

**PENGARUH BUDAYA KERJA SADAR WISATA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA HUTAN KOTA
DAN TAMAN SATWA
DI KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



OLEH:

ANDI RISKA WAHYU NENGSIH

NIM. 17042005

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap
Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota Dan Taman Di
Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Andi Riska Wahyu Nengsih

TM/NIM : 2017/17042005


Program Studi : Ilmu Administasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakutas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2022

Disetujui oleh,
Pembimbing



Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum, Ph.D
NIP. 197002121998021001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan **LULUS** setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

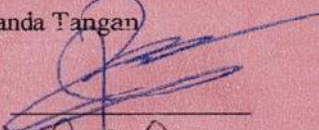
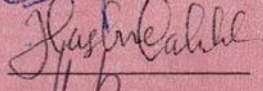
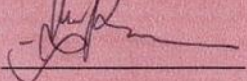
Pada Hari Selasa, 7 Juni 2022 pukul 16.00 WIB-17.00 WIB

**Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung
Pada Wisata Hutan Kota Dan Taman Satwa Di Kabupaten Pasaman Barat**

Nama : Andi Riska Wahyu Nengsih
TM/NIM : 2017/17042005
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 16 Agustus 2022

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D	1. 
Anggota	Dr. Hasbullah Malau., S.Sos., M.Si	2. 
Anggota	Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	3. 

**Mengesahkan
Dekan FIS UNP**



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Riska Wahyu Nengsih
TM/NIM : 2017/17042005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang Berjudul **“Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota Dan Taman Di Kabupaten Pasaman Barat”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi saya ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Mei 2022

Saya yang menyatakan,



Andi Riska Wahyu Nengsih

2017/17042005

ABSTRAK

ANDI RISKA WAHYU N : Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota Dan Taman Satwa Di Kabupaten Pasaman Barat

Hutan kota dan taman satwa selain sebagai paru-paru kehidupan juga dapat difungsikan sebagai penambah pendapatan asli daerah dari sektor pariwisata. Penelitian dimaksudkan menganalisis pengaruh budaya kerja sadar wisata terhadap kepuasan pengunjung pada wisata hutan kota dan taman satwa di Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. Permasalahan mengenai kepuasan pengunjung terjadi dikarenakan fasilitas dan kinerja pelayanan disuguhkan belum sesuai harapan. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh budaya kerja sadar wisata dari pihak pengelola setempat belum bersih dan tertib. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian adalah pengunjung di objek wisata. Pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat error 10% dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Teknik pengumpulan data berupa angket dibagikan kepada responden dengan Skala Likert yang telah diuji coba terlebih dahulu pada objek wisata pantai sasak sebanyak 30 responden. Analisis penelitian menggunakan regresi berganda dengan pengujian hipotesis asosiatif. Hasil uji korelasi ganda diperoleh bahwa sub variabel budaya kerja sadar wisata secara bersama-sama atau secara simultan berhubungan dengan variabel kepuasan pengunjung dengan nilai sig.F change $0,000 < 0,05$, tingkat keeratan dilihat dari nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,793 sehingga diperoleh kriteria kekuatan hubungan antara sub variabel budaya kerja sadar wisata dengan kepuasan pengunjung mempunyai hubungan yang kuat.

Kata Kunci : *Budaya Kerja Sadar Wisata, Kepuasan Pengunjung, Hutan Kota, Taman Satwa*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur ke hadirat Allah Subhana Wata'ala Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Padan Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa Di Kabupaten Pasaman Barat”. Penulisan skripsi ini merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum., Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si dan Ibu Nora Eka Putri, S.IP., M.Siselaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji penulis.
5. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawanati keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
7. Pihak Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pasaman Barat tempat penulis melakukan penelitian yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Teristimewa untuk ibu tercinta yang telah berjuang selama ini dalam membesarkan, mengajar, merawat, melindungi dan sabar dalam merawat penulis serta selalu mengusahakan segala hal untuk penulis. Dan juga terimakasih telah bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan keluarga, selalu bertanya-tanya mengenai perkuliahan penulis, selalu menyayangi dan mendoakan penulis serta memberikan semangat hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

9. Teristimewa juga ucapan terimakasih ini penulis persembahkan kepada abang ipar Tajus Ibrahim, kakak Reza Palupi, abang Andi Sultan Tahur, kakak ipar Febri dan adik Andi Muta'al yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada semua sahabat-sahabat penulis Dwi Pratiwi, Amalia Susilo Palupi, Aldona Perta dan Gusmelidawati yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis.
11. Kepada kawan-kawan seperjuangan penulis Yesi Maleni dan Asmarita yang selalu memberikan dukungan dan doa, terimakasih buat kebersamaan dan informasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kita semua sukses.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Amin ya rabbal alamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokatuh

Padang, Mei 2022

Andi Riska Wahyu Nengsih

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kepuasan Pengunjung.....	10
1. Pengertian Kepuasan.....	10
2. Pengertian Pengunjung.....	11
3. Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	12
4. Faktor-faktor Pembentuk Kepuasan Pengunjung.....	13
5. Indikator Kepuasan Pengunjung.....	14
B. Budaya Kerja Sadar Wisata.....	17
1. Pengertian Budaya Kerja.....	17
2. Pengertian Sadar Wisata.....	18
3. Pengertian Budaya Kerja Sadar Wisata.....	21
4. Indikator Budaya Kerja Sadar Wisata.....	21
C. Hutan Kota Dan Taman Satwa.....	23
1. Pengertian Hutan Kota.....	23
2. Pengertian Taman Satwa.....	24
D. Kerangka Konseptual.....	26
E. Kajian Relevan.....	27
F. Hipotesis.....	33

BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Operasional Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	39
3. Teknik Pengambilan Sampel	39
E Instrumen Penelitian	40
F Jenis, Teknik Pengumpulan Data	41
1. Jenis Data.....	41
2. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Validitas dan Reliabilitas	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reabilitas	45
H. Teknik Analisis Data.....	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Tingkat Capaian Responden (TCR).....	49
I. Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Linearitas	50
J Uji Regresi Berganda.....	50
K. Pengujian Hipotesis Asosiatif.....	51
1. Uji Korelasi Product Moment	51
2. Uji Korelasi Ganda.....	52
 BAB IV	 53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Temuan Umum	53
B. Identitas Responden.....	54
C. Temuan khusus	58
1. Deskripsi Variabel Budaya Kerja Sadar Wisata.....	58
2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung	67

3. Uji Asumsi Klasik	74
4. Hasil Uji Regresi Berganda	92
5. Pengujian Hipotesis Asosiatif.....	96
C. Pembahasan Hasil Penelitian	102
D. Keterbatasan Penelitian.....	107
BAB V.....	108
PENUTUPAN.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Jumlah Populasi Penelitian.....	38
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Budaya Kerja Sadar Wisata.....	41
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	42
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel Budaya Kerja Sadar Wisata (X).....	43
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	44
Tabel 3.7 Interval Koefisien Uji Korelasi Product Moment.....	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	53
Tabel 4.2 Asal Kota Responden Penelitian.....	54
Tabel 4.3 Pendidikan Responden Penelitian.....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden Penelitian.....	55
Tabel 4.5 Frekuensi Berkunjung Responden Penelitian.....	55
Tabel 4.6 Deskripsi Indikator Aman.....	56
Tabel 4.7 Deskripsi Indikator Tertib.....	57
Tabel 4.8 Deskripsi Indikator Bersih.....	58
Tabel 4.9 Deskripsi Indikator Sejuk.....	59
Tabel 4.10 Deskripsi Indikator Indah.....	60
Tabel 4.11 Deskripsi Indikator Ramah.....	61
Tabel 4.12 Deskripsi Indikator Kenangan.....	62
Tabel 4.13 Deskripsi Indikator Sopan.....	62
Tabel 4.14 Deskripsi Indikator Santun.....	63
Tabel 4.15 Deskripsi Indikator Responsif.....	64
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Budaya Kerja Sadar Wisata.....	65
Tabel 4.17 Deskripsi Indikator Senang.....	66
Tabel 4.18 Deskripsi Indikator Bahagia.....	67
Tabel 4.19 Deskripsi Indikator Fasilitas.....	68
Tabel 4.20 Deskripsi Indikator Informasi.....	69
Tabel 4.21 Deskripsi Indikator Kinerja Pelayanan.....	70
Tabel 4.22 Deskripsi Indikator Harapan Konsumen.....	71
Tabel 4.23 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	72
Tabel 4.24 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	73
Tabel 4.25 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Aman.....	74
Tabel 4.26 hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Tertib.....	74

Tabel 4.27 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Bersih.....	75
Tabel 4.28 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Sejuk	75
Tabel 4.29 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Indah	76
Tabel 4.30 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Ramah.....	76
Tabel 4.31 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Kenangan	76
Tabel 4.32 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Sopan	76
Tabel 4.33 Hasil Uji Linieritas	81
Tabel 4.34 Hasil Uji Linieritas Aman.....	82
Tabel 4.35 Hasil Uji Linieritas Tertib.....	82
Tabel 4.36 Hasil Uji Linieritas Bersih	83
Tabel 4.37 Hasil Uji Linieritas Sejuk	83
Tabel 4.38 Hasil Uji Linieritas Indah	84
Tabel 4.39 Hasil Uji Linieritas Ramah	84
Tabel 4.40 Hasil Uji Linieritas Kenangan.....	85
Tabel 4.41 Hasil Uji Linieritas Sopan.....	85
Tabel 4.42 Hasil Uji Linieritas Santun	86
Tabel 4.43 Hasil Uji Linieritas Responsif.....	86
Tabel 4.44 Hasil Uji Regresi Berganda	91
Tabel 4.45 Kriteria Kekuatan Hubungan	95
Tabel 4.46 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	96
Tabel 4.47 Hasil Uji Korelasi Berganda	100

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	80
Gambar 4.2 Uji Normalitas Aman.....	80
Gambar 4.3. Uji Normalitas Tertib.....	80
Gambar 4.4. Uji Normalitas Bersih	81
Gambar 4.5. Uji Normalitas Sejuk	81
Gambar 4.6. Uji Normalitas Indah	81
Gambar 4.7. Uji Normalitas Ramah	81
Gambar 4.8. Uji Normalitas Kenangan.....	82
Gambar 4.9. Uji Normalitas Sopan.....	82
Gambar 4.10. Uji Normalitas Santun.....	82
Gambar 4.11. Uji Normalitas Responsif.....	82
Gambar 4.12 Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas	89
Gambar 4.13 Uji Linearitas Aman	89
Gambar 4.14 Uji Linearitas Tertib	89
Gambar 4.15. Uji Linearitas Bersih	90
Gambar 4.16. Uji Linearitas Sejuk	90
Gambar 4.17. Uji Linearitas Indah	90
Gambar 4.18. Uji Linearitas Ramah	90
Gambar 4.19. Uji Linearitas Kenangan	91
Gambar 4.20. Uji Linearitas Sopan	91
Gambar 4.21. Uji Linearitas Santun	91
Gambar 4.22 Uji Linearitas Responsif.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah terutama pada sektor kepariwisataan, pembangunan sektor pariwisata tengah mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal ini dilihat dari kekayaan alam yang ada di Indonesia begitu luas. Pariwisata di Indonesia sekarang telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi penting dan diharapkan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu (Rahman & Utami, 2017 dalam Nurwahyuni, 2019). Dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintahan daerah.

Provinsi Sumatera Barat memiliki potensi wisata yang cukup menjanjikan dan banyaknya objek wisata yang bisa dikunjungi dengan keindahan alam nan asri. Salah satunya wisata buatan yang terdapat di Sumatera Barat seperti daerah kabupaten Solok, kabupaten Lima Puluh Kota, kabupaten Pasaman, kabupaten Pasaman Barat dan masih banyak lainnya.

Kabupaten Pasaman Barat adalah salah satu kabupaten yang memiliki wisata buatan yaitu objek wisata Hutan Kota dan Taman Satwa. Lahirnya Hutan Kota dan Taman Satwa ini bermula dari tingginya kebutuhan rekreasi masyarakat Pasaman Barat. Hal ini dikarenakan belum adanya tempat rekreasi yang lengkap,

sehingga adanya Hutan Kota dan Taman Satwa ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai sarana rekreasi yang ramah lingkungan dan juga sebagai penyeimbang ekologi alam (Marlina, 2016).

Objek wisata Hutan Kota Dan Taman Satwa ini telah diresmikan pada tanggal 17 Agustus 2016 oleh Bupati Pasaman Barat, H.Syahiran seusai upacara peringatan HUT RI ke 71. Objek wisata ini memiliki luas 3,7 Ha dan berlokasi di Jorong Padang Tujuh, Nagari Aua Kuniang, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat (Marlina, 2016). Hutan kota dan taman satwa ini dibangun oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kehutanan dan bekerjasama dengan Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari (Dewi, 2018).

Dalam pengelolaan objek wisata Hutan Kota dan Taman Satwa, Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat dan Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari Sejahtera, telah sepakat dan saling mengikatkan diri dalam perjanjian kerjasama. Perjanjian kerjasama antara Pemerintah Daerah melalui Dinas Kehutanan dengan Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari Sejahtera diatur lebih rinci dalam akta perjanjian Nomor : 522/89/SPK/DIN.HUT-KSU.RLS-VIII/2016 Tanggal 30 Agustus 2016. Perjanjian kerjasama antara Pemerintah Daerah dengan Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari Sejahtera yang telah disepakati tersebut, menghasilkan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan diantaranya Pemerintah Daerah berkewajiban membangun sarana dan prasarana Hutan Kota dan Taman Satwa sedangkan Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari Sejahtera berkewajiban menanam, memelihara tanaman dan satwa, mengoperasikan dan memelihara semua fasilitas di areal Hutan Kota dan Taman Satwa. Dalam perjanjian kerjasama pengelolaan objek wisata tersebut, biaya yang timbul akibat

dibangunnya berbagai fasilitas dibebankan kepada Pemerintah Daerah Pasaman Barat, sedangkan biaya operasional hutan kota dan taman satwa dibebankan kepada Koperasi Serba Usaha Rimba Lestari Sejahtera yang bersumber dari dana sendiri dan hasil dari unit usaha di Hutan Kota dan Taman Satwa (Dewi, 2018).

Dalam suatu objek wisata kepuasan pengunjung menjadi salah satu bentuk keberhasilan pengelolaan objek wisata. Menurut Dasman & Adil (2010) kepuasan pengunjung adalah perasaan yang baik yang dimiliki seseorang ketika mendapatkan sesuatu atau yang diinginkan terjadi (Maharani, Frinaldi & Mubarak, 2019). Rosita, dkk (2016) mengatakan kenaikan jumlah pengunjung menjelaskan adanya kepuasan dalam berkunjung. Sebuah tempat yang bisa memuaskan pengunjung lebih dominan memiliki citra yang baik dari pengunjung.

Seperti penelitian Dewi (2018) terdapat Hutan Kota dan Taman Satwa mengalami penurunan pengunjung hal ini disebabkan karena harga karcis yang masih keberatan bagi para pengunjung, pemungutan biaya parkir oleh oknum pemuda di halaman areal objek wisata, fasilitas bangunan yang kurang memadai seperti pagar yang belum selesai dibangun yang mengakibatkan hewan lepas sehingga menyebabkan berkurangnya spesies yang ada. Tidak adanya petunjuk arah ke lokasi yang jauh dari pusat kota menyebabkan pengunjung sulit menemukan lokasi wisata, fasilitas umum seperti toilet yang bau dan kotor dan fasilitas permainan anak banyak yang rusak seperti ayunan dan seluncuran sehingga bisa membahayakan anak-anak. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi awal peneliti dengan melakukan wawancara terhadap beberapa pengunjung, antara lain :

“...lokasi ini masih butuh pengembangan lebih lanjut. Satwanya masih terbatas dan tidak terawat, kandangnya pun minimalis dan kotor, lokasinya cukup luas dan rindang, nyaman untuk membawa anak-anak hanya saja ada beberapa seluncuran dan ayunan yang rusak dan bisa membahayakan anak-anak”. (wawancara dengan pengunjung berinisial D, tanggal 13 November 2021).

“...jauh dari pusat kota harusnya ada denah petunjuk jalannya, harusnya diadakan atraksi wisata biar makin tertarik pengunjungnya. Toiletnya tidak bersih dan bau”. (wawancara dengan pengunjung berinisial S, tanggal 13 November 2021).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan kurangnya fasilitas yang sesuai dengan harapan pengunjung dan kinerja pelayanan sehingga objek wisata Hutan Kota dan Taman Satwa masih diperlukannya perbaikan terhadap fasilitas umum dan fasilitas pendukung yang ada, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung tentu saja dipengaruhi oleh budaya kerja sadar wisata. Jika dilihat dari segi kebersihan, pengelola objek wisata tidak menjaga kebersihan lingkungan dan sarana prasarana di objek wisata seperti banyaknya sampah dan daun-daun gugur yang berserakan, rumput-rumput yang tinggi tidak dibersihkan sehingga terlihat kotor dan menimbulkan banyak nyamuk dan juga gazebo yang tidak bersih sehingga pengunjung tidak bisa duduk bersantai menikmati pemandangan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung dan berita online, antara lain:

“...tempatnyanya kurang terawat. Lokasinya berpotensi sebagai wisata yang banyak dikunjungi jika dilakukan pembenahan dan pembersihan di area tempat ini. Alam yang asri dan hijau cukup

menyejukkan pandangan dan hati. Hanya saja begitu banyak nyamuk disini”. (wawancara dengan pengunjung berinisial C, tanggal 13 November 2021).

“...saya lihat wisata ini tidak terurus lagi begitu banyak sampah-sampah yang berserakan di trotoar dan pintu masuk taman dan rumput-rumput yang bertumbuhan didalam kawasan ini. Hutan kota dan taman satwa ini merupakan ikon yang bagus untuk pasaman barat jika kawasan ini bersih pengunjung pasti bakal senang berkunjung dan menikmati indahnya wisata ini”. (wawancara dengan pengunjung berinisial R, tanggal 13 November 2021).

“...sebelumnya, hutan kota dan taman satwa ini sangat kotor, rumput dimana-mana. Baik dijalan maupun dilokasi peristirahatan dan ditempat bermain. Semoga selesai event akbar ma Apam ini, hutan kota dan taman satwa ini terus dirawat dan dijadikan objek wisata alami dan religius. Karena lokasinya dekat dan udaranya sejuk dan semoga hutan kota dan taman satwa ini tidak terlantar lagi kedepannya”. (Bisri Batubara, kabar 60.com).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dibutuhkannya pembenahan dan pembersihan pada objek wisata Hutan Kota dan Taman Satwa sehingga pengunjung dapat menikmati indahnya wisata ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota Dan Taman Satwa Di Kabupaten Pasaman Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

1. Harga karcis yang masih keberatan bagi para pengunjung
2. Pemungutan biaya parkir oleh oknum pemuda di halaman areal objek wisata.
3. Fasilitas bangunan yang kurang memadai seperti pagar yang belum selesai dibangun yang mengakibatkan hewan lepas sehingga menyebabkan berkurangnya spesies yang ada.
4. Tidak bersihnya lokasi wisata seperti sampah yang berserakan, daun yang berguguran dan rumput-rumput yang tinggi sehingga mengganggu pemandangan dan menimbulkan banyak nyamuk.
5. Belum adanya petunjuk arah menuju lokasi karena jauh dari pusat kota.
6. Adanya kerusakan pada fasilitas permainan anak seperti ayunan dan seluncuran sehingga bisa membahayakan anak-anak.
7. Fasilitas umum seperti toilet yang bau dan kotor.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan dari pokok masalah, sehingga peneliti menjadi lebih terarah dalam mencapai tujuan penelitian. Maka peneliti membatasi masalah yaitu mengenai Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa di Kabupaten Pasaman Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu dapat dibuat suatu perumusan masalah agar lebih tau tentang apa yang menjadi masalah dari yang diteliti. Adapun rumusan masalahnya adalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa di Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara aman dengan kepuasan pengunjung?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara tertib dengan kepuasan pengunjung?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara bersih dengan kepuasan pengunjung?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sejuk dengan kepuasan pengunjung?
6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara indah dengan kepuasan pengunjung?
7. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara ramah dengan kepuasan pengunjung?
8. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kenangan dengan kepuasan pengunjung?
9. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sopan dengan kepuasan pengunjung?

10. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara santun dengan kepuasan pengunjung?
11. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif dengan kepuasan pengunjung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa di Kabupaten Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Bedasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berkontribusi dalam menambah pengetahuan baik untuk kalangan akademis maupun masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dan dapat memberikan informasi mengenai Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa di Kabupaten Pasaman Barat.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan terkait objek wisata Hutan Kota dan Taman Satwa.

c. Bagi Masyarakat dan Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai bagaimana Pengaruh Budaya Kerja Sadar Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Hutan Kota dan Taman Satwa di Kabupaten Pasaman Barat.