

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DERAWAN *FISHERIES COTTAGE PULAU DERAWAN*

Ingglade Janelly Parengga¹, I Ketut Suwena², Ni Putu Eka Mahadewi³

Email: inggladejanelly@gmail.com¹, suwenaketut@unud.ac.id², eka.mahadewi23@gmail.com³

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

Abstract: This exotic Derawan Island has enchanting natural beauty, especially marine tourism so that it can attract tourists both domestically and abroad. Then there was the Covid-19 Pandemic which had a bad impact on the Derawan Island tourism industry such as restaurants, watersport rentals, souvenir shops, especially on accommodation entrepreneurs. The level of tourist visits is decreasing, also impacting the decline in room occupancy rates as experienced by Derawan Fisheries Cottage. To be able to continue to compete in this field, the quality of services and tourist facilities must be continuously improved in addition to providing tourist satisfaction, as well as to create a good image in the eyes of tourists. The purpose of this study is to find out the characteristics and influence of variable quality of services and tourist facilities on the satisfaction of tourists staying at Derawan Fisheries Cottage. This study used a sample of 100 respondents with a sampling technique is purposive sampling. The data in this study was taken with observation techniques, questionnaires, interviews and literature studies. The data is analyzed using multiple linear regressions, hypothesis tests and classical assumption tests. The results concluded that there is a partial and simultaneous significant influence between the quality of services and tourist facilities on tourists staying at Derawan Fisheries Cottage. This is evidenced by the results of the simultaneously obtained a F_{hitung} value of 42,796 > F_{tabel} which is 2.70 with a significance of 0.000.

Abstrak: Pulau Derawan yang eksotik memiliki keindahan alam mempesona terutama wisata bahari, sehingga mampu menarik minat berkunjung wisatawan domestik maupun mancanegara. Hingga terjadi Pandemi Covid-19 yang memberikan dampak buruk bagi industri pariwisata Pulau Derawan seperti restoran, penyewaan watersport, toko cenderamata, terutama pada pengusaha akomodasi. Tingkat kunjungan wisatawan kian menurun, berdampak pula pada penurunan tingkat hunian kamar seperti yang dialami Derawan Fisheries Cottage. Untuk dapat terus bersaing pada bidang ini, kualitas pelayanan dan fasilitas wisata harus terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan wisatawan, juga untuk menciptakan citra yang baik dimata wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui karakteristik dan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan Nusantara yang menginap di Derawan Fisheries Cottage. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Data dalam penelitian ini diambil dengan teknik observasi, kuisisioner, wawancara dan studi kepustakaan. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap wisatawan yang menginap di Derawan Fisheries Cottage. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42,796 > F_{tabel} yaitu 2,70 dengan signifikansi 0.000.

Keywords: derawan fisheries cottage, tourist facilities, tourist satisfaction, quality of service.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata terus berkembang dengan pesat terutama pada sektor jasa. Industri pariwisata berdiri bersama rangkaian dari berbagai perusahaan penghasil barang dan jasa

dalam upaya pengembangannya dan sangat berpengaruh baik bagi pelaku pariwisata. Selain untuk menambah pendapatan daerah, juga untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat. Pengembangan

pariwisata dilakukan banyak daerah di Indonesia, baik yang masih berupa potensi wisata maupun yang sudah menjadi daya tarik wisata terkenal. Salah satunya ialah Kabupaten Berau yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur. Terkenal dengan sektor pertambangannya, tidak melemahkan pemerintah dan masyarakat sekitar untuk terus memajukan kegiatan pariwisata.

Aset pariwisata yang dimiliki Kabupaten Berau sangat berlimpah dan aset lain yang melibatkan masyarakat dalam pengelolaannya seperti hotel, restoran, biro perjalanan wisata, toko souvenir, pramuwisata dan pokdarwis. Jenis aset wisata yang paling unggul ialah Pulau Derawan. Pulau eksotis cukup terkenal di Kabupaten Berau. Selain karena lokasinya yang dekat dengan daratan, Pulau ini memiliki wisata bahari atau taman bawah laut yang mampu menarik para wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Sejak tahun 2016-2019, jumlah kunjungan wisatawan terus meningkat. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis yakni dengan tingkat pertumbuhan hanya 0,049% yang diakibatkan pandemi Covid-19. Wisatawan yang mengunjungi Pulau Derawan tentu membutuhkan fasilitas seperti restoran, akomodasi, wahana bermain di air, tempat penukaran uang atau ATM hingga toko cenderamata.

Pandemic Covid-19 memberikan dampak buruk bagi industri pariwisata Pulau Derawan seperti restoran, penyewaan *watersport*, toko cenderamata, terutama pada pengusaha akomodasi. Tingkat kunjungan wisatawan kian menurun, berdampak pula pada penurunan tingkat hunian kamar seperti yang dialami oleh Derawan *Fisheries Cottage*. Tingkat hunian kamar menurun secara dratis diakibatkan oleh pandemi yang mengakibatkan sebagian besar destinasi wisata bahkan akses suatu daerah ditutup pada tahun 2020.

Derawan *Fisheries Cottage* merupakan salah satu penginapan atau *watervilla* berbintang tiga di Pulau Derawan. Watervilla dengan konsep kekinian cukup menarik minat wisatawan berlibur ke Pulau Derawan yang kemudian peneliti melakukan prapenelitian dan menemukan ulasan kurang baik mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas

wisata di Derawan *Fisheries Cottage*. Kalimantan Timur.

METODE

Penelitian ini berlokasi di Derawan *Fisheries Cottage*, Pulau Derawan Kabupaten Berau. Tujuannya untuk mengetahui karakteristik wisatawan serta kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang menginap di Derawan *Fisheries Cottage* secara parsial dan simultan.

Variabel *independent* dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Parasuraman dkk, 1988) dan fasilitas wisata (Suwayang, 2011). Sedangkan variabel *dependent*-nya adalah kepuasan wisatawan (wilkie, 1996) yang terdiri dari *expectations*, *performance* dan *confirmation* atau *disconfirmation*.

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, observasi, dokumentasi, wawancara dan kuisioner. Wawancara dilakukan dengan Pemilik Derawan *Fisheries Cottage*, Ibu Sheyla Istarini dan Kuisioner disebarakan melalui *googleform*. Karena populasi tidak diketahui, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow (1997) yang menghasilkan sebanyak 100 responden. Sementara, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Derawan *Fisheries Cottage* dibangun sebelum tahun 2010 dengan nama Derawan *Fisheries Eco Villa* kemudian sebagian kamar berpindah manajemen yakni berganti kepemilikan pada tahun 2021 dengan menggunakan nama Derawan *Fisheries Cottage*. Selain itu, perubahan nama menjadi *cottage* dikarenakan Derawan *Fisheries Cottage* hanya fokus pada penjualan kamar, sedangkan *Fisheries Eco Villa* melakukan penjualan kamar dan paket *tour*. Walau telah berbeda manajemen, Derawan *Fisheries Cottage* tetap membantu promosi paket *tour* yang dibuat *Fisheries Eco Villa*. Hal ini didukung dengan postingan pada *feed instagram* Derawan *Fisheries Cottage*.

Responden penelitian mayoritas berasal dari Kabupaten Berau dengan presentase sebesar 39%, golongan usia 25-34 tahun dengan presentase sebesar 51%, berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 62%, pendidikan terakhir adalah program sarjana sebesar 48%. Memiliki rata-rata penghasilan Rp1.000.000-Rp4.000.000 dengan presentase 49% dan bekerja sebagai karyawan swasta dengan presentase 52%. Jumlah kunjungan menginap sebanyak satu kali dengan presentase sebesar 81% dengan lama menginap satu malam dengan presentase sebesar 49% dan bersama *partner* menginap yaitu teman/kerabat dengan presentase sebesar 36%.

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstanta bernilai positif 2.073. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh positif, artinya apabila variabel tersebut meningkat, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat. Uji parsial atau uji t bertujuan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas (kualitas pelayanan X_1 dan fasilitas wisata X_2) apakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Berdasarkan data, diperoleh hasil uji t sebagai berikut, yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} lebih dari 1,660 yakni 2,544 dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 yakni 0.013, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dan variabel fasilitas wisata memiliki nilai t_{hitung} lebih dari 1,660 yakni 4,891 dengan nilai signifikansi kurang dari 0.05 yakni 0.000, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Sedangkan uji Simultan atau uji f bertujuan untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan wisatawan. Berdasarkan data, diperoleh hasil uji f_{hitung} lebih dari 2,70 yakni sebesar 42,796 dengan nilai signifikansi 0.000, sehingga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang menginap di Derawan *Fisheries Cottage*.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 sub variabel, yaitu *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance*

(Parasuraman, dkk. 1988). Hasil skor tanggapan responden terhadap *tangible* mendapatkan skor tertinggi 76,2% (baik). *Reliability* mendapatkan skor 73% (baik). *Assurance* mendapatkan skor 70,7% (baik). *Empathy* mendapatkan 70,3% (baik) dan *Responsiveness* mendapatkan skor terendah yakni 69,7% (baik).

Variabel fasilitas wisata diukur dengan 4 sub variabel, yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan dan kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan (Sumayang, 2003). Hasil skor tanggapan responden terhadap kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan mendapatkan skor terendah sebesar 65,8% (cukup). Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan mendapatkan skor 70% (baik) dan Kondisi dan Fungsi fasilitas yang ditawarkan mendapatkan skor tertinggi sebesar 80,9% (baik)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa karakteristik wisatawan yang menginap di Derawan *Fisheries Cottage* di dominasi wisatawan berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia 25-34 tahun, pendidikan terakhir sarjana, berasal dari Kabupaten Berau dan bekerja sebagai karyawan swasta dengan penghasilan perbulan Rp1.000.000 – Rp3.000.000,- dan berstatus belum menikah. Jumlah kunjungan menginap wisatawan paling banyak 1 (satu) kali dengan lama menginap 1 (satu) malam *Partner* menginap adalah teman atau kerabat.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata baik secara individual maupun bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan yang menginap di Derawan *Fisheries Cottage* dengan presentase sebesar 46,9% dan memiliki nilai signifikansi 0,000 dengan hasil $f_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $42,796 > 2,70$.

Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut. Untuk kualitas pelayanan, diharapkan pihak Derawan *Fisheries Cottage* dapat

meningkatkan jumlah dan kualitas sumber daya manusia (SDM). Fasilitas wisata, agar dapat meningkatkan kepuasan wisatawan diharapkan fasilitas penunjang lebih diperhatikan kebersihan, kenyamanan dan memastikan setiap fasilitas yang disediakan dapat berfungsi dengan benar.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menginap wisatawan di Derawan *Fisheries Cottage* dengan hasil penelitian dapat menjadi tolak ukur bagi pengelola dalam mengembangkan *cottagenya* agar tingkat hunian kamar dapat terus meningkat.

Kepustakaan

- Ahror, Al Ubaidillah dan Hendri Soekotjo. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmo*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol 6 No 3.
- Arianto, Nurmin. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif. Vol 1 No 2.
- Hayati, Nur dan Desi Novitasari. 2017. *An Analysis of Tourism Service Quality Toward Customer Satisfaction (Study on Tourists in Indonesia Travel Destination to Bali)*. IAEME Publication. Vol 8 No 2 Hal. 09-20. <http://www.iaeme.com/IJMHRM/index.asp>.
- Isa, Muhammad. 2020. *Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. Vol 3 No 2.
- Kwok, See Ying, dkk. 2016. *The Influence of Service Quality on Satisfaction: Does Gender Really Matter?*. Intangible Capital 12(2)Hal:144-461 <http://dx.doi.org/10.3926/ic.673>.
- Mariana, Dewi, dkk. 2018. *Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Air Panas Pacet di Kabupaten Mojokerto*.
- Nurohman, Aji Ima, dkk. 2018. *Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018*. Departemen Ilmu Administrasi Publik.
- Rosita, Sri Marhanan, dkk. 2016. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure. Vol 13 No 1.
- Seokadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata Memahami pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwena, I Ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar. Pustaka Larasan.