

**TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS PADA
DAYA TARIK WISATA PANTAI UJUNG BATU MUARA PENJALINAN
KOTA PADANG**

SKRIPSI

**Ditajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan**



**OLEH:
GUNTUR FEBRIADI
NIM.19135293/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

**TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS PADA
DAYA TARIK WISATA PANTAI UJUNG BATU MUARA PENJALINAN
KOTA PADANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan**



**OLEH:
GUNTUR FEBRIADI
NIM.19135293/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

TINJAUAN KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG FASILITAS PADA
DAYA TARIK WISATA PANTAI UJUNG BATU MUARA PENJALINAN
KOTA PADANG

| | |
|---------------|-----------------------------|
| Nama | : Guntur Febriadi |
| NIM/BP | : 19135293/2017 |
| Program Studi | : D4 Manajemen Perhotelan |
| Jurusan | : Pariwisata |
| Fakultas | : Pariwisata dan Perhotelan |

Padang, Mei 2021

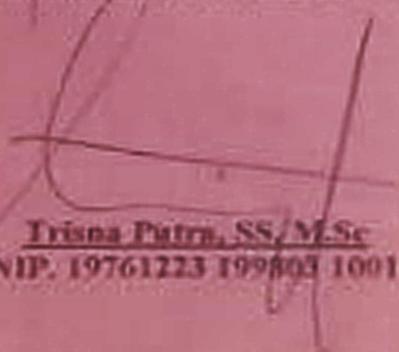
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Hijriyantomi Suvuthie, SIP., MM
NIP. 197809032010121001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang
Nama : Guntur Febriadi
NIM/BP : 19135293/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyathie, SIP., MM

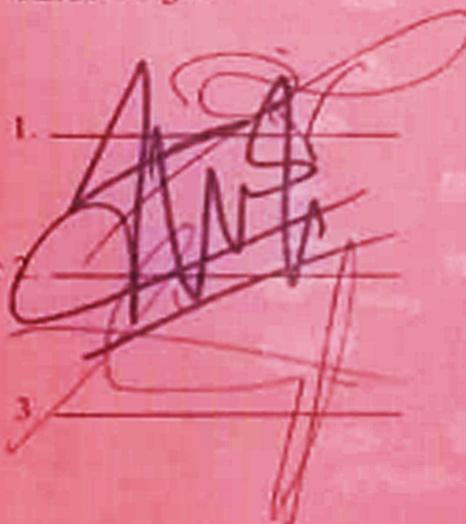
1.

2. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par., M.Par

2.

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

3.





SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

| | |
|---------------|-----------------------------|
| Nama | : Guntur Febriadi |
| NIM/TM | : 19135293 / 2019 |
| Program Studi | : D4 Manajemen Perhotelan |
| Jurusan | : Pariwisata |
| Fakultas | : Pariwisata dan Perhotelan |

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbakti 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,

Ketua Jurusan Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,



Guntur Febriadi
NIM. 19135293

ABSTRAK

GunturFebriadi. 2021. Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. SKRIPSI. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Judul penelitian ini adalah Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling,. Penelitian ini melibatkan beberapa informan diantaranya: 1 orang pengelola Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang, 2 orang masyarakat setempat, dan 100 orang pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tidak tersedianya fasilitas umum seperti mushala, surfing shop, akomodasi, dan sebagainya. 2) Fasilitas sarana rekreasi yang masih belum memadai. 3) Kondisi jalan masih ada yang rusak dan berpasir. 4) Masih terbatasnya lahan parkir di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. 5) Kurangnya pelayanan dan kebersihan di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. 6) Masih adanya pungli di sekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang

Kepuasan Pengunjung dapat dilihat dari: a) Fasilitas Utama, b) Fasilitas Pendukung, c) Fasilitas Pelengkap ditinjau dari Tercapainya harapan pengunjung, Adanya Keinginan untuk memakai produk/jasa kembali, Adanya keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.

Kata Kunci: Tinjauan, Kepuasan, Fasilitas, Daya Tarik Wisata

¹Dosen Jurusan Pariwisata dan Perhotelan FPP - UNP

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis kirimkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan kuasa-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang”

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis sehingga segala kesulitan yang dihadapi penulis disaat membuat proposal penelitian dapat menyelesaikan dengan baik dan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Ernawati, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Dosen Penguji Skripsi II Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP., MM selaku Kepala Unit Hubungan Industri dan Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par., M.Par selaku Penasehat Akademik dan Dosen Penguji Skripsi I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang.
6. Bapak Herri Jefrianto selaku Pengelola Objek Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

7. Kepada seluruh staff pengajar dan karyawan di Universitas Negeri Padang.
8. Kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah membantu memberikan semangat dan dorongan baik secara moril maupun materil kepada penulis selama ini.
9. Kepada seluruh rekan-rekan sesama Mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang mau berbagi pengalaman kepada penulis selama di Universitas Negeri Padang.
10. Kepada seluruh rekan-rekan Organisasi UPKK (Unit Pengembangan Karir Dan Kewirausahaan) Universitas Negeri Padang yang mau berbagi pengalaman kepada penulis dalam berorganisasi selama di Universitas Negeri Padang.

Semoga proposal ini bermanfaat bagi semua kalangan di dunia pariwisata dan perhotelan .

Padang, 22 Februari 2021

Guntur Febriadi

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR | I |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 12 |
| C. Batasan Masalah | 13 |
| D. Rumusan Masalah..... | 13 |
| E. Tujuan Masalah | 13 |
| F. Manfaat Penelitian | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Teori..... | 16 |
| 1. Kepuasan, Fasilitas, Dan Daya Tarik Wisata | 16 |
| 2. Metode Pengukuran Kepuasan | 18 |
| 3. Faktor Mempengaruhi Kepuasan..... | 20 |
| 4. Indikator Kepuasan..... | 22 |
| 5. Pengunjung | 26 |
| 6. Fasilitas..... | 27 |
| 7. Objek wisata | 29 |
| B. Kerangka Konseptual..... | 30 |

| | |
|---|----|
| C. Pertanyaan Penelitian..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 32 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 32 |
| C. Variabel Penelitian..... | 33 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 33 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 34 |
| 1. Populasi | 34 |
| 2. Sampel | 35 |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| 1. Jenis data | 37 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| G. Instrumen Penelitian | 37 |
| H. Uji Coba Instrumen..... | 39 |
| 1. Uji Validitas..... | 39 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 40 |
| I. Teknik Analisis Data | 41 |
| 1. Mentabulasi Data..... | 41 |
| 2. Deskripsi Data | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian | 43 |
| B. Deskripsi Data | 45 |
| C. Pembahasan | 51 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 55 |
| B. Saran..... | 55 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pengunjung Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang | 34 |
| Tabel 2. Tabel Pilihan Skala Likert | 38 |
| Tabel 3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian | 38 |
| Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas | 39 |
| Tabel 5. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach) | 40 |
| Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas Variabel Fasilitas | 41 |
| Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 44 |
| Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja | 44 |
| Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir... | 45 |
| Tabel 11. Deskriptif Variabel Fasilitas..... | 46 |
| Tabel 12. Deskriptif Data Total Variabel Fasilitas..... | 47 |
| Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas | 47 |
| Tabel 14. Analisis Deskriptif Variabel Indikator Fasilitas Utama | 48 |
| Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Utama | 49 |
| Tabel 16. Analisis Deskriptif Variabel Indikator Fasilitas Pendukung.... | 49 |
| Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Pendukung | 50 |
| Tabel 18. Analisis Deskriptif Variabel Indikator Fasilitas Pelengkap | 50 |
| Tabel 19. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Pelengkap | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Tidak Tersedianya Fasilitas Umum | 8 |
| Gambar 2. Fasilitas Sarana Rekreasi Yang Masih Belum Memadai..... | 8 |
| Gambar 3. Kondisi Jalan Yang Rusak Dan Berpasir..... | 9 |
| Gambar 4. Terbatasnya Lahan Parkir | 10 |
| Gambar 5. Kurangnya Pelayanan Dan Kebersihan | 10 |
| Gambar 6. Masih Adanya Pungli Di Sekitaran Objek Wisata | 11 |
| Gambar 7. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian..... | 31 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang sangat pesat diseluruh dunia. Salah satu unsur berkembang pesatnya pada suatu negara dapat dipengaruhi akibat adanya pengaruh dari sektor pariwisata, Karena dewasa ini pariwisata merupakan salah satu kebutuhan yang mutlak bagi seluruh orang didunia dan jenisnya pun juga sangat beraneka ragam. Dengan banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke obyek wisata disuatu negara tersebut. Seperti yang telah diungkapkan oleh salah satu pakar pariwisata indonesia, yaitu Santosa (2002:1-2) dalam artikelnya yang berjudul *Pengembangan Pariwisata Indonesia*, menulis bahwa dampak dari peningkatan pariwisata dunia terutama pada periode 1990-1996 turut meningkatkan perekonomian negara-negara berkembang termasuk Indonesia.

Sedangkan menurut pendapat beberapa ahli mengenai pariwisata diantaranya adalah menurut Arief (2003:2) yaitu pariwisata adalah segala sesuatu aktivitas manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain yang sedang melakukan perjalanan(*traveler*), disamping untuk memenuhi kebutuhan dirinya.

Pada dasarnya industri pariwisata di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam memajukan roda perekonomian Indonesia, Karena sektor tersebut merupakan sumber devisa negara yang paling besar di Indonesia setelah adanya migas(minyak bumi dan gas). Sebagaimana

yang kita ketahui bahwa pariwisata memiliki keunggulan komperatif yang khas.

Sejalan dengan hal itu agar sektor tersebut tetap berkembang, maka pengelolaannya harus melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat setempat. Pesatnya pariwisata ditandai dengan bermunculannya industri-industri yang mengelola sektor pariwisata, seperti pembangunan hotel, restoran, serta obyek wisata alam dengan didukung oleh alat transportasi sebagai sarana pengangkutan, biro perjalanan sebagai suatu usaha jasa yang mengatur perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain.

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, sebelas provinsi yang paling sering dikunjungi oleh para turis adalah Bali sekitar lebih dari 3,7 juta disusul, DKI Jakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, Jawa Barat, Sumatra Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatra Selatan, Banten dan Sumatra Barat. Sekitar 59% turis berkunjung ke Indonesia untuk tujuan liburan, sementara 38% untuk tujuan bisnis. Singapura dan Malaysia adalah dua negara dengan catatan jumlah wisatawan terbanyak yang datang ke Indonesia dari wilayah ASEAN. Sementara dari kawasan

Asia (tidak termasuk ASEAN) wisatawan Tiongkok berada di urutan pertama disusul Jepang, Korea Selatan, Taiwan dan India. Jumlah pendatang terbanyak dari kawasan Eropa berasal dari negara Britania Raya disusul oleh Belanda, Jerman dan Prancis.

Peringkat indeks daya saing pariwisata Indonesia di dunia naik menjadi peringkat 40 di tahun 2019 dari peringkat 42 di tahun 2017. Hal itu berdasarkan Laporan The Travel & Tourism Competitiveness Report yang dirilis WEF (World Economic Forum) 2019 baru-baru ini. Di dunia, Indonesia berada di peringkat 40 dari 140 negara.

Di kawasan Asia Tenggara, indeks daya saing pariwisata Indonesia berada di peringkat empat. Indonesia meraih skor 4,3 dari total penilaian pilar-pilar seperti lingkungan bisnis, keamanan, kesehatan dan kebersihan, sumber daya manusia dan lapangan kerja, keberlanjutan lingkungan dan lainnya. Adapun skala penilaian yaitu 1 untuk terburuk sedangkan angka 7 untuk terbaik. Skor di atas 5 yang diperoleh Indonesia adalah prioritas pariwisata. Pilar higienitas menjadi salah satu perbaikan yang dilakukan oleh Indonesia dan dinilai baik. Pada tahun 2015, Indonesia berada di peringkat 50 dunia.

Pada tahun 2017, peringkat Indonesia melonjak menjadi peringkat 42. Sementara, pemerintah Indonesia menargetkan naik ke rangking 30 di dunia. Terkait devisa, sumbangan dari sektor pariwisata terus meningkat setiap tahunnya. Pada 2015 tercatat pariwisata menyumbang 12,2 miliar dollar Amerika Serikat (AS). Kemudian, tahun 2016 naik menjadi 13,6

miliar dollar AS dan tahun 2017 menjadi 15 miliar dollar AS. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 15,81 juta wisatawan.

Bila dibandingkan tahun 2017, kunjungan wisatawan mancanegara naik 12,58 persen. Dikutip dari laporan *World Economic Forum* 2019, pariwisata sebagai industri global telah berkembang sejak laporan WEF terakhir pada tahun 2017. Kontribusinya terhadap PDB global (saat ini 10 persen) diperkirakan akan meningkat sebanyak 50 persen pada dekade berikutnya. Di sisi lain, dalam laporan WEF tahun ini adalah bahwa pertumbuhan infrastruktur pendukung pariwisata seperti jalan, pelabuhan, bandara, dan akomodasi hotel merosot yakni hanya 1,4 persen. "Ketika konektivitas internasional terus meningkat, kami melihat daya saing perjalanan dan pariwisata terus tumbuh,"

Sedangkan Menurut Badan Pusat Statistik tanggal 01 Oktober 2019 Jumlah wisatawan yang datang dari Bandara Internasional Minang Kabau (BIM) bulan agustus tahun 2019 berjumlah 5.985 orang, mengalami peningkatan 15,16 persen dibanding wisatawan yang datang pada bulan juli 2019 yang tercatat sebanyak 5.197 orang.

Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang berjarak sekitar 3 km/jam dari Universitas Negeri Padang dapat ditempuh dengan angkutan umum. Bila dari Bandara Internasional Minangkabau dapat ditempuh berjarak 14 km selama 27 menit dengan mobil, 26 menit dengan motor, 35 menit dengan kereta api kelas ekspres, dan 2 jam 50 menit

dengan berjalan kaki. Sedangkan bila dari Pasar Raya dapat ditempuh berjarak 12 km selama 23 menit dengan angkutan umum, 22 menit dengan sepeda motor, 1 jam 26 menit dengan kereta api kelas ekonomi, dan 2 jam 25 menit dengan jalan kaki.

Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang merupakan tempat wisata keluarga, disertai pepohonan pinus-pinus yang berjejer rapi, bebatuan yang tersusun menjadi pemecah ombak, dan memiliki ombak yang bagus untuk *surfing* maupun bermain di pantai bersama keluarga.

Salah satu penunjang kepariwisataan yang sedang dikembangkan adalah daya tarik wisata, Sebagai salah satu sarana wisata sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, tentang daya tarik wisata menyatakan bahwa "Segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Menurut Marpaung (2002:78), "Daya tarik wisata adalah suatu bentukan dari aktifitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu". Daya tarik wisata merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan kepariwisataan. Dimana daya tarik wisata dapat menyukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang dapat dijual kepada wisatawan.

Kota Padang yang merupakan salah satu kota yang ada di Sumatera Barat yang saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat di bidang pariwisata yang memiliki beberapa objek wisata salah satu yang diandalkan adalah Objek Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan. Namun daya tarik yang dimiliki Objek Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan belum dikembangkan dengan baik, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kunjungan.

Menurut Alwi, dkk (2003:912), “Tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari).

Menurut Kotler (2009: 138), “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka”.

Menurut Kotler di dalam Tjiptono (2000:90), “Kepuasan wisatawan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut Buchari (2001: 12) “Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunaannya sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas dapat terpenuhi”. Sedangkan menurut peraturan pemerintah No. 50 tahun 2011 tentang pariwisata menyebutkan bahwa “Fasilitas wisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata”.

Menurut Suwantoro (2004), “Daya tarik wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata”.

Jadi dari pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata merupakan hasil meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari) tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya menggunakan semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata”.

Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata perlu diperhatikan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mensosialisasikan aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat. Dan ini harus dibiasakan, sebab tidak gampang mengubah kebiasaan memberikan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata yang biasanya tidak ada menjadi ada. Banyak orang-orang yang menganggap remeh kebiasaan memberikan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata yang dilakukan setiap hari, padahal sebetulnya Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata sangat penting dan sangat vital agar suatu informasi dapat diterima dengan cepat.

Dalam pelaksanaan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata harus diperhatikan yaitu bagaimana caranya dapat diterapkan oleh pemerintah maupun masyarakat. Namun dalam pelaksanaan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata kurang diterapkan oleh pemerintah maupun masyarakat sehingga: pertama tidak tersedianya fasilitas umum seperti mushala, surfing shop, akomodasi, dan sebagainya. Seperti yang terdapat pada Gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1. Tidak Tersedianya Fasilitas Umum



Sumber: Dokumentasi 2021

Dari Gambar 1 diatas dapat terlihat dengan jelas bahwa dengan luasnya tanah yang tersedia namun fasilitas umum tidak tersedia disekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

Kedua Fasilitas sarana rekreasi yang masih belum memadai. Seperti yang terdapat pada Gambar 2 dibawah ini:

Gambar 2. Fasilitas Sarana Rekreasi Yang Masih Belum Memadai



Sumber: Dokumentasi 2021

Seperti yang terlihat pada Gambar 2 terlihat jelas bahwa sarana rekreasi yang baru tersedia hanya *surfing*, sehingga objek wisata di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang masih kurang dalam menambahkan sarana rekreasi yang dapat bersaing dengan objek wisata lainnya.

Ketiga kondisi jalan masih ada yang rusak dan berpasir. Seperti yang terdapat pada Gambar 3 dibawah ini:

Gambar 3. Kondisi Jalan Yang Rusak Dan Berpasir



Sumber: Dokumentasi 2021

Seperti yang terdapat pada Gambar 3 terlihat dengan jelas bahwa jalan masih ada yang rusak dan berpasir, sehingga menyebabkan kendaraan maupun berjalan kaki akan terhambat oleh lumpur ketika hujan datang.

Keempat masih terbatasnya lahan parkir di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. Seperti yang terdapat pada Gambar 4 dibawah ini:

Gambar 4. Terbatasnya Lahan Parkir



Sumber: Dokumentasi 2021

Seperti yang terlihat pada Gambar 4 terlihat dengan jelas bahwa masih banyak pengunjung yang memarkirkan kendaraan di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang secara sembarangan, sehingga menyebabkan terhalangnya pengunjung lain untuk berwisata di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang disebabkan karena tidak adanya tempat parkir yang tersedia dengan baik.

Kelima kurangnya pelayanan dan kebersihan di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. Berikut terdapat ulasan *complaint* pengunjung mengenai kurangnya pelayanan dan kebersihan yang diambil dari Google Maps dan Youtube pada Gambar 5 dibawah ini:

Gambar 5. Kurangnya Pelayanan Dan Kebersihan





Sumber: Google Maps Dan Youtube.

Seperti yang terlihat pada Gambar 5 terlihat jelas bahwa seorang pengunjung yang memiliki nama samaran Hobi Raun mengungkap kekecewaannya disebabkan karena pengelolaan yang tidak rapi seperti banyaknya sampah yang berserakan di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang, kemudian diperkuat oleh pengunjung yang bernama Ayu Fadhillah Putri dalam postingan Youtubenanya yang berjudul “Permasalahan Sampah di Pantai Ujung Batu, Koto Tengah Padang”.

Dan yang keenam masih adanya pungli disekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. Berikut terdapat ulasan *complaint* pengunjung mengenai masih adanya pungli di sekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang. yang diambil dari Google Maps pada Gambar 6 dibawah ini:

Gambar 6. Masih Adanya Pungli



Sumber: Google Maps

Seperti yang terlihat pada Gambar 6 terlihat jelas bahwa seorang pengunjung yang bernama Varian Kashira Putra mengungkapkan kekecewaannya disebabkan karena masih adanya pungli di sekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang, sehingga hal ini menunjukkan bahwa pengunjung begitu merasa resah dengan adanya pungli.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pentingnya penelitian ini penulis angkat karena pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang ini memiliki destinasi wisata yang diminati serta daya tarik yang berbeda dengan pantai lainnya, namun tingkat kepuasan pengunjung di Objek Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang ini belum terukur. Karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung agar adanya pemanfaatan kepariwisataan berjalan bagaimana mestinya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan Kepuasan Pengunjung Tentang Fasilitas Pada Daya Tarik Wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

1. Tidak tersedianya fasilitas umum seperti mushala, surfing shop, akomodasi, dan sebagainya.
2. Fasilitas sarana rekreasi yang masih belum memadai.
3. Kondisi jalan masih ada yang rusak dan berpasir.
4. Masih terbatasnya lahan parkir di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

5. Kurangnya pelayanan dan kebersihan di objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.
6. Masih adanya pungli di sekitaran objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi penelitian kepuasan pengunjung tentang fasilitas pada daya tarik wisata pantai ujung batu muara penjalinan kota padang dengan indikator yaitu, Fasilitas Utama, Fasilitas Pendukung dan Fasilitas Pelengkap ditinjau dari Tercapainya harapan pengunjung, Adanya Keinginan untuk memakai produk/jasa kembali, Adanya keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pengunjung tentang fasilitas pada daya tarik wisata pantai ujung batu muara penjalinan kota padang yang meliputi indikator yaitu Fasilitas Sarana Pokok, Fasilitas Sarana Pelengkap dan Fasilitas Sarana Penunjang ditinjau dari tercapainya harapan pengunjung, Adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali, Adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas pada daya tarik wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas ditinjau dari fasilitas utama di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas ditinjau dari fasilitas pendukung di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.
- c. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung tentang fasilitas ditinjau dari fasilitas pelengkap di Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat dimana manfaat tersebut dibagi menjadi :

1. Bagi Pemerintah setempat yang mengelola objek wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang

Hasil penelitian penelitian ini dapat memberi masukan kepada Dinas Pariwisata Kota Padang dan pengelola Pantai Ujung Batu Kota Padang dalam mengukur kepuasan pengunjung tentang fasilitas pada daya tarik wisata Pantai Ujung Batu Muara Penjalinan Kota Padang.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana sains terapan (SST) dan meningkatkan wawasan pengetahuan penulis mengenai kepuasan pengunjung ke objek wisata.

3. Bagi Mahasiswa Jurusan Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, serta menjadi referensi khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penulis berikutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kepuasan pengunjung di objek wisata.