persepsi

Persepsi merupakan proses fisik dan psikologi yang menyebabkan berbagai macam getaran dan tekanan yang diolah menjadi suatu penggambaran tentang lingkungan dengan fokus yang paling menarik perhatian seorang individu. Seringkali juga diolah dalam suatu proses dengan akal yang menghubungkan penggambaran tadi dengan jenis yang pernah diterimanya dan diproyeksikan oleh akal dan ditimbulkan kembali sebagai kenangan atau penggambaran lama dalam kesadaran sehingga menghasilkan suatu penggambaran baru tersebut 'Apresiasi' (Koentjaraningrat, 1980 : 105).

Walgito (1990 : 53) menyebutkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang diawali oleh penginderaan yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, selanjutnya terjadi proses psikologis sehingga individu dapat menyadari apa yang dilihat dan didengar.

Dari berbagai pendapat mengenai persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pemahaman dari dalam diri seseorang suatu daya tarik wisata, baik itu yang terwujud ataupun tidak berwujud. Persepsi yang mencakup penilaian seseorang terhadap

daya tarik wisata, dimana penilaian tersebut berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Konsep Kemacetan

Kemacetan adalah situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Kemacetan banyak terjadi di kota-kota besar, terutamanya yang tidak mempunyai transportasi publik yang baik atau memadai ataupun juga tidak seimbangny kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk, misalnya Jakarta dan Bangkok (<http://id.wikipedia.org/wiki/Kemacetan>) 04 September 2013

Dari pengertian di atas kita dapat mengambil kesimpulan kalau kemacetan adalah keadaan dominan tingkat pemakaian jalan yang telah melebihi kapasitas yang ada. Kemacetan lalu lintas juga diakibatkan ruas jalan serta arus kendaraan bergerak tidak normal juga terganggunya aktifitas dan pergerakan pemakai jalan.

Teori Kepuasan

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000 : 52). Sedangkan Tse dan Wilton

(1988) dalam Lupiyoado (2004 : 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Teori Buttler

Menurut Butler (1980 dalam Pitana 2009 : 103) Dalam perkembangan sebuah destinasi pariwisata berjalan menurut siklus evolusi yang terdiri dari 6 tahapan atau tingkatan siklus hidup pariwisata, yakni: 1) *Exploration* (Eksplorasi/Pertumbuhan

Spontan dan Penjajakan). 2) *Involvement* (Keterlibatan). 3) *Development* (Pengembangan dan Pembangunan). 4) *Consolidation* (Konsolidasi dan Interelasi). 5) *Stagnation* (Kestabilan). 6) *Decline* (Penurunan Kualitas) *atau Rejuvenation* (Kelahiran Baru). Tujuan utama dari penggunaan model siklus hidup destinasi (*destination lifecycle model*) adalah sebagai alat untuk memahami evolusi dari produk dan destinasi pariwisata.

Pada tahap *stagnation* (kestabilan) ditandai dengan kapasitas maksimal dari faktor penunjang telah mencapai batas maksimum atau terlampaui, menyebabkan masalah ekonomi, sosial dan lingkungan, jumlah puncak kunjungan wisatawan tercapai, atraksi buatan menggantikan atraksi alam dan budaya, dan destinasi tidak dianggap lagi menarik. Kemudian tahap *decline* (penurunan kualitas) ini wisatawan tertarik dengan destinasi lain yang baru, fasilitas pariwisata digantikan oleh fasilitas non pariwisata, atraksi wisata menjadi semakin kurang bermanfaat, keterlibatan masyarakat lokal mungkin meningkat seiring penurunan harga fasilitas pariwisata dan penurunan pasar wisatawan, daerah destinasi menjadi terdegradasi kualitasnya, kumuh dan fasilitasnya tidak berfungsi

sebagaimana mestinya sebagai penunjang aktivitas pariwisata. Sedangkan pada tahap *rejuvenation* (kelahiran baru) ditandai dengan terjadinya perubahan dramatis dalam penggunaan dan pemanfaatan sumber daya pariwisata, terjadi penciptaan seperangkat atraksi wisata artifisial baru atau penggunaan sumber daya alam yang tidak tereksplorasi sebelumnya.

RUANG LINGKUP LOKASI PENELITIAN

Guna memperjelas dan membatasi permasalahan penelitian, maka perlu dijelaskan lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Gambaran kemacetan daya tarik wisata Pantai Kuta yaitu memiliki luas area 2,65 Ha sedangkan ruas jalannya < 500 meter. Ramainya wisatawan berkunjung ke Pantai Kuta pada hari senin, kamis, minggu sedangkan untuk waktu berkunjung pada jam-jam 10.00 s/d 23.00. Jalan Pantai Kuta atau daya tarik wisata ini lebih banyak dikunjungi beroda empat, beroda dua, dokar dan *suttle bus*.
2. Persepsi wisatawan dalam penelitian ini adalah cara wisatawan memandang, menilai, dan

memberikan tanggapan terhadap kemacetan di jalan Pantai Kuta. Persepsi wisatawan terhadap kemacetan di jalan Pantai Kuta, hal ini dapat ditinjau karakteristik wisatawan disaat aktifitas kegiatan perjalanan dan pemberhentian aktifitas kegiatan perjalanan, jenis kendaraan yang digunakan oleh wisatawan, pengalaman, melihat, mengalami, serta merasakan tentang kepuasan, juga mengalami kerugian waktu dan biaya saat mengunjungi daya tarik wisata ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang berupa gambaran Kuta dan persepsi wisatawan terhadap kemacetan di Kuta, dan data kuantitatif yang berupa jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Badung Bali pada tahun 2007-2011. Jenis data kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan studi pustaka. Untuk data primer didapat langsung dari lapangan dan mendapatkan informasi dengan permasalahan yang diangkat, data sekunder yang diperoleh yakni jumlah transportasi ke Pantai Kuta yang sudah dikumpulkan oleh para instansi. Teknik pengumpulan data yakni obeservasi,

wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan, kemudian peneliti menggunakan quota sampling berdasarkan jumlah populasi, dapat di analisis persepsi wisatawan terhadap kemacetan, dibuat kategori sikap wisatawan dengan menggunakan pengukuran Skala Likert melalui penyebaran kuisisioner kepada wisatawan nusantara yang berada di Pantai Kuta. Kategori sikap wisatawan terlihat pada setiap pertanyaan yang diajukan dimana terdapat 5 (lima) alternatif pilihan jawaban yang memiliki bobot yang berbeda yaitu: a. Skor 5 (lima) diberikan apabila responden membrikan tanggapan atau penilaian yang sangat diharapkan. b. Skor 4 (empat) diberikan apabila responden meberikan tanggapan atau penilaian yang diharapkan. c. Skor 3 (tiga) diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian yang kurang diharapkan. d. Skor 2 (dua) diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian yang tidak diharapkan. e. Skor 1 (satu) diberikan apabila responden memberikan tanggapan atau penilaian yang sangat tidak diharapkan.

Skor akhir diperoleh dengan menjumlahkan angka-angka untuk tiap jawaban sesuai dengan kategori yang diberikan, yaitu 1 (satu) untuk nilai atau skor yang terendah dan 5 (lima) untuk nilai atau

skor yang tertinggi. Untuk mencari rentang (interval) digunakan cara sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\dots}$$

Jumlah skor Berdasarkan rumus interval tersebut maka dapat disusun kategori sikap wisatawan seperti Tabel berikut:

Tabel 1.1
Skala Sikap Responden (Wisatawan)

Kriteria Persepsi	Skor	Kategori
Sangat Baik	5	4,21 - 5,00
Baik	4	3,41 - 4,20
Cukup Baik	3	2,61 - 3,40
Kurang Baik	2	1,81 - 2,60
Sangat Kurang Baik	1	1,00 - 1,80

Sumber: Hasil Modifikasi Skala Likert (Kusmayadi & Endah, 2000 : 94)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara terhadap kemacetan di Pantai Kuta

Persepsi Wisatawan terhadap Kondisi Pantai Kuta

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	40	50%
3	Cukup Baik	10	12%
4	Tidak Baik	30	38%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Total		80	100%

Sumber : Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel di atas kondisi daya tarik wisata Pantai Kuta sudah banyak kemajuan baik peningkatan wisatawan yang berkunjung dan juga sarana prasarana disediakan oleh pemerintah dan investor. Namun kemajuan ini tidak membawa dampak positif melainkan dampak negatif, dampak negatif yakni melonjaknya

prasarana yang disediakan tidak sebanding dengan tempat yang dimiliki Pantai Kuta. Dapat dilihat sekarang daya tarik wisata dipenuhi dengan hotel *mall artshop* bar restoran dan supermarket, ini yang menjadi pekerjaan rumah atau *list activity* untuk pemerintah bagaimana memperkecil pembangunan prasarana tersebut.

Persepsi Wisatawan terhadap Akses Jalan di Pantai Kuta

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	12	15%
3	Cukup Baik	16	20%
4	Tidak Baik	25	31%
5	Sangat Tidak Baik	27	34%
Total		80	100%

Sumber : Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara Hasil pengamatan peneliti tentang akses jalan sempit yang dimiliki oleh Pantai Kuta sangat tidak baik untuk daya tarik wisata yang sudah banyak

dipadati dengan transportasi, sangat diperlukan ide dan cara untuk menanggulangi akses jalan yang sempit dengan padatnya transportasi melewati daya tarik wisata Pantai Kuta.

Persepsi Wisatawan terhadap perilaku berkendara di jalan Pantai Kuta

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	-	-
3	Cukup Baik	24	30%
4	Tidak Baik	56	70%
5	Sangat Tidak Baik	-	-
Total		80	100%

Sumber : Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Hasil pengamatan peneliti tentang perilaku seseorang dalam berkendara adalah termasuk kategori belum mencapai standar baik, karena wisatawan dan masyarakat mendapat dorongan dari waktu

dan juga emosi didalam diri masing-masing yang dimana kemudian sering terjadi kecelakaan, terlupakannya menghidupkan lampu *sign* mobil dan motor, serta memberhentikan kendaraan secara tiba-tiba.

Persepsi Wisatawan terhadap Pembangunan Hotel, mall, artshop, restoran bar, supermarket di Pantai Kuta

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	13	16%
2	Baik	25	31%
3	Cukup Baik	29	36%
4	Tidak Baik	6	8%
5	Sangat Tidak Baik	7	9%
Total		80	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara dari hasil pengamatan peneliti tentang banyaknya pembangunan hotel *mall artshop* restoran bar dan supermarket di Pantai Kuta cukup baik untuk wisatawan namun jika tidak ada pembatasan dari pihak pemerin

ulkan tidak baik untuk daya tarik wisata Pantai Kuta ini. Suatu daya tarik wisata atau tempat-tempat yang mengundang wisatawan tidak hanya membangun yang bisa dilakukan terlebih dahulu namun memikirkan dampak negatif.

tah
akan
menimb

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	12	15%
3	Cukup Baik	15	19%
4	Tidak Baik	32	40%
5	Sangat Tidak Baik	21	26%
Total		80	100%

Persepsi wisatawan terhadap kemacetan di jalan Pantai Kuta

Sumber : Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara dari hasil pengamatan peneliti tentang permasalahan kemacetan di jalan Pantai Kuta mengingat daya tarik wisata dikenal oleh banyak kota dan negara sangat tidak baik untuk dibiarkan, Upaya

pemerintah dan kepolisian sudah dilaksanakan namun pembatasan mobil dan motor dari luar kota belum terlaksana, sangat diperlukan kesadaran dan kerjasama bersama masyarakat untuk memperkecil kemacetan dan juga polusi udara.

Persepsi Wisatawan terhadap Kepuasan mengunjungi Pantai Kuta

No	Persepsi Wisatawan	Jumlah Wisatawan (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	-	-
2	Puas	15	19%
3	Cukup Puas	22	27%
4	Tidak Puas	43	54%
5	Sangat Tidak Puas	-	-
Total		80	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara dari hasil pengamatan peneliti tentang kepuasan wisatawan saat mengunjungi Pantai Kuta dengan adanya kemacetan adalah belum terpenuhinya

kepuasan wisatawan, kemacetan bisa mengganggu emosional wisatawan yang dapat mengakibatkan stress, dapat diketahui bahwa kepuasan wisatawan faktor utama untuk membawa wisatawan berkunjung kembali ke daya tarik wisata tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kemacetan terjadi dikarenakan ruas jalan yang dimiliki Pantai Kuta hanya <500 meter dan mempunyai satu arah jalan dan tidak mempunyai jalan alternatif, puncak kepadatan kunjungan wisatawan adalah pada hari sabtu dan minggu beserta pada jam-jam karyawan pulang, sangat terlihat sekali mobil, motor, *shuttle bus*, dan dokar beroperasi, tidak begitu saja wisatawan yang ingin menyebrang ke suatu tempat (Pantai Kuta, restoran, *hotel*, dan *café*) menimbulkan pemberhentian suatu kegiatan aktifitas sipengendara yang menyebabkan kemacetan itu terjadi.

Persepsi wisatawan tentang akses jalan sempit di Pantai Kuta dominan menyatakan tidak baik sebanyak 25 orang (31%) dan sangat tidak baik sebanyak 27 orang (34%), persepsi wisatawan tentang banyaknya pembangunan hotel *mall artshop* restoran bar supermarket di Pantai Kuta dominan menyatakan baik sebanyak 25 orang (31%) dan berbanding tipis dengan cukup baik sebanyak 29 orang (36%), persepsi wisatawan tentang permasalahan kemacetan di Pantai Kuta dominan menyatakan tidak baik 32 orang (40%), Persepsi wisatawan tentang kepuasan mengunjungi Pantai Kuta dengan adanya kemacetan dominan

menyatakan cukup puas sebanyak 43 orang (54%).

Saran

1. Bagi Pemerintah agar memperhatikan dan memperbaiki fasilitas umum daya tarik wisata Pantai Kuta, mengingat akses jalan umum belum termasuk kategori baik.
2. Bagi POLANTAS (polisi lalu lintas) diharapkan cepat dan inisiatif untuk mencari alternatif jalur bagi pengemudi dan pengguna jalan pedestrian agar wisatawan terhindar dari kemacetan yang cukup lama memakan waktu di daya tarik wisata.
3. Bagi pengelola lebih meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Pantai Kuta dengan cara memberikan kenyamanan.
4. Bagi wisatawan dan masyarakat dianjurkan untuk tertib dalam mengendarai motor dan mengemudi mobil, serta mentaati peraturan lalu lintas yang mana sudah dibuat oleh aparat kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

....., 2011. *Badung Dalam Angka*: Badan Pusat Statistik Kota Denpasar.

Koentjaraningrat. 1980. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Angkasa Baru.

Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Pitana dan Gayatri. 2009. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi

Walgito, Bimo. 1990. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

(<http://id.wikipedia.org/wiki/Kemacetan>) dikutip dan disalin 4 september 2013 pukul 19.00 wita

(<http://sketsasayang.blogspot.com/faktor-kemacetan-lalulintas>) dikutip dan disalin 4 september 2013 pukul 19:00 wita.

(<http://blog.balitoursdb.com/sejarah-pantai-kuta/>) dikutip dan disalin 4 september 2013 pukul 19:00 wita