

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP SARANA DAN PRASARANA OBJEK WISATA PANTAN TERONG DI GAMPONG TENSARAN KECAMATAN BEBESAN KABUPATEN ACEH TENGAH

Mina Indah¹, Alamsyah Taher²

¹Mahasiswa Jurusan Pendidikan Geografi FKIP Universitas Syiah Kuala

²Dosen Jurusan Pendidikan Geografi FKIP Universitas Syiah Kuala

Email: minaindah08@gmail.com

ABSTRAK

Pantan Terong sudah sepenuhnya dikenal oleh pengunjung luas sehingga perlu diadakan tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong di Gampong Tensaran Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan pengunjung objek wisata Pantan Terong, tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong di Gampong Tensaran Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket. Data diolah dengan menggunakan statistik deskriptif sederhana. Hasil pengolahan data menyimpulkan bahwa, pada umumnya tingkat kepuasan pengunjung sudah dapat dikatakan puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong. Hal ini dapat dilihat pada jawaban responden yang menjawab sangat puas sebanyak (32,13%), puas sebanyak (50,62%), kurang puas sebanyak (9,50%), tidak puas sebanyak (4,03%) dan sangat tidak puas sebanyak (3,72%).

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pengunjung, Sarana dan Prasarana

ABSTRACT

Pantan Terong is fully known by wide visitors so it is necessary to hold a level of visitor satisfaction with the facilities and infrastructure of the Pantan Terong tourist attraction. The purpose of this study was to determine the level of visitor satisfaction with the facilities and infrastructure of the Pantan Terong tourist attraction in Tensaran Village, Bebesen District, Central Aceh Regency. This study uses a descriptive analysis method with a quantitative approach to describe visitors to the Pantan Terong tourist attraction, the level of visitor satisfaction with the facilities and infrastructure of the Pantan Terong tourist attraction in Tensaran Village, Bebesen District, Central Aceh Regency. Data collection is done by distributing questionnaires. The data was processed using simple descriptive statistics. The results of data processing concluded that, in general, the level of visitor satisfaction can be said to be satisfied with the facilities and infrastructure of the Pantan Terong tourist attraction. This can be seen in the answers of respondents who answered very satisfied (32.13%), satisfied (50.62%), less satisfied (9.50%), dissatisfied (4.03%) and very dissatisfied. satisfied as much as (3.72%).

Keywords : Level Satisfaction, Visitor, Facilities and Infrastructure

Dikirim: 27-11-2021; Disetujui: 26-06-2022; Diterbitkan: 30-06-2022

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki daya tarik cukup besar di Indonesia, sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung. Bahkan tidak hanya wisatawan lokal yang tertarik, tempat wisata yang beragam jenisnya itu pun mampu menarik banyaknya wisatawan asing untuk datang. Sebagaimana yang diungkapkan Ridwan dalam Wardana (2018:2) Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar yang terdiri dari ribuan pulau membuat tempat wisata yang ada di setiap tempat sangat beragam, sehingga tidak heran Indonesia tidak lagi hanya sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai tujuan destinasi wisata.

Kepariwisatan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air. Memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkuat jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dan strategis bernilai ekonomis tinggi yang menjadi andalan di setiap negara/daerah sebagai sumber devisa (Yoeti dalam Gilang, 2020:1). Dalam kegiatan pariwisata melibatkan banyak unsur baik atraksi, akomodasi, dan aksesibilitas. Ketiga unsur tersebut berpengaruh untuk memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap pengunjung.

Aceh merupakan salah satu provinsi yang memiliki beragam destinasi wisata yang menarik, Salah satunya adalah objek wisata Pantan Terong. Pantan Terong merupakan sebuah bukit yang terletak di puncak bukit Dataran Tinggi Gayo, Takengon Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Bukit ini berada pada ketinggian lebih dari 1.300 MDPL. Di puncak Pantan Terong ini, hamparan Kota Takengon dengan rumah dan bangunannya terlihat jelas. Jika tak berkabut, maka pemandangan terlihat sungguh jelas. Namun, saat berkabut, maka samar-samar terlihat bangunan rumah di balik kabut dan awan. Lebih menariknya lagi hamparan Danau Laut Tawar membiru terlihat sempurna. Selain itu sepanjang jalan menuju objek wisata Pantan Terong hamparan kebun kopi milik petani menjadi pemandangan tersendiri. Ditempali dengan udara sejuk dan segar, plus awan yang berkabut.

Objek wisata Pantan Terong merupakan objek wisata yang memiliki daya tarik yang cukup besar baik dari pemandangannya yang indah, maupun hasil perkebunan kopi yang

menjadi ciri khas dari Kabupaten ini. Potensi objek wisata Pantan Terong ini masih belum maksimal dikembangkan sehingga dapat menarik lebih banyak lagi para pengunjung baik lokal maupun pengunjung yang asalnya dari luar negeri. Kemudian keterbatasan fasilitas masih perlu dikembangkan yang bisa menjadi penarik para pengunjung. Dimana keunikan dari Pantan Terong yaitu tempat yang diklasifikasikan sebagai Pariwisata Alam (*eko Tourism*) dengan menikmati pemandangan alam dan tumbuhan, serta sebagai daerah Pariwisata Agro (*Agro Tourism*).

Sarana/prasarana wisata merupakan suatu kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisata. Pembangunan sarana wisata di daerah tujuan wisata harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk jumlah sarana wisata yang harus disediakan sedangkan secara kuantitatif lebih menunjukkan pada mutu pelayanan yang diberikan dan dicerminkan pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan. Sarana dan prasarana pariwisata yang lancar merupakan salah satu indikator perkembangan pariwisata. Sarana/prasarana diartikan sebagai proses tanpa hambatan dari pengadaan dan peningkatan hotel, restoran, tempat hiburan dan sebagainya serta prasarana jalan dan transportasi yang lancar dan terjangkau oleh wisatawan (Tim peneliti PMB-LIPI, 2006:339).

Suwantoro (2004) Pembangunan sarana wisata di daerah tujuan wisata maupun objek wisata tertentu harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk pada jumlah sarana wisata yang harus disediakan, dan secara kuantitatif yang menunjukkan pada mutu pelayanan yang diberikan dan yang tercermin pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan. Sarana adalah tempat yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi atau sebagai pelengkap. Lothar A. Kreck dalam (Yoeti, 1996) Sarana kepariwisataan terbagi atas sarana pokok kepariwisataan, sarana pelengkap kepariwisataan serta sarana penunjang kepariwisataan yang berfungsi untuk membuat wisatawan lebih nyaman di daerah tujuan wisata.

Prasarana (*infrastuctures*) adalah semua fasilitas yang dapat memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sedemikian rupa, sehingga dapat memudahkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Prasarana wisata adalah sumber daya alam dan sumber daya manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, terminal, jembatan, dan lain

sebagainya (Suwanto dan Gamal, 2004:21).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengetahui gambaran di lapangan terhadap sarana dan prasarana objek wisata pantan terong. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke objek wisata pantan terong dengan jumlah 40.00 pengunjung pada tahun 2020. Setelah dilakukan perhitungan sampel menurut rumus Slovin (Riduwan 2013:120) didapatkan hasil sebesar 44,39 dibulatkan menjadi 44 sampel. Teknik pengambilan sampel secara *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019:21) *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket, dikarenakan cara ini menurut peneliti merupakan cara yang efisien untuk mengumpulkan data dari responden atau subyek dalam waktu yang serentak. Selain itu subyek juga dapat dengan leluasa dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti guna mengetahui kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sistem skala likert. Menurut Sugiyono (2010:135) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala ini menempatkan skor yang paling besar pada pernyataan positif sampai dengan sangat negatif sebagai berikut: 1) SP (Sangat Puas); 2) P (Puas); 3) KP (Kurang Puas); TP (Tidak Puas); 4) STP (Sangat Tidak Puas).

Selanjutnya untuk memudahkan dalam menganalisis hasil penelitian, maka peneliti perlu menggunakan persentase (frekuensi relatif) terhadap skor yang diperoleh. Untuk mengetahui deskripsi jawaban responden menggunakan rumus persentase sederhana menurut Sudjana (2005:50) sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum f}{\sum n \sum x} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

$\sum f$ = Frekuensi jawaban

$\sum n$ = Jumlah responden

$\sum x$ = Jumlah soal/pernyataan

Dalam memberikan penafsiran dimulai dari bilangan terbesar sampai bilangan terkecil dengan kriteria yang dikemukakan oleh Hadi dalam Muna (2018:394) yaitu: 100% disebut seluruhnya; 80% - 99% disebut pada umumnya; 60% - 79% disebut sebagian besar; 50% - 59% disebut lebih dari setengah; 49% - 40% disebut kurang dari setengah; 20% - 39% disebut sebagian kecil; 0 - 19% disebut sangat kecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

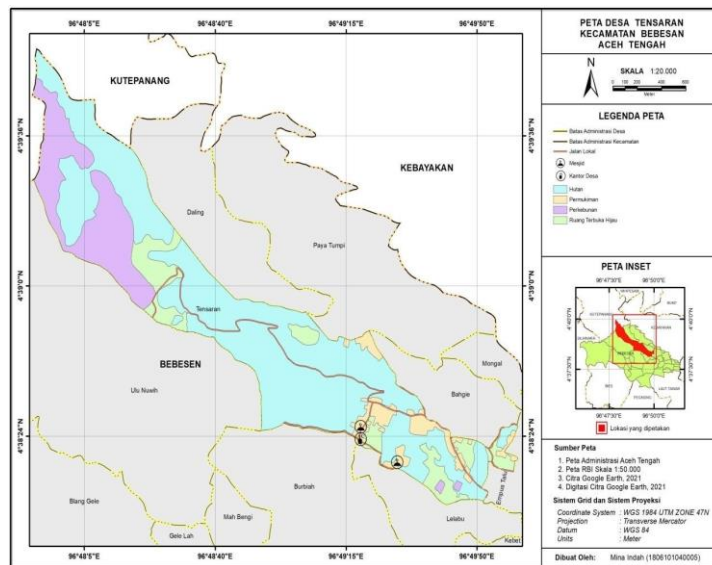
Secara astronomis, Gampong Tensaran terletak antara 4°40'6.55"-4°37'31.77" LU dan 96°47'20.50"-96°51'41.73" BT. Secara geografis letak Gampong Tensaran berbatasan: Sebelah Utara dengan Gampong Daling, Sebelah Timur dengan Gampong Bahgie. Sebelah Selatan dengan Gampong Lelabu. Sebelah Barat dengan Gampong Pantan Sile. Data hasil penelitian diperoleh dari kuisioner yang disebarakan kepada 44 responden sebanyak 22 butir pernyataan. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke objek wisata pantan terong. Berikut penjelasan mengenai masing-masing alternatif jawaban dalam kuisioner.

- 1) Pernyataan SP (Sangat Puas) adalah jawaban yang dapat menyatakan bahwa sarana dan prasarana objek wisata sangat layak untuk digunakan.
- 2) Pernyataan P (Puas) adalah jawaban yang dapat menyatakan bahwa sarana dan prasarana objek wisata layak untuk digunakan.
- 3) Pernyataan KP (Kurang Puas) adalah jawaban responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana objek wisata kurang layak untuk digunakan.
- 4) Pernyataan TP (Tidak Puas) adalah jawaban yang dapat menyatakan bahwa sarana dan prasarana objek wisata tidak layak untuk digunakan.
- 5) Pernyataan STP (Sangat Tidak Puas) adalah jawaban yang dapat menyatakan bahwa sarana dan prasarana objek wisata sangat tidak layak untuk digunakan.

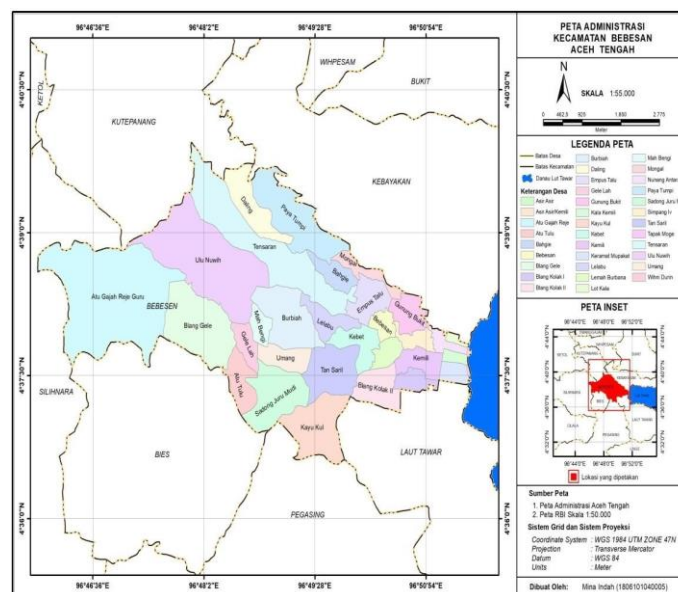
Untuk mengetahui gambaran tanggapan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata pantan terong, Gampong Tensaran Kabupaten Aceh Tengah maka digunakan analisis deskriptif sederhana berdasarkan jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuisioner. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari 44 responden dapat dikelompokkan menjadi:

1. Kelompok SP menyatakan sebagian kecil (32,13%) responden menjawab

- sangat puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantai Terong.
2. Kelompok P menyatakan lebih dari setengah (50,62%) responden menjawab puas terhadap terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantai Terong.
 3. Kelompok KP menyatakan sangat kecil (9,50%) responden menjawab kurang puas terhadap terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantai Terong.
 4. Kelompok TP menyatakan sangat kecil (4,03%) responden menjawab tidak puas terhadap terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantai Terong.
 5. Kelompok STP menyatakan sangat kecil (3,72%) reponden menjawab sangat tidak puas terhadap terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantai Terong.



Gambar 1. Peta Gampong Tensaran



Gambar 2. Peta Kecamatan Bebesan Kabupaten Aceh Tengah

PEMBAHASAN

Kepuasan pengunjung (pelanggan) adalah kinerja suatu barang atau jasa yang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Sarana/prasarana wisata merupakan suatu kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan pengunjung dalam menikmati perjalanan wisata. Penelitian ini mengkaji bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong di Gampong Tensaran Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah, dengan menggunakan empat belas elemen dasar yang harus diperhatikan dalam pariwisata menurut Lothar A. Kreck dalam Istiqomah dan Priyatmono (2019:102) yaitu : 1) Objek. 2) Akses. 3) Akomodasi. 4) Fasilitas. 5) Transportasi. 6) *Catering Service*. 7) Aktifitas Rekreasi. 8) Pembelanjaan. 9) Komunikasi. 10) Sistem Perbankan. 11) Kesehatan. 12) Keamanan. 13) Kebersihan. 14) Sarana Ibadah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sarana dan prasarana objek wisata pantan terong, Gampong Tensaran Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah dari 44 responden yang dijadikan sampel penelitian, berdasarkan pengolahan data, sebagian kecil responden (32,13%) menjawab sangat puas terhadap sarana dan prasarana, artinya sarana dan prasarana objek wisata tersebut belum baik untuk digunakan. Lebih dari setengah (50,62) responden menjawab puas terhadap sarana dan prasarana untuk digunakan, artinya hampir lebih dari setengah jawaban responden menjawab sarana dan prasarana. Selanjutnya sangat kecil (9,50%) responden menjawab kurang puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata pantan terong. Selanjutnya terdapat sangat kecil (4,03) responden menjawab tidak puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata pantan terong. Kemudian terdapat juga sangat kecil (3,72%) jawaban responden yang sangat tidak puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata pantan terong untuk digunakan.

Dengan adanya sarana dan prasarana yang sudah mulai lengkap diobjek wisata pantan terong menjadi salah satu motivasi pengunjung untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pengunjung pasti berkeinginan untuk melihat keindahan alam yang terdapat pada objek wisatapantan terong dan dapat menggunakan serta menikmati sarana dan prasarana yang sudah memadai Berdasarkan penjelasan diatas membuktikan bahwa pada objek wisata pantan terong sudah terdapat sarana dan prasarana yang memadai untuk digunakan oleh pengunjung. Dalam hal ini dapat membuat pengunjung untuk kembali lagi menikmati objek wisata ini. Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung pengunjung dan objek wisata ini akan

saling menguntungkan, dimana objek wisata akan memiliki pengunjung yang selalu berdatangan ke objek wisata tersebut serta para pengunjung juga akan merasa puas terhadap keindahan alam dan sarana dan prasarana yang ada.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong, Gampong Tensaran Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah dari 44 responden yang dijadikan sampel penelitian, dapat disimpulkan bahwa pada umumnya tingkat kepuasan pengunjung sudah dapat dikatakan puas terhadap sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong. Hal ini dapat dilihat pada jawaban responden yang menjawab sangat puas sebanyak (32,13%) ,puas sebanyak (50,62%), kurang puas sebanyak (9,50%), tidak puas sebanyak (4,03%) dan sangat tidak puas sebanyak (3,72%). Saran yang bisa penulis memberikan saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek Pantan Terong yaitu: 1) Kiranya kepada Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah dan instansi terkait diharapkan dapat membantu meningkatkan sarana dan prasarana objek wisata Pantan Terong. 2) Bagi pengunjung hendaknya lebih menjaga kebersihan lingkungan objek wisata Pantan Terong agar objek wisata tersebut dapat tetap bersih dan nyaman untuk dikunjungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Gilang. 2020. Bab 1 Pendahuluan 1.1 Latar Belakang Pariwisata, [Online], (<http://repo.bunghatta.ac.id/>), diakses pada 13 Agustus 2021.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Prenhalindo, Jakarta.
- Wardana Kusuma Narendra Wahyu., Witijaksono Agung., Endarwati Maria C. 2018. *Identifikasi Kebutuhan Sarana Dan Prasarana Wisata Berdasarkan Persepsi Pengunjung Di Pantai Sipelot Kabupaten Malang*. Skripsi . Institut Teknologi Nasional. Malang.