

PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MILLENNIAL DI PARALAYANG WAYU, SULAWESI TENGAH

Putri Amibiyah Ihlasul Amalia¹, NMS. Wijaya², Ni Putu Eka Mahadewi³

Email: putriamibiah29@gmail.com¹, sofia_ipw@unud.ac.id², ekamahadewi23@gmail.com³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Accessibility and facility are regarded as important component for tourist satisfaction and development of tourist attraction. Central Sulawesi is currently developing regional tourism potential with optimize tourism in three priority tourist destinations, one of them is paralayang wayu. The purpose of this research is to know the tourist characteristic and analyse the effect of facility and accessibility on tourist satisfaction in paralayang wayu. Data was collected through questionnaires using purposive random sampling. The respondent were 110 tourist. Beside surveys, data was obtained through observation, interview and literature studies. It's analyzed using multiple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination and classical assumption test. The results of the study partially show that the facilities have a significant effect on millennial tourist satisfaction with a t_{count} of 6.331 and a significant value of 0.000. Accessibility variables have a significant effect on millennial tourist satisfaction with a t_{count} of 3.603, a significance of 0.003. Simultaneously facilities and accessibility have a significant effect on millennial tourist satisfaction with t_{count} of 55,191 and a significant value of 0.000. Based on data analysis, the influence of facilities and accessibility on millennial tourist satisfaction is 50.8%, while 49.2% is explained by other variables not examined.

Abstrak: Kepuasan wisatawan terhadap aksesibilitas dan fasilitas menjadi salah satu aspek penting dalam perkembangan kepariwisataan di daya tarik wisata. Sulawesi Tengah saat ini sedang mengembangkan potensi daerah melalui optimalisasi di 3 destinasi prioritas salah satunya adalah paralayang wayu. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui karakteristik dan pengaruh dari fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan milenial di paralayang wayu. Sampel penelitian ini berjumlah 110 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dan data diperoleh dari observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan milenial dengan t_{hitung} sebesar 6,331 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Variabel aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan milenial dengan t_{hitung} 3,603 signifikansi 0,003. Secara simultan fasilitas dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan milenial dengan t_{hitung} 55,191 dan nilai signifikan 0,000. Berdasarkan analisis data, besar pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan milenial sebesar 50,8% sedangkan 49,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Keywords: facility, accessibility, tourist satisfaction, millennial tourist

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang kaya dan multikultural memiliki banyak potensi wisata alam maupun wisata budaya. Pelaksanaan program Bali Baru menjadi salah satu cara untuk mengoptimalkan potensi wisata Indonesia. Adanya program 10 Bali Baru menstimulus pemerintah daerah untuk

mengembangkan potensi dan kekayaan daerah masing-masing agar dapat dilirik oleh wisatawan, termasuk Provinsi Sulawesi Tengah. Berbagai upaya dilakukan untuk menarik perhatian wisatawan, salah satunya adalah dengan mengadakan *event* pariwisata maupun olahraga. Salah satu destinasi wisata yang menjadi lokasi penyelenggaraan *event*

lokal, nasional maupun internasional adalah Paralayang Wayu, di Kabupaten Sigi.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menetapkan tiga destinasi unggulan di Provinsi Sulawesi Tengah dan Paralayang Wayu yang menjadi lokasi penelitian penulis. Paralayang Wayu dipilih karena memiliki keunggulan dari sisi aksesibilitas daripada destinasi kepulauan togean dan lembah bada. Paralayang wayu yang terletak di Kabupaten Sigi, relatif dekat dari Ibukota Palu, dinilai lebih mudah dijangkau daripada 2 destinasi prioritas lainnya. Jika dilihat dari sisi preferensi, paralayang wayu akan lebih menarik banyak jumlah kunjungan wisatawan karena dinilai lebih *relate* dengan wisatawan pada umumnya, dibandingkan dengan dua destinasi wisata lain yang menawarkan wisata air dan budaya, dimana paralayang wayu memiliki preferensi untuk dikunjungi oleh jangkauan spektrum yang lebih luas dengan kegiatan yang ditawarkan adalah paralayang, kegiatan berfoto dan berkemah (*camping*).

Berkemah menjadi salah satu tujuan wisatawan millennial mengunjungi Paralayang Wayu. Data terkait dominasi kunjungan wisatawan millennial didukung oleh penelitian oleh Ananti:2020, yang menuliskan bahwa *opportunities* dari daya tarik tersebut adalah wisatawan yang berkunjung didominasi oleh mahasiswa. Survei dirilis oleh *Kampgrounds of America* pada tahun 2019 yang menunjukkan bahwa 77% sampel yang melakukan kegiatan berkemah adalah generasi millennial. Tren berkemah juga tidak lepas dari oeranan media sosial yang digemari kalangan millennial dimana tercatat pengguna sosial media pada tahun 2020 adalah pengguna dengan rentang usia 25 – 34 tahun.

Paralayang Wayu dinilai memiliki beberapa keunggulan diantaranya penobatan oleh *Travel-link.com* sebagai tempat paralayang terbaik di Asia jika dinilai dari kondisi angin, *landscape*, faktor cuaca dan curah hujan, sehingga Paralayang Wayu menjadi satu-satunya tempat di Asia Tenggara yang dapat digunakan terbang sepanjang tahun. Dengan semua keunggulan yang dimiliki, Paralayang Wayu beberapa kali menjadi lokasi kompetisi paralayang maupun kegiatan besar, diantaranya Pekan Olahraga ke XVII, Indonesia *Open Paradigling* 2013, *Pre World Cup* Paralayang 2016 dan Gerhana Matahari Total 2016.

Untuk menunjang kegiatan kepariwisataan, bulan Maret 2020 Dinas Pariwisata Kabupaten Sigi menggelar *launching* beberapa fasilitas tambahan seperti *Tourist Information Center*, Kios Cinderamata, Pusat Kuliner dan beberapa fasilitas terkait CHSE yakni sarana cuci tangan, alat pengukur suhu dan pembayaran non-tunai.

Sayangnya dengan banyaknya potensi yang ada, paralayang wayu masih memiliki kekurangan. Dari aksesibilitas kondisi jalan menuju destinasi wisata rusak, sempit dan berkelok. Jenis kendaraan seperti bus *dan city car* juga tidak dapat mengakses daya tarik wisata paralayang wayu. Selain akses jalan, masalah penerangan yang minim menjadi keluhan. Dikutip dari *trip advisor* beberapa *reviewer* mengeluhkan terkait jalan menuju destinasi wisata sempit dan curam. Fasilitas wisata juga menjadi kajian dalam penelitian ini, khususnya terkait toilet yang kurang air dan kebersihan. Masalah terkait asilitas dan aksesibilitas juga dibahas dalam penelitian Ananti (2020), yang menyatakan *weakness* dari daya tarik wisata ini terdapat pada aksesibilitas dan fasilitas. Sehingga dari fenomena tersebut, isu terkait fasilitas wisata dan aksesibilitas menuju daya tarik wisata menjadi menarik untuk diteliti.

METODE

Penelitian ini dilakukan di daya tarik wisata paralayang wayu, Desa Wayu, Kecamatan Marawola Barat, Kabupaten Sigi. Tujuan studi ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan millennial di daya tarik wisata paralayang wayu secara parsial maupun simultan.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas dan aksesibilitas, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan wisatawan. Variabel fasilitas terdiri dari dua sub variabel yakni kelengkapan fasilitas wisata dan kondisi-fungsi fasilitas wisata (Suwayang : 2003) dalam Kiswanto (2011). Variabel aksesibilitas terdiri dari empat sub variabel yakni akses informasi, akses kondisi jalan, tempat akhir perjalanan dan waktu tempuh perjalanan (Soekadijo 2003 dan Marpaung dan Sahlan) dalam Fajaria (2020). Lalu untuk variabel kepuasan wisatawan terdiri dari tiga sub variabel yakni *Expectations*, *Performance*, dan *Confirmation/disconfirmation* (Wilkie 1994) dalam Natalia (2020).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan wtudi kepustakaan. Angket kuesioner disebar kepada wisatawan melalui *google form*. Penentuan jumlah sampel menggunakan teori dari Hair, et al (1995), dalam penelitian ini terdapat 22 indikator sehingga membutuhkan 110 orang responden. Kuesioner dibagikan dengan *purposive sampling*. Sementara teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan *statistic* kuantitatif deskriptif. Adapun tahapan analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (validitas dan realibilitas), uji hipotesis (uji t dan f), uji asumsi klasik dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paralayang wayu terletak di Kecamatan Marawola Barat, Kabupaten Sigi. Paralayang Wayu oleh masyarakat dan wisatawan lebih dikenal nama “Matantimali”. Namun, penamaan matantimali ini keliru. Dahulu tempat melakukan *paradigling* memang dilakukan di Desa Matantimal yang berjarak 3 Km sebelah barat dari Desa Wayu. Namun, ketika lokasi tersebut akan dibuatkan sebagai daya tarik wisata, masyarakat setempat tidak mengizinkan lahan tersebut menjadi kawasan wisata. Sehingga atlet paralayang yang ingin melakukan kegiatan paralayang mencari lokasi baru yang cocok dan ditemukanlah di Desa Wayu, sehingga kegiatan paralayang dilanjutkan di Desa Wayu dan berkembang hingga saat ini. Akan tetapi nama “matantimali” kerap kali tetap melekat oleh masyarakat dan wisatawan.

Karakteristik Wisatawan

Karakteristik wisatawan yang paling banyak mengunjungi paralayang wayu adalah laki-laki dengan persentase 50,9%. Kunjungan paling banyak adalah dilakukan oleh wisatawan dengan usia 22 tahun, dengan presentase 41,9%. Dominasi wisatawan paling banyak berasal dari Kota Palu dengan presentase 72,3% karena jarak Kota Palu yang relatif dekat dengan daya tarik wisata paralayang wayu. Wisatawan dengan pekerjaan merupakan wisatawan yang paling banyak berkunjung dengan persentase 72,8%.

Frekuensi kunjungan didominasi oleh wisatawan dengan jumlah kunjungan 2 – 3 kali yakni sebanyak 36,4%. Lama kunjungan wisatawan didominasi oleh wisatawan yang

menginap selama satu malam dengan persentase 92,7%. Sepeda motor merupakan merupakan jenis kendaraan yang paling banyak digunakan oleh wisatawan dengan jumlah pengguna 90 orang wisatawan. *Partner* perjalanan didominasi oleh teman dengan frekuensi 80,9%. Adapun biaya yang dikeluarkan didominasi dengan kisaran harga Rp. 150.001 – Rp. 300.000 dengan presentase 86,4%.

Analisis Deskriptif

Hasil analisis dekriptif variabel menyatakan persentase skor tanggapan terhadap variabel fasilitas sebesar 78,1% (baik), dimana indikator ketersediaan fasilitas utama memiliki persentase paling tinggi yaitu 87,4%. Sedangkan, indikator dengan persentase terburuk adalah ketersediaan fasilitas penunjang dan kondisi fungsi fasilitas penunjang dengan persentase keduanya adalah 71,4%. Adapun skor tanggapan tertinggi pada variabel aksesibilitas memiliki persentase sebesar 65,2% atau cukup. Indikator akses informasi mengenai daya tarik wisata memiliki persentase paling besar yaitu 86,7% dan indikator lampu penerangan memiliki persentase paling minim yaitu sebesar 45,8%. Variabel kepuasan wisatawan memiliki skor tanggapan baik dengan persentase 82,9%. Dengan indikator yang memiliki presentase tertinggi adalah kesegaran jasmani dan rohani, sedangkan indikator harapan wisatawan terpenuhi memiliki persentase paling sedikit.

Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah menentukan suatu ukuran kevalidan dalam suatu instrumen. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 30 orang responden, maka nilai R_{tabel} dengan $df = n-2$ adalah 0,361. Setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner adalah valid karena nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai R_{tabel} . Maka dapat disimpulkan setiap pernyataan dalam instrumen layak digunakan pada penelitian.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan sebuah alat untuk mengukur pertanyaan pada kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,60 yaitu dengan nilai 0,963. Sehingga dapat ditarik kesimpulan indikator dinyatakan realibel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil analisis menunjukkan angka sig 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan data telah terdistribusi dengan normal.

Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi terjadi ketidaksamaan atau penyimpangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi fasilitas 0,404 > 0,05 dan variabel aksesibilitas 0,541 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji MultiKolinearitas

Bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Nilai toleransi untuk kedua variabel, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Parsial

Bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan millennial. Hasil uji variabel fasilitas memperoleh $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6,331 > 1,659$ dengan signifikansi 0,000. Sedangkan variabel aksesibilitas memperoleh hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $3,063 > 1,659$ dengan signifikansi 0,003. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas dan kepuasan secara individual masing-masing terhadap kepuasan wisatawan millennial.

Uji Simultan

Tujuan uji simultan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan millennial, dengan F_{tabel} adalah 3,08. Hasil pengujian memperoleh F_{hitung} 55,191 > 3,08 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian variabel fasilitas dan aksesibilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan millennial.

Analisis Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat

berpengaruh positif atau negatif. Dari hasil analisis menunjukkan konstanta bernilai positif 9,783 dan pengaruh positif pada variabel fasilitas dan aksesibilitas apabila kedua variabel bebas meningkat, maka kepuasan wisatawan akan naik.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Millennial ke Paralayang Wayu

Fasilitas di daya tarik wisata paralayang wayu terbagi menjadi tiga, yakni fasilitas utama (*camp-ground*, *cottage*, dan menara pandang), fasilitas pendukung (toilet, kafe, *mushola*, lahan parkir dan tempat sampah) dan fasilitas penunjang (papan penunjuk wisata, toko cinderamata, dan pusat layanan informasi). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai skor tanggapan untuk variabel fasilitas adalah baik dengan persentase 78,1%. Dengan indikator persentase tertinggi adalah ketersediaan fasilitas utama sebesar 87,4% (sangat baik), sedangkan indikator terendah adalah ketersediaan fasilitas penunjang dengan persentase 71,4%. Berdasarkan uji hipotesis variabel fasilitas menghasilkan T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} sebesar $6,331 > 1,659$ dengan signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, variabel fasilitas berpengaruh sebesar 46,5% terhadap kepuasan wisatawan millennial.

Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Millennial ke Paralayang Wayu

Aksesibilitas di daya tarik wisata paralayang wayu diukur dengan 4 sub variabel yakni akses informasi, akses kondisi jalan, tempat akhir perjalanan dan waktu tempuh perjalanan (Soekadijo 2003 dan Marpaung dan Sahlan, dalam Fajaria 2020). Hasil analisis deskriptif menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap aksesibilitas adalah 65,2% (cukup). Adapun persentase tertinggi adalah akses informasi daya tarik wisata yaitu sebesar 86,7% (sangat baik), sedangkan persentase terendah adalah lampu penerangan jalan dengan persentase 45,8% (buruk). Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan variabel aksesibilitas memperoleh hasil $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $3,063 > 1,659$ dengan signifikansi 0,003. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh, variabel aksesibilitas berpengaruh sebesar 31,8% terhadap kepuasan wisatawan millennial.

Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Millennial ke Paralayang Wayu

Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas yakni fasilitas dan aksesibilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan millennial di daya tarik wisata paralayang wayu. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis uji simultan (Uji F) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $55,191 > 3,08$ dengan signifikansi 0,000. Adapun hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai persentase pengaruh fasilitas dan aksesibilitas secara bersama – sama terhadap kepuasan wisatawan millennial di daya tarik wisata paralayang wayu sebesar 50,8%.

Indikator kondisi dan fungsi fasilitas pendukung khususnya toilet memperoleh hasil tanggapan persentase sebesar 61,6% (cukup). Hal ini tidak sejalan dengan pernyataan pada latar belakang yang mengutip dari *trip advisor* bahwa beberapa wisatawan menilai kondisi toilet kurang baik, sehingga antara latar belakang dan hasil penelitian kontradiktif. Hasil pengamatan penulis setelah menelaah fenomena yang terjadi adalah terdapat perbedaan perspektif respon manusia terhadap lingkungannya tergantung pada bagaimana individu tersebut mempersepsikan lingkungannya, Sarwono (1992) dalam (Indra Gunawan, 2006 :19).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan millennial dengan T_{hitung} sebesar $6,331 > 1,659$ dengan nilai signifikansi 0,000. Sub variabel dengan persentase tertinggi adalah ketersediaan fasilitas utama sebesar 87,4%. Adapun persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan wisatawan millennial di daya tarik wisata paralayang wayu adalah 46,5%.

Variabel aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan millennial dengan T_{hitung} sebesar $3,603 > 1,659$ dengan signifikansi 0,003. Sub variabel dengan persentase tertinggi adalah Akses informasi terkait paralayang wayu yakni sebesar 86,7%. Adapun persentase pengaruh

variabel aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan millennial adalah 31,8%.

Secara bersamaan fasilitas dan aksesibilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan millennial dengan hasil F_{hitung} $55,191 > 3,08$ dengan signifikansi 0,000. Besar pengaruh fasilitas dan aksesibilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan millennial adalah 50,8%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberikan saran kepada pihak pengelola daya tarik wisata paralayang wayu yaitu dengan memperbaiki aksesibilitas jalan menuju daya tarik wisata untuk memaksimalkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke paralayang wayu. Hal lain yang dapat penulis adalah pemasangan lampu penerangan sepanjang jalan menuju daya tarik wisata karena medan yang lumayan sulit sehingga berkendaraan pada malam hari sangat membutuhkan penerangan yang baik, serta pemasangan pembatas jalan di beberapa titik yang sekiranya perlu untuk mengurangi resiko kecelakaan yang terjadi. Perhatian pengelola daya tarik wisata terkait fasilitas khususnya ketersediaan air pada toilet juga menjadi penting karena beberapa kali dikeluhkan oleh wisatawan, juga mempertimbangkan terkait asuransi wisata untuk memberikan perlindungan jiwa bagi wisatawan yang melakukan kegiatan paralayang.

Saran kepada peneliti selanjutnya di paralayang wayu adalah dapat melakukan penelitian terkait efektivitas promosi diinstagram yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sigi melalui kerjasama dengan @like_indonesia, dengan tujuan hasil penelitian dapat menjadi tolak ukur bagi pemerintah untuk mempertimbangkan promosi yang digunakan agar kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata dapat meningkat.

Kepustakaan

- Ananti dkk. (2020). 'Pengembangan Obyek Wisata Matantimali dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisata Kota Palu'. *Jurnal Ilmiah Kepariwisataaan*. Vol. 14. No.03. hh 168-174.
- Fajaria, Novieta. (2020). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas, Harga, Fasilitas dan Promosi terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Puro Mangkunegaran*. Skripsi. Surakarta. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Gunawan, Indra. (2006). *Pengetahuan Masyarakat tentang Pengelolaan Sanitasi Berbasis Masyarakat*. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro
- Hair J.F. et.al (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading*, Fourth Edition. New Jersey : Prentice Hall College
- Kiswanto, Anjar. (2011). *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*. Skripsi. Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Lalu, Suwayang. (2003). *Dasar-dasar manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Natalia, C.Y. (2020). 'Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong'. *Jurnal IPTA*. Vol 08. No. 01. Hh. 10 – 17.