PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KE OBJEK WISATA AIR TERJUN BAYANG SANI KABUPATEN PESISIR SELATAN

GUSNELI

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2016

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KE OBJEK WISATA AIR TERJUN BAYANG SANI KABUPATEN PESISIR SELATAN

Gusneli[1], Silfeni[2], Kasmita[2]
Program Studi Manajemen Perhotelan
FPP Universitas Negeri Padang
email: gusneli_n@yahoo.co.id

Abstract

The purpose of this research is to examine the influence between the facility on the tourism object towards visitor satisfaction in Air Terjun Bayang Sani, Pesisir Selatan Distric. The type of research is clausal assosiative. Population in this research are amounted to 3.720 people. The sampling technique is non probability sampling, by using insidental sampling. Sample in this research are amounted to 97 people. Data collecting using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Based on the result of the research, show that most of all the facility on the tourism in Air Terjun Bayang Sani is good (53,60 %), and also for visitor satisfaction in Air Terjun Bayang Sani exist on enough category (60,82 %). The result also indicate that the are significant influence between facility on the tourism and visitor satisfaction in Air Terjun Bayang sani value is 7,3% while 92,7% are influenced by other factors with the coefficient determinant (R *Square*) value is 0,270 and the significant value is 0,008.

Key Words: Facility on the Tourism and Visitor Satisfaction

A. Pendahuluan

Sumatera Barat merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata di Indonesia. Salah satunya adalah Kabupaten Pesisir Selatan yang menawarkan berbagai macam objek wisata. Objek wisata tersebut adalah Air Terjun Bayang Sani yang merupakan Air Terjun terbesar dan menyerupai ekor kuda. Objek wisata ini

[1] Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016
[2] Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

terletak di Kampung Koto Baru, Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Propinsi Sumatera Barat. Berjarak 60 km dari Kota Padang, dan 20 Km dari Kota Painan dengan waktu tempuh lebih kurang selama 1,5 jam. Keberadaan objek wisata berjarak 500 m dari pinggir jalan dan dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan empat. Berikut jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Adityawarman dari tahun 2007-2014 dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan Selama Delapan Tahun Terakhir

No	Nama Objek Wisata	Tahun							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1	Air Terjun Bayang Sani	9956	1312	2287	1375	2305	1025	3375	8125

Sumber : *Dinas Pemuda dan Olahraga, Budaya dan Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan (2015)*

Berdasarkan tabel di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan tidak stabil bahkan cenderung menurun pada bulan-bulan tertentu. Melihat ketidakstabilan jumlah pengunjung penulis melakukan observasi pada tanggal 20 April 2015 untuk melihat keadaan objek wisata tersebut.

Berdasarkan observasi penulis terlihat beberapa permasalahan, antara lain tidak adanya penunjuk arah jalan menuju objek wisata, tidak tersedianya sarana transportasi umum untuk mencapai lokasi objek wisata, tempat penginapan yang jauh dari objek wisata, fasilitas umum belum terawat dengan baik, kurang tersedianya warung-warung di sekitar objek wisata sehingga pengunjung sulit mendapatkan makanan, tidak adanya tempat sampah yang di sediakan di sekitar objek wisata sehingga menyebabkan sampah berserakan dan mengganggu kenyamanan pengunjung, dan fasilitas umum yang tidak memenuhi standar keselamatan. sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fasilitas. Dengan fasilitas yang semakin baik tentunya

pengunjung bisa menikmati keindahan alam di sekitar objek wisata Air Terjun Bayang Sani.

Permasalahan di atas diduga penyebab terjadinya ketidakstabilan pengunjung. Sesuai pernyataan petugas objek wisata menyatakan bahwa:" Faktor prasarana dan sarana objek wisata serta daya tarik wisata mempunyai pengaruh terhadap pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani".

Berdasarkan penjelasan di atas, hal penting yang perlu diperhatikan pada suatu objek wisata adalah sarana dan prasaran wisata. Sarana dan prasarana wisata ini merupakan komponen dari fasilitas wisata. Fasilitas wisata menurut Mill (2000: 30) adalah: "Pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Berdasarkan uraian di atas, pentingnya penelitian ini penulis angkat adalah untuk melihat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini digolongkan kepada penelitian *assosiatif* bentuk hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sedang atau pernah berkunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang sani sebanyak 3.720 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Puposive Sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (Mi), standar deviasi (Sdi), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$\geq$(Mi + 1,5 Sdi) – keatas = Sangat Baik

(Mi + 0,5 Sdi) – <(Mi + 1,5 Sdi) = Baik

(Mi - 0,5 Sdi) – <(Mi + 0,5 Sdi) = Cukup Baik

(Mi - 1,5 Sdi) – <(Mi - 0,5 Sdi) = Kurang Baik

<(Mi - 1,5 Sdi) – kebawah = Tidak Baik

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

Mi = ½ (Nilai ideal tertinggi + Nilai ideal terendah)

Sdi = 1/6 (Nilai ideal tertinggi - Nilai ideal terendah)

Selanjutnya dilakukan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas, uji homogenitas dan analisis regresi linear sederhana yang digunakan untuk menghitung kadar pengaruh variabel X dengan Y.

C. Hasil Dan Pembahasan

1. Analisis Fasilitas Wisata Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai fasilitas wisata di objek wisata Air Terjun Bayang Sani diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 159,90 skor terendah 118 dan skor tertinggi 196. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada tabel 2.

Tabel 2.Klasifikasi Skor Variabel Fasilitas Wisata (X)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 169	27	27,83
Baik	**143 – < 169**	**52**	**53,60**
Cukup	117 – < 143	18	18,55
Buruk	91 – < 117	0	0
Sangat Buruk	< 91	0	0
Total		97	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang fasilitas wisata sebesar 159,90, terlihat persentase sebesar 53,60% berada pada rentang skor 143 – < 169 dengan kategori baik.

2. Analisis Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 33,37 skor terendah 24 dan skor tertinggi 52. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada tabel 3.

Tabel 3.Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 42,25	4	4,12
Baik	35,75 – < 42,25	20	20,61
Cukup	**29,25 – < 35,75**	**59**	**60,82**
Buruk	22,75 – < 29,25	14	14,43
Sangat Buruk	< 22,75	0	0
Total		97	100

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kepuasan pengunjung sebesar 33,37 terlihat persentase 60,82% berada pada rentang skor 29,25 – < 35,75 dengan kategori cukup.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 4.Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		97	97
Normal Parameters[a]	Mean	159.90	38.38
	Std. Deviation	16.386	8.010
Most Extreme Differences	Absolute	.104	.110
	Positive	.042	.110
	Negative	-.104	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		1.026	1.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.243	.189

a. Test distribution is Normal.

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikan probabiliti untuk kedua variabel, baik variabel fasilitas wisata (X), maupun variabel kepuasan pengunjung (Y) terdistribusi secara normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 5.Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan Pengunjung

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.472	15	76	.137

Sumber: Data Primer, 2015 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansi variabel kepuasan pengunjung (Y) berdasarkan variabel fasilitas wisata (X) = 0,137 > 0,05, artinya data variabel kepuasan pengunjung (Y) berdasarkan variabel fasilitas wisata (X) mempuyai varian yang sama.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas wisata (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani seperti yang terlihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6.Koefisien Determinasi (R *Square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.270[a]	.073	.063	7.83553	.073	7.451	1	95	.008

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai R *Square* 0,073 artinya pengaruh variabel fasilitas wisata (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) adalah sebesar 7,3%. Sedangkan 92,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Sedangkan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel fasilitas wisata (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani secara simultan (bersama-sama) dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7.Hasil Uji *Goodness of Fit* (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	457.446	1	457.446	7.451	.008[a]
	Residual	5832.575	95	61.396		
	Total	6290.021	96			

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Berdasarkan hasil uji anova di atas, dapat diketahui nilai signifikansi untuk kedua variabel, baik variabel fasilitas wisata (X) maupun variabel kepuasan pengunjung (Y) adalah 0,008. Dimana dengan taraf sig. 0,008 < 0,05 Artinya fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani secara simultan (bersama-sama).

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara variabel fasilitas wisata (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8.Hasil Uji t

Coefficients[a]

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
B	Std. Error	Beta		
16.874	7.844		2.151	.034
.133	.049	.270	2.730	.008

Sumber: *Data Primer, 2015* (Diolah)

Dari tabel di atas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

Y = a +b1X1 = 16.874 + 0,133 X1

Berdasarkan persamaan regresi di atas, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,133 pada sig. 0,008 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas wisata akan meningkatkan 0,133 satuan kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani.

5. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani, terlihat dari pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang fasilitas wisata ke objek wisata secara keseluruhan dikategorikan baik, dengan persentase 53,60% berada pada rentang skor 143 – < 169.

Dalam hal ini bisa kita lihat fasilitas wisata di objek wisata Air Terjun Bayang Sani belum maksimal, sehingga perlu diperhatikan lagi. Walaupun sudah dikategorikan baik, petugas objek wisata perlu memperhatikan lebih lanjut. Apabila fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung otomatis objek wisata tersebut ramai dikunjungi wisatawan agar. Menurut Mill (2000: 30), "Fasilitas wisata adalah pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan".

Selanjutnya berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian tentang kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani secara keseluruhan dikategorikan cukup, dengan persentase 60,82% berada pada rentang skor 29,25 – < 35,75.

Sesuai dengan teori Somad dan Priansa (2014: 32) "kepuasan pengunjung adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan". Teori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung akan menciptakan

perasaan puas atau tidakpuasnya atas kinerja yang dirasakan setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang dirasakan setelah pemakaiannya.

D. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Secara keseluruhan penilaian yang diberikan pengunjung terhadap fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani tergolong pada kategori baik dan cukup. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani sebesar 7,3%, sedangkan 92,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi, daya tarik dan citra.

2. Saran

Bagi petugas objek wisata diharapkan mampu memperhatikan dan menjaga fasilitas, kebersihan objek wisata, sehingga pengunjung dapat merasakan kenyamanan selama berada di objek wisata Air Terjun Bayang Sani.

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran. Untuk peneliti lain dapat meneliti tentang daya tarik wisata, pengelolaan objek wisata, promosi objek wisata, dan strategi pemasaran/pengembangan objek wisata.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Silfeni, M.Pd dan Pembimbing II Kasmita, S.Pd., M.Si

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta

Budi, Agung Permana. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi

Mill, Robert Christie. 2000. *Tourist The International Business.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Somad, Rismi & Priansa, Donni Juni. (2014). *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

UNP.2011. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/ Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang: Universitas Negeri Padang.