

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA PANTAI TANJUNG PINGGIR DI BATAM

Nurliza

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
indah@btp.ac.id

Andri Wibowo

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

Arina Luthfini Lubis

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
a.luthfinilubis@gmail.com

ABSTRACT

Batam City, situated within the Riau Islands Province, serves not only as a gateway for international tourists entering Indonesia but also stands as the country's premier tourist destination. Offering a plethora of attractions, including its renowned beaches, Batam City draws both locals and tourists alike seeking leisure and relaxation. Among these, Tanjung Pinggir Beach in Sekupang district holds particular allure. To ensure sustained visitor interest, there is a need to enhance service quality to achieve optimum tourist satisfaction. Employing a qualitative descriptive research approach, data were gathered through various methods such as observation, interviews, documentation, library studies, and questionnaires. The study involved 20 respondents selected through full sampling. Findings revealed that 62% of visitors expressed satisfaction with the attractions, while 69% agreed on the accessibility. However, only 70% reported dissatisfaction with the amenities provided. Consequently, it is imperative for the management of tourist attractions to implement improvements to bolster visitor numbers.

Keywords: Visitor Satisfaction, Tourist Attraction, 3A (Attractions, Accessibility and Amenities)

PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan No. 10 Tahun 2009, Pariwisata diartikan sebagai kegiatan bisnis yang dilakukan oleh perorangan atau sekelompok individu dengan tujuan mengunjungi lokasi tertentu untuk tujuan hiburan, pengembangan pribadi, atau pembelajaran mengenai daya tarik khusus dari destinasi wisata yang dikunjungi dalam periode waktu yang terbatas (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Menurut Prof. Hunziker dan Prof. K. Krapf dalam (Nuraeni L, 2018) Pariwisata merujuk pada segala aktivitas dan situasi yang terkait dengan kunjungan individu dari luar ke suatu lokasi, selama kunjungan tersebut bukan untuk melakukan tugas-tugas yang bersifat esensial, serta memiliki potensi memberikan manfaat baik jangka panjang maupun jangka pendek.

Menurut (Kotler, 2000) kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang dimilikinya. Berbeda dengan Tse dan Wilton dalam (Arista et al., 2019) kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung merupakan reaksi pengunjung terhadap penilaian kesenjangan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan hasil yang sebenarnya dialami. Kepuasan pengunjung tergantung pada tingkat kualitas layanan yang

diberikan oleh pengelola objek wisata, yang dinilai dari sejauh mana layanan dan informasi yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung (Jefri et al., 2023) (As Shiddiqi et al., 2023). Kepuasan wisatawan inilah yang berkontribusi terhadap keberlangsungan industri pariwisata, termasuk pantai Tanjung Pinggir. Harapan dijadikan patokan untuk membandingkan seseorang terhadap produk yang digunakan atau di konsumsinya. Perbandingan ini mengungkapkan bagaimana konsumen menanggapi produk dan jasa dalam hal kepuasan dan kualitas yang dirasakan.

Faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung (Irawan, 2009) adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, kualitas emosional, kualitas harga serta kualitas kemudahan wisatawan dalam berkunjung. Pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung pada sebuah objek wisata (Giovani et al., 2023). Promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola juga ikut andil dalam penyampaian informasi tentang objek wisata kepada calon potensial pengunjung (Mabrurroh et al., 2023).

Kepuasan pengunjung dapat diukur dari perasaan senang atau bahagia pengunjung ketika mengunjungi tempat wisata tersebut, termasuk dengan adanya atraksi, Insfrakstruktur, transportasi dan

kenyamanan atau pengalaman yang dirasakan. Objek wisata adalah daya tarik yang dikembangkan penduduk lokal dimana layak dijadikan tempat pengunjung berwisata, contohnya wisata buatan atau wisata alam. Menurut Chafid Fandeli dalam (Nuraeni L, 2018) destinasi wisata tidak hanya mencakup hasil dari keterampilan manusia, kebiasaan individu, seni, budaya, dan sejarah, tetapi juga mencakup lokasi dan kondisi alam yang menarik untuk dikunjungi.

Batam City, terletak di Provinsi Kepulauan Riau, menjadi salah satu gerbang utama bagi wisatawan asing yang masuk ke Indonesia melalui berbagai jalur, termasuk Pelabuhan Penyeberangan Ferry Batam Center, Bandara Hang Nadim, dan Pelabuhan Penyeberangan Ferry Harbourbay. Tak hanya berperan sebagai gerbang masuk bagi wisatawan internasional, Batam juga dikenal sebagai destinasi wisata yang terkemuka di Indonesia, dengan beragam objek wisata, termasuk pantai yang sering dijadikan tempat rekreasi oleh penduduk lokal maupun wisatawan yang mengunjungi kota ini. Salah satu pantai yang diminati oleh pengunjung adalah Pantai Tanjung Pinggir yang terletak di Kecamatan Sekupang, Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

Pantai Tanjung Pinggir terletak di Sekupang, Batam, Kepulauan Riau. Pantai ini membentang dari barat ke timur dengan garis pantai yang panjang dan menawan. Di hadapannya, terbentang Selat Singapura yang memisahkan Pulau Batam dan Singapura. Pemandangan Selat Singapura yang indah, dengan kapal-kapal yang berlayar, menjadi daya tarik utama pantai ini. Pantai ini bercirikan pantai landai berpasir coklat dan gugusan karang yang mengelilingi pantai, dan ombaknya cukup tenang. Dari pantai Tanjung Pinggir, jika pengunjung menghadap ke utara pada hari yang cerah, pengunjung dapat menyaksikan panorama Singapura dan kawasan Marina Bay Sands. Untuk mencapai dan menikmati keindahan alam pantai ini, pengunjung dapat menempuh melalui jalur darat atau laut, untuk jalur darat pantai Tanjung Pinggir memiliki akses jalan yang cukup baik serta fasilitas. Berikut adalah data pengunjung Pantai Tanjung Pinggir pada tahun 2023 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pantai Tanjung Pinggir Kota Batam 2023

| No | Bulan | Jumlah Pengunjung Pantai Tanjung Pinggir |
|---------------|-----------|--|
| 1 | Januari | 200 |
| 2 | Februari | 190 |
| 3 | Maret | 195 |
| 4 | April | 250 |
| 5 | Mei | 200 |
| 6 | Juni | 150 |
| 7 | Juli | 160 |
| 8 | Agustus | 170 |
| 9 | September | 98 |
| 10 | Oktober | 90 |
| 11 | November | 150 |
| Jumlah | | 1.853 |

Sumber: Data Diolah 2023

Data pada tabel menunjukkan perubahan jumlah wisatawan di Pantai Tanjung Pinggir pada tahun 2023, yang menunjukkan fluktuasi pengunjung sepanjang tahun. Untuk menjaga dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat mencapai kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung bergantung pada kualitas layanan yang disediakan oleh pengelola objek wisata, serta sejauh mana pelayanan dan informasi yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung.

Dengan pertimbangan minat yang tinggi dari pengunjung untuk mengunjungi Pantai Tanjung Pinggir, peneliti tertarik untuk menginvestigasi tingkat kepuasan rata-rata yang dirasakan oleh para pengunjung di objek wisata tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan atau informasi kepada pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, serta menetapkan harga yang terjangkau bagi para wisatawan yang mengunjungi Pantai Tanjung Pinggir. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan Judul **“Analisis Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam.”**

LANDASAN TEORI

Objek Wisata

Adapun pengertian objek wisata berdasarkan beberapa para ahli antara lain ; menurut Yoeti dalam (Nuraeni L, 2018) Objek wisata merupakan atraksi wisata yang memiliki karakteristik yang tetap dan nyata, yang dapat dinikmati tanpa perlu persiapan khusus. Objek wisata dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis, antara lain yaitu:

- a. Objek wisata alam
Wisata alam adalah aset alam yang memiliki daya tarik bagi pengunjung, baik dalam keadaan alamiah maupun setelah ditata. Contohnya meliputi pantai, gunung (termasuk gunung berapi), danau, sungai, hutan belantara, kawasan konservasi, cagar alam, pemandangan alam, dan sebagainya.
- b. Objek wisata budaya
Kebudayaan adalah hasil dari kreasi manusia yang melibatkan kreativitas dan keinginan manusia. Contohnya mencakup berbagai hal seperti perayaan ulang tahun, tarian tradisional, musik tradisional, pakaian adat, upacara pernikahan adat, upacara panen, warisan budaya, bangunan bersejarah, barang antik tradisional, festival budaya, kain tenun tradisional, tekstil lokal, tradisi lokal, adat istiadat, museum, dan sebagainya.
- c. Objek wisata buatan
Wisata buatan adalah produk dari kreativitas manusia. Contohnya meliputi fasilitas olahraga, permainan seperti layang-layang, hiburan seperti pertunjukan komedi atau aksi akrobatik, pertunjukan sulap, pertunjukan stunt seperti

menunggang kuda, taman rekreasi, taman nasional, pusat perbelanjaan, dan berbagai tempat lainnya.

Karakteristik Wisatawan

Mempelajari karakteristik pengunjung akan memberikan masukan kepada pengelola wisata untuk bisa berbenah diri (Safira et al., 2023). Ada dua jenis karakteristik wisatawan yang dapat dibedakan, yaitu karakteristik sosial-ekonomi dan karakteristik perjalanan wisata (Smith, 1989). Dalam (Citrawani, 2019). Ciri-ciri pengunjung antara lain :

1. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki
2. Usia responden ketika survei dilakukan
3. Domisili responden
4. Latar Belakang Pendidikan
5. Jenis Pekerjaan
6. Pendapatan responden.

Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono & Chandra dalam (Jinayan, 2019) *Satisfaction* berasal dari gabungan dua kata Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai, dan "facio" yang berarti melakukan atau menghasilkan. Kepuasan dapat diinterpretasikan sebagai pencapaian atau pelaksanaan sesuatu yang memuaskan atau layak. Kepuasan merupakan elemen kunci dalam kesuksesan suatu bisnis, baik itu dalam penjualan barang maupun jasa. Dalam konteks perusahaan yang berorientasi pada pasar, usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dilihat dari perspektif pelanggan sendiri, menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan.

Menurut (Kotler, 2000) kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang mereka alami dengan harapan yang dimilikinya. Berbeda dengan Tse dan Wilton dalam (Arista et al., 2019) kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung merupakan respon mereka terhadap perbedaan antara harapan sebelumnya dan pengalaman yang sebenarnya. Kepuasan adalah faktor penting yang memengaruhi loyalitas. Semakin tinggi kepuasan, semakin tinggi loyalitas. Terkait dengan hal tersebut, (Zeithml, dkk, 2000) dalam (Jinayan, 2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan realisasi dari respon pengunjung. (Oliver, 1999) dalam (Jinayan, 2019) juga menyatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah penilaian atas kesenangan dari pembelian produk atau pengalaman. Dengan kata lain, kepuasan pengunjung adalah penilaian pengunjung terhadap distribusi tertentu setelah atau sesudah pembelian.

Brown dalam (Citrawani, 2019) meyakini kepuasan konsumen adalah ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka terhadap suatu fasilitas sesuai dengan apa yang mereka alami saat mengunjungi objek wisata tersebut. Konsumen yang merasa puas cenderung akan mengunjungi destinasi wisata tersebut lagi dan lagi, juga lebih mungkin untuk berbelanja secara berlimpah di sana, serta bersedia

mempromosikan destinasi tersebut kepada orang lain. Teori perilaku konsumen menyatakan bahwa kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman yang memuaskan setelah menggunakan fasilitas tersebut.

Metode Pengukur Kepuasan Wisatawan

Salah satu yang menjadi daya tarik untuk meningkatkan kepuasan pengunjung adalah pelayanan, fasilitas dan amenities (Morysa & Lubis, 2023). Menurut (Middleton, 2009) dalam (Fitriana & Sarmadi, 2019) keberhasilan suatu destinasi pariwisata dan keberhasilan industri pariwisata sebenarnya bergantung pada 3A, yaitu :

a. *Attraction*

Menurut Karyo dalam (Apriadi & Junaid, 2022) menyatakan bahwa *attraction* atau tempat wisata melibatkan konsep tentang apa yang dapat dilihat, dilakukan, dan dibeli selama berkunjung. Daya tariknya meliputi atraksi alam seperti laut, iklim, flora, fauna, dan bentuk geografi lainnya, serta sumber daya alam yang berlimpah. Ada juga atraksi buatan seperti bangunan bersejarah, monumen, taman, pusat konvensi, dan sebagainya. Selain itu, terdapat atraksi budaya seperti pertunjukan tari, musik, perayaan agama, dan acara khusus, serta atraksi sosial lainnya.

b. *Accessibility*

Menurut Yoeti yang dikutip dalam (Apriadi & Junaid, 2022) *accessibility* merupakan faktor yang membantu wisatawan mencapai tujuan wisata dengan mudah dari segi jarak, kecepatan, dan ketersediaan transportasi umum. Sedangkan Menurut Cooper *accessibility* merupakan faktor penting dalam pariwisata. Semua bentuk transportasi atau layanan transportasi yang menyediakan aksesibilitas dan memfasilitasi pergerakan wisatawan dari satu wilayah ke wilayah lainnya (Apriadi & Junaid, 2022). Hal ini mencakup infrastruktur (jalan, tempat parkir, bandara, jalur kereta api dan pelabuhan) kapasitas transportasi menuju ke tempat tujuan, faktor operasional dan peraturan pemerintah.

c. *Amenities*

Menurut Nawangsari et al., (2018) dalam (Apriadi & Junaid, 2022) Fasilitas adalah penyediaan fasilitas fisik yang disediakan oleh tempat wisata. Merujuk pada fasilitas dasar yang dapat digunakan pada tempat wisata dengan harapan pengunjung akan nyaman. Elemen-elemen yang mendukung kenyamanan para pengunjung di suatu tujuan wisata meliputi penginapan, tempat makan, sarana transportasi, toko souvenir, layanan informasi, serta fasilitas-fasilitas lainnya seperti pusat bahasa dan layanan kesehatan.

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian ini mencakup ringkasan dari semua tahapan yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian kualitatif. Data penelitian ini

diperoleh dari dokumentasi, dan kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung. Menurut (Moleong, 2005) penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data dalam bentuk kata dan gambar, bukan dalam bentuk angka-angka.

Sumber Data Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa dalam pemilihan sumber informasi narasumber ditentukan secara *purposive* atau sengaja dalam penelitian kualitatif, dengan memilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung melalui interaksi langsung atau pengamatan langsung dari sumber informasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengunjung Pantai Tanjung Pinggir.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data misalnya dokumentasi (Sugiyono, 2011) dalam (Dianto, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari berbagai sumber seperti jurnal, dokumen, buku, serta informasi yang terkait dengan topik yang sedang diteliti. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari internet sebagai salah satu media pendukung.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau pendekatan untuk melakukan analisis dan pencatatan secara rutin, yang tidak hanya melibatkan manusia tetapi juga objek-objek alam lainnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog yang memiliki tujuan khusus dan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan atau pernyataan tersebut (Moleong, 2014). Peneliti mewawancarai para informan untuk mengumpulkan informasi mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pembahasan proyek akhir ini. Saat melakukan wawancara digunakan panduan pertanyaan yang disusun menurut bidang perhatian dari masalah yang diteliti.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana pengunjung diberikan serangkaian pertanyaan tertulis yang harus dijawab (Sugiyono, 2015). Kuesioner ini di tujukan dengan karakteristik usia 17-50 tahun, jenis kelamin, pekerjaan, berapa lama tau objek wisata pantai Tanjung Pinggir dan jumlah kunjungan pengunjung minimal 2x. Dengan data yang

diperoleh dari pengelola yang menunjukkan bahwa setiap minggunya hanya sekitar 50 tiket terjual, peneliti memutuskan untuk membatasi kunjungan menjadi dua kali dan hanya merekrut 20 responden yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan. Dalam penelitian ini, penggunaan skala Likert digunakan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial (sugiyono, 2015). Hasil dari kuesioner ini akan dijabarkan dalam bentuk deskriptif.

4. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Adalah teknik yang dipakai untuk menghimpun data dan informasi, termasuk buku, dokumen, gambar, serta sumber-sumber perpustakaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai berbagai topik dalam bentuk catatan, tesis, buku, dan jurnal, yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman dalam penelitian. Dokumentasi merupakan sebuah alat pendukung dalam penelitian, termasuk di antaranya adalah gambaran tentang kondisi di Pantai Tanjung Pinggir.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu metode yang dimanfaatkan oleh peneliti untuk menyelesaikan tantangan yang dihadapi. Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan untuk menyempurnakan, mengategorikan, memfokuskan, dan menghilangkan data yang tidak relevan, serta mengatur data tersebut sedemikian rupa sehingga memberikan gambaran yang lebih terperinci dan mempermudah pengumpulan data oleh peneliti. Dengan pendekatan ini, kesimpulan yang lebih tajam dapat ditarik dari data yang sudah dipangkas, dan peneliti dapat lebih mudah mengumpulkan serta menemukan data bila diperlukan. Perangkat elektronik seperti komputer membantu dalam proses reduksi data dengan memberikan kode-kode tertentu.

2. Penyajian Data

Presentasi informasi dapat mengambil bentuk narasi ringkas, grafik, serta hubungan antar kategori dalam bentuk diagram alir. Dengan menyediakan informasi atau data, hal ini akan mempermudah pemahaman terhadap situasi yang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Membuat kesimpulan merupakan langkah selanjutnya dalam mereduksi dan menyajikan data. Informasi yang direduksi secara sistematis dan disajikan sebagai bahan untuk penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Tanjung Pinggir Beach, sebuah objek wisata alam, terletak di kecamatan Sekupang, Batam,



Provinsi Kepulauan Riau. Pantai ini membentang dari arah barat ke timur, kemudian melengkung ke utara menuju perairan Selat Singapura yang memisahkan Pulau Batam dan Singapura. Dengan demikian, pada hari cerah, pengunjung yang menghadap ke utara dapat menikmati pemandangan Singapura serta kawasan Marina Bay Sands. Bahkan, kita juga bisa melihat gedung pencakar langit Singapura. Berikut gambar pemandangan Singapura yang bisa dilihat oleh pengunjung.

Gambar 1. Pemandangan di Pantai Tanjung Pinggir Menghadap Singapore

Selain melihat pemandangan Singapura pengunjung juga bisa berenang, bermain pasir, berkemah dan menikmati *sunset* dan *sunrise* disini. Ciri-ciri pantai Tanjung Pinggir adalah pantainya yang landai, pasirnya berwarna cokelat, disekitar pantai terdapat populasi karang dan ombak yang relatif tenang. Untuk mencapai dan menikmati keindahan alam pantai ini, pengunjung dapat menempuh melalui jalur darat atau laut, untuk jalur darat pengunjung bisa menggunakan mobil, bus, sepeda motor dan lainnya untuk akses jalannya cukup baik, tapi apabila melalui jalur laut, pengunjung harus pergi ke pelabuhan dulu yakni pelabuhan Sekupang Batam. Jika sudah dari pelabuhan bisa lanjut lagi dengan memakai kapal kecil sekitar 10 menit.



Gambar 2. Pantai Tanjung Pinggir
Sumber : (Pantai Pedia, 2024)

Potensi Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir

1. *Attraction*

Pantai Tanjung Pinggir dulunya memiliki beberapa permainan diantaranya *banana boat*,

Tabel 2. ketersediaan fasilitas objek wisata pantai Tanjung Pinggir

kano, *camping ground*, *outbound* dan *painball*. Namun menurut wawancara dengan pengelola, wahana tersebut sudah tidak dibuka lagi dalam beberapa tahun terakhir, dikarenakan pantai tanjung pinggir yang memiliki banyak karang sehingga tidak aman bagi pengunjung yang bermain *banana boat* dan kano. Saat ini pengunjung yang datang hanya bisa menikmati pemandangan Singapura, berenang, bermain pasir, berkemah, berfoto dan menikmati *sunset* dan *sunrise* disini. Pemandangan disekitar pantai Tanjung Pinggir ini membuat pengunjung nyaman saat berkunjung. Dibawah ini gambar pemandangan sunset di pantai Tanjung Pinggir.

2. *Accessibility*

Aksesibilitas merupakan yang menghubungkan pengunjung dengan tempat wisata. Untuk mengakses pantai Tanjung Pinggir tidak memakan waktu yang lama karena letaknya yang dekat dengan pusat kota. Berikut beberapa aksesibilitas pantai tanjung pinggir:

a) Akses kondisi jalan menuju pantai Tanjung Pinggir

Dari hasil pengamatan, akses ke Pantai Tanjung Pinggir terlihat dalam kondisi yang baik, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 2. Jalan menuju pantai dilengkapi dengan penerangan atau lampu, dan terdapat rambu-rambu lalu lintas yang menyediakan kenyamanan dan keamanan bagi para wisatawan saat berkunjung ke objek wisata tersebut.

b) Transpostasi menuju pantai Tanjung Pingir

Banyaknya kendaraan yang digunakan untuk mengangkut wisatawan tergantung pada jarak dan kebutuhan kunjungan wisatawan. Wisatawan yang ingin mengunjungi Pantai Tanjung Pinggir dapat memanfaatkan kendaraan pribadi, menyewa mobil atau sepeda motor, atau menggunakan layanan taksi atau ojek daring.

3. *Amenities*

Menurut (Rusvitasari dan Solihin, 2014) dalam (Ramadhani et al., 2021) amenitas merujuk pada beragam fasilitas yang disediakan bagi wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Fasilitas-fasilitas seperti akomodasi, restoran, toilet umum, tempat istirahat, toko souvenir, tempat parkir, area ibadah, dan sebagainya diharapkan tersedia di suatu destinasi wisata. Dalam konteks penelitian ini, fasilitas-fasilitas di kawasan wisata Pantai Tanjung Pinggir dinilai berdasarkan tiga faktor utama: ketersediaan, kelengkapan, dan kondisi fisik. Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas wisata yang ada di sekitar Pantai Tanjung Pinggir dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

| No. | Ketersediaan | Kelengkapan | Kondisi Fisik |
|-----|--------------|-------------|---------------|
|-----|--------------|-------------|---------------|

| | Failitas wisata | Ada | Tidak ada | Memadai | Tidak | Baik | Tidak |
|----|-----------------|-----|-----------|---------|-------|------|-------|
| 1. | Tempat Parkir | √ | | | √ | √ | |
| 2. | Toilet Umum | √ | | | √ | | √ |
| 3. | Kantin | √ | | | √ | √ | |
| 4. | Tempat Sampah | √ | | √ | | √ | |

Sumber: Data Diolah 2023

Melihat hasil tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas wisata yang tersedia di pantai Tanjung Pinggir sebesar 100% dimana 25% diantaranya mempunyai fasilitas yang memadai dan 75% mempunyai kondisi fisik yang baik. Pantai Tanjung Pinggir tidak memiliki loket, pintu masuk hanya dijaga oleh penjual tiket yang menjual tiket masuk dengan harga Rp.10.000 per orang. Lahan parkir yang tersedia kurang memadai karena tidak adanya tempat penyimpanan helm bagi kendaraan roda dua. Toilet umum tersedia namun tidak memadai, tempat sampah tersedia dengan kondisi baik, kantin juga tersedia dan kondisi fisik baik namun tidak dengan kelengkapannya karena tidak menyediakan banyak pilihan menu.

Strategi Pengembangan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di Pantai Tanjung Pinggir

Pantai tanjung pinggir merupakan objek wisata yang masih perlu pengembangan agar menjadi sebuah objek wisata yang banyak dikunjungi dan menjadi objek wisata yang baik. Pengembangan yang harus dilakukan adalah dari segi sarana dan prasarana, baik dari *attraction*, *accessibility*, dan *amenities* Di bawah ini disajikan beberapa strategi yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengembangkan objek wisata ini.

1. Meningkatkan prasarana maupun sarana wisata
Pihak pengelola bisa bekerjasama dengan pihak pemerintah agar sarana dan prasarana di objek wisata ini semakin berkembang.
2. Melakukan perbaikan objek wisata
Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, masih terdapat banyak potensi objek wisata yang dapat dikembangkan menjadi atraksi menarik di pantai ini.
3. Melakukan promosi
Pengelola bisa bekerja sama dengan pihak travel , influencer dan lainnya untuk mempromosikan pantai ini di berbagai media sosial seperti: instagram, facebook, youtube, tiktok dan lain sebagainya, serta dengan media cetak seperti: brosur, baliho dan lainnya.
4. Melakukan kerjasama dengan pihak pengelola objek pariwisata
Diperlukan kerja sama antara pengelola dengan pihak-pihak yang terlibat dalam industri pariwisata, seperti hotel dan penginapan di sekitar lokasi, hal ini diperlukan untuk mempermudah

- pengunjung yang ingin menikmati suasana pantai yang lebih lama dan ingin menginap.
5. Mengadakan kegiatan yang unik
Pengelola bisa mencoba mengadakan kegiatan yang unik minimal 1 bulan sekali seperti live musik, festival kebudayaan, pameran seni dan lain sebagainya. Sehingga, akan menarik pengunjung untuk datang ke objek wisata ini.

Pembahasan

Berikut adalah penyajian penilaian pada kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 20 orang.

Tabel 3. Hasil jawaban dari kuesioner berdasarkan persentase pada *attraction*, *accessibility*, dan *amenities*

| NO. | Pertanyaan | Persentase | Keterangan |
|-------------------|--|------------|------------|
| Attraction | | | |
| 1. | Apakah pemandangan dan suasana pantai tanjung pinggir sangat indah dan nyaman? | 65% | Setuju |
| 2. | Apakah kondisi pantai tanjung pinggir terawat dengan baik dan bersih? | 70% | Setuju |
| 3. | Apakah terdapat lokasi untuk foto yang menarik disekitar pantai? | 65% | Setuju |
| 4. | Apakah pengunjung merasa senang berada di pantai tanjung | 50% | Setuju |

| NO. | Pertanyaan | Persentase | Keterangan |
|----------------------|--|------------|------------|
| | pinggir? | | |
| 5. | Apakah pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama di sekitar pantai (seperti menjelajahi pantai, berkumpul dengan keluarga, <i>camping</i> , dan menikmati bermain air di area objek wisata? | 60% | Setuju |
| Accessibility | | | |
| 1. | Apakah akses jalan menuju pantaitanjung pinggir sangat baik dan mudah di tempuh? | 70% | Setuju |
| 2. | Apakah terdapat sarana transportasi yang memudahkan pengunjung menuju pantai tanjung pinggir? | 75% | Setuju |
| 3.. | Apakah terdapat rambu-rambu lalu lintas dan lampu jalan yang memudahkan pengunjung menuju pantai tanjung pinggir? | 75% | Setuju |
| 4. | Apakah harga tiket masuk pantai tanjung pinggir | 55% | Setuju |

| NO. | Pertanyaan | Persentase | Keterangan |
|------------------|---|------------|---------------|
| | terjangkau? | | |
| 5. | Apakah pengunjung tidak kesulitan mendapatkan signal handphone? | 70% | Setuju |
| Amenities | | | |
| 1. | Apakah tersedia tempat parkir yan luas di pantai tanjung pinggir? | 60% | Sangat Setuju |
| 2. | Apakah kondisi toilet umum memadai dan terawat dengan baik di pantai tanjung pinggir? | 90% | Tidak Setuju |
| 3. | Apakah tersedia kantin dan pedagang ain di pantai tanjung pinggir? | 70% | Setuju |
| 4. | Apakah terdapat fasilitas tempat sampah di pantai tanjung pinggir? | 60% | Setuju |
| 5. | Apakah terdapat air bersih di pantai tanjung pinggir? | 70% | Setuju |

Sumber: Data Diolah 2023

Dari data yang telah dikumpulkan, disusun kembali, dan disajikan, dapat disimpulkan bahwa 65% pengunjung setuju pemandangan dan suasana pantai tanjung pinggir sangat indah dan nyaman, 70% pengunjung setuju kondisi pantai tanjung pinggir terawat dengan baik dan bersih, 65% pengunjung setuju terdapat lokasi untuk foto yang menarik

disekitar pantai, 55% pengunjung setuju merasa senang berada di pantai tanjung pinggir, 60% pengunjung setuju dapat melakukan aktivitas bersama di sekitar pantai (seperti menjelajahi pantai, berkumpul dengan keluarga, *camping*, dan menikmati bermain air di area objek wisata). 70% pengunjung setuju akses jalan menuju pantai tanjung pinggir sangat baik dan mudah di tempuh, 75% pengunjung setuju terdapat sarana transportasi yang memudahkan pengunjung menuju pantai tanjung pinggir, 75% pengunjung setuju terdapat rambu-rambu lalu lintas dan lampu jalan yang memudahkan pengunjung menuju pantai tanjung pinggir, 55% pengunjung setuju terdapat fasilitas tempat sampah di pantai tanjung pinggir, 70% pengunjung setuju tidak kesulitan mendapatkan signal handphone, 60% pengunjung sangat setuju tersedia tempat parkir yang luas di pantai tanjung pinggir, 90% tidak setuju kondisi toilet umum memadai dan terawat dengan baik di pantai tanjung pinggir, 70% pengunjung setuju tersedia kantin dan pedagang air di pantai tanjung pinggir, 60% pengunjung setuju terdapat fasilitas tempat sampah di pantai tanjung pinggir, 70% pengunjung setuju terdapat air bersih di pantai tanjung pinggir. Nilai rata-rata total dari *attraction*, *accessibility* dan *amenities* adalah 4, namun belum dapat memberikan kepuasan bagi konsumen pengelola masih perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan terutama pada *attraction*, *accessibility* dan *amenities*.

SIMPULAN

Dari penelitian ini, peneliti memperoleh kesimpulan, yaitu: (1) kepuasan pengunjung terhadap faktor *attraction* sebesar 62%, (2) kepuasan pengunjung terhadap faktor *attraction* sebesar 69%, (3) kepuasan pengunjung terhadap faktor *attraction* sebesar 70%. Mengingat secara keseluruhan nilai kepuasan pengunjung masih terlalu minim, maka diharapkan pihak pengelola objek wisata melakukan perbaikan dari 3 aspek ini agar dapat lebih menarik banyak pengunjung di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, D., & Junaid, M. T. (2022). *Pengaruh Attraction, Amenities, Accessibility dan Infrastructure Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Taman Berlabuh*. 1(1).
- Arista, A., Mahesa, Y., & Roidelindho, K. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Pantai Mirota, Kota Batam. *Snistek*, 2(September), 42.
- As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159>
- Citrawani. (2019). Pengaruh Fasilitas Objek Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar. In *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* (Vol. 2, Issue 1). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Dianto, A. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225 – 236.
- Fitriana, R., & Sarmadi, K. A. (2019). Pengaruh Daya Tarik Taman Potret Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kraith-Humaniora*, 3(3), 155–162.
- Giovani, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 655–666. <https://doi.org/10.47492/jih.v12i2.2984>.
- Jefri, Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 2(1), 34–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.150>
- Jinayan. (2019). *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa Di Kabupaten Takalar*. Universitas Negeri Makassar.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, Millenium Edition. In N. J. P.-H. Upper Saddle River (Ed.), *Marketing Management: The Millennium Edition* (10th ed.).
- Mabruroh, S. K., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Pengaruh Instagram Terhadap Keputusan Pengunjung Untuk Berwisata ke Mega Wisata Ocarina Kota Batam. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 11(3), 388–398.
- Moleong. (2005). *Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan secara mendalam kepada para informannya*. 1.
- Morysa, J., & Lubis, A. L. (2023). Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam : Pengaruh Amenitas , Pelayanan , dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 7(2), 279–292.
- Nuraeni L. (2018). *Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Galesong Di Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan* (Issue 3). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Pantai Pedia. (2024). *Pantai Tanjung Pinggir*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009* (Vol. 2, Issue 5).
- Safira, P., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Piugus Resort Desa Belibak di Kepulauan Anambas

Riau. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(2), 84–98.
<https://jotis.triatmamulya.ac.id/index.php/jotis/article/view/122>