

PERSEPSI DAN EKSPEKTASI WISATAWAN TERHADAP KOMPONEN DESTINASI WISATA LAKEY-HU'U, KABUPATEN DOMPU

Rizal Kurniansah

Prodi Magister Kajian Pariwisata Universitas Udayana
Akademi Pariwisata Mataram
E-mail: rizalsstpar@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the key components of tourism destinations Lakey-Hu'u, Sumbawa Island. It also examines the perceptions and expectations of tourists to the quality of the components, and describes the improvised program of the Lakey-Hu'u components. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires which then analysed using theory component of the tourism product and the theory of perception. The results showed that the decisive component of tourism destinations Lakey-Hu'u include attractions, amenities, accessibility, ancillary, and community involvement. Based on the analysis of the Likert scale rating on the perceptions and expectations of the quality of tourism destinations Lakey-Hu'u component, the average rating was already good, improvisation program components that get listed on the main handling quadrant I, among others: a parking lot, a lifeguard, ding repair, the condition of transport modes to the location and completeness of the information through the Internet, travel agents, tour brochures or information.

Keywords: perception, expectations, tourists, Lakey-Hu'u tourism destinations

1. Pendahuluan

Kegiatan kepariwisataan di suatu destinasi pariwisata harus beradaptasi terhadap tuntutan perubahan dengan selalu memperhatikan suara dari berbagai pihak khususnya wisatawan, suara tersebut berupa persepsi dan ekspektasi mereka untuk perubahan destinasi pariwisata tersebut agar menjadi lebih baik. Terkait dengan persepsi, Menurut Kuserdyana (2011: 17), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu proses yang diterima stimulus individu melalui alat reseptor yaitu alat indera. Persepsi akan terbentuk positif apabila sesuatu hal yang dilihat maupun kejadian yang dialami oleh manusia positif, persepsi akan berbentuk negatif apabila manusia melihat suatu hal tetapi tidak sesuai

dengan yang diharapkan. Sedangkan ekspektasi merupakan sebuah harapan atau keinginan seseorang (wisatawan) terhadap sesuatu yang belum terpenuhi. Persepsi dan ekspektasi wisatawan sangat diharapkan sebagai masukan bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*) baik pemerintah daerah maupun pihak swasta, untuk memperbaiki segala kekurangan yang ada, sehingga destinasi pariwisata tersebut menjadi lebih baik serta layak untuk dikunjungi dan dinikmati oleh wisatawan.

Kabupaten Dompu yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki berbagai jenis daya tarik wisata, seperti daya tarik wisata alam, budaya dan buatan. Dari sekian banyak daya tarik yang dimiliki, terdapat satu daya tarik wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan khususnya wisatawan mancanegara yaitu daya tarik wisata Lakey-Hu'u. Destinasi pariwisata Lakey-Hu'u terletak di Kecamatan Hu'u Kabupaten Dompu, destinasi ini dikenal sebagai salah satu tempat *surfing* (berselancar) terbaik di Indonesia bahkan dunia, karena memiliki enam jenis gelombang yang berbeda-beda yaitu: *Lakey Peak*, *Lakey Pipe*, *Periscope*, *Cuplestone*, *Nangas Doros*, dan *Nangas* (RTRW Kab. Dompu, 2012).

Setiap tahun di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u selalu diadakan kejuaraan *surfing* bertaraf Internasional dengan peserta dari berbagai negara, seperti Australia, Jerman, Belanda, dan Amerika. Selain kejuaraan *Surfing*, ada juga pergelaran seni budaya serta lomba masak kuliner khas Kabupaten Dompu. *Event* tersebut memiliki tujuan untuk membangun citra pariwisata Kabupaten Dompu sekaligus mempromosikannya ke tingkat Nasional maupun Internasional. Meskipun pelaksanaan *event* tersebut diselenggarakan setiap tahun, tetapi pada tahun 2014 tingkat kunjungan wisatawan di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 33.378 orang sedangkan pada tahun 2013 jumlah wisatawan yang berkunjung yaitu 125.196 orang, (Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu, 2015). Adanya *event* yang diselenggarakan setiap tahunnya tidak memberikan kontribusi banyak terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Kabupaten Dompu. Malah sebaliknya, tingkat kunjungan wisatawan pada tahun 2014 mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah banyak mengalami perubahan seperti keberadaan komponen-komponen destinasi pariwisata antara lain *attraction*, *accessibility*, *amenities*, *ancillary* dan *community involvement* yang lengkap serta memadai dalam mendukung jalannya aktifitas kepariwisataan di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Hasil observasi sementara yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa komponen-komponen destinasi pariwisata yang terdapat di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah tersedia, namun belum dikelola secara optimal diantaranya adalah bak sampah yang sudah rusak, jalan masuk menuju pantai yang belum diperbaiki, kurangnya

tempat parkir, belum teraturnya tempat pedagang kaki lima, serta banyaknya sampah yang berserakan di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.

Adanya beberapa permasalahan tersebut menimbulkan berkurangnya rasa kenyamanan wisatawan. Jika dibiarkan hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Persepsi buruk yang timbul dari wisatawan akan berdampak terhadap perkembangan pariwisata di Lakey-Hu'u, kalau tidak ditanggulangi secara tepat dan cepat oleh pihak-pihak yang terkait seperti pemerintah dan pihak swasta, maka minat wisatawan untuk mengunjungi Lakey-Hu'u akan semakin menurun.

Penentuan kawasan pariwisata Lakey-Hu'u sebagai lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh keberadaan kepariwisataan di Kabupaten Dompu khususnya Lakey-Hu'u yang telah berkembang sejak lama, dan komponen-komponen destinasi pariwisata yang ada di Lakey-Hu'u telah tersedia tetapi belum terlalu dikelola secara optimal, serta terjadinya penurunan tingkat kunjungan wisatawan di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Berdasarkan latar belakang tersebut, muncul tiga rumusan masalah yang harus dijawab dalam penelitian ini adalah; Pertama, Apakah komponen-komponen penentu destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Kedua, Bagaimanakah persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Ketiga bagaimanakah program improvisasi komponen-komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui komponen-komponen penentu destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, mengkaji persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, Serta program improvisasi komponen-komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.

2. Teori dan Metode

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komponen produk wisata dan teori persepsi. Menurut Suwanto (2004). produk wisata bukanlah suatu produk yang nyata, produk ini merupakan suatu rangkaian jasa yang tidak hanya mempunyai segi-segi yang bersifat ekonomis, tetapi juga yang bersifat sosial, psikologi dan alam, walaupun produk wisata itu sendiri sebagian besar dipengaruhi oleh tingkah laku ekonomi. Lebih lanjut Prasiasa (2013: 22) mengemukakan bahwa produk yang dibeli oleh wisatawan dari berbagai usaha kepariwisataan lebih banyak berupa pelayanan (*service*). Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, pelayanan paket wisata, ataupun pelayanan informasi oleh seorang pramuwisata pada sebuah tur atau biro perjalanan. Pelayanan yang diberikan oleh usaha-usaha kepariwisataan tersebut, hanya dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat (*intangible*).

Produk wisata menjadi dasar komponen pelayanan di suatu destinasi

pariwisata, menurut Pitana (2009: 130) komponen-komponen destinasi pariwisata antara lain (1) Atraksi destinasi berupa alam, budaya dan sosial. (2) Fasilitas destinasi berupa akomodasi, restoran, *cafe* dan bar. (3) Aksesibilitas seperti lapangan udara, terminal bus dan kereta api. (4) Imej (*image*) merupakan ide atau kepercayaan yang dimiliki oleh wisatawan tentang produk atau pelayanan yang mereka beli atau akan beli. (4) Harga merupakan jumlah keseluruhan dari biaya-biaya selama perjalanan wisata yang mencakup akomodasi, makanan dan minuman.

Lebih lanjut Cooper dkk (1993: 84-86) mengatakan bahwa terdapat empat komponen yang harus dimiliki oleh sebuah destinasi wisata antara lain: (1). Atraksi/*Attraction* seperti alam, budaya dan seni pertunjukkan. (2). Fasilitas/*Amenities*, seperti tersedianya akomodasi, rumah makan, dan agen perjalanan, (3). Aksesibilitas/*Acces*, seperti transportasi lokal dan tersedianya pelayanan penyewaan mobil, (4) *Ancillary service* yaitu organisasi kepariwisataan

Menurut Madiun (2010: 55), apabila ditelaah secara mendalam, peranan partisipasi masyarakat sesungguhnya ada pada setiap komponen yang memungkinkan keberadaan suatu destinasi pariwisata. Dengan kata lain, menurut Madiun bahwa peranan partisipasi masyarakat sudah dijelaskan secara implisit dalam pengertian destinasi maupun faktor-faktor yang menentukan kualitas destinasi pariwisata tersebut.

Madiun (2008: 54) menambahkan satu komponen tambahan yang menjadi inti dari pengembangan pariwisata itu sendiri yaitu *community involvement*. *Community involvement* merupakan keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan hubungan yang tercipta antara wisatawan dan masyarakat lokal di sebuah destinasi, akan mempengaruhi juga apakah destinasi tersebut baik atau tidak untuk dikunjungi oleh wisatawan. Lebih lanjut Madiun menjelaskan keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan, masyarakat di sebuah destinasi harus memiliki tiga kompetensi yaitu *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan berkomunikasi) dan *attitude* (sikap dan tingkah laku masyarakat). Ketiga kompetensi tersebut sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga akan tercipta hubungan baik antara masyarakat dan wisatawan.

Terbentuknya persepsi dimulai dengan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan, dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti.

Menurut Kotler (1993: 219) persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang ber-

sifat selektif. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah katakteristik orang yang dipersepsi dan faktor situasional.

Menurut Thoha (2003: 154), ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu: (1) Faktor internal: perasaan, sikap, dan kepribadian individu, prasangka, keinginan, atau harapan, perhatian (*focus*), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi. (2) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang didukung dengan pendekatan kualitatif. Data kuantitatif dalam bentuk formal yang didukung angka dan kualitatif bersifat narasi terhadap data kuantitatif yang diperoleh dari penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan obeservasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif, *skala likert* dan analisis kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*).

3. Komponen Penentu Destinasi Wisata Lakey-Hu'u.

Sebagai sebuah destinasi pariwisata yang telah berkembang lama, Destinasi Pariwisata Lakey-Hu'u telah memiliki komponen-komponen penentu destinasi pariwisata, keberadaan komponen-komponen tersebut menyuguhkan daya tarik wisata di Lakey-Hu'u, serta berbagai akomodasi penunjang yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang membutuhkan fasilitas selama mengunjungi destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.

Selain akomodasi, akses menuju Lakey-Hu'u sudah sangat bagus dan keterlibatan masyarakatpun telah terlihat seperti menjadi seorang *guide*, memberikan jasa perbaikan papan *surfing* (*Ding Repair*), pekerja di akomodasi hotel dan berdagang di sekitar kawasan pariwisata Lakey-Hu'u. Komponen-komponen penentu destinasi pariwisata Lakey-Hu'u antara lain: *attraction* (atraksi wisata), *accessibility* (aksesibilitas), *amenities* (amenitas), *ancillary* (kelembagaan) dan *community involvement* (keterlibatan masyarakat). Komponen-komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.1 Atraksi Wisata

Atraksi wisata merupakan segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat (Pendit, 1999: 20). Destinasi pariwisata Lakey-Hu'u tergolong sebuah *Natural Attraction* karena keindahan alamnya yang menjadi atraksi utamanya. Sebagai zona yang diperuntukkan untuk kawasan pariwisata, maka keindahan alam bahari perlu dijaga dengan baik. Berikut



DOKUMEN PENELITIAN

Gambar 3.1 Gelombang Periscope.



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 3.2 Gelombang Lakey Peak.

atraksi wisata yang dapat dinikmati wisatawan di Destinasi Pariwisata Lakey-Hu'u.

3.1.1 Pantai

Kebaradaan Pantai Lakey menjadi daya tarik utama di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, karena Pantai Lakey merupakan salah satu tempat *surfing* terbaik di Indonesia bahkan Dunia. Pantai Lakey menyuguhkan berbagai jenis gelombang yang dapat dinikmati oleh para wisatawan selama berkunjung di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. terdapat enam jenis gelombang yang dapat kita jumpai di Pantai Lakey ke enam jenis gelombang tersebut antara lain: *Nanga Doros*, *Cublestone*, *Nangas*, *Periscope*, *Lakey Pipe*, dan *Lakey Peak*. Tetapi dari ke enam jenis gelombang tersebut hanya tiga yang bisa digunakan sebagai tempat *surfing* yaitu *Lakey Peak*, *Lakey Pipe* dan *Periscope*. Sisanya yaitu *Nanga Doros*, *Cublestone* dan *Nangas* tidak digunakan karena sangat berbahaya. Gambar jenis gelombang Pantai Lakey dapat dilihat pada Gambar 3.1, 3.2 dan 3.3



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 3.3 Gelombang Lakey Pipe.



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 3.4 Pasir pantai di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u

3.1.2 Pasir Pantai

Selain memiliki pantai dengan jenis gelombang yang beragam, destinasi pariwisata Lakey-Hu'u memiliki atraksi lain sebagai salah satu daya tarik yang dapat dijumpai. Atraksi tersebut yaitu pasir pantai yang luas dengan garis pantai yang dimiliki sangat panjang, kelebihan tersebut didukung juga dengan kondisi pasir pantai yang putih. Gambar pasir pantai dapat dilihat pada Gambar 3.4

Keberadaan pasir pantai di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah memberikan banyak pilihan bagi para wisatawan untuk beraktifitas selama mereka mengunjungi destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Kegiatan yang bisa dilakukan di pasir pantai destinasi pariwisata Lakey-Hu'u antara lain melakukan kegiatan *sunbathing* (berjemur), berolahraga, serta mengamati matahari terbenam (*sunset*). Gambar *sunset* di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u dapat dilihat pada Gambar 3.5

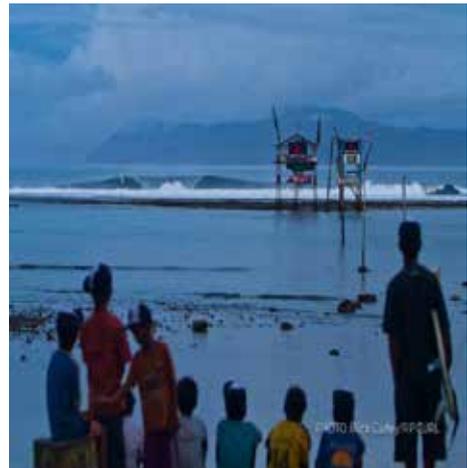
3.1.3 Kejuaraan Surfing Tingkat Internasional

Kejuaraan *surfing* Tingkat Internasional yang diadakan setiap tahunnya di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah,



[HTTPS://TWITTER.COM/420WD/STATUS/568707321938845696](https://twitter.com/420WD/status/568707321938845696)

Gambar 3.5 *Sunset* di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.



[HTTP://ARCHIVE.KASKUS.CO.ID/THREAD/3022048/200](http://archive.kaskus.co.id/thread/3022048/200)

Gambar 3.6 Kejuaraan *surfing* tingkat Internasional.

dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Dompu sebagai penyelenggara dan disponsori oleh *Quiksilver* dan *Ripcurl* sebagai sponsor utama. Tujuan dari diadakannya kejuaraan *surfing* di Lakey-Hu'u, tentu untuk meningkatkan citra sekaligus mempromosikan destinasi pariwisata Lakey-Hu'u di Indonesia maupun Dunia. Gambar kejuaraan *surfing* tingkat Internasional dapat dilihat pada Gambar 3.6

Terselenggaranya kejuaraan *surfing* di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, telah banyak menarik minat para peselancar dari berbagai negara seperti Amerika, Australia, Brazil, Prancis, Afrika, Italy, Rusia, Inggris, serta negara Eropa lainnya, Selain disediakan hadiah uang yang cukup besar, keunikan gelombang di pantai Lakey telah menarik minat wisatawan untuk menaekukannya.

3.1.4 Olahraga Kitesurfing

Olahraga *Kitesurfing* atau disebut juga selancar layang adalah olahraga air dengan perpaduan antara selancar dan paralayang (Gambar 3.7). Olahraga



[HTTP://ARCHIVE.KASKUS.CO.ID/THREAD/3022048/200](http://archive.kaskus.co.id/thread/3022048/200)

Gambar 3.7 Olahraga *kitesurfing* di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.

ini sangat membutuhkan angin berkekuatan besar untuk mendorong layang-layang yang kemudian akan menggerakkan papan selancar (Sandarani, 2015).

Olahraga *kitesurfing* sebagai salah satu atraksi wisata di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, sejauh ini masih belum terlihat karena belum banyak wisatawan yang melakukannya, tidak tersedianya peralatan penunjang olahraga *kitesurfing* yang bisa disewa maupun dijual menjadi alasan kenapa olahraga tersebut masih belum terlalu banyak terlihat. Saat ini, apabila wisatawan ingin melakukan olahraga *kitesurfing*, mereka harus membawa sendiri peralatannya dari luar daerah seperti dari Pulau Jawa dan Bali.

3.2 Amenitas

Dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan menuju destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, keberadaan fasilitas penunjang dalam menjalankan operasional kepariwisataan telah tersedia. Pembangunan fasilitas akomodasi seperti hotel maupun fasilitas lainnya sangat diperlukan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan yang mengunjungi destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Hotel yang terdapat di Lakey-Hu'u dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Daftar Hotel Melati di Lakey-Hu'u

No	Nama	Jumlah Kamar	Tempat Tidur
1	Puma Bungalows	23	46
2	Hotel Adhyaksa	9	9
3	Balumba Cottages	31	54
4	Monalisa Cottages	20	40
5	Primadona Cottages	24	48
6	Alamanda	5	6
7	Aman Gati	52	104
8	Ani Lestari Hotel	28	56
9	Lakey Beach In Hotel	7	14
Total		199	377

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu, 2015



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 3.8 Akomodasi hotel di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u.



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 3.9 Fasilitas restoran dan rumah makan di Lakey-Hu'u.

Berdasarkan Tabel 3.1 diketahui bahwa jumlah keseruhan hotel yang terdapat di Lakey-Hu'u yaitu 9 hotel. Dari semua hotel tersebut, belum ada hotel yang berstandar berbintang 1 sampai 5, semuanya masih berstandar hotel melati, dengan total jumlah kamar secara keseluruhan yaitu 181 kamar dan tempat tidur berjumlah 377. Gambar akomodasi hotel yang terdapat di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u dapat dilihat pada Gambar 3.8.

Selain fasilitas penginapan, ada juga usaha jasa pariwisata lainnya yang terdapat di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u yaitu restoran dan rumah makan. Untuk restoran di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u terdapat lima restoran yang terdiri dari Fatma's Restaurant, Blulagoon Restaurant, Amangati, Alis dan Lakey Beach In Restaurant (Ibrahim, 2015: 58). Sedangkan rumah makan yang terdapat di Lakey-Hu'u disediakan oleh masyarakat lokal. Gambar fasilitas restoran dan rumah makan dapat dilihat pada Gambar 3.9

Fasilitas lainnya yang terdapat di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u yaitu *Ding Repair*. *Ding Repair* merupakan tempat untuk memperbaiki serta merawat papan *surfing* wisatawan. Tempat *Ding Repair* dikelola langsung oleh masyarakat setempat, dengan adanya tempat perbaikan tersebut akan



DOKUMENTASI PENELITIAN DAN IBRAHIM

Gambar 3.10 Fasilitas *Ding Repair* yang terdapat di Lakey-Hu'u

menambah penghasilan masyarakat setempat. Fasilitas *Ding Repair* dapat dilihat pada Gambar 3.10

3.3 Aksesibilitas

Untuk sampai ke Pantai Lakey-Hu'u dapat ditempuh melalui perjalanan darat maupun udara, bila menggunakan sarana bus dari Kota Mataram dapat ditempuh selama 11-12 jam perjalanan, termasuk menyeberangi Selat Alas menggunakan kapal laut sekitar 2 jam. Wisatawan juga dapat menggunakan pesawat terbang yang menempuh jarak rute Denpasar-Bima selama sekitar 1 jam 15 menit ditambah 2 jam perjalanan darat dari Bima ke Lakey-Hu'u, sedangkan pesawat dengan rute Mataram-Bima dapat ditempuh selama 1 jam ditambah 2 jam. Kondisi jalan maupun alat transportasi yang menuju destinasi pariwisata Lakey-Hu'u sudah cukup baik dengan kondisi aspal yang rata. Alat transportasi menuju Lakey telah tersedia dengan kondisi alat transportasi yang bagus dan nyaman bagi para wisatawan. Kondisi aksesibilitas menuju destinasi pariwisata Lakey-Hu'u terlihat pada Gambar 5.13.

3.4 Pelayanan pendukung yang terorganisasi

Menurut Inskeep (1991: 77) *ancillary service* merupakan pelayanan yang diberikan oleh destinasi kepada wisatawan dan industri, berupa pemasaran, pengembangan dan koordinasi antar komponen destinasi. Fungsi *ancillary service* ini dilakukan oleh organisasi/instansi pemerintah, swasta maupun gabungan instansi pemerintah dan swasta.

Untuk urusan kepariwisataan, destinasi pariwisata Lakey-Hu'u memiliki kelembagaan pemerintah yang di atur oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Dompu untuk mengelola dan mengembangkan destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Sedangkan di kawasan destinasi pariwisata Lakey-Hu'u terdapat beberapa bentuk organisasi yang mendukung pengembangan sekaligus terjun langsung dalam mengelola destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Organisasi tersebut antara lain HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia), *lifeguard*, Kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dan pengemudi ojek yang dikelola langsung oleh masyarakat setempat.



DOKUMENTASI PENELITIAN DAN IBRAHIM

Gambar 5.13 Kondisi jalan dan alat transportasi menuju Lakey-Hu'u.

3.5 Keterlibatan Masyarakat

Satu kriteria tambahan sebagai pelengkap yang menjadi inti dari pengembangan pariwisata itu sendiri yakni *community involvement*, (Madiun, 2008: 54). Keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan hubungan yang tercipta antara wisatawan dan masyarakat lokal sebuah destinasi, akan mempengaruhi juga apakah destinasi tersebut baik atau tidak untuk dikunjungi oleh wisatawan. Berkembangnya destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah memberikan dampak langsung kepada masyarakat terutama dampak ekonomi bagi masyarakat lokal. Menurut Bapak Hidayah Hamsah selaku Kepala Desa Hu'u membenarkan bahwa:

“..sebagian hotel yang ada di Lakey-Hu'u adalah milik masyarakat dompu dan telah membuka banyak peluang bagi masyarakat lokal untuk bekerja di industri pariwisata. bentuk keterlibatan masyarakat lokal yaitu bekerja menjadi *guide*, bekerja di hotel, pemilik warung makan, melayani perbaikan papan *surfing* (*Ding Repair*) dan penjual papan *surfing* di beberapa *outlet* di Lakey-Hu'u, bentuk keterlibatan tersebut telah memberikan manfaat tersendiri bagi mereka yang berkecimpung di industri pariwisata, (Wawancara, 16 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa hadirnya destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah memberikan manfaat langsung kepada masyarakat lokal. Tidak hanya masyarakat lokal Lakey-Hu'u saja, tetapi



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 5.15 Wawancara dengan Kades Hu'u (nomor dua dari kiri)



DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 5.14 Bentuk keterlibatan masyarakat di Lakey-Hu'u

masyarakat Kabupaten Dompu yang telah membangun beberapa akomodasi perhotelan di Lakey-Hu'u dan telah melibatkan masyarakat lokal sebagai karyawannya. Bentuk keterlibatan lainnya yaitu masyarakat lokal telah banyak menjadi *guide*, membuka beberapa warung makan serta pelayanan lainnya seperti perbaikan papan *surfing* (*Ding Repair*), bahkan masyarakat lokal telah memiliki *outlet* penjualan papan *surfing* di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Bentuk keterlibatan masyarakat di Lakey-Hu'u dapat dilihat pada Gambar 5.14

4. Persepsi dan Harapan Wisatawan terhadap Kualitas Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu'u

Berdasarkan analisis atas kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan yang berjumlah 93 orang, secara umum persepsi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u sudah baik dengan nilai rata-rata 3,46. Sedangkan nilai ekspektasi wisatawan terhadap kualitas

Tabel 4.1 Rata-rata Nilai Persepsi dan Ekspektasi

No	Indikator	Rata-rata NP	Rata-rata NE	Rata-rata NS
Atraksi				
1	Kondisi Pantai	4,38	2,99	1,39
2	Kondisi Pasir Pantai	4,38	2,95	1,43
3	Perlombaan Surfing	3,62	3,01	0,61
Amenitas				
4	Penginapan (Hotel, <i>Bungalow, Cottage, Homestay</i>)	4,17	2,98	1,19
5	Restoran	4,16	3,03	1,13
6	Bar	3,69	3,01	0,68
7	Cafe	3,17	3,00	0,17
8	Rumah Makan	3,10	2,98	0,12
9	Tempat parkir	2,29	4,08	-1,78
10	<i>Lifeguard</i>	2,13	4,27	-2,14
11	Tempat memperbaiki papan <i>surfing</i> (Ding Repair)	3,16	3,28	-0,12
Aksesibilitas				
12	Akses jalan menuju lokasi	3,97	2,80	1,17
13	Kemudahan mendapatkan alat transportasi menuju lokasi	4,24	2,63	1,60
14	Kondisi moda angkutan menuju lokasi	3,20	3,77	-0,57
Ancillary				
15	Kemudahan untuk mendapatkan informasi	4,18	2,74	1,44
16	Kelengkapan informasi melalui internet, <i>travel agent</i> , brosur, maupun <i>tour information</i>	2,89	3,97	-1,08
Community Involvement				
17	Pengetahuan masyarakat tentang pariwisata	3,91	3,20	0,71
18	Keterampilan komunikasi	4,17	3,23	0,95
19	Sikap dan tingkah laku masyarakat	4,29	3,23	1,06
Rata-rata		3,46	3,06	0,40

Sumber : Hasil penelitian tahun 2015

Keterangan : NP : Nilai Persepsi NE : Nilai Ekspektasi NS : Nilai Selisih

komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u cukup penting dengan nilai rata-rata 3,06. yang berarti persepsi lebih tinggi dari nilai ekspektasi dengan selisih nilai yaitu 0,40. Dengan demikian, wisatawan merasakan bahwa kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u adalah sudah baik. Penilaian persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa secara umum persepsi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u sudah baik dan ekspektasinya-pun cukup penting. Tetapi ada beberapa penilaian dari wisatawan yang cukup rendah karena kualitas indikator tersebut belum

memuaskan wisatawan. Indikator-indikator tersebut antara lain, *lifeguard*, tempat parkir dan kelengkapan informasi melalui internet, *travel agent*, brosur dan *tour information*. Ketiga indikator tersebut menurut persepsi wisatawan masih cukup rendah. Untuk itu, perlunya peran para *stakeholder* untuk segera menanggulangi hal tersebut secara baik. Sedangkan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u cukup penting, artinya secara umum komponen-komponen yang ada di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u kedepannya masih perlu dikelola secara maksimal dan komprehensif. Ada dua indikator yang harus diprioritasnya ditanggulangi segera mungkin karena menurut penilaian ekspektasi wisatawan kedua indikator tersebut belum memuaskan, indikatornya antara lain tempat parkir dan *lifeguard*.

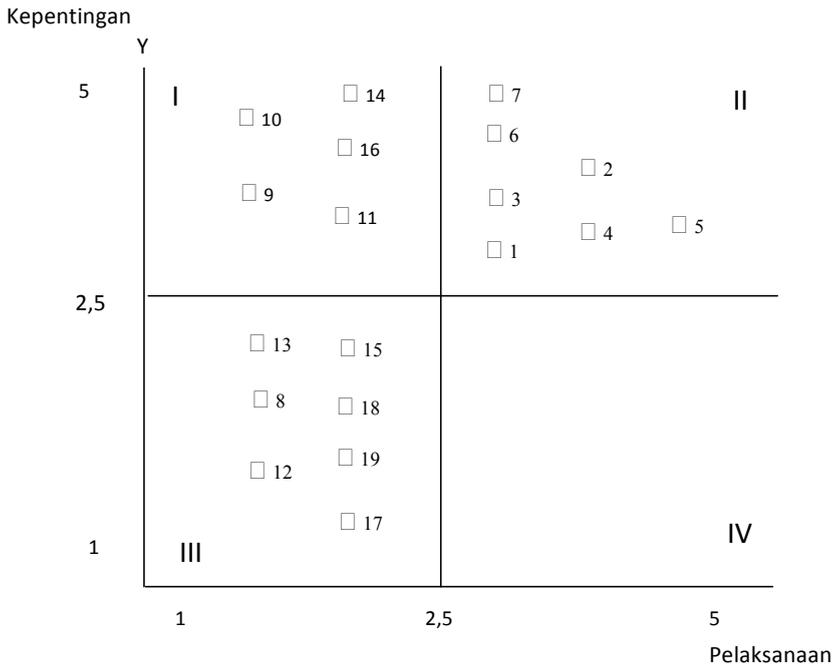
5. Program Peningkatan Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu'u

Program improvisasi merupakan program perbaikan yang perlu dilakukan oleh para *stakeholder* terhadap komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u. Sebelum memberikan uraian program perbaikan yang harus dilakukan, langkah pertama adalah mengetahui terlebih dahulu hubungan antara kepentingan (ekspektasi) dengan kepuasan (persepsi) wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, yaitu menggunakan "Analisis Kepentingan Kinerja" (*importance-performance analysis*). Analisis ini untuk menentukan posisi persepsi dalam hubungannya dengan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi Lakey-Hu'u. Untuk menentukan posisi tersebut, terlebih dahulu di hitung nilai tingkat kinerja/kepuasan dan ekspektasi/harapan wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u untuk selanjutnya menghitung nilai rata-rata dari kepuasan dan harapan wisatawan.

Setelah nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan dan harapan wisatawan telah diperoleh, langkah selanjutnya adalah nilai rata-rata tersebut dipergunakan sebagai standar penilaian dari analisis kepentingan kinerja dan diolah dalam bentuk diagram *kartesianus*, tujuannya yaitu untuk membagi setiap komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u kedalam 4 (empat) kuadran.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapatkan nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat, dapat dilihat pada Tabel 4.1. Hasil perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja (persepsi) dan kepentingan (ekspektasi) wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u tersebut, maka diagram analisis kepentingan kinerja (*important-performance analysis*) dapat dilihat pada Gambar 5.1

Diagram *kartesianus* pada gambar 7.1 menunjukkan bahwa letak hubungan



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

antara hasil evaluasi kinerja atau kepuasan wisatawan dengan tingkat harapan wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u hanya pada kuadran I, II, III sedangkan kuadran IV tidak ada. Adapun program improvisasi (perbaikan) yang bisa dilakukan oleh para *stakeholder* dari masing-masing kuadran diagram analisis kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) adalah sebagai berikut :

5.1. Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan variabel/indikator dalam sebuah komponen yang terdapat di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u dianggap mempengaruhi kepuasan wisatawan dengan kualitas komponen destinasi Lakey-Hu'u termaksud unsur-unsur jasa yang sangat penting, namun pemerintah maupun pengelola destinasi pariwisata Lakey-Hu'u belum melaksanakan sesuai dengan keinginan wisatawan dan hal ini mengakibatkan wisatawan merasa tidak puas (kecewa). Indikator yang berada pada kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan (prioritas utama) oleh pemerintah daerah maupun swasta.

Adapun indikator yang masuk dalam komponen yang perlu mendapatkan prioritas penanganan utama oleh pemerintah daerah maupun swasta sebagai pengelola destinasi pariwisata Lakey-Hu'u sebagai berikut: tempat parkir, *lifeguard*, tempat memperbaiki papan *surfing* (*ding repair*). kondisi

moda angkutan menuju lokasi dan kelengkapan informasi melalui internet, *travel agent*, brosur maupun *tour information*.

Program perbaikan yang bisa dilakukan oleh para *stakeholder* adalah segera menyediakan tempat parkir yang baik, aman dan nyaman, menambah petugas *lifeguard* serta menyediakan *speedboat* beserta peralatan keselamatannya, menambah fasilitas tempat *ding repair* di kawasan Lakey-Hu'u, memperbaiki kondisi angkutan umum dan mengundang para investor untuk mendirikan sebuah agen perjalanan (*travel agent*) agar bisa menjual paket wisata menuju Lakey-Hu'u

5.2. Kuadran II

Kuadran ini menunjukkan atraksi wisata serta fasilitas yang tersedia di destinasi pariwisata Lakey-Hu'u telah berhasil dikelola dengan baik oleh *stakeholder*, meskipun ada beberapa indikator dalam fasilitas yang disediakan perlu mendapatkan prioritas penanganan utama dan dianggap sangat penting. Untuk itu, variabel/indikator yang berada dalam kuadran II merupakan variabel yang memiliki kepentingan dan kinerja yang sangat baik. Jadi, semua variabel/indikator yang berada pada kuadran ini hendaknya tetap bisa dikelola dan dipertahankan dengan baik oleh pemerintah daerah maupun pihak swasta yang mengelola destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, variabel yang berada pada kuadran ini adalah : kondisi pantai, kondisi pasir pantai, perlombaan *surfing*, penginapan (*hotel, bungalow, cottage, homestay*), restoran, bar dan *café*. Program perbaikan yang bisa dilakukan adalah melaksanakan kebersihan pantai dan pasir pantai setiap minggunya, melakukan promosi yang lebih luas sehingga akan banyak peserja yang mengikuti perlombaan *surfing* tersebut. Pengelola hotel, restoran, bar dan cafe sebaiknya memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan secara berkala serta tetap menjaga kondisi keamanan.

5.3. Kuadran III

Dalam kudran III ini akan memuat variabel/indikator yang kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa (dianggap kurang penting dan kinerjanya kurang memuaskan). Peningkatan variabel-variabel yang termaksud dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang atau manufaktur, indikator yang masuk dalam kuadran III ini bisa saja dihilangkan. Tetapi, dalam industri pariwisata khususnya untuk destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, meskipun variabel/indikator menunjukkan variabel kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan (prioritas rendah), tetapi harus lebih ditingkatkan lagi karena menurut wisatawan komponen dalam kuadran ini sudah bagus dan cukup memuaskan

Adapun indikator-indikator yang ada pada kudran ini adalah sebagai berikut: rumah makan, akses jalan menuju lokasi, kemudahan mendapatkan alat transportasi, kemudahan untuk mendapatkan informasi, sikap dan tingkah laku masyarakat, keterampilan berkomunikasi dan pengetahuan masyarakat tentang pariwisata. Program yang bisa dilakukan adalah menjaga kebersihan rumah makanya, apabila ada jalan yang rusak untuk segera memperbaikinya, menyiapkan alat transportasi khusus wisatawan di tempat-tempat yang strategis seperti terminal bus dan bandar udara, menyediakan *webside* resmi dan mendirikan sebuah lembaga kepariwisataan yang bertujuan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan tentang kepariwisataan kepada masyarakat lokal, Sehingga pengetahuan mereka tentang pariwisata akan semakin bertambah,

6. Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. komponen penentu destinasi pariwisata Lakey-Hu'u terdiri dari: (1) atraksi wisata: pantai, pasir pantai, kejuaraan *surfing* tingkat Internasional dan olahraga *kitesurfing*. (2) Amenitas: hotel, restoran, rumah makan dan *ding repair*. (3) Aksesibilitas: angkutan umum, mini bus, akses jalan sudah bagus dengan kondisi aspal yang rata. (4). *Ancillary*: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Dompu, HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia), *lifeguard*, kelompok sadar wisata (pokdarwis) dan pengemudi ojek. (5) *Community Involvement*: masyarakat telah membuka tempat penjualan papan *surfing*, menyediakan rumah makan, menjadi seorang *guide* dan bekerja di hotel serta restoran.

Berdasarkan analisis *skala likert* mengenai persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u, rata-rata wisatawan merasa sudah baik, dengan nilai 3,46 sedangkan penilaian ekspektasi wisatawan terhadap kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u juga cukup penting dengan nilai 3,06 yang berarti persepsi lebih tinggi dari nilai ekspektasi yaitu 0,40. Dengan demikian, wisatawan merasakan bahwa kualitas komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u adalah sudah baik.

Berdasarkan hasil analisis kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dan diolah dalam bentuk diagram *kartesianus*, program improvisasi komponen destinasi pariwisata Lakey-Hu'u yang perlu mendapatkan prioritas penanganan utama tertera pada kuadra I yaitu: tempat parkir, *lifeguard*, tempat memperbaiki papan *surfing* (*ding repair*), kondisi moda angkutan menuju lokasi, kelengkapan informasi melalui internet, *travel agent*, brosur maupun *tour information*. Program perbaikan yang bisa dilakukan oleh para *stakeholder* pada masing-masing indikator adalah segera menyediakan

tempat parkir yang baik, aman dan nyaman, menambah petugas *lifeguard* serta menyediakan *speedboat* beserta peralatan keselamatannya, menambah fasilitas tempat *ding repair* di kawasan Lakey-Hu'u, memperbaiki kondisi angkutan umum dan mengundang para investor untuk mendirikan sebuah agen perjalanan (*travel agent*) agar bisa menjual paket wisata menuju Lakey-Hu'u, serta membuat *webside* resmi untuk memberikan informasi yang lengkap.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pembimbing I sekaligus Ketua Penguji Bapak Prof. Dr. Ir. Made Antara, MS dan Pembimbing II sekaligus sekretaris penguji Dr. I Nyoman Madiun, M.Sc. Serta anggota penguji Prof. Dr. I Wayan Ardika, M.A, Dr. Ir. Syamsul Alam Paturusi, MSP dan Dr. I Nyoman Sukma Arida, S.Si., M.Si. atas bimbingan, saran dan masukannya. Ucapan yang sama ditujukan kepada Bapak Prof. Dr. dr. Ketut Suastika, SpPD KEMD, selaku Rektor Universitas Udayana, Prof. Dr. dr. A.A. Raka Sudewi, Sp. S (K) Direktur Program Pascasarjana dan Bapak Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt, selaku Ketua Program Studi Kajian Pariwisata, Program Pascasarjana Universitas Udayana yang telah memberikan kesempatan, bantuan dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan di Universitas Udayana Bali.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu. 2015. *Dompu Dalam Angka 2015*.
- Cooper, Chris. Dkk. 1993. *Tourism Principles & Practice*. England: Longman Group.
- Ibrahim. 2015. "Pengembangan Destinasi Pariwisata Lakey-Hu'u Berbasis Pengembangan Berkelanjutan di Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat". *Tesis S2 Kajian Pariwisata*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Inskeep, Edward. 1991. *Tourism Planning: An Integrated and sustainable Approach*. Van Nostrand Reinhold. New York, Inc.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: FE. Universitas Indonesia.
- Kusherdiana. 2011. *Pemahaman Lintas Budaya Dalam Konteks Pariwisata dan Hospitaliti*. Bandung: Alfabeta.
- Madiun, I Nyoman. 2008. "Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pengembangan Kawasan Pariwisata Nusa Dua (Perspektif Kajian Budaya)". Disertasi: Denpasar: Universitas Udayana.
- Madiun, I Nyoman. 2010. *Nusa Dua: Model Pengembangan Kawasan Wisata Modern*. Denpasar. Udayana University Press
- Pendit, Nyoman S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gede. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta. ANDI

Prasiasa, Oka Dewa Putu. 2013. *Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat*. Jakarta. Salemba Humanika.

Perda Kabupaten Dompu Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Dompu Tahun 2011-2031.

Sandarani, Diah. 2015. Kitesurfing, Olahraga Air yang Menggunakan Kekuatan Hembusan Angin. Diakses 20 November 2015. Tersedia pada: <http://extremeina.com/blog/kitesurfing-olahraga-air-yang-menggunakan-kekuatan-hembusan-angin/>

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.

Thoha, Miftah. 2003, *Perilaku Organisas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Profil Penulis

Rizal Kurniansah, S.ST.Par lahir di Bima, 11 September 1990. Menyelesaikan program Diploma III di Akademi Pariwisata Mataram 2010 dengan gelar A.Md.Par. Diploma IV di Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Bali Tahun 2013. Program magister pariwisata Universitas Udayana tahun 2016. Saat ini penulis bekerja sebagai dosen di Akademi Pariwisata Mataram.