

**PENGARUH PENERAPAN SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA TAMAN MUKO-MUKO  
KECAMATAN TANJUNG RAYA KABUPATEN AGAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**HELGA SRI WAHYUNI**  
**NIM. 18135261**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**



**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

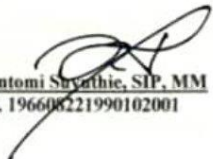
**PENGARUH PENERAPAN SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMAN MUKO-MUKO  
KECAMATAN TANJUNG RAYA KABUPATEN AGAM**

Nama : Helga Sri Wahyuni  
NIM/BP : 18135261/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Juni 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Hidiriantomi Syarifie, SIP, MM**  
NIP. 196608221990102001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP

  
**Triana Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 197612231998031001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada objek Wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam  
Nama : Helga Sri Wahyuni  
NIM/BP : 18135261/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

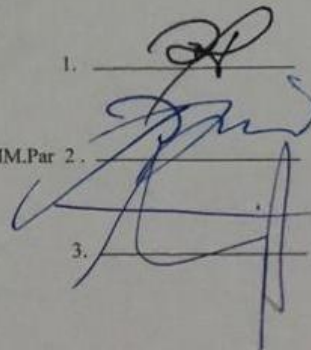
1.

2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

2.

3. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

3.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751)7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

#### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

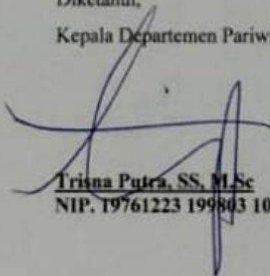
Nama : Helga Sri Wahyuni  
NIM/TM : 18135261 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada objek Wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam"  
adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

  
Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
Helga Sri Wahyuni  
NIM. 18135261

## ABSTRAK

**Helga Sri Wahyuni. 2023. Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan di Lokasi Wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam. Skripsi. Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini berangkat dari ketidakpuasan wisatawan Taman Muko-Muko yang dipengaruhi oleh penerapan sapta pesona. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk: 1) Mengetahui pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke Taman Muko-Muko, 2) Mendeskripsikan Penerapan Sapta Pesona di Taman Muko-Muko 2) Mendeskripsikan Kepuasan Wisatawan yang berkunjung Ke Taman Muko-Muko. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian bertempat di objek wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam. Populasi penelitian adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata Taman Muko-Muko. Pemilihan sampel penelitian menggunakan *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 84 orang yang pernah berkunjung ke Taman Muko-Muko. Pengumpulan data menggunakan angket model Skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh Penerapan Sapta Pesona secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 29,8%, 2) Penerapan Sapta Pesona berada pada kategori baik dengan tingkat capaian skor sebesar 82,85% dari skor ideal, 3) Kepuasan Wisatawan berada pada kategori baik dengan tingkat capaian skor sebesar 83,68% dari skor ideal.

**Kata Kunci: Penerapan Sapta Pesona, Kepuasan Wisatawan.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan di Lokasi Wisata taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam”**. di dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada: Allah SWT yang telah menganugerahkan kemampuan dalam berfikir, kelancaran, dan kesehatan untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana, SP.M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, sekaligus sebagai dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan kritikan yang konstruktif untuk perbaikan skripsi ini.
4. Bapak Arif Adrian, SE., M.SM selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran serta memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
6. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par selaku dosen penguji satu yang telah memberikan kritik dan saran serta arahan kepada penulis.

7. Seluruh staf pengajar, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak dan Ibu Pengelola objek wisata Taman Muko-Muko.
9. Keluarga terutama kedua orangtua yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material dan bantuan kepada penulis, motivasi dan saran untuk pemecahan masalah yang penulis hadapi.
10. Dan terimakasih kepada seluruh teman-teman untuk dukungan selama penulis mengerjakan skripsi.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada karya manusia yang sempurna, demikian pula dengan skripsi ini. Oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Padang, Mei 2023

Penulis,  
Helga Sriwahyuni  
NIM. 18135261



## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar isi .....	iv
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	12
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Batasan Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Sapta Pesona .....	15
B. Kepuasan Wisatawan.....	27
C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan .....	32
D. Kerangka Konseptual .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat Penelitian .....	38
C. Variabel Penelitian .....	39
D. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40

F. Jenis Data Penelitian .....	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Instrumen Penelitian .....	43
I. Ujicoba Instrumen .....	47
J. Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data.....	58
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	65
C. Uji Hipotesis .....	67
D. Pembahasan.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Pengunjung Taman Muko-Muko per Januari - Juni 2022...	4
Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pengunjung Taman Muko-Muko Kabupaten ..... Agam Per Januari - Juni 2022 .....	38
Tabel 3. Skala Likert.....	44
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Setelah Ujicoba Penelitian.....	49
Tabel 6. Rangkuman Hasil Analisis Reliabilitas Instrumen .....	53
Tabel 7. Tingkat Capaian Responden .....	54
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Wisatawan Taman Wisata Muko- Muko.....	61
Tabel 12. Tingkat Capaian Responden untuk Setiap Indikator Kepuasan Wisatawan.....	62
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Penerapan Sapta Pesona Taman Wisata Muko-Muko .....	63
Tabel 14. Tingkat Capaian Responden untuk Setiap Indikator Penerapan Sapta Pesona .....	64
Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	66
Tabel 16. Rangkuman Hasil Analisis Uji Linieritas Variabel Penerapan Sapta Pesona (X) dengan Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	67
Tabel 17. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi antara Variabel Penerapan Sapta Pesona dengan Kepuasan Wisatawan.....	68
Tabel 18. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Variabel Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan .....	68

Tabel 19. Rangkuman Hasil untuk Uji Koefisien Regresi Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan .....	69
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bentuk Penampakan Taman Muko-Muko .....	3
Gambar 2. <i>Review</i> Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko.....	6
Gambar 3. <i>Review</i> Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko.....	7
Gambar 4. <i>Review</i> Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko.....	8
Gambar 5. Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 6. Histogram Kepuasan Wisatawan.....	61
Gambar 7. Histogram Penerapan Sapta Pesona .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Uji Coba .....	81
Lampiran 2. Data Mentah Ujicoba Instrumen Penelitian.....	88
Lampiran 3. Hasil Analisis Data Ujicoba Instrumen Penelitian.....	95
Lampiran 4. Instrumen Penelitian.....	98
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Mentah Penelitian .....	105
Lampiran 6. Karakteristik Penelitian .....	118
Lampiran 7. Perhitungan Statistik Dasar dan Frekuensi Masing-Masing Variabel.....	122
Lampiran 8. Uji Normalitas Data .....	127
Lampiran 9. Uji Linieritas.....	128
Lampiran 10. Uji Homogenitas .....	129
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian .....	130
Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	131
Lampiran 13: Dokumentasi Penelitian.....	132

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang turut diperhitungkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara. Pada dasarnya banyak sektor kegiatan yang ada dalam pariwisata. Sektor yang dimaksud adalah diantaranya adanya sosial ekonomi dan transportasi. Dimana muara dari sektor tersebut adalah terjadinya peningkatan pendapatan masyarakat. Dengan meningkatnya pendapatan masyarakat tentunya ini akan berdampak positif pula terhadap kesejahteraan hidup masyarakat.

Melihat pentingnya kedudukan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor yang dapat meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan perkembangan pariwisata yang lebih pesat. Adapun salah satu faktor yang ikut berpengaruh terhadap pesatnya perkembangan pariwisata adalah kepuasan wisatawan terhadap objek wisata yang dikunjunginya. Semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata maka akan ada kecenderungan wisatawan akan kembali berkunjung, bahkan ada kemungkinan mereka akan mempromosikan objek wisata tersebut kepada orang lain (Bintari, 2017:11).

Uraian di atas memberikan gambaran bahwa kepuasan wisatawan memiliki kedudukan yang penting dalam upaya menarik kunjungan wisatawan. Oleh karena itu sudah saat nya para pengelola objek wisata untuk memperhatikan kepuasan wisatawan. Adapun salah satu upaya yang dapat

dilakukan oleh pengelola objek wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan adalah melalui daya tarik wisata. Daya tarik merupakan segala sesuatu yang memicu terjadinya kunjungan wisata. Artinya untuk menarik kunjungan wisata maka suatu objek wisata perlu memiliki daya tarik wisata tersendiri yang berbeda dengan objek wisata lainnya. Diharapkan dengan adanya daya tarik tersebut akan memberikan kesan positif bagi wisatawan.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yang memiliki kekayaan objek wisata yang beragam mulai dari objek wisata pantai, gunung, dan sungai serta danau. Keanekaragaman tersebut menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu daerah yang diminati untuk dikunjungi baik oleh wisatawan lokal, domestik, maupun asing. Keanekaragaman objek wisata tersebut tersebar diberbagai daerah di Sumatera Barat. Salah satunya adalah objek wisata Taman Muko-Muko yang berada di Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam.

Taman Muko-Muko merupakan salah satu taman rekreasi terbesar di Kabupaten Agam dengan luas lebih kurang 4 Hektar. Taman Muko-Muko terletak di Nagari Koto Malintang Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam, sekitar 45 km dari Kota Bukittinggi dan 15 km dari Lubuk Basung, serta 120 km dari Kota Padang. Taman Muko-Muko berjarak 40 menit dari kelok 44. Objek wisata Taman Muko-Muko yang di bangun sejak tahun 1990-an ini, menawarkan wisata alam dengan pemandangan yang khas yaitu Danau Maninjau. Dimana para wisatawan dapat melihat atau menikmati pemandangan Danau Maninjau dari jarak dekat. Strategisnya letak Taman Muko-Muko yang berada di pinggiran



jalan lintas, Lubuk Basung – Bukittinggi menjadi salah satu faktor yang ikut menyebabkan banyaknya wisatawan yang datang berkunjung untuk menikmati keindahan pemandangan Danau Maninjau. Melihat letaknya yang strategis tersebut maka Taman Muko-Muko sering mendapat kunjungan yang dilakukan oleh wisatawan tanpa perencanaan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan data empiris yang penulis peroleh di lapangan, diketahui bahwa ada diantara pengunjung yang datang berkunjung ke sana tanpa perencanaan, melainkan hanya karena melewati jalan lintas Lubuk Basung-Bukit Tinggi, sehingga berminat untuk mampir karena terpukau dengan keindahan yang ditawarkan. Berikut ini adalah penampakan dari bentuk Taman Muko-Muko.

**Gambar 1. Bentuk Penampakan Taman Muko-Muko**



*Sumber: Dokumen Pribadi*

Berdasarkan sumber data dari pengelola objek wisata Taman Muko-Muko, diketahui jumlah pengunjung ke Taman Muko-Muko pada periode Juli

2021 sampai dengan Juni 2022 adalah sebagaimana yang tertera pada Tabel I berikut.

**Tabel 1. Rekapitulasi Pengunjung Taman Muko - Muko Per Januari – Juni 2022**

Bulan	Kategori Pengunjung		Jumlah
	Dewasa	Anak-Anak	
Januari	365	198	563
Februari	301	236	537
Maret	323	196	519
April	196	120	316
Mei	543	441	984
Juni	198	132	330
<b>TOTAL</b>	<b>1926</b>	<b>1323</b>	<b>3249</b>

*Sumber: pengelola Taman Muko-Muko*

Berdasarkan dari data Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke objek wisata Taman Muko-Muko pada periode Januari sampai dengan Juni 2022 adalah sebanyak 3249 orang. Pengunjung terbanyak bisa dilihat pada bulan Mei sebanyak 984 orang dengan kategori pengunjung dewasa 543 orang dan anak-anak sebanyak 441 orang. Sedangkan untuk pengunjung dengan jumlah terendah terdapat pada bulan April sebanyak 316 orang dengan kategori dewasa 196 orang dan anak-anak sebanyak 120 orang. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari buk Yet, selaku pengelola di Taman Muko-Muko diketahui bahwa rendahnya jumlah pengunjung pada bulan April ini disebabkan pada saat itu merupakan bulan Ramadhan.

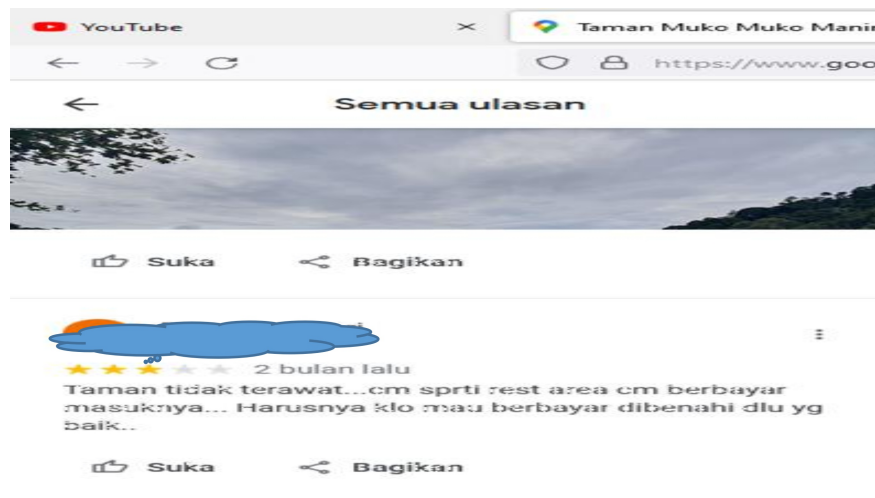
Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan di lapangan, maka diketahui bahwa sebagian besar wisatawan yang berkunjung menyatakan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap objek wisata Taman Muko-Muko. Secara spesifik wisatawan mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka

terhadap fasilitas pendukung yang ada, seperti parkir, mushala, dan toilet yang tidak bersih. Keluhan ketidaksesuaian harapan wisatawan ini didukung oleh hasil pengamatan peneliti yang mendapati bahwa fasilitas tempat sampah masih sangat minim. Selanjutnya wisatawan juga mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap arus informasi yang tersedia, mereka mengeluhkan tidak adanya papan label atau denah lokasi wisata yang tersedia sehingga hal ini menjadi penyebab susah mereka menemukan fasilitas pendukung seperti mushala dan toilet, apalagi ini merupakan kunjungan pertama yang mereka lakukan. Seiring dengan itu, wisatawan juga mengeluh adanya ketidaksesuaian harapan mereka terhadap retribusi atau *entrance fee* yang dibayarkan dengan fasilitas permainan yang mereka terima dikarenakan masih sedikitnya arena permainan yang tersedia. Wisatawan mengeluhkan bahwa retribusi yang dibayarkan tidak sebanding dengan jumlah arena permainan yang disediakan. Selanjutnya, wisatawan juga mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas wisata Taman Muko-Muko. Wisatawan mengeluh bahwa petugas cenderung menampilkan perilaku yang terkesan cuek atau tidak ramah ketika wisatawan berkomunikasi menanyakan letak fasilitas pendukung seperti mushala dan toilet.

Sejalan dengan keluhan-keluhan wisatawan yang disampaikan di atas, berikut ini merupakan hasil pencarian informasi yang peneliti lakukan di *google review*. Hasil pencarian informasi menemukan bahwa sebagian besar wisatawan yang pernah berkunjung ke wisata Taman Muko-Muko mengeluhkan ketidakpuasan mereka terhadap objek wisata tersebut. Ketidakpuasan ini dipicu

oleh ketidaksesuaian harapan mereka terhadap kebersihan objek wisata terutama kebersihan menyangkut fasilitas pendukung yang ada. Mereka menyatakan bahwa banyaknya sampah berserakan mengurangi keindahan dari objek wisata tersebut. Lebih lanjut, keluhan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:

**Gambar 2. Review Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko**



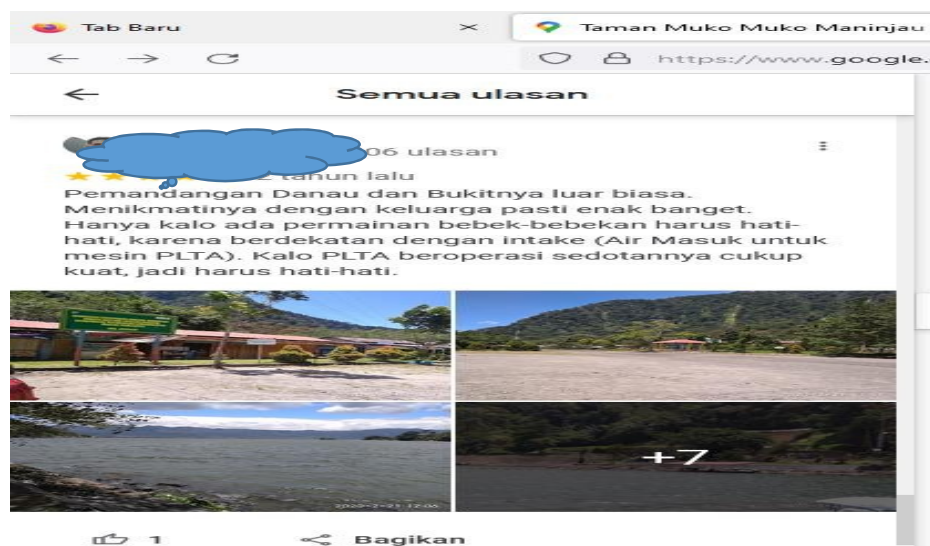
Sumber: [www.google.com](http://www.google.com)

Ulasan *google* di atas menggambarkan adanya ketidaksesuaian harapan wisatawan terhadap kebersihan objek wisata Taman Muko-Muko secara umum.

Selanjutnya, hasil pengamatan yang dilakukan pada saat mengumpulkan data awal diketahui bahwa masih ada sebagian wisatawan mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap objek wisata Taman Muko-Muko. Hal ini terlihat dari adanya keluhan wisatawan yang menyatakan bahwa mereka tidak berminat untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata ini. Hasil pengamatan yang penulis lakukan menemukan ketegasan dari wisatawan bahwa mereka tidak akan berkunjung kembali ke objek wisata tersebut dikarenakan beberapa faktor. Diantara faktor tersebut adalah faktor kebersihan objek wisata serta

keamanannya. Wisatawan menyatakan bahwa mereka merasa keamanan dan kenyamanan mereka dalam menikmati arena permainan yang ada di objek wisata tersebut tidak terjamin. Ini dikarenakan, tidak adanya pagar pembatas antara pinggiran danau dengan arena bermain dan juga terlalu dekatnya arena permainan perahu motor yang ada di sana dengan pintu masuk air mesin PLTA yang beroperasi. Seiring dengan itu, tidak dibekalinya wisatawan dengan pelampung pada saat bermain perahu motor juga menjadi salah satu faktor pemicu merasa tidak amannya wisatawan pada saat menikmati arena permainan yang ada di Taman Wisata Muko-Muko. Keluhan-keluhan wisatawan ini ikut didukung oleh komentar wisatawan yang peneliti temukan di *google review*, seperti komentar yang dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.

**Gambar 3. Review Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko**



Sumber: [www.google.com](http://www.google.com)

Sejalan dengan ketidakpuasan yang disampaikan oleh wisatawan terhadap objek wisata Taman Muko-Muko di atas, hasil observasi yang dilakukan pada saat pengumpulan data awal juga menemukan adanya

ketidakpuasan wisatawan yang terlihat dari adanya wisatawan yang mengeluh bahwa mereka memiliki keengganan untuk merekomendasikan objek wisata tersebut kepada orang lain. Adapun yang menjadi alasan keengganan mereka ini salah satunya dikarenakan kekecewaan mereka bahwa apa yang mereka lihat di internet tidak sesuai dengan kenyataan yang mereka lihat secara langsung. Mereka khawatir jika orang lain akan merasakan kekecewaan yang sama jika merekomendasikan objek wisata ini untuk dikunjungi. Selanjutnya, informasi yang peneliti peroleh dari pencarian informasi melalui *google review* diketahui bahwa wisatawan enggan merekomendasikan objek wisata ini untuk dikunjungi dikarenakan mereka kecewa dengan tidak bersihnya objek wisata tersebut, yang terlihat dari banyaknya sampah-sampah yang berserakan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.

**Gambar 4. Review Pengunjung Taman Wisata Muko-Muko**



Sumber: [www.google.com](http://www.google.com)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dan merujuk pada keluhan yang disampaikan oleh wisatawan tentang objek wisata Taman Muko-Muko di atas, jika tidak ditindak lanjuti maka dikhawatirkan akan berdampak pada

banyaknya wisatawan yang tidak akan datang kembali atau bahkan tidak merekomendasikan objek wisata ini kepada orang lain. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk menindaklanjuti ketidakpuasan wisatawan ini. Jika melihat secara seksama keluhan-keluhan yang disampaikan wisatawan, akan terlihat bahwa keluhan ketidakpuasan wisatawan terhadap Taman Muko-Muko ini ada kaitannya dengan tujuh aspek sapta pesona, yaitu: 1) aman, 2) tertib, 3) bersih, 4) sejuk, 5) indah, 6) ramah tamah, serta 7) kenangan.

Keterkaitan ketidakpuasan wisatawan dengan sapta pesona ini dapat dilihat dari masalah-masalah yang ada di lapangan. Berikut merupakan kaitan ketidakpuasan wisatawan dengan ketujuh aspek sapta pesona, yaitu: *Pertama* aman, berkaitan dengan aspek pertama sapta pesona ini wisatawan memiliki keluhan bahwa mereka merasa tidak aman, nyaman, dan terlindungi. Hal ini dikarenakan pengelola tidak meminimalisir resiko kecelakaan yang akan ditimbulkan karena tidak adanya pagar pembatas antara pinggiran danau dengan taman wisata serta terlalu dekatnya letak arena permainan perahu motor dengan pintu air masuk mesin PLTA, selain itu pengelola juga tidak membekali wisatawan dengan pelampung ketika bermain perahu motor. Selanjutnya untuk aspek *kedua* yaitu tertib, dari aspek ini wisatawan mengeluhkan bahwa tidak adanya aturan-aturan yang terpampang di arena wisata (seperti aturan atau larangan membuang sampah sembarangan) memicu terjadinya ketidak tertiban wisatawan untuk ikut serta dalam menjaga kebersihan arena wisata.

Untuk aspek yang *ketiga* yaitu bersih, wisatawan cenderung mengeluhkan kurangnya kebersihan taman wisata terlihat dari tidak bersihnya

fasilitas publik (mushola dan toilet) yang ada di sana serta banyaknya sampah yang berserakan di dalam lokasi wisata Taman Muko-Muko. Selanjutnya, untuk aspek yang *keempat* yaitu sejuk, dari aspek keempat ini wisatawan mengeluhkan bahwa wisata Taman Muko-Muko memiliki udara yang sangat panas ketika siang hari dikarenakan sedikitnya pohon pelindung yang ada di sana, selain itu fasilitas publik seperti mushala juga tidak dilengkapi dengan penyejuk ruangan sehingga mengakibatkan udara terasa panas. Untuk aspek yang *kelima* yaitu indah, wisatawan cenderung mengeluhkan kurang indahnya tatanan wisata Taman Muko-Muko, ini terlihat dari kurangnya tanaman-tanaman hias yang ada sehingga membuat Taman wisata Taman Muko-Muko terlihat gersang, selain itu wisatawan juga mengeluhkan tidak adanya keteraturan dalam tatanan kafe-kafe yang ada, ini terlihat dari ditemui adanya kafe yang letaknya terlalu berdekatan (berdempet) dengan fasilitas publik (toilet).

Adapun aspek yang *keenam* yaitu ramah tamah, wisatawan mengeluhkan bahwa petugas tidak menerapkan 3 S (Salam, Sapa, dan Senyum) ketika berhadapan dengan wisatawan. Untuk aspek yang *ketujuh* kenangan, wisatawan mengeluhkan bahwa Taman Wisata Muko-Muko tidak memberikan kenangan atau kesan yang positif bagi mereka dikarenakan tidak adanya kekhasan kuliner yang ditemui oleh wisatawan padahal Taman wisata Muko-Muko terletak di daerah Maninjau yang terkenal dengan kekhasan kuliner *rinuak*-nya, selain itu wisatawan juga mengeluhkan tidak adanya spot foto yang menarik atau *instagrammable*.



Berdasarkan uraian permasalahan di atas tersirat bahwa diperlukan sebuah upaya untuk menindaklanjuti ketidakpuasan wisatawan ini. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk menindaklanjuti ketidakpuasan wisatawan ini diantaranya adalah melakukan perbaikan terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan wisatawan itu sendiri. Hasan (2015:371) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang ikut memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yaitu kualitas pelayanan yang berhubungan dengan keramahan, kenyamanan terhadap permintaan dan keluhan wisatawan. Selanjutnya, Nurwati dan Fitri (2017:13) menyatakan bahwa sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Lebih lanjut Nurwati dan Fitri (2017:13) mempertegas bahwa semakin baik sapta pesona yang diterapkan maka kepuasan pengunjung semakin tinggi.

Selanjutnya, merujuk pada uraian-uraian permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, terlihat bahwa ketidakpuasan wisatawan terhadap objek wisata Taman Muko-Muko cenderung disebabkan oleh penerapan sapta pesona yang belum baik atau sebagaimana mestinya. Berangkat dari hal ini maka penulis tertarik untuk mencari jalan keluar / penyelesaian masalah ketidakpuasan wisatawan terhadap Taman Muko-Muko ini melalui penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Lokasi Wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat ketidaksesuaian harapan wisatawan terhadap fasilitas pendukung yang tersedia, arus informasi yang tersedia, tiket yang dibayarkan dengan fasilitas permainan yang diterima, serta ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh petugas.
2. Wisatawan tidak berminat untuk berkunjung kembali ke objek wisata.
3. Terdapat keengganan wisatawan untuk merekomendasikan objek wisata kepada orang lain.
4. Wisatawan merasa tidak aman dan nyaman dalam menikmati arena permainan.
5. Wisatawan mengeluhkan tidak tertib dan bersihnya fasilitas publik yang ada.
6. Wisatawan mengeluhkan tidak sejuk dan indahnya tatanan taman wisata.
7. Wisatawan mengeluhkan petugas tidak menerapkan 3 S (senyum, salam, dan sapa) dalam melayani wisatawan.
8. Wisatawan mengeluhkan taman wisata tidak memberikan kenangan atau kesan yang positif bagi mereka.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu pada “Pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sapta pesona di objek wisata Taman Muko-Muko
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di objek wisata Taman Muko-Muko
3. Bagaimana pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Taman Muko-Muko.

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Muko-Muko.

2. Tujuan Khusus.

- a. Mendeskripsikan penerapan sapta pesona di objek wisata Taman Muko-Muko
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan wisatawan di Taman Muko-Muko.
- c. Menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Taman Muko-Muko.

#### **F. Manfaat Penelitian.**

1. Bagi Pengelola Objek Wisata.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak pengelola objek wisata Taman Muko-Muko

dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan melalui penerapan sapta pesona.

2. Bagi Departemen Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan UNP.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dan bahan referensi bagi mahasiswa/i Universitas Negeri Padang terutama pada departemen Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan, tentang pengaruh penerapan sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta referensi pembelajaran bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenisnya mengenai penerapan sapta pesona dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan.

4. Bagi Peneliti Sendiri

Hasil penelitian ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar peneliti mengetahui masalah-masalah di industri Pariwisata dan menjadi pertimbangan serta perbandingan terhadap teori yang diperoleh saat perkuliahan.