

SKRIPSI
PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA TAMAN PANDA KABUPATEN
BIMA TAHUN 2023



Disusun Oleh:

Nurhidayah
2020B1D050

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN AJARAN 2023/2024

Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Taman Panda Kabupaten Bima

Oleh: Nurhidayah

Abstrack

Indonesia adalah negara yang tersebar dari ujung barat sampai ujung timur marauke dengan beberapa industri Pariwisata di dalamnya. Dari pulau berada di dalamnya tersebar dan di pisahkan oleh banyaknya selat, Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangannya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu metode pendekatan ilmiah yang memandang suatu bukti nyata lalu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat di mana data pada penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya memakai statistik. Hasil analisis data yang dilakukan pada 5 variabel yaitu variabel tangibles, empathy, responsiveness, reability, dan assurance menentukan secara keseluruhan berada pada kategori puas dan sangat puas 64,40% dengan skala penilaian berada pada kategori puas (3,78). Hasil uji Regresi linear sederhana dari 5 variabel yaitu variabel variabel tangibles, empathy, responsiveness, reability, dan assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, karena rata-rata koefisien regresi sebesar 0,357 dinyatakan, bahwa setiap penambahan 1% maka nilai kepuasan bertambah 0,357.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan, objek wisata

***The Effect of Service Level on Visitor Satisfaction at Panda Park Tourism Objects
in Bima Regency***

By: Nurhidayah

Abstrack

Indonesia spans from the western to the eastern tip of Marauke, encompassing several tourism sectors. The island is dispersed and divided by numerous straits. Indonesia is renowned for its exquisite landscapes and rich historical significance, attracting a large number of visitors, both local and international. The research methodology employed in this study is Quantitative Research. Quantitative research is a scientific method that examines empirical evidence that is tangible, observable, and quantifiable. The relationship between the variables is causal, meaning that changes in one variable directly cause changes in the other. The study data is numerical, and statistical analysis is employed to analyze the data. The results of data analysis carried out on five variables, namely tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance variables, determine that overall, they are in the satisfied and very satisfied category 64.40% with a rating scale in the satisfied category (3.78). The results of the simple linear regression test of 5 variables, namely the variables of tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance, have a positive effect on visitor satisfaction because the average regression coefficient of 0.357 states that every 1% addition, the satisfaction value increases by 0.357.

Keywords: *Service, satisfaction, tourist attraction*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang tersebar dari ujung barat sampai ujung timur marauke dengan beberapa industri Pariwisata di dalamnya. Dari pulau berada di dalamnya tersebar dan di pisahkan oleh banyaknya selat, Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangannya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Pusat wisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa pendapatan bagi tiap pelaku wisata. Untuk meningkatkan sebagai pusat wisata Indonesia, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan segala aspek yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam negeri bahkan asing untuk berkunjung berwisata khususnya di Indonesia.(Nurizki & Ferdian,2023.)

Ada juga banyak masalah lain mengenai pelayanan, selain dari lokasi objek wisata. Agar setiap pengelola suatu destinasi wisata dapat memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan pengunjung dan membuat mereka senang mengunjungi destinasi tersebut. (Dwi et al., n.d.)

Salah satu cara untuk melakukan pengembangan, khususnya dalam upaya memajukan dan mensejahterakan lingkungan sekitar. Perkembangan industri pariwisata merupakan salah satu penerapan tersebut. Dengan memanfaatkan dan mengembangkan potensi dan sumber daya pariwisata yang

sudah ada, maka pertumbuhan pariwisata akan terus berlanjut. Untuk meningkatkan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar tempat wisata, meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, bahkan mendorong pembangunan daerah dengan mengenalkan alam, nilai-nilai lokal, dan budaya, diharapkan pengembangan pariwisata pada akhirnya akan berubah menjadi pusat perekonomian. Suatu lokasi dapat disediakan untuk pariwisata agar dapat dikenali, dikembangkan, dimanfaatkan, dan dibutuhkan. Karena pariwisata menghasilkan pendapatan, itu (Awasta dani handoko, 2000).

Melimpahnya sumber daya alam, sumber daya manusia, bahkan sumber daya yang ada di Indonesia menjadikan daya tarik yang terus bertambah seiring berkembangnya pariwisata Indonesia. Industri pariwisata di Indonesia telah muncul sebagai sumber pendapatan terbesar bagi negara. Meskipun pengembangan terhadap sektor pariwisata di Indonesia belum begitu besar sejak awal tahun 1990an, berbagai upaya telah dilakukan dan hasilnya dianggap memadai namun, kondisi ini tidak dapat dipertahankan dalam jangka hitungan tahun. Pada tahun sebelumnya pernah terjadi krisis yang di wilayah Asia Tenggara sehingga memberikan imbas bagi perkembangan wisata indonesia. Kegiatan wisata disuatu daerah dapat menjadikan sebagai salah satu pusat ekonomi. Pendapatan terbentuk inilah yang kemudian di namakan inti dari pertumbuhan (Growth Pole). Menurut pusat inti dari pertumbuhan (Growth Pole) secara fungsional dimaksud agar suatu lokasi konsentrasi kelompok usaha atau cabang industri karena sifat hubungannya mempunyai unsur dinamis, sehingga mampu menstimulasi

pertumbuhan ekonomi baik ke dalam maupun keluar wilayah. Pusat pertumbuhan ini kemudian dapat memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap daerah tersebut.

Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang di terimanya sehingga berkaitan dari apa yang di lihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang di pasarkan, serta keinginan pegawai dalam melayani. Reaksi dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan pada kosumen dengan segera terfokus pada pengetahuan, kemampuan dan keramahtamahan karyawan, berhubung dengan keyakinan konsumen bahwa karyawan yang akan memberikan dan menyediakan pelayanan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kedekatan serta memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugasnya.

Perkembangan Pariwisata di Indonesia terkena dampak krisis yang mengguncang Asia Tenggara pada tahun sebelumnya. Industri pariwisata suatu daerah dapat mengubahnya menjadi pusat perekonomian. Yang dimaksud dengan “inti pertumbuhan” adalah pendapatan yang dihasilkan tugasnya. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pengunjung adalah emosi yang dialami seseorang baik kebahagiaan atau kekecewaan ketika mereka membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan apa yang mereka antisipasi. Sehingga kenikmatan pengunjung akan meningkat sebanding dengan tingkat kualitasnya. Suryadana dkk. (2015) menyatakan bahwa pariwisata merupakan sebagian yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu lokasi selama mereka berada di sana bukan untuk mencari

keuntungan bersifat jangka panjang atau jangka pendek (Rahmah et al., 2023).

Dengan meningkatnya waktu yang di manfaatkan akan berakibat lebih singkatnya hari kerja dan di dukung oleh meningkatnya pendapatan sehingga kegiatan pariwisata akan semakin meningkat (Renja 2012). Selain itu, perjalanan mempunyai kekuatan untuk memperluas cara pandang seseorang terhadap nilai-nilai kehidupan (Dewi, 2010). Oleh karena itu, untuk merangsang transaksi bisnis di sektor pariwisata, pemerintah dan dunia usaha harus mendorong para pelaku industri pariwisata untuk lebih berperan aktif dalam menarik pengunjung internasional. Untuk menarik lebih banyak wisatawan asing dan membuat mereka datang kembali, pemerintah dan dunia usaha di Indonesia harus meningkatkan kualitas sektor pariwisata dengan menyebarkan informasi yang bertujuan ditargetkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung baik dari dalam negeri maupun manca Negara agar terus berdatangan. (Rasyid, 2021)

Banyak Indikator yang menunjukkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Pemerintah yang mengelola seluruh destinasi wisata saat ini akan mendapatkan keuntungan karena akan menarik perhatian para pengunjung baik manca Negara maupun dalam negeri. Sebagai salah satu provinsi yang memiliki daya tarik wisata, Nusa Tenggara Barat kini menjadi di kenal sebagai salah satu daerah provinsi yang memiliki tempat pariwisata bahkan menjadi tempat tujuan para wisatawan untuk di kunjungi. Keanekaragaman budaya, wisata alam, dan bahkan sejumlah wisata lainnya yang di kunjungi.

Kabupaten Bima, salah satu kabupaten di Nusa Tenggara Barat, menawarkan sejumlah tempat wisata menarik. Pengunjung dapat memanfaatkan lokasi ini untuk melepaskan penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik. Saiful Anas dan Agil (2021) Jumlah penduduk Kabupaten Bima seluas 4.389.400 km² diperkirakan 533.274 jiwa dengan kepadatan 165 jiwa per km². Belakangan ini Kabupaten Bima mengalami peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke tempat wisatanya, seperti Taman Panda yang sedang populer.

Di pinggir Pantai Kalaki dan menjadi batas tepat antara Kota Bima dan Kabupaten Bima, terdapat sebuah objek wisata bernama Taman Panda. Berbagai wahana, seperti rumah lengge populer yang menjadi tujuan wisata populer. Ada sekitar 300 wisatawan setiap hari dari Senin hingga Sabtu, yang membuat wisata ini sangat sibuk. Bagi pengunjung Taman Panda, tidak dipungut biaya masuk. Tidak ada biaya masuk, sehingga para tamu bebas menikmati pemandangan Taman Panda dan suasana pantai di tengah udara segar dan bersih.

Taman panda menjadi destinasi populer bagi wisatawan yang menyukai fotografi dan keindahan alam Pantai Kalaki. Letaknya di pinggir pantai dan luasnya mencapai 2 hektar. Keistimewaan khas taman ini meliputi akomodasi rumah lengge dan ikan bakar.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan pariwisata Indonesia, diperlukan kerja sama yang saling membantu satu sama lain. Salah satunya adalah industri pariwisata yang meliputi wisata Taman Panda yang terletak di

Kabupaten Bima. Namun masih banyak modifikasi yang perlu dilakukan untuk dapat melaksanakan wisata tersebut, maka dari itu saya akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Panda Tahun 2023”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat di rumuskan permasalahan berikut:

1. Adakah pengaruh aspek bukti langsung (*Tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda?
2. Adakah pengaruh aspek kehandalan (Reability) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda?
3. Adakah pengaruh aspek ketanggapan (Responsiveness) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda?
4. Adakah pengaruh aspek jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda?
5. Adakah pengaruh aspek empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wiasta Taman Panda?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dari masalah di atas dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah berikut ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh aspek bukti langsung (*Tangibles*) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda.
2. Untuk mngetahui pengaruh aspek kehandalan (Reliability) terhadap

kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda.

3. Untuk mengetahui pengaruh aspek ketanggapan (Responsiveness) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda.
4. Untuk mengetahui pengaruh aspek jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda.
5. Untuk mengetahui pengaruh aspek empati (Emphaty) terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Panda.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat meningkatkan wawasan yang didapat selama perkuliahan dan diterapkan secara langsung untuk mngetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek Wisata Taman Panda Kabupaten Bima.

2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pengunjung dapat terwujud.

3. Manfaat Akademisi

Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar serjana strata satu (S-1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Panda Kabupaten Bima. Penelitian didapatkan melalui data yang menggunakan *Google form*. Hasil dari analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis untuk variabel Tangibles, data yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan wisata pada objek wisata Taman Panda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berada pada kategori puas dan sangat puas. Tingkat sangat puas berada pada kategori 68,88%, dengan skala penilain kategori puas 3,88.
2. Hasil analisis untuk variabel Empaty, data yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan wisata pada objek wisata Taman Panda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berada pada kategori puas dan sangat puas. Tingkat sangat puas berada pada kategori 66,64%, dengan skala penilain kategori puas 3,8.
3. Hasil analisis untuk variabel Responsivenes, data yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan wisata pada objek wisata Taman Panda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berada pada kategori puas dan sangat puas. Tingkat sangat puas berada pada kategori 62,22%, dengan skala penilain kategori puas 3,67.
4. Hasil analisis untuk variabel Reability, data yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan wisata pada objek wisata Taman Panda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

berada pada kategori puas dan sangat puas. Tingkat sangat puas berada pada kategori 66,70%, dengan skala penilain kategori puas 3,74.

5. Hasil analisis untuk variabel Assurance, data yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengelola kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan wisata pada objek wisata Taman Panda terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berada pada kategori puas dan sangat puas. Tingkat sangat puas berada pada kategori 66,6%, dengan skala penilain kategori puas 3,84.
6. Hasil analisis data yang dilakukan pada 5 variabel yaitu variabel tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance menentukan secara keseluruhan berada kategori puas dan sangat puas 64,40% dengan skala penilaian berada pada kategori puas (3,78).
7. Hasil uji Regresi Linear Sederhana dari 5 Variabel yaitu variable Tangibles, Empaty, Responsivenee, Reability dan Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, karena rata-rata koefisien regresi sebesar 0,357 dinyatakan, bahwa setiap penambahan 1% maka nilai kepuasan bertambah 0,357.

5.2. Saran

Adapun saran dari peneliti untuk Dinas Pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Untuk Dinas Pariwisata harus lebih memperhatikan lagi objek Wisata Taman Panda.
2. Lahan kosong di samping masjid harus dikelola dengan baik supaya pengunjung tidak seenaknya membuang sampah padahal sudah disediakan tempat sampah.
3. Toilet harus diperbaiki dan harus ada yang membersihkannya supaya pengunjung lebih nyaman.