
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA PANTAI SASAK KABUPATEN PASAMAN BARAT

Uswatulmaqni¹ *, Alimuddin², Donal Syafrianto³, Septri⁴
¹²³⁴ Universitas Negeri Padang, Ilmu Keolahragaan, Padang, Indonesia

*Coressponding Auther. Email: uswahtulmaqni23@gmail.com

Received: 10 November artikel dikirim; Revised: 20 November artikel revisi; Accepted: 30 November artikel diterima

Abstrak: Objek wisata pantai sasak salah satu objek wisata unggulan di kabupaten Pasaman barat, tetapi masih ada pengunjung yang mengeluh setelah berkunjung, kurangnya fasilitas, sarana prasarana di objek wisata pantai sasak adalah salah satu faktor membuat pengunjung banyak yang mengeluh setelah berkunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Sasak Kabupaten Pasaman Barat, dan akan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan masyarakat setempat. Penelitian yang dipakai adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data bersifat kualitatif karena mencari dan mengumpulkan informasi yang didapat dari hasil wawancara, angket, catatan lapangan dan bahan lainnya sedemikian rupa hingga mudah dipahami dan temuannya bisa dikomunikasikan kepada orang lain. Hasil penelitian menyatakan bahwakepuasan pengunjung terhadap objek wisata pantai sasak, Hasil analisis dari 15 responden di kategorikantidak puas, karena 8 dari 15 pengunjung yang telah mengisi kusioner yang dibagikan menyatakan tidak puas terhadap Objek Wisata pantai Sasak yang ditinjau dari 5 komponen yaitu atraksi, fasilitas, infastruktur, tranportasi, dan kenyamanan. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwapengunjung banyak yang tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pantai Sasak, Objek Wisata

The Level of Visitor Satisfaction at the Tourism Object of Sasak Beach, West Pasaman Regency

Abstract: Sasak beach tourist attraction is one of the leading tourist attractions in west Pasaman regency, but there are still visitors who complain after visiting, lack of facilities, infrastructure facilities at Sasak beach tourist attraction is one of the factors making many visitors complain after visiting. The purpose of this study is to determine the Level of Visitor Satisfaction at Sasak Beach Tourism Object, West Pasaman Regency, and will be input for the government and local community. The research used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques used by the authors include observation, interviews, questionnaires and documentation. Data analysis techniques are qualitative because they search for and collect information obtained from interviews, questionnaires, field notes and other materials in such a way that they are easily understood and the findings can be communicated to others. The results of the study stated that visitor satisfaction with Sasak beach attractions, The results of the analysis of 15 respondents were categorized as dissatisfied, because 8 out of 15 visitors who had filled out the questionnaire distributed expressed dissatisfaction with Sasak beach attractions in terms of 5 components, namely attractions, facilities, instructors, transportation, and comfort. So based on these results it can be stated that many visitors are not satisfied.

Keywords: Satisfaction, Sasak Beach, Tourist Attractions

PENDAHULUAN

Wisata negara kepulauan sudah diakui oleh pemerintah, sehingga berpotensi menambah perekonomian Indonesia. Hal ini didukung dengan status alam Indonesia sebagai negara kepulauan, sehingga setiap daerah memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan pariwisata yang bisa membawa wisatawan lokal ataupun mancanegara. Destinasi wisata adalah kegiatan wisata bersifat sukarela dan bersifat sementara yang dirancang untuk menikmati seluruh atau sebagian tempat dan daya tarik wisata. Seorang wisatawan yang datang ke tempat/daerah/negara karena tertarik dan wisatawan datang ke tempat/daerah/negara tersebut disebut atraksi dan daya tarik wisata (Mappi, 2001: 30).

Perkembangan pariwisata di industri pariwisata daerah mendorong lahirnya beberapa usaha pariwisata lainnya. Munculnya industri pariwisata bisa jadi tujuan wisata karena bisa menyuguhkan pengalaman dan pengetahuan kepada masyarakat. Farm Tourism diartikan sebagai bentuk kegiatan pariwisata yang menggunakan usaha pertanian sebagai tujuan wisata dengan tujuan memperluas pengetahuan, pengalaman, rekreasi dan hubungan bisnis di bidang pertanian (Nurjanah 2017).

Destinasi wisata adalah tempat dimana kita mendapatkan keharmonisan dan kebahagiaan dengan lingkungan. Saat kita bepergian, kita menghilangkan kebosanan yang membuat stres. Pariwisata adalah kunjungan dari satu tempat ke tempat lain, untuk melihat-lihat atau hiburan dan berbagai kebutuhan, konsep ini dapat dipahami bahwa unsur utama pariwisata adalah unsur wisata, unsur tempat, unsur waktu dan tujuan (Nugroho 2017).

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengembangan pariwisata yang bisa menentukan keberhasilan pembangunan pariwisata yaitu ketersediaan destinasi wisata (Rahmawati 2020). Pembelajaran tentang kualitas perjalanan wisata bisa dilihat dengan mengukur kepuasan pengunjung pada kawasan wisata tersebut. Mengukur kualitas destinasi dan pelayanan wisata dapat menarik wisatawan kembali. Maka untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan perlu dilakukan pengukuran kepuasan. Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya memenuhi harapan suatu barang atau jasa yang tanggapan timbal balik yang sebaik mungkin.

Salah satu daya tarik utama di Kabupaten Pasaman adalah Pantai Sasaki yang merupakan pantai di tengah masyarakat pantai dengan banyak daya tarik wisata yang bisa menyuguhkan kontribusi bagi pengembangan pariwisata sebagai tujuan wisata domestik dan internasional. Salah satu tempat di Kabupaten Pasaman Barat adalah Sasak Ranah di kawasan Pesisir yang menyuguhkan berbagai alternatif wisata alam yang menyegarkan mata.

Pantai Sasak Ranah Pasisia yang berlokasi di Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. yang berjarak lebih kurang 3 Km dari Ibu Nagari, dengan Kabupaten Pasaman Barat dengan jarak lebih kurang 22 Km dari ibu Nagari dan 191 Km dari ibu kota Provinsi Sumatera Barat, Kota Padang. Pantai Sasak menyediakan berbagai macam objek wisata menarik untuk memanjakan pengunjung yang datang kesana berupa wisata melepas penyu, objek seribu pohon, taman khatulistiwa, taman Muaro Sasak.

Objek wisata Pantai Sasak tidak dikelola langsung oleh pemerintah, tetapi bekerja sama dengan masyarakat setempat. Untuk masuk kawasan Pantai Sasak, per orang harus membayar tiket seharga Rp 20 ribu. Terkait dengan uang masuknya itu, banyak dari beberapa pengunjung yang mengeluh karena harga tiketnya cukup mahal, Penentuan tarif tersebut langsung ditetapkan oleh masyarakat pengelola objek wisata pantai sasak. Demolingo (2015) menyatakan bahwa prosedur peningkatan tujuan wisatawan membutuhkan kontribusi pemerintah dalam membangun pendirian industri perjalanan, memperluas SDM, membangun fondasi kantor wisata dan kerjasama dengan jaringan lingkungan.

Keterbatasan lahan parkir menjadi masalah juga diobjek wisata Pantai Sasak, banyak kendaraan roda dua maupun roda empat yang parkir sembarangan, hal itu disebabkan karena lahan parkir yang masih minim dikawasan objek wisata Pantai Sasak, bahkan beberapa oknum meminta biaya parkir padahal tempat tersebut bukan area parkir.

METODE

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2017:15) Metode deskriptif kualitatif dipakai untuk meneliti pada kondisi objek wisata yang alamiah, dimana peneliti ini adalah instrumen kunci.

HASIL PENELITIAN

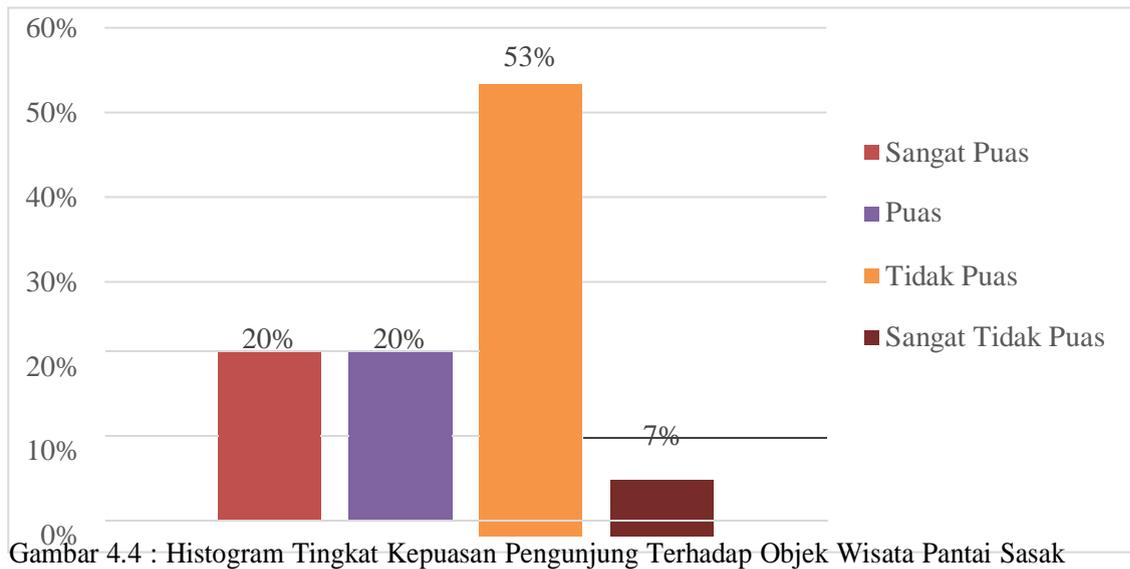
Kajian ini membahas secara singkat gambaran umum objek wisata Pantai Sasak. Survey dilakukan pada bulan Mei 2023 dengan memakai kuisisioner yang diberikan kepada pengunjung objek wisata Pantai Sasak, dengan asumsi pengunjung tersebut adalah wisatawan domestik minimal berusia 17 tahun, menikmati wahana atau permainan, dan menikmati pelayanan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk menemukan respon atau perasaan yang benar-benar dirasakan pengunjung. Para peneliti membagikan kuisisioner langsung kepada pengunjung dan menunggu survei selesai dijawab. Peneliti tidak memakai perantara lain untuk menebarkan kuisisioner, namun hal ini dilakukan untuk memastikan ketepatan penyelesaian survey dari pihak yang mengisi kuisisioner.

Tabel 5. Frekuensi Distribusi Tingkat Kepuasan Pengunjung di Kawasan Wisata Pantai Sasak, Pasaman Barat

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$90 < X \leq 100$	Sangat Puas	3	20%
$101 \geq X \leq 110$	Puas	3	20%
$111 \geq X \leq 120$	Tidak Puas	8	53%
$121 \geq X \leq 130$	Sangat Tidak Puas	1	7%
		15	100%

Berdasarkan 15 responden terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan Objek Wisata Pantai Sasak Kabupaten Pasaman Barat bahwa 3 orang (20%) punya kategori sangat puas, 3 orang (20%) punya kategori puas, 8 orang (53%) punya kategori tidak puas dan 1 orang (7%) punya kategori sangat tidak puas. Berdasarkan nilai mean/ rerata yaitu 101,8 terletak di interval $111 \geq X \leq 120$ maka tingkat kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Pantai Sasak punya kategori tidak puas.

Pantai Sasak, Kabupaten Pasaman Barat di bawah ini.



Gambar 4.4 : Histogram Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Sasak

1. Deskripsi Hasil Penelitian (Wawancara)

Berdasarkan Hasil wawancara dengan wali Nagari Sasak Ranah Pasisia yaitu bapak Zulwilson (46 tahun) menyatakan bahwa, potensi dari Objek Wisata Pantai Sasak Ranah Pasisia ini memberikan banyak dampak positif bagi penduduk setempat, memberikan banyak lapangan pekerjaan baik itu sebagai penjual, juru parkir dan juga pengelola wahana di pantai Sasak Ranah Pasisia tersebut dan juga disetiap akhir pekan lebaran masyarakat disana mengadakan acara yang disebut dengan Pekan Budaya disaat libur lebaran yang membuat masyarakat dilingkup Kabupaten Pasaman Barat menjadi tertarik untuk berkunjung ke daerah tersebut.

Hasil wawancara dengan Dinas Pariwisata Pasaman Barat yaitu Decky H Sahputra (40 Tahun), mengatakan bahwa Objek Wisata Pantai Sasak merupakan destinasi wisata massal, potensinya bagus baik bagi pengelola, pengunjung dan pemerintah setempat, daya Tarik pertamanya yaitu kuliner, permainan untuk anak-anak dan sekali setahun di daerah tersebut melakukan pesta pantai dengan suasana yang sejuk di sepanjang Objek Pantai Sasak. Bapak Dicky juga mengatakan bahwa, beberapa pembangunan sudah berjalan seperti Menara pandang, taman tetapi Bapak Dicky sebagai Kepala Dinas Pariwisata Pasaman Barat mengatakan masi ada perencanaan untuk pengembangan destinasi wisata di daerah tersebut seperti akan membuat kursi pantai, lampu taman. Akan tetapi karena keterbatasan dana pembangunan tersebut belum dimulai dan juga bentuk kerja sama pemerintah dengan masyarakat setempat yaitu Dinas pariwisata membentuk POKDARWIS yang berasal dari masyarakat yang tujuannya untuk mengembangkan destinasi wisata di daerah tersebut sedangkan pemerintah setempat berkewajiban mengawasi dan memantau kinerja dari POKDARWIS.

2. Deskripsi Hasil Penelitian (Observasi)

Banyaknya keluhan dari beberapa pengunjung yang penulis lakukan wawancara, mulai dari kurangnya fasilitas, sarana dan prasarana yang membuat pengunjung kurang nyaman, seperti kurangnya kebersihan WC, kurangnya tempat sampah, belum dikelola dengan baik tempat parkir, uang masuk yang tidak jelas serta akses jalan menuju ke Objek Wisata Pantai Sasak ini belum bagus. Setelah melakukan wawancara penulis meninjau dan memotret beberapa sudut di Objek Wisata Pantai Sasak, beberapa hari setelahnya penulis mengantarkan surat izin untuk melakukan penelitian di Objek Wisata Pantai Sasak, mulai dari Dinas Pariwisata Kabupaten Pasaman Barat, Wali Nagari Sasak Ranah Pasisia, dan ketua Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS).

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pengunjung destinasi wisata Pantai Sasak di kawasan Pasaman Barat adalah 15 responden dari 3 orang. (20%) kategori sangat puas, 3 orang (20%) kategori puas, 8 orang (53%) kategori tidak puas dan 1 orang (7%) kategori sangat tidak puas. rentang $111 \geq X \leq 120$, dapat diartikan bahwa kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata pantai Sasaki adalah tidak puas Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor utama yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Tjiptono, 2012:157).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika persepsi atau kesan mereka terhadap fungsi suatu produk dibandingkan dengan harapan mereka. Kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja kurang dari harapan berarti pengunjung tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pengunjung sangat puas dan senang. Tujuan akhir dari analisis pelanggan adalah untuk mengubah kebutuhan masyarakat jadi peluang bisnis yang menguntungkan. Kepuasan adalah tingkat emosional setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan tersebut. (Kotler, 2004).

Berikut dari wawancara mengenai objek wisata pantai Sasak Kabupaten Pasaman Barat:

1. Wali Nagari Sasak Ranah Pasisia

Berdasarkan Hasil wawancara dengan wali Nagari Sasak Ranah Pasisia yaitu bapak Zulwilson (46 tahun) menyatakan bahwa, potensi dari Objek Wisata Pantai Sasak Ranah Pasisia ini memberikan banyak dampak positif bagi penduduk setempat, memberikan banyak lapangan pekerjaan baik itu sebagai penjual, juru parkir dan juga pengelola wahana di pantai Sasak Ranah Pasisia tersebut dan juga disetiap akhir pekan lebaran masyarakat disana mengadakan acara yang disebut dengan Pekan Budaya disaat libur lebaran yang membuat masyarakat di lingkungan Kabupaten Pasaman Barat menjadi tertarik untuk berkunjung ke daerah tersebut.

2. Dinas Pariwisata Pasaman Barat

Hasil wawancara dengan Dinas Pariwisata Pasaman Barat yaitu Decky H Sahputra (40 Tahun), mengatakan bahwa Objek Wisata Pantai Sasak merupakan destinasi wisata massal, potensinya bagus baik bagi pengelola, pengunjung dan pemerintah setempat, daya Tarik pertamanya yaitu kuliner, permainan untuk anak-anak dan sekali setahun di daerah tersebut melakukan pesta pantai dengan suasana yang sejuk di sepanjang Objek Pantai Sasak. Bapak Dicky juga mengatakan bahwa, beberapa pembangunan sudah berjalan seperti Menara pandang, taman tetapi Bapak Dicky sebagai Kepala Dinas Pariwisata Pasaman Barat mengatakan masih ada perencanaan untuk pengembangan destinasi wisata di daerah tersebut seperti akan membuat kursi pantai, lampu taman. Akan tetapi karena keterbatasan dana pembangunan tersebut belum dimulai dan juga bentuk kerja sama pemerintah dengan masyarakat setempat yaitu Dinas pariwisata membentuk POKDARWIS yang berasal dari masyarakat yang tujuannya untuk mengembangkan destinasi wisata di daerah tersebut sedangkan pemerintah setempat berkewajiban mengawasi dan memantau kinerja dari POKDARWIS.

3. POKDARWIS

Hasil wawancara dengan ketua kelompok sadar wisata (POKDARWIS) yaitu bapak Amrizal (49 tahun) menyatakan bahwa Masyarakat kurang memahami fungsi pokdarwis ini, untuk itu saya menyarankan untuk semua yang berkepentingan di pasaman barat termasuk nagari, kecamatan agar duduk bersama atau musyawarah, supaya bisa menjelaskan kepada masyarakat bahwasanya kami itu tuan rumah dan menjalankan fungsi dan wewenang daripada kelompok sadar wisata itu sendiri. Bapak Amrizal selaku ketua POKDARWIS menyarankan untuk semua yang berkepentingan di pasaman barat termasuk nagari, kecamatan agar duduk bersama atau musyawarah, supaya bisa menjelaskan kepada masyarakat bahwasanya kami itu tuan rumah dan menjalankan fungsi dan wewenang daripada kelompok sadar wisata itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Sasak dari 15 responden di kategorikan tidak puas karena 8 dari 15 pengunjung yang telah mengisi kusioner yang dibagikan menyatakan tidak puas terhadap objek wisata Pantai Sasak yang ditinjau dari 5 komponen yaitu atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan kenyamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Demolingo, Ramang Husin. 2015. Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Desa Bongo Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Pariwisata* Volume 1, No. 2, Januari 2015, ISSN: 2406-9116
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhallinda.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba empat
- Mappi, Sammeng. (2001). *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Nugroho. (2017). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*.
- Nurjanah, E. 2017. *Bentuk Komunikasi Pemasaran Dan Kepuasan Pengunjung Wisata Natural Strawberry*. (skripsi): Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.
- Rahmawati., & Firmansyah. (2020). *Persepsi Dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Bokori Kecamatan Soropia Provinsi Sulawesi Tenggara*. Publisir The Post Graduate Program Of Universitas Galuh Master Of Management Studies Program.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kalitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan