

PERSEPSI PENGUNJUNG WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA WISATA ALAM TAMAN AMAL ZONE DI KABUPATEN KUBU RAYA

¹Utin Nina Hermina, ²Liliyana

¹Politeknik Negeri Pontianak

²Politeknik Negeri Pontianak

e-mail korespondensi: nienhermina@gmail.com

Abstrak

Pariwisata di Indonesia saat ini lebih mengarah kepada wisata alam yang terdiri dari wisata alam dan wisata bahari. Artinya objek-objek wisata yang banyak dikunjungi adalah objek wisata alam, yang banyak dimiliki di Indonesia. Wisata alam menyangkut kondisi lingkungan maka keasrian, keaslian, kenyamanan dan kebersihan objek wisata menjadi indikator penting bagi perkembangan kearah yang lebih lanjut suatu objek wisata. Objek wisata harus terjaga ekosistem atau ekologi yang ada di objek wisata tersebut. Pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungannya serta kepedulian masyarakat pada kawasan-kawasan konservasi sejalan dengan visi pengembangan ekowisata yaitu konservasi keanekaragaman hayati dan ekosistemnya serta pemberdayaan masyarakat lokal. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi pengunjung wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam Taman Amal Zone di kabupaten Kubu Raya. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan pada 40 responden yang mengunjungi tempat wisata alam Amal Zone di Kabupaten Kubu Raya. Adapun hasil yang dari penelitian ini adalah adanya masukan terhadap pihak pengelola untuk meningkatkan pelayanan dan penampilan fisik dari tempat wisata alam Amal Zone, untuk meningkatkan jumlah pengunjung wisata pada taman wisata tersebut, hasil persepsi ini menunjukkan kepuasan wisatawan yang berkunjung pada taman wisata alam amal zone, dikarenakan tempat wisata yang memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada pengunjung. Kualitas pelayanan yang mendukung seperti karyawan tempat wisata yang cepat tanggap dalam melayani pengunjung dan pelayanan yang diberikan oleh pengelola tempat wisata juga baik. Namun penampilan fisik tempat wisata masih perlu ditingkatkan lagi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Persepsi pengunjung wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam Taman Amal Zone di kabupaten Kubu Raya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 responden pengunjung tempat wisata alam zone.

Kata Kunci: Persepsi, Pengunjung Wisata, Kepuasan Wisatawan, Wisata Amal Zone

PENDAHULUAN

Kepuasan wisatawan yang berkunjung ke wisata alam amal zone, dapat dilihat dari daya Tarik mereka terhadap tempat wisata tersebut dan ini disampaikan oleh pemilik pada saat peneliti melakukan survey awal, bahwa kebanyakan pengunjung yang datang karena tertarik dengan fasilitas yang ada di taman wisata Amal Zone.

Walaupun pengunjung yang datang masih tidak menentu jumlahnya, pada saat lebaran jumlah pengunjung berjumlah 1.500 orang dan ini dapat dilihat dari voucher masuk. Namun pernah juga jumlah pengunjung yang datang jumlahnya dibawah 100 orang. Karena taman wisata ini lebih mengutamakan wisata kuliner di alam, dan ini menjadi daya Tarik dari tempat wisata Amal Zone.

Untuk kualitas pelayanan mereka juga mengutamakan layanan pemesanan makanan yang cepat, walaupun mereka juga sering menerima omelan pengunjung wisata yang kelamaan menunggu pesanan makanan. Padahal menurut pemiliknya pak Ichang untuk mengantisipasi jumlah pengunjung wisata yang ramai dengan melibatkan tenaga sejumlah 20 yang part timer selain tenaga kerja tetap 30 orang pada hari sabtu dan minggu. Untuk harga masuk tidak ada pembayaran harga masuk tempat wisata namun pengunjung harus membeli voucher senilai Rp.30.000 per orang dan dapat ditukar dengan makanan atau minuman.

Menurut pemilik hal ini tidaklah memberatkan pengunjung karena pengunjung bisa langsung menikmati makanan dan minuman dengan harga minimal sesuai voucher yang mereka beli. Dan harga-harga makanan maupun minuman juga terjangkau.

Berikut ini menggambarkan faktor-faktor ini akan mempengaruhi kepuasan wisatawan pada obyek wisata pada wisata alam menurut Hasan (2016:371):

1. Keramahan masyarakat lokal (host), dapat diartikan sikap karyawan terhadap wisatawan yang datang berkunjung.
2. Kualitas pelayanan, berkaitan dengan kesopanan, keramahan, efisensi dan ketanggapan personel pelayanan terhadap permintaan dan keluhan wisatawan.
3. Akomodasi, fasilitas sebagai factor signifikan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan baik secara fisik maupun psikologis. Fasilitas akomodasi yang nyaman, atau sarana prasaran yang terdapat didaerah wisata. Rangkaian produk lain seperti makanan atau konsumsi yang terdapat didaerah wisata.
4. Budaya perilaku, konsumsi produk pariwisata dipandang sebagai fenomena social yang pluralistic, integrative, dan multidimensional. Salah satu aspek budaya seperti Bahasa yang dapat memfasilitasi komunikasi antara tuan rumah (pelayan) pemilik tempat wisata mampu mempromosikan destinasi sebagai tempat yang lebih baik.
5. Harga tempat wisata, berkaitan dengan penilaian kepuasan wisatawan dari harga yang ditetapkan ataupun biaya yang dikeluarkan oleh konsumen.

Rumusan masalah dalam penelitian yakni bagaimana persepsi pengunjung wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam taman amal zone? sedangkan tujuan dari penelitian ini mengetahui persepsi pengunjung wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam taman amal zone di Kabupaten Kubu Raya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan penyebaran kuesioner kepada informan terkait, yaitu para wisatawan yang berkunjung ke taman wisata amal zone. Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian persepsi pengunjung wisata terhadap kepuasan wisatawan pada wisata alam taman amal zone di Kabupaten Kubu Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil persepsi ini menunjukkan kepuasan wisatawan yang berkunjung pada taman wisata alam amal zone adalah:

1. Pengunjung tempat wisata Taman Wisata Alam Amal Zone sebagian besar dikunjungi oleh pelajar dan mahasiswa dan mereka mengetahui informasi tempat wisata ini dari keluarga dan teman dan juga dari media social. Tempat wisata alam Amal zone ini merupakan tempat wisata yang dikelola dengan menonjolkan wisata alamnya.
2. Untuk keramahan masyarakat local 92,5%, responden setuju yang menyatakan bahwa masyarakat disekitar tempat wisata cepat tanggap dalam memberikan informasi disekitar tempat wisata alam amal. Artinya responden merasakan bahwa masyarakat disekitar tempat wisata juga cepat tanggap memberikan informasi disekitar tempat wisata misalnya jika ada bertanya letak posisi taman wisata alam Amal Zone.
3. Untuk indikator Kualitas pelayanan, 95% responden setuju menyatakan pelayan cepat tanggap dalam melayani konsumen. Artinya Sebagian besar responden setuju kalo pelayan di tempat wisata Amal Zone cepat tanggap dalam melayani konsumen yang datang ke tempat wisata amal zone.
4. Sedangkan indikator akomodasi / Saprass Tempat Wisata, 77,5%, responden setuju yang menyatakan wisata alam ini sesuai dengan harapan pengunjung Artinya Sebagian besar responden merasakan bahwa taman Amal Zone sesuai dengan harapan mereka.

5. Pada indikator harga tempat wisata, 80%, responden setuju menyatakan harga masuk sesuai dengan fasilitas tempat wisata. Artinya responden sependapat bahwa harga masuk sesuai dengan fasilitas tempat wisata.

PENUTUP

Secara keseluruhan indikator pelayanan yang merupakan persepsi pengunjung wisata dari indikator yang paling tinggi 95%, Hal ini sebaiknya harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk mendapatkan kepuasan wisatawan dan membuat mereka loyalitas terhadap tempat wisata alam amal zone. Sedangkan untuk hasil persepsi yang paling rendah adalah penampilan fisik dari wisata alam Taman Amal Zone yaitu 57% responden yang menjawab sangat setuju tampilan fisiknya bagus. sehingga hal ini menjadi masukan bagi pengelola tempat wisata amal zone untuk lebu meningkatkan pengembangan pembangunan fisik dari taman wisata Alam Amal Zone.

DAFTAR PUSTAKA

1. Devola Martania Fentri , (2017), Persepsi pengunjung terhadap daya tarik taman wisata alam hutan rimbo tujuh danau di desa wisata buluh cina kecamatan siak hulu kabupaten kampar riau . JOM FISIP Vol. 4 No. 2 t Oktober 2017.
2. Hasan, Ali. (2015). Tourism Marketing. Cetakan pertama, Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
3. Satnam Ubeja, Nanda Primidya Kusuma, (2014), A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfaction With Reference to Shopping Malls in Indore. Global Journal of Finance and Management. ISSN 0975-6477 Volume 6, Number 3 (2014), pp. 245-252 © Research India Publications <http://www.ripublication.com>.
4. Sugiyono. (2017). Metodol Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (15 ed.). Bandung: Alfabeta.
5. Purwanto, Edi. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Cetakan pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
6. Utama, Rai, I Gusti Bagus. (2017). Pemasaran pariwisata. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
7. Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia, (2016). Pemasaran, Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta, CV Andi Offset.