

ANALISIS PENGARUH FASILITAS WISATA PEMANDANGAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Sebuah Kajian Pada Kawasan Danau Toba Kabupaten Simalungun)

Muhammad Ade Kurnia Harahap¹⁾
Universitas Simalungun

e-mail: adekur2000@gmail.com

ABSTRACT

The service aims to analyze the effect of a tourist destination's facilities on visitor satisfaction (satisfaction) in the Lake Toba area, Simalungun Regency. This research was conducted in several scenic tourist destination spots which the local community called Panatapan in Simalungun Regency, with a total of 313 respondents. Sources of data used are primary and secondary data obtained through questionnaires and documentation. Analysis of the data used in this study using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 3.0 tools. The results showed the importance of developing tourist destination facilities at Kawasan Lake Toba in an effort to increase tourist visitor satisfaction.

KEYWORDS: *tour, visitor satisfaction, imagery*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang memiliki potensi kepariwisataan yang sangat baik dan unik. Hal ini dapat dilihat dari bentang alam yang luas berbentuk kepulauan menciptakan keindahan alam yang beragam dan menakjubkan. Kondisi sumber daya alam yang luar biasa indah ini semestinya dimanfaatkan dengan baik sekaligus dipelihara dan dilestarikan sehingga dapat terus memberikan kesejahteraan bagi masyarakat yang berada di sekitarnya.

Dari beberapa destinasi yang ada di Indonesia, Danau Toba merupakan salah satu objek wisata yang paling menarik perhatian dunia. Hal ini dikarenakan Danau Toba merupakan danau terbesar yang ada yang ada di Indonesia. Berdasarkan data dari Litbang SDA tahun 2008, Danau Toba berada pada 905 meter di atas permukaan laut dengan panjang 275 km, lebar 150 km dan luas 1130 km². Kedalaman di bagian utara danau adalah 529 m, sedangkan di bagian selatan adalah 429 m. Danau Toba merupakan

danau terdalam kesembilan dan merupakan danau kaldera vulkanik terbesar di dunia (Litbang SDA, 2008).

Crilley (2005) menyatakan bahwa citra sebuah destinasi wisata didukung oleh kualitas pelayanannya (*hospitality*). Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali. Keberhasilan suatu kegiatan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan (*hospitality*) yang diberikan kepada pengunjung, karena kualitas pelayanan dipercaya berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung (*satisfaction*). Jika kepuasan pengunjung dapat terpenuhi, maka upaya memperbaiki tata cara pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik (Budiono, 2004).

Fasilitas wisata yang ada di Danau Toba adalah bagian dari infrastruktur wisata yang diminati pengunjung sehingga mampu membentuk citra atau *image* yang diinginkan. Fasilitas wisata seharusnya dikelola dengan baik oleh pemerintah dengan cara memperbaiki kepedulian masyarakat terhadap lingkungan. Pencitraan dapat dilakukan melalui kontruksi realitas sosial, walaupun realitas tersebut bersifat semu (Bungin, 2001). Citra atau *image* daerah dapat didefinisikan sebagai aktivitas pemasaran untuk mempromosikan citra positif suatu daerah tujuan wisata demi mempengaruhi keputusan konsumen untuk mengunjunginya (Blain, et al., 2005). Citra daerah wisata yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengunjung hingga akhirnya mereka akan datang kembali (*intention loyalty*). Oleh karena itu pemerintah setempat perlu membina masyarakat dalam memperbaiki citra wisata melalui pembenahan fasilitas wisata yang ada di ruang terbuka sebagai ruang terbuka wisata (*tourism space*) agar layak untuk dikunjungi serta menjadi salah satu destinasi wisata yang menyajikan keindahan pemandangan Danau Toba secara keseluruhan. Selain itu, perencanaan berbagai fasilitas yang menunjang pemanfaatan lahan miring dan ruang terbuka wisata di sekitar Danau Toba juga perlu dibenahi karena kualitas ruang terbuka wisata (*tourism space*) yang ada akan mempengaruhi citra dan kepuasan pengunjung pada ruang terbuka wisata di Kawasan Danau Toba. Adapun perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh fasilitas wisata (*Panatapan*) terhadap kepuasan pengunjung pada di Kawasan Danau Toba Kabupaten Simalungun?

Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah yang ada pada program atau kegiatan pengabdian yang dilaksanakan. Pendahuluan juga menguraikan tujuan dilaksanakannya sebuah pengabdian kepada masyarakat. Dalam menguraikan pendahuluan ini, penulis harus memaparkan dasar teori atau artikel pengabdian terdahulu serta nilai-nilai kebaruaran/inovasi yang dimiliki guna membangun argumen pentingnya dilaksanakan program pengabdian masyarakat ini. Teks ditulis dengan font Cambria 12, Spasi 1,15, justify, dan lengkap dengan kutipan jika ada.

METODE PELAKSANAAN

Untuk menyelesaikan permasalahan, dilakukan pendekatan *Explanatory Survey*, yakni penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel. Adapun populasi adalah pengunjung di Kawasan Danau Toba yang menikmati istirahat serta wisata dari *Panatapan*, Kabupaten Simalungun. Total kunjungan wisata di Kabupaten Simalungun yang khusus ke daerah wisata yang berada di tepi Kawasan Danau Toba adalah 146.125 jiwa. Jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah :

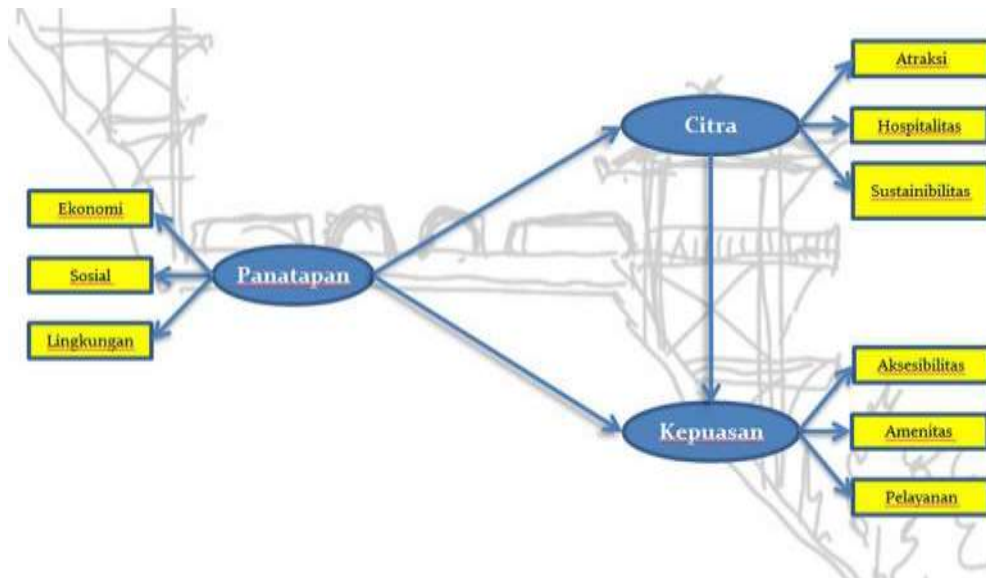
$$N = \frac{Z^2 P (1-P)}{e^2} \tag{1}$$

$$N = \frac{1,96^2 (0,75)(1-0,75)}{0,05^2} = 288,12 \approx 289 \tag{2}$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam evaluasi populasi tidak diketahui adalah 289 pengunjung. Dalam penelitian ini jumlah variabel kepuasan yang diukur pada fasilitas wisata (*Panatapan*) terbagi kedalam tiga jenis seperti pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Tabel 1. Jenis Variabel Penelitian

Variabel	Besaran Pengaruh	Kategori
Aksesibilitas	3,58	Baik
Amenitas	3,62	Baik
Hospitalitas	3,83	Baik



Gambar 1. Model Diagram Alur Pelaksanaan

Gambar 1 memperlihatkan variabel-variabel pengamatan yang terdiri dari *Panatapan*, citra wisata dan kepuasan pengunjung. Variabel *Panatapan* diukur dari tiga aspek, yaitu aspek ekonomi, aspek sosial dan aspek lingkungan. Adapun variabel citra wisata diukur dari tiga aspek yaitu, aspek atraksi wisata, hospitalitas masyarakat dan sustainabilitas lingkungan. Sedangkan variabel kepuasan pengunjung diukur dari tiga aspek yaitu, aspek aksesibilitas, aspek amenitas dan aspek pelayanan. Ketiga variabel pada gambar 1 memiliki hubungan keterkaitan dalam ruang lingkup pariwisata. Secara umum, variabel *Panatapan* akan mempengaruhi citra wisata dan kepuasan pengunjung. Sementara itu, variabel citra wisata juga akan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pengunjung *Panatapan* dalam kegiatan ini dievaluasi dengan menggunakan tiga dimensi, yaitu kepuasan berdasarkan layanan (*aksesibilitas*), layanan pendukung (*amenitas*), serta keramahan pemberi jasa wisata (*hospitalitas*). Penjabarannya sebagai berikut.

Aksesibilitas

Secara umum memberikan gambaran bahwa berdasarkan persepsi pengunjung *Panatapan*, aspek aksesibilitas wisata dari wisata *Panatapan* tergolong baik dengan *grand mean* sebesar 3,58 berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner. Hal ini mengindikasikan penilaian yang baik dari aspek faktor dukungan wisata dari sumber kepuasan pengunjung *Panatapan*. Artinya, pengunjung menganggap potensi-potensi wisata *Panatapan* dalam kegiatan ini sudah dapat diakses atau dijangkau oleh pengunjung.

- a. Jawaban responden berdasarkan Indikator elemen kesetujuan untuk akses wisata pemandangan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,59 dengan kategori setuju.
- b. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk akses wisata sensasi jurang di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,57%.
- c. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk akses berfoto *selfie* di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,58% dengan kategori setuju.
- d. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk akses wisata peristirahatan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,59% dengan kategori setuju.
- e. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk akses wisata kuliner di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,57% dengan kategori setuju.

Amenitas

Secara umum memberikan gambaran bahwa berdasarkan persepsi pengunjung *Panatapan*, aspek dukungan infrastruktur dari wisata *Panatapan* tergolong baik dengan *grand mean* sebesar 3,62 berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner. Hal ini mengindikasikan penilaian yang baik dari aspek faktor dukungan wisata dari sumber kepuasan pengunjung *Panatapan*. Artinya, pengunjung menganggap

wisata *Panatapan* mumpuni dari segi infrastruktur yang membuat pengunjung puas pada kunjungannya.

- a. Jawaban responden berdasarkan Indikator elemen kesetujuan untuk dukungan infrastruktur wisata pemandangan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,62% dengan kategori setuju.
- b. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk infarastruktur wisata sensasi jurang di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,61%.
- c. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk infrastruktur berfoto *selfie* di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,66% dengan kategori setuju.
- d. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk infrastruktur wisata peristirahatan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,62% dengan kategori setuju.
- e. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk infrastruktur wisata kuliner di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,60% dengan kategori setuju.

Hospitalitas

Secara umum memberikan gambaran bahwa berdasarkan persepsi pengunjung *Panatapan*, aspek *hospitality* wisata di *Panatapan* tergolong baik dengan grand mean sebesar 3,83 berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner. Hal ini mengindikasikan penilaian yang baik dari *hospitality* wisata secara umum sebagai sumber kepuasan pengunjung *Panatapan*. Artinya, pengunjung menganggap wisata di *Panatapan* sudah memberikan keramahtamahan kepada pengunjung.

- a. Jawaban responden berdasarkan Indikator elemen kesetujuan untuk dukungan *hospitality* wisata pemandangan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,86% dengan kategori setuju.
- b. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk *hospitality* wisata sensasi jurang di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,77%.
- c. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk *hospitality* berfoto *selfie* di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,85% dengan kategori setuju.

- d. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk *hospitality* wisata peristirahatan di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,83% dengan kategori setuju.
- e. Jawaban responden berdasarkan indikator elemen kesetujuan untuk *hospitality* wisata kuliner di *Panatapan* secara rata-rata memiliki skor 3,83% dengan kategori setuju.

KESIMPULAN

Kesimpulan akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung yang datang ke *Panatapan* yang ada di Kawasan Wisata Danau Toba sudah sangat puas diukur dari beberapa variabel, seperti dari segi aksesibilitas, amenitas, dan hospitalitas. Adapun sasaran pertanyaan tentang kesetujuan terkait lima aspek daya tarik wisata yang ada di *Panatapan*, yaitu wisata pemandangan, sensasi di tepi jurang, *selfie*, tempat peristirahatan dan wisata kuliner. Secara umum, berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner pengunjung sudah sangat puas terhadap aksesibilitas yang ada di *Panatapan* Danau Toba dengan rata-rata *grand mean* sebesar 3,58. Artinya, pengunjung menganggap potensi-potensi wisata *Panatapan* dalam penelitian ini sudah dapat diakses atau dijangkau.

Berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner pengunjung sudah puas dengan aspek dukungan infrastruktur yang ada pada *Panatapan* Kawasan Danau Toba dengan *grand mean* sebesar 3,62. Artinya, pengunjung menganggap wisata *Panatapan* mumpuni dari segi infrastruktur yang membuat pengunjung puas pada kunjungannya.

Berdasarkan evaluasi pada lima elemen wisata *Panatapan*, yaitu pemandangan, sensasi jurang, lokasi *selfie*, peristirahatan, dan wisata kuliner pengunjung sudah puas dengan *hospitality* yang ada pada *Panatapan* Kawasan Wisata Danau Toba tergolong baik dengan *grand mean* sebesar 3,83. Artinya, pengunjung menganggap wisata di *Panatapan* sudah memberikan keramahtamahan kepada pengunjung.

DAFTAR RUJUKAN

- Litbang SDA, 2008. Pengelolaan Danau dan Waduk di Indonesia, Balai Lingkungan Keairan, Pusat Litbang SDA. <http://www.pusair-pu.go.id.html> diakses 20 Oktober 2017
- Crilley, Gary. 2005. A Case for Benchmarking Customer Service Quality in Tourism and Leisure Service. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Vol 12, No.2.p.97-107
- Budiono, Gatut L. 2004. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Model Manajemen*. Vol. 2, No.1.p. 60-64
- Blain, C., Levy, S., and Ritchie, J. R. B., 2005. Destination Branding: Insights and Practices From Destination Management Organization, *Journal of Travel Research*, Vol. 43, No. 4, Hal : 328-338
- Bungin, B, 2001. *Imaji Media Massa*. Yogyakarta: Jendela