

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Walakiri Kabupaten Sumba Timur

Rexine Yeralvany Riwu^{1)*}, Salvonia Eviviani²⁾, Novita Indah Sari Wenyi³⁾, Rosa Damayanti Yulinda L Tokan⁴⁾

¹²³⁴Mahasiswa Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang

*rexine.riwu@student.unmer.ac.id

Abstraksi

Sumba Timur memiliki potensial yang kuat sebagai daerah tujuan wisata dan salah satu destinasi unggulan yang banyak menarik wisatawan yaitu Pantai Walakiri, oleh sebab itu untuk mengoptimalkan potensi wisata tersebut, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dari berbagai bidang salah satunya kualitas pelayanan destinasi wisata yang mempunyai hubungan erat dengan kepuasan wisatawan dan daya tarik destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, 2) daya tarik wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, 3) kepuasan wisatawan dan daya tarik wisata secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan di Pantai Walakiri Sumba Timur, jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Teknik analisis adalah uji hipotesis, analisis statistik deskriptif, regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 21 for windows. Hasil penelitian ini sebagai berikut: 1) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, 2) daya tarik wisata secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, 3) kualitas pelayanan dan daya tarik wisata secara bersama-sama/simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Keywords : kualitas pelayanan, daya tarik wisata, kepuasan wisatawan, Pantai Walakiri Sumba Timur

PENDAHULUAN

Berwisata telah menjadi salah satu kebutuhan banyak orang sebagai sarana menyegarkan diri dari kesibukannya. Tidak hanya sekedar meringankan pikiran dari berbagai problema, berwisata pun lambat laun menjadi hal yang harus dipenuhi atau tidak pernah lepas sebagai kebutuhan dimana seseorang melampiaskan hasrat mereka untuk bersantai serta menikmati destinasi wisata yang mereka gemari. Terkadang dalam berwisata, wisatawan juga ingin memenuhi hasrat ingin tahu mereka terhadap destinasi wisata baru saat mereka memutuskan untuk berwisata. Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan budaya, sejarah, dan keindahan alamnya. Potensi kekayaan tersebut kemudian dapat menjadi cikal bakal lahirnya keanekaragaman destinasi wisata di Indonesia. Beberapa diantaranya misalkan Bali dan Yogyakarta yang menawarkan banyak wisata alam dan kebudayaan yang autentik. Jakarta sebagai Ibu kota negara yang mempunyai wisata buatan yang inovatif, Kudus dan Tuban yang terkenal dengan wisata religinya dan masih banyak lagi daerah-daerah di Indonesia yang memiliki potensi dan daya tarik wisatanya, salah satunya di Kabupaten Sumba Timur.

Kabupaten Sumba Timur merupakan kabupaten yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Timur, terletak di sebelah selatan Selat Sumba dan Laut Sabu di sebelah Timur, sebelah utara Samudra Hindia dan Kabupaten Sumba Tengah disebelah barat. Selain itu, Kabupaten Sumba Timur juga meliputi empat pulau kecil disebelah selatan, yakni Pulau Salura, Pulau Mengkudu, Pulau Kotak, dan Pulau Nusa. Terdiri dari 22 Kecamatan, 16 kelurahan, dan 140 desa. Kabupaten Sumba Timur terkenal akan Wisata budaya seperti Kampung Adat Raja Prailiu yang terkenal dengan tenunan dan batu kubur megalitik, serta wisata alam dan perbukitan seperti Bukit Wairinding, Bukit Tenau, Padang Sabana Purukambera, Pantai Purukambera, Air Terjun Tanggedu dan masih banyak lagi. Salah satunya adalah Pantai Walakiri (*Walakiri Beach*) yaitu pantai pasir putih dengan jajaran

Nyiur dan *mangrove* kerdil dikenal sebagai spot tempat wisatawan menikmati matahari terbenam terbaik di Kabupaten Sumba Timur.

Data menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Nusa Tenggara Timur, jumlah wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung ke Kabupaten Sumba Timur meningkat pesat sejak Era New Normal diterapkan, tercatat pada tahun 2020 terdapat 6.082 jiwa dan 18.576 jiwa pada tahun 2021. Sehingga dapat disimpulkan terjadi lonjakan jumlah pengunjung 3 kali lipat dalam kurun waktu satu tahun, hal ini menunjukkan bahwa Sumba Timur memiliki potensial yang kuat sebagai daerah tujuan wisata dan salah satu destinasi unggulan yang banyak menarik wisatawan yaitu Pantai Walakiri, oleh sebab itu untuk mengoptimalkan potensi wisata tersebut, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dari berbagai bidang salah satunya kualitas pelayanan destinasi wisata yang mempunyai hubungan erat dengan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan berdampak pada minat kunjungan wisatawan yang tinggi pada sebuah destinasi wisata, meningkatnya kesejahteraan masyarakat lokal di daerah destinasi wisata dan meningkatkan pendapatan daerah. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Pantai Walakiri, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Daya Tarik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Pantai Walakiri, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Walakiri, Sumba Timur.

KAJIAN LITERATUR

Pariwisata

Menurut Yotie (dalam Pertiwi 2018;10) Pariwisata sebagai suatu perjalanan sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan maksud bukan untuk mencari nafkah, melainkan untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamayaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Kualitas Pelayanan

Menurut John J. Sviokla (dalam Andari 2017:18) kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Tjiptono (dalam Suryani, 2017:18) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Daya Tarik Wisata

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Crouch dan Richie (dalam Abdulhaji dan Yusuf,2016:137) mengatakan bahwa "*Attractions are the primary element of the destination appeal, they are key motivators for visitation to a destination*" atau atraksi merupakan elemen utama yang menarik dari destinasi dan merupakan motivator kunci untuk mengunjungi destinasi.

METODE PENELITIAN

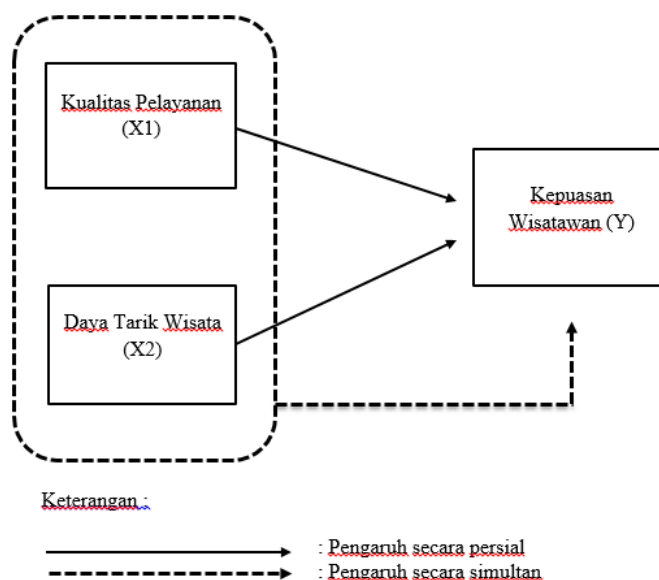
Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2014:11) metode survey adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, penelitian keperustakaan dan sebagainya. Dalam penelitian ini, kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data para responden, yaitu wisatawan yang sedang berkunjung di Pantai Walakiri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tahapan program penelitian sebagai berikut :

1. Merumuskan Masalah yang ada di Pantai Walakiri Sumba Timur
2. Mencari landasan teori yang sesuai dengan rumusan masalah
3. Merumuskan hipotesis berdasarkan landasan teori yang sudah ditentukan
4. Melakukan pengumpulan data dan analisis data Menentukan kesimpulan dan saran

Dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian ini, maka metode analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis data yang kuantitatif. Untuk Analisis Kuantitatif itu dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form. Adapun analisis kuantitatif data primer yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Regresi Linear Berganda
Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau predictor.
- b. Pengujian Hipotesis
Pengujian hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik.

Dapat dilihat pada konsep di Gambar.1 :



Gambar 1 : Kerangka Konseptual Penelitian
 Sumber : Berbagai Artikel (Diolah) 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis

Tabel 1. Uji t untuk H₁ dan H₂
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,462	2,576		-,179	,859
	x1=kualitas pelayanan	,256	,092	,404	2,791	,008
	x2= daya tarik wisata	,241	,072	,481	3,329	,002

a. Dependent Variable: y

1) Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X₁= Kualitas Pelayanan terhadap Y=Kepuasan Wisatawan sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,791 > t$ tabel $2,206$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima yang berarti terdapat pengaruh X₁ terhadap Y.

Dengan demikian dapat dijelaskan semakin baiknya Kualitas Pelayanan yang ada di destinasi wisata Pantai Walakiri Sumba Timur maka semakin meningkat juga kepuasan wisatawan yang berkunjung. Hasil penelitian ini mendukung temuan (Prasetyo,2009) memperoleh hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung pada Objek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang.

2) Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X₂= Daya Tarik Wisata terhadap Y= Kepuasan Wisatawan sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,329 > t$ tabel $2,206$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima yang berarti terdapat pengaruh X₂ terhadap Y.

Dengan demikian dapat dijelaskan semakin menarik, banyak dan beragamnya daya tarik wisata yang ada di Pantai Walakiri Sumba Timur dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini mendukung temuan (Setriani,2017) yang mengemukakan bahwa Daya tarik wisata di Kampung Toga Sumedang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 2. Uji F untuk H₃, Regresi Linear Berganda
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	406,724	2	203,362	42,691	,000 ^b
	Residual	176,251	37	4,764		
	Total	582,975	39			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

3) Pengujian Hipotesis ketiga (H₃)

Berdasarkan output di atas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X₁ = Kualitas Pelayanan dan X₂ = Daya Tarik Wisata terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $42,691 > F$ tabel $3,259$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima yang berarti terdapat pengaruh X₁ dan X₂ terhadap Y

Pembahasan

Penelitian ini membahas ‘‘Pengaruh Kualitas pelayanan dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Walakiri Kabupaten Sumba Timur. Responden dalam penelitian ini berjumlah 40 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan daya tarik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini juga dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan dan daya tarik wisata yang terdapat di Pantai Walakiri Kabupaten Sumba Timur semakin baik, maka wisatawan akan semakin merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang terdapat di Pantai Walakiri buruk, maka kepuasan wisatawan akan semakin menurun. Dalam penelitian ini wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Walakiri Kabupaten Sumba Timur merasa puas akan pelayanan yang diberikan seperti ketepatan pelayanan para petugas untuk melayani kebutuhan wisatawan, kecepatan dan kesiapan para petugas dalam melayani para wisatawan, sikap sopan dan santun dari para petugas saat melayani wisatawan, pengetahuan para petugas akan Pantai Walakiri, informasi-informasi yang diberikan, perlindungan dari para petugas kepada wisatawan, penyampaian keluhan yang mudah kepada petugas, penampilan yang baik dari para petugas, dan perlengkapan memadai dari para petugas. Para wisatawan pun merasa puas akan keindahan alam yang terdapat di Pantai Walakiri, kebersihan Pantai Walakiri, ketersediaan warung makan di Pantai Walakiri, ketersediaan air bersih, ketersediaan tempat ibadah, akses jalan dan kendaraan umum ke Pantai Walakiri, penunjuk jalan, ketersediaan lahan parkir, ATM, serta pos keamanan dan kesehatan yang ada di Pantai Walakiri.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan dan daya tarik wisata yang ada di Pantai Walakiri Sumba Timur, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan wisatawan.

REFERENSI

- Andari, Clara Lintang Sistiyo. 2017. ‘‘Pengaruh Kualittas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung’’. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Aprilia, Rosyidah Eka, Sunarti, Sunarti., Pangestuti, Edriana. 2017. ‘‘Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang’’. Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, Vol.51.No.2.
- Murdyastuti, Margareth Septi. 2018. ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen’’. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.