

***Water based Tourist Attractions at Parbaba White Sand Beach and Indah Situngkir Beach,
Pangururan District, Samosir Regency, North Sumatra***

Hasoloan Marpaung¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Hasoloan Marpaung, Politeknik Pariwisata Medan

Email : hasoloanmarpaung@poltekparmedan.ac.id

ABSTRACT

Water based tourism is one of the most interesting tours in Samosir Regency, especially since most of the administrative areas of this regency are located on the lake island of Samosir Island, which is the fourth largest lake island in the world with an area of 63,000 hectares. On this island there are Parbaba White Sand Beach and Indah Situngkir Beach which facilitate tourists/visitors to enjoy and make the most of water based tourism activities by using a wide selection of water play equipments such as buoys to help swim, water bikes, canoes, banana and donut boats, speed boats and others. These two beaches are must-visit beaches for those who want to enjoy what to do in water based tourism. This study aims to find out how far the level of satisfaction of visitors/tourists with the services (intangible services) of water based tourism business personnels and secondly to find out the extent to which the level of satisfaction of visitors/tourists with water tourism facilities at Pasir Putih Parbaba and Pantai Indah Situngkir, Pangururan District, Samosir Regency, North Sumatra and other facilities. supporters. The research instrument which was designed in the form of a questionnaire consisted of 21 questions which was reduced to only 17 questions due to validity measure. The research instrument based on reliability test results 0.8346 which is greater than 0.70 (Cronbach's Alpha). A total of 100 respondents became the incidental sample in this study. It was found that the satisfaction level of tourists/visitors toward the whole products (both intangible and tangible products) which was (78.32) was in the category 'good'. Separately, the satisfaction of tourists/visitors with intangible products (services) is: 77.91% while satisfaction of tourists/visitors with tangible products is 77.91 and both are in the category: good. Based on these two conclusions, suggestions are proposed that managers increase awareness of the importance of service quality (intangible products) at all levels starting from the leadership level (owner) to the lower levels such as parking attendant, restaurant waiter/res and others. In particular, parking attendants as employees with the lowest scores for service quality need to receive guidance and direction to increase tourist/visitor satisfaction scores. The second suggestion put forward is that efforts should be carried out in the form of community service jointly by all managers by moving all workers to clean the beach from various wastes including the amount of plastic type waste on the beach, especially in lake water that stretches 20 meters from the shore where the tourists/visitors enjoy water game activities (water based tourism).

Keywords : Water based tourism, satisfaction, tangible products, intangible products, tourists/visitors.

Daya Tarik Wisata Tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir Sumatera Utara

ABSTRAK

Wisata Tirta merupakan salah satu wisata yang paling menarik di Kabupaten Samosir khususnya karena sebahagian besar dari daerah administratif kabupaten ini berada di Pulau Samosir yang merupakan pulau yang dikelilingi oleh danau (*lake island*) terbesar ke empat yang ada di dunia dengan luas 63.000 hektar. Di pulau ini terdapat Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir yang memfasilitasi wisatawan/pengunjung untuk menikmati aktivitas wisata tirta dengan menggunakan berbagai pilihan alat permainan air seperti pelampung untuk membantu berenang, sepeda air, yang disediakan oleh pengelola, *canoe, banana dan donut boat, speed boat* dan yang lainnya. Kedua pantai ini merupakan pantai yang *must visit* bagi yang ingin menikmati *what to do* dalam wisata tirta. Penelitian ini bertujuan menemukan sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan terhadap pelayanan dari pelaku usaha wisata tirta dan ke 2 sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan terhadap fasilitas wisata tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir Sumatra Utara dan fasilitas pendukung di sekitarnya. Instrumen penelitian yang didisain dalam bentuk angket terdiri dari 21 butir pertanyaan melalui uji validitas menjadi tinggal 17 butir pertanyaan saja. Instrumen reliabel berdasarkan hasil uji realibilitas 0,8346 lebih besar dari 0,70 (Cronbach's Alpha). Sejumlah 100 responden menjadi sampel incidental pada penelitian ini. Ditemukan bahwa Tingkat kepuasan wisatawa/pengunjung (78,32) dalam kategori baik. Secara terpisah kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap produk intangible (jasa) adalah : 77,91 % dan kepuasan terhadap produk tangible adalah 77,91 dan keduanya masuk dalam kategori baik. Berdasarkan kedua simpulan tersebut diajukan saran agar kiranya pengelola meningkatkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan (*intangible product*) di semua level mulai dari level pimpinan (owner). Secara khusus petugas parkir sebagai petugas dengan perolehan skor terendah bagi kualitas pelayanan perlu mendapat bimbingan dan pengarahan tuk peningkatan skor kepuasan wisatawan/pengunjung. Saran ke 2 yang diajukan adalah agar kiranya dilaksanakan usaha berupa kerja bakti secara bersama-sama oleh seluruh pengelola dengan menggerakkan semua pekerja untuk membersihkan pantai dari berbagai sampah termasuk banyaknya sampah jenis plastik di pantai terlebih di air danau yang terbentang 20 meter dari bibir pantai dimana para wisatawan/pengunjung melakukan aktivitas permainan air (wisata tirta).

Kata kunci : wisata tirta, kepuasan, produk tangible dan produk intangible, wisatawan/pengunjung

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dengan motto “negeri indah kepingan surga” Kabupaten Samosir telah dengan sangat signifikan membenahi sektor pariwisatanya. Kabupaten samosir yang mempunyai luas 1.444 km² memiliki beragam atrakasi seperti kuburan tua Sidabutar, Jembatan Tano Ponggol yang

menghubungkan Pulau Samosir dengan Pulau Sumatera, Pantai Batu Hoda, Bukit Holbung Samosir, Danau Sidioni. Bukit Sibe-bea yang berlokasi di Kecamatan Harian merupakan destinasi religi yang memiliki patung Yesus yang tepatnya terletak di puncak bukit Sibe-bea dengan tinggi 1.021 meter di atas permukaan laut. Patung Yesus setinggi 61 meter memancarkan kemegahan yang diperkaya

dengan ornamen salib yang mempunyai nilai estetika tinggi melengkapi kemegahan patung Yesus itu sendiri. Destinasi wisata ini tentu juga menawarkan produk wisata alam berupa pemandangan Danau Toba dari ketinggian bukit Sibea-bea yang sangat menakjubkan serta udara sejuk tersedia melimpah bagi wisatawan. Atraksi wisata dominan di puncak bukit Sibea-bea ini adalah what to see yang diperkaya oleh tentu saja kesempatan berfoto dan swafoto untuk mengabadikan kenangan Puncak bukit Sibea-bea ini.

Kabupaten Samosir yang dominan diwarnai oleh keberadaan Danau Toba juga memiliki what to do terutama yang ada di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir. Ke dua pantai ini adalah merupakan tempat wisata yang masih memiliki pantai dan danau dengan kedalaman yang bertahap dan tidak curam. Bahkan dengan tingkat kedalaman danau yang hanya 1 meter saja terbentang sampai 20 meter dari bibir pantai membuat dua pantai ini sangat diminati oleh banyak pengunjung/wisatawan. Kondisi pantai dan tingkat kedalaman air danau yang dangkal sangat memungkinkan bagi wisatawan memaksimalkan kualitas pengalaman ber wisata tirta.

Peneliti menemukan bahwa aspek sadar wisata dan sapta pesona ini masih berada pada tahap yang rendah dimana peneliti masih menemukan kesadaran dan implementasi aspek sapta pesona (Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah Tamah dan Kenangan) masih sangat bervariasi dari satu pelaku usaha pariwisata yang satu dengan yang lainnya dan ke tujuh aspek sapta pesona tersebut masih juga sangat bervariasi antara komponen yang satu dan yang lainnya. Aspek keamanan sudah lumayan memadai namun kualitas penerapan aspek sapta pesona lainnya masih sangat rendah dan bervariasi.

Di era *digital social media* lokus penelitian dapat dengan mudah diketahui

lewat pengamatan jarak jauh (media sosial dan internet) bahwa investasi para telah semakin meningkat untuk peralatan wisata tirta.

Kedua pantai ini dikelola oleh orang-orang dari keturunan marga Sihalohe yang mengklaim kepemilikan berdasar silsilah marga Sihalohe. Tersedianya dan ter-*delivernya* layanan yang berkualitas tinggi kepada para wisatawan di kedua pantai ini akan meningkatkan tingkat kepuasan yang tinggi sehingga para wisatawan yang puas tersebut akan kembali lagi di masa depan bahkan dengan membawa wisatawan baru. Tingginya intensitas penggunaan teknologi informasi sangat mendukung terjadinya *words of mouth promotion* dimana wisatawan mem-*posting* foto-foto aktivitas mereka selama menikmati wisata tirta di kedua Pantai tersebut.

Faktor push untuk berwisata atau liburan atau rekreasi dalam diri banyak orang sedemikian tinggi. Semua ini merupakan kondisi yang diakibatkan oleh dampak pandemic Covid-19 yang sudah berlangsung selama lebih dari satu tahun, maka salah satu dampak yang sangat secara signifikan mempengaruhi hidup orang banyak adalah bahwa dengan pembatasan ruang gerak baik melalui melalui bekerja dari rumah yang sering dipopulerkan dengan istilah '*work from home*' atau bahkan banyak yang harus mengurung diri di rumah kebutuhan sehari-hari dipenuhi dengan belanja on line. Besarnya kuantitas waktu berada di rumah tidak lagi proporsional bahkan tidak sehat bagi kondisi kesehatan psikis bagi sebagian besar orang mengakibatkan stress. Sementara para pelaku usaha pariwisata telah lama mengalami kekosongan wisatawan sehingga tidak sedikit usaha di bidang pariwisata yang harus mem PHK karyawannya dengan persentase yang berbeda. Tidak sedikit orang menghentikan usahanya selama masa pandemic Covid-19.

Salah satu kegiatan wisata yang sangat baik bagi sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir dan yang tersedia adalah wisata tirta yang efektif mengurangi tingkat stress, menyegarkan, dan mencegah penyakit dengan meningkatkan daya tahan tubuh.

KERANGKA KONSEP

Pariwisata dan Wisatawan

Sharivar (2012) dengan mengutip dari Vanhove 2005 menyatakan :

The definition of “tourism” evolved along the last decades (Vanhove, 2005) and it is now commonly accepted that it includes a dynamic element (temporary travel), a static element (staying in a specific destination outside the tourist’s normal place of work and residence) and economic consequences (facilities and services provided).

Secara bebas kutipan di atas menyatakan bahwa definisi kepariwisataan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat mulai dari yang simple sampai kepada yang lebih terwakili dan saat ini secara umum diterima bahwa definisi pariwisata juga mencakup pertama elemen yang dinamis (temporary travel), kedua elemen yang statis (tinggal di daerah destinasi tertentu diluar dari tempat yang biasa ditinggali, tempat kerja dan tempat kediaman si wisatawan) dan yang ketiga adalah elemen yang berkonsekuensi ekonomi seperti fasilitas dan jasa yang disediakan.

Wisata Tirta

Wisata tirta Pendit (2003) menyatakan bahwa :

wisata tirta merupakan jenis pariwisata yang berkaitan dengan kegiatan olahraga air seperti di pantai, danau, sungai, teluk maupun kegiatan lain yang dapat dilakukan di laut lepas seperti berlayar maupun menyelam, dan selain itu dapat dikatakan bahwa wisata tirta merupakan segala

aktivitas wisata yang menjadikan sumber daya alam pantai, danau, teluk, sungai dengan segala potensinya sebagai daya tarik wisata.

Wisata tirta beririsan namun berbeda dengan wisata bahari yang juga memberdayakan lokasi lautan luas dan bebas.

Dalam Darmadjati (2001) wisata tirta merupakan pemanfaatan pariwisata atas kawasan air yang dikembangkan secara profesional sehingga menjadi tempat tujuan wisata yang menarik

Undang Undang No 9 Tahun 2010 tentang kepariwisataan, bahwa wisata tirta merupakan salah satu dari ke 13 bidang usaha pariwisata yang didukung oleh pemerintah untuk dikembangkan dan diusahakan sedemikian rupa untuk kenikmatan berwisata sejumlah wisatawan yang sangat menggemari aktifitas di air sebagai sarana pariwisata alam maupun sarana air yang merupakan hasil karya buatan manusia.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan wisata tirta adalah seluruh daya tarik wisata yang ada di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir yang berlokasi di Kecamatan Pangurusan Kabupaten Samosir yang berhubungan dengan pemanfaatan pantai dan danau yang tersedia dari alam yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung buatan dan semua fasilitas yang ditawarkan pengelola untuk dapat disewa pakai oleh wisatawan sehingga mencipatakan pengalaman maksimal berwisata selama kunjungan di kedua pantai ini.

Kepuasan

Kerelaan wisatawan membayar harga dengan waktu, energy dan dana yang digunakan dalam berwisata didasari oleh harapan dan ekspektasi untuk mendapatkan kesenangan dan *refreshing* yang pada gilirannya berdampak sangat baik pada kesehatan emosi, psikis dan sangat mungkin juga berdampak dalam kesehatan

jasmanidalam bentuk meningkatnya produktifitas dalam bekerja. Dalam penelitian ini keseluruhan harapan tersebut dimasukkan dalam aspek kepuasan pelanggan.

Philip Kotler mendefenisikan kepuasan : ...customer satisfaction as a 'person's feeling of pleasure or disappointment, which resulted from comparing a product's perceived performance or outcome against his/her expectations'.

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan nikmat/senang seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan kualitas atau performa suatu produk (tangible maupun entangible) yang langsung dialami oleh pelanggan ketika dibandingkan dengan ekspektasinya.

Ekspektasi yang hadir pada seorang customer merupakan harapan yang dihasilkan oleh informasi sebelumnya tentang produk yang telah diperoleh wisatawan baik dari media massa atau elektronik, website maupun informasi yang diberikan oleh rekan si pelanggan atau informasi dari sumber manapun yang menghadirkan gambaran dalam benak si pelanggan yang diharapkannya akan hadir pada saat ia mengkonsumsi produk pariwisata tertentu.

Ketidakpuasan hadir ketika pelanggan produk wisata mengalami realita yang dia persepsikan berada di bawah kuantitas atau kualitas yang dia bayangkan sebelumnya. Sebaliknya kepuasan pelanggan produk wisata akan terjadi bila ternyata kualitas dan atau kuantitas produk wisata yang dia alami melebihi dari ekspektasi yang tercipta dalam benak si wisatawan tersebut.

Sapta Pesona

Salah satu indikator kondisi ideal dari sebuah tempat tujuan wisata adalah sapta pesona yaitu kondisi dan keadaan yang perlu dihadirkan bagi kepentingan pariwisata tercipta sebagai hasil dari

budaya dan kebiasaan baik penduduk setempat. Salah satu contoh yang tersedia adalah daerah tujuan wisata Bali dimana kepercayaan asli penduduk Bali yakni agama Hindu yang percaya akan karma baik dan jahat membuat para warga Bali tidak pernah mencuri barang orang lain (wisatawan).

Kualitas Pelayanan

Dalam konteks kepariwisataan sekalipun terdapat produk tangible, namun produk intangible jauh lebih dominan.

Gronross dalam Ratminto dan Atik, (2005:2) menyatakan “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat quantitative dengan analisa statistik sederhana. Mengacu pada Nasution (2003:1), populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi ini sering juga disebut universe. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau wisatawan yang mengunjungi ke dua lokus mulai dari tanggal 4 sampai dengan tanggal 9 Mei 2021.

Sampel insidental sebanyak 100 wisatawan mengacu pada Sugiyono (2013:124) yang menyatakan bahwa sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dimana setiap yang bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini adalah setiap wisatawan yang layak dan sedang berkunjung bertemu dengan peneliti.

Referensi selanjutnya adalah dari model estimasi menggunakan Maximum

Likelihood (ML) dalam (Ghozali, 2011:64).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Instrumen yang menjawab rumusan masalah yang pertama adalah 1, tentang keramahtamahan (hospitality) petugas parkir, nomor 4, tentang kesan aman dan bebas dari gangguan orang lain, nomor 6, tentang keramahtamahan pelayan warung makan, nomor 13, tentang kejujuran petugas dalam hal waktu pinjam/sewa peralatan permainan air, nomor 14, tentang sikap melayani dan keramahtamahan petugas penyewaan alat permainan air, nomor 15, tentang apakah pengunjung tertarik untuk Kembali lagi berkunjung, nomor 16, tentang apakah pengunjung akan membagi pengalaman mereka selama berada di lokasi, dan nomor 17, apakah secara keseluruhan pengalamn responden merupakan pengalaman yang menyenangkan.

Untuk menjawab rumusan masalah no, 2 digunakan butir soal nomor 2, tentang kepantasan harga biaya parkir, nomor 3. tentang tingkat kebersihan panatai secara umum, nomor 5, tentang kesesuaian makanan dan minuman yang tersedia di warung makan dan minum yang ada di lokasi pantai, kemudian nomor 7, tentang rasa aman bagi wisatawan/pengunjung ketika menggunakan peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air) selanjutnya nomor 8, tentang rasa aman ketika wisatawan/pengunjung dan anak-anak mereka menggunakan banana boat, dan nomor 9 tentang seberapa baik kondisi peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air/banana boat dan yang lainnya), nomor 10 tentang seberapa menyenangkan aktivitas bermain di air, kemudian nomor 11 tentang apakah kegiatan aktivitas air disana menghilangkan stress bagi para

wisatawa/pengunjung dan yang terakhir nomor 12 tentang apakah wisatawan memiliki rasa aman ketika melakukan aktivitas air tersebut.

Pada bagian ini juga disajikan hasil penelitian dalam 2 bagian dimana bagian pertama akan disajikan hasil setiap butir pertanyaan dalam table dan analisis dalam bentuk narasi. Di bagian kedua penulis menyajikan jumlah skor secara keseluruhan dengan analisis dalam bentuk narasi.

Data yang diperoleh diolah sedemikian rupa sehingga didapatkan hasil ditampilkan mulai dari table 1 sampai dengan table 17 dianalisis sebagai berikut.

Kemudian setiap table menampilkan skor dengan:

$$\frac{\text{Perolehan Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Keterangan : Jumlah perolehan skor dibagi dengan skor maksimal dikali 100%.

Perolehan skor 84,01 sampai dengan skor 100 masuk kategori sangat baik, kemudian perolehan skor 68,01 sampai dengan skor 84,00 masuk kategori baik, sedangkan perolehan skor 52,01 sampai dengan 68,00 masuk kategori cukup baik dan yang berikutnya adalah dengan perolehan skor 36,01 sampai dengan 52,00 masuk dalam kategori tidak baik dan yang terkahir perolehan skor 20,00 sampai dengan skor 36,00 masuk kategori sangat tidak baik.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung/Wisatawan terhadap kualitas Pelayanan oleh Pelaku Usaha

Data yang diperoleh ditampilkan dalam tabel dan dilengkapi dengan perhitungan masing-masing opsi kemudian analisis dinarasikan.

Berdasarkan 5 opsi yakni sangat tidak setuju dengan skor terendah yakni 1, kemudian opsi tidak setuju dengan skor kedua terendah yakni 2 dan selanjutnya

sedikit setuju dengan skor 3. Kemudian selanjutnya opsi setuju dengan skor kedua terbaik yakni dengan skor 4 dan terakhir yang paling tinggi adalah sangat setuju dengan skor 5.

Dalam penelitian ini ditemukan aspek keramahaman petugas parkir Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir dalam table berikut.

Tabel Tanggapan Responden tentang tingkat keramahaman petugas parkir

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|------------------------------------|--------------|----|---|-----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Tingkat keramahaman petugas parkir | 0 | 41 | 2 | 50 | 7 |
| Jumlah | | | 82 | 6 | 200 | 35 |
| Jumlah Keseluruhan | | 323 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa masih terdapat sejumlah besar responden yang berpendapat bahwa petugas parkir tidak ramah yakni sejumlah 41 responden. Jumlah ini sangat potensial menimbulkan ketidakpuasan dan potensial membri kesan kontra produktif terhadap peningkatan kunjungan wisatawan ke Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir yang berlokasi di Kecamatan Pangururan Kabupaten Samosir.

Secara keseluruhan kategori perolehan skor ini dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor yang diperoleh yakni $326 : 500 = 65, 2\%$. Dengan hitungan tersebut maka tingkat keramahaman petugas parkir di Pantai Pair Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir masuk dalam rentang skor 52,01 sampai dengan 68,00 sehingga tingkat keramahaman petugas parkir ini masuk dalam kategori cukup baik. Selanjutnya akan dibahas tentang tingkat terciptanya kesan aman bagi para wisatawan selama berada dan beraktifitas baik secara aktif maupun hanya dengan secara pasif di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situgkir. Perolehan skor pada butir instrumen angket ini adalah

sebagai berikut sebagaimana yang terdapat dalam table di bawah ini.

Tabel Tanggapan responden tentang kesan Aman dan bebas darigangguan orang lain

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|-----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Tingkat kesan aman lokasi pantai secara umum kesan tidak ada gangguan dari orang lain | 0 | 27 | 2 | 58 | 13 |
| Jumlah | | 0 | 54 | 6 | 232 | 65 |
| Jumlah Keseluruhan | | 357 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari table di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak adalah pada pilihan ‘merasa aman’ yakni sebanyak 58 responden dan diikuti oleh pilihan tidak aman dengan jumlah responden sebanyak 27 orang dan sejumlah 13 orang memilih tingkat kemanan ‘sangat aman’ dengan jumlah rsponden sebanyak 13 orang. Sementara sejumlah 2 responden memilih agak aman dan tidak ada responden yang memilih ‘sangat tidak aman’.

Secara keseluruhan kategori perolehan skor ini dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor yang diperoleh yakni $357 : 500 = 71,4$

Hasil hitungan di atas yakni sebesar 71,4.% masuk dalam rentang skor dari angka 68,01 – 84,00. Sehingga tingkat kesan aman selama wisatawanatau pengunjung berada di lokasi Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir masuk dalam kategori ‘baik’.

Pariwisata sebagai sebuah industry yang mengutamakan manusia sebagai host atau yang mendeliver layanan yang ada pada suatu destinasi wisata membutuhkan sumber daya manusia bukan saja yang mempunyai knowledge dan keterampilan yang memadai namun sikap melayani dengan keramahaman merupakan sesuatu dimensi yang tak kalah penting. Berikut ini pada tabel 6 tampilkan perolehan data tentang tingkat keramahatamahan dari petugas warung

makanan yang tersedia di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir.

Tabel Tanggapan Responden Kebaikan dan Keramahan dari Petugas Warung Makanan

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Tingkat kebaikan dan keramahan dari Petugas warung makanan | 0 | 20 | 0 | 59 | 21 |
| Jumlah | | 0 | 40 | 0 | 236 | 105 |
| Jumlah Keseluruhan | | 381 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak ada apada pilihan ‘petugas warung ramah’ dengan jumlah responden sebanyak 59 orang responden dan jumlah responden kedua terbanyak ada pada pilihan ‘petugas warung makanan sangat ramah’ dengan jumlah rsponden sebanyak 21 orang dan kemudian sebanyak 20 orang responden memilih ‘petugas warung makanan’ tidak ramah.

Secara keseluruhan perolehan skor sejumlah 381 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 76,2% . Tingkat keramhan dan kebaikan petugas warung makanan masuk dalam rentang skor dari 68,01 sampai dengan 84,00. Maka tingkat keabikan dan keramahan petugas warung makanan masuk dalam kategori baik dan ramah yang merupakan tingkat kedua terbaik setelah sangat ramah dan sangat baik.

Aspek kepercayaan yang dibangun oleh pihak pengelola melalui ketidakbohongan adalah sesuatu yang sangat penting dalam rangka memenuhi expektasi dan pada gilirannya memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam tabel berikutnya ditampilkan tanggapan responden terhadap pihak pengelola dalam hal kesesuaian antara harga sewa peralatan permainan air dengan durasi wakttu yang telah disepakati sebelum terjadi transaksi sewa menyewa.

Tabel Tanggapan Responden tentang keakuratan durasi waktu peminjaman permainan air

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Durasi waktu penggunaan peralatan permainan air sesuai dengan janji di awal peminjaman | 0 | 23 | 3 | 45 | 29 |
| Jumlah | | 0 | 46 | 9 | 180 | 145 |
| Jumlah Keseluruhan | | 380 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari table di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak ada apada pilihan ‘ durasi waktu penyewaan sesuai dengan kesepakatan awal’ dengan jumlah responden sebanyak 45 orang responden dan jumlah responden kedua terbanyak ada pada pilihan durasi waktu penyewaan ‘sangat sesuai ’ dengan kesepakatan awal dengan jumlah rsponden sebanyak 29 orang dan kemudian sebanyak 23 orang responden memilih durasi waktu penyewaan ‘ kurang sesuai ’ dengan kesepakatan awal. Kemudian 3 orang responden menyatakan ‘agak sesuai’ dengan kesepakatan awal. Sementara ditemukan bahwa tidak ada responden yang memilih pilihan ‘sangat tidak sesuai’.

Secara keseluruhan perolehan skor sejumlah 380 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 76% . Tingkat kesesuaian antara perjanjian sebelum transaksi pinjam sewa dan realisasi akhir dari waktu peminjaman masuk dalam rentang skor dari 68,01 sampai dengan 84,00. Maka tingkat kesesuaian antara durasi waktu penyewaan dengan kesesuaian awal beada dalam kategori ‘baik’.

Sebagai atraksi utama dalam *something to do* dalam melaksanakan aktivitas air dimana untuk keoptimalan kenikmatan dan keseruan aktivitas tersebut para wisatawan/pengunjung memerlukan peralatan yang beragam sesuai dengan minat dan ketertarikan masing-masing.

Dalam hubungan ini tentu saja para wisatawan dan atau pengunjung berinteraksi dengan para petugas yang melayani peminjaman alat permainan air. Data tersebut telah dijaring melalui butir pertanyaan dalam angket yang telah didistribusikan kepada para pengunjung/wisatawan sebagaimana yang ditampikan dalam tabel berikut ini.

Tabel Tanggapan Responden tentang sikap hospitality petugas penyewaan alat permainan air

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Petugas peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/ sepeda air/banana boat dan yang lainnya) punya sikap melayani yang baik. | 0 | 11 | 1 | 48 | 40 |
| Jumlah | | 0 | 22 | 3 | 192 | 200 |
| Jumlah Keseluruhan | | 417 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak ada apada pilihan ‘sikap petugas penyewaan peralatan permainan air baik dan ramah dengan jumlah responden sebanyak 48 orang responden dan jumlah responden kedua terbanyak ada pada pilihan ‘sikap petugas sangat baik dan sangat ramah ’ dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Kemudian sebanyak 11 orang responden memilih pilihan tidak baik dan tidak ramah. Sementara 1 responden memilih agak baik dan agak ramah.

Secara keseluruhan perolehan skor sejumlah 417 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 83,4%. Tingkat keramahan dan kebaikan petugas warung makanan masuk dalam rentang skor dari 68,01 sampai dengan 84,00. Maka sikap petugas penyewaan peralatan permainan berada dalam kategori ‘baik’.

Indikator tingkat kepuasan dapat diperoleh dari rencana wisatawan/pengunjung untuk melakukan kunjungan berikutnya setelah kunjungan yang baru saja mereka lakukan. Melalui

instrumen penelitian berupa angket yang didistribusikan ditemukan bahwa melalui butir pertanyaan nomor 15 ditemukan data seperti yang tampilkan dalam tabel 6 berikut di bawah ini

Tabel Tanggapan Responden apakah wisatawan/pengunjung akan datang untuk kunjungan berikutnya

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Bila ada kesempatan di kemudian hari Anda akan berkunjung lagi | 0 | 11 | 0 | 36 | 53 |
| Jumlah | | 0 | 22 | 3 | 192 | 200 |
| Jumlah Keseluruhan | | 431 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 53 orang responden memilih ‘sangat setuju akan datang untuk kunjungan berikutnya’. Pilihan kedua terbanyak ada pada ‘setuju akan datang untuk kunjungan berikutnya’ datang dari sejumlah 36 responden. Sementara 11 orang responden ‘memilih kurang setuju untuk melakukan kunjungan berikutnya’ dan sejumlah 3 responden menyatakan agak setuju untuk melakukan kunjungan berikutnya serta tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan perolehan skor sejumlah 431 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 86,2%. Tingkat kesetujuan untuk kemauan untuk datang kembali pada kunjungan berikutnya ada pada rentang 84,01 sampai dengan 100 dengan kategori sangat baik.

Selanjutnya tingkat kepuasan akan pengalaman wisata yang baru dilakukan juga dapat diukur dari kemauan atau kerelaan seorang pengunjung/wisatawan untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain.

Aspek kepuasan ini diukur melalui instrument penelitian berupa angket dalam butir pertanyaan nomor 16. Tingkat kepuasan tersebut ditampilkan dalam tabel berikut di bawah ini:

Tabel Tanggapan Responden apakah wisatawan/pengunjung berkemauan menceritakan pengalaman kunjungan mereka pada orang lain.

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|---|---|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Anda akan menceritakan atau membagikan pengalaman baik/indah Anda di pantai ini kepada orang lain (saudara/teman/kolega) | 0 | 8 | 6 | 26 | 60 |
| Jumlah | | | | | | |
| Jumlah Keseluruhan | | 438 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 60 orang responden memilih 'sangat berkemauan (sangat setuju) menceritakan pengalaman kunjungan mereka pada orang lain'. Pilihan kedua terbanyak ada pada 'berkemauan (sangat setuju) menceritakan pengalaman kunjungan mereka pada orang lain yakni sejumlah 26 responden. Sementara 8 orang responden 'tidak berkemauan (tidak setuju) menceritakan pengalaman kunjungan mereka pada orang lain' dan sejumlah 6 responden menyatakan agak berkemauan (agak setuju) menceritakan pengalaman kunjungan mereka pada orang lain serta tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

Secara keseluruhan, perolehan skor sejumlah 438 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 87,6% dimana angka perolehan ini berada pada rentang rentang 84,01 sampai dengan 100. Sehingga dari perhitungannya ini maka tingkat kepuasan pengunjung melalui kemauan mereka menceritakan dan berbagi cerita tentang kunjungan mereka tersebut masuk dalam kategori sangat baik.

Sebagai data terakhir dalam aspek kepuasan pengunjung/wisatawan atas sikap dan pelayanan ini diukur melalui tingkat kepuasan para pengunjung dan wisatawan melalui kualitas pengalaman mereka selama berkunjung. Data yang dimasukkan dalam tabel di bawah ini menampilkan kualitas pengalaman para wisatawan/pengunjung secara umum selama kunjungan para wisatawan/pengunjung.

Tabel Tanggapan Responden tentang kualitas pengalaman wisatawan/pengunjung secara umum.

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|---|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Secara keseluruhan Pengalaman kunjungan Anda ke pantai ini menyenangkan. | | | | 30 | 70 |
| Jumlah | | 0 | 0 | 0 | 120 | 350 |
| Jumlah Keseluruhan | | 470 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 70 orang responden memilih sangat setuju bahwa pengalaman kunjungan wisatawan/pengunjung berkualitas. Kemudian sebanyak 30 orang responden memilih setuju bahwa pengalaman kunjungan wisatawan/pengunjung berkualitas.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung/Wisatawan terhadap Kualitas Fasilitas Wisata Tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan

Rumusan masalah ke 2 yang mencari tahu sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan terhadap fasilitas wisata tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir Sumatra Utara dan fasilitas pendukung di sekitarnya . Untuk menjawab rumusan masalah ini penulis telah mendisain

instrumen penelitian dalam bentuk angket dimana datanya dikumpulkan melalui butir pertanyaan nomor 2, tentang biaya parkir kendaraan kemudian nomor 3 tentang kondisi kebersihan pantai secara umum dan nomor 5 tentang ketersediaan jenis makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung/wisatawan, kemudian nomor 7, tentang tingkat rasa aman dalam menggunakan (pelampung/kanu/sampan/sepeda air), kemudian nomor 8, tentang rasa aman yang tercipta ketika pengunjung/wisatawan (anak-anak pengunjung/wisatawan) menggunakan banana boat, kemudian nomor 9 tentang kondisi baik tidaknya peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air/banana boat dan yang lainnya), kemudian nomor 10 tentang apakah permainan air dilokasi pantai menyenangkan, dilanjut dengan pertanyaan nomor 11 tentang apakah permainan air menghilangkan stress bagi para pengunjung/wisatawan dan yang terakhir nomor 12 tentang apakah wisatawan merasa aman dalam melakukan permainan air di pantai.

Masing-masing butir pertanyaan angket yang sudah didistribusikan tersebut telah mendapat respon dan data yang dikumpulkan telah diolah sedemikian rupa dan pada bagian di bawah ini penulis menampilkannya dalam tabel beserta hitungan setiap butir berupa berapa banyak responden yang memilih opsi sangat tidak setuju, tidak setuju, agak setuju, setuju dan sangat setuju yang juga bisa masuk dalam bentuk lain dengan pilihan dan tingkatan yang sama seperti ‘sangat tidak baik’, ‘tidak baik’, ‘agak baik’ kemudian ‘tidak baik’ dan ‘sangat tidak baik’ dimana skor dimulai dari 1 sebagai yang terendah dan 5 sebagai skor tertinggi.

Aspek harga termasuk dalam kriteria penting dalam menentukan apakah satu produk tertentu masuk dalam kategori yang produktif dalam mendukung Pantai

Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir sebagai tempat wisata yang memberi kepuasan bagi para wisatawan atau pengunjungnya.

Data yang diperoleh tentang kepantasan harga yang dikenakan petugas parkir pada pengunjung atau wisatawan terdapat pada table adalah sebagai berikut:

**Tabel Tanggapan
 wisatawan/pengunjung tentang tingkat
 kewajaran harga tarif parkir kendaraan
 yang dikenakan oleh petugas
 parkir**

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|-------------------------------|--------------|----|----|-----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Kepantasan harga biaya parkir | 4 | 39 | 5 | 50 | 2 |
| Jumlah | | 4 | 78 | 15 | 200 | 10 |
| Jumlah Keseluruhan | | 307 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari data di atas dapat dianalisis bahwa skor terbanyak ada pada skor baik atau pantas yakni sebanyak 50 responden menjawab bahwa harga tarif parkir yang dibanderol oleh petugas parkir sebesar Rp.5.000 adalah harga yang wajar. Pilihan tertinggi kedua ada pada pilihan ‘kurang wajar’ dengan jumlah responden sebanyak 39 orang. Kemudian 5 responden responden mengatakan harga parkir ‘sangat tidak wajar’ dan sebanyak 2 responden menyatkan ‘sangat wajar’.

Secara keseluruhan kategori perolehan skor ini dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor yang diperoleh yakni $307 : 500 = 61,4\%$.

Hasil hitungan di atas 61,4% masuk dalam rentang skor dari angka 52,01 sampai dengan 68,00. Sehingga tingkat kewajaran dari harga tarif parkir kendaraan masuk dalam kategori ‘cukup baik’.

Sebagaimana lazimnya suatu produk pada destinasi wisata bahwa disamping kualitas atraksi utama, kualitas fasilitas pendukung dan aspek-aspek dari sapta pesona juga sangat penting dalam mendukung keberhasilan tempat wisata

dalam memuaskan dan membuka kemungkinan kembalinya wisatawan yang sama (repetitive tourist) pada masa yang akan datang.

Berikut ini melalui butir instrumen penelitian butir ke 3 tentang tingkat kebersihan pantai, ditemukan hasil sebagaimana yang terdapat pada table 3 di bawah ini.

Tabel Tanggapan Wisatawan / Pengunjung tentang tingkat Kebersihan Pantai

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---------------------------|--------------|----|---|-----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Tingkat kebersihan pantai | 0 | 24 | 0 | 65 | 11 |
| Jumlah | | 0 | 48 | 0 | 260 | 55 |
| Jumlah Keseluruhan | | 363 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa jumlah responden terbanyak ada pada pilihan ‘bersih’ dengan jumlah responden sebanyak 65 responden yang diikuti oleh pilihan ‘tidak bersih’ sebanyak 48 responden dan sejumlah lainnya yakni sebanyak 11 responden memilih jawaban sangat bersih. Sementara tidak ada atau 0 responden yang memilih pilihan sangat tidak bersih dan netral.

Secara keseluruhan kategori perolehan skor ini dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor yang diperoleh yakni $363 : 500$ (skor tertinggi) = 72,6.

Hasil hitungan di atas yakni sebesar 72,6% masuk dalam rentang skor dari angka 68,01 – 84,00. Sehingga tingkat kebersihan pantai dalam penilaian pengunjung masuk dalam kategori ‘baik’ yakni 1 level dibawah kategori terbaik.

Ketersediaan makanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengunjung atau wisatawan merupakan butir soal instrument ke 5. Adapun perolehan skor pada instrument butir angket ke 5 tentang tingkat kesesuaian makanan yang tersedia di lokasi Pantai Pasir Putih Parbaba ini adalah sebagaimana yang terdapat dalam tabel 5.

Tabel Tanggapan wisatawan/pengunjung tentang ketersediaan makanan yang sesuai dengan keinginan

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Tingkat kesesuaian makanan dan minuman yang tersedia dengan kebutuhan pengunjung | 3 | 30 | 1 | 50 | 16 |
| Jumlah | | 3 | 60 | 3 | 200 | 80 |
| Jumlah Keseluruhan | | 346 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel diatas dapat kita analisis bahwa jumlah responden terbanyak ada pada pilihan kedua terbaik yakni ‘sesuai’ dipilih oleh sejumlah 50 responden yang diikuti oleh responden terbanyak kedua yang memberi pilhan pada kurang sesuai yakni dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Sedangkan responden yang memilih ‘sangat sesuai yaitu pilihan terbaik sebanyak 16 responden. Sementara pilihan untuk agak sesuai dan sangat tidak sesuai masing masing adalah sebanyak 1 dan 3 responden.

Secara keseluruhan kategori perolehan skor ini dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor yang diperoleh yakni $346 : 500 = 69,2$.

Hasil hitungan di atas yakni sebesar 69,2.% masuk dalam rentang skor dari angka 68,01 – 84,00. Sehingga tingkat kebersihan pantai dalam penilaian pengunjung masuk dalam kategori ‘baik’ (satu tingkat di bawah level tertinggi yakni sangat baik).

Sebagai atarkasi utama yaitu *something to do* bagi para wisatawan selama berada di lokasi Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir, adalah melukukan permainan air dengan menggunakan peralatan yang disediakan oleh pengelola di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir. Tentu saja salah satu factor atau aspek yang paling sangat penting adalah seberapa

aman para wisatawan mempunyai rasa aman dalam memakai peralatan dan perlengkapan yang disewakan di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir. Faktor rasa aman dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan permainan air di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir telah dimasukkan dalam angket butir ke 12. Adapun hasil dari pengumpulan data adalah seperti yang ditampilkan dalam tabel pada halaman berikut ini.

Tabel Tanggapan wisatawan/pengunjung tentang tingkat rasa aman dalam menggunakan peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air)

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Tingkat rasa aman ketika (bagi pengunjung dan anak-anak mereka) menggunakan (pelampung/kanu/sampan/sepeda air) | 0 | 23 | 0 | 49 | 28 |
| Jumlah | | 0 | 46 | 0 | 196 | 140 |
| Jumlah Keseluruhan | | 382 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Responden terbanyak sejumlah 49 responden memilih ‘aman’ yakni urutan ke dua setelah ‘sangat aman’. Disusul dengan ‘sangat aman’ jumlah sebanyak 28 responden dan 23 ‘tidak aman’.

Secara keseluruhan perolehan skor sejumlah 382 dibagi dengan 500 (skor tertinggi) maka didapat hasilnya adalah sebesar 76,4 %. Tingkat rasa aman terhadap penggunaan peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air) yang disewakan oleh pihak pengelola masuk dalam rentang skor dari 68,01 sampai dengan 84,00.

Maka tingkat rasa aman terhadap penggunaan peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air) yang disewakan oleh pihak pengelola masuk dalam kategori ‘aman’.

Peralatan dan perlengkapan permainan air berupa banana boat secara sengaja dipisahkan karena peralatan ini masuk dalam kategori permainan dengan resiko lebih tinggi dari yang lainnya karena dalam permainan ini banana boat yang terapung diikatkan dengan sebuah kapal speed boat yang menaiki banana boat tersebut diman 3 sampai 4 kali secara sengaja driver speed boat tersebut akan melakukan manuver gerakan danau sehingga dipastikan para peserta banana boat yang duduk di atas banana boat tersebut akan terjatuh ke danau. Secara khusus peralatan permainan air ini ditanyakan kepada para responden diman hasil data yang dikumpulkan ada pada table 8 di bawah ini.

Tabel Tanggapan wisatawan/pengunjung tentang tingkat rasa aman dalam menggunakan peralatan permainan air Banana Boat.

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Tingkat perasaan aman ketika wisatawan /anak-anak mereka menggunakan <i>banana boat</i> | 0 | 13 | 0 | 64 | 23 |
| Jumlah | | 0 | 26 | 0 | 256 | 115 |
| Jumlah Keseluruhan | | 397 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat di analisis bahwa jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 64 responden memilih ‘aman’ yakni tingkat kedua teraman setelah sangat aman. Jumlah responden terbanyak ke 2 sebanyak 23 responden menjatuhkan pilihan mereka pada pilihan yang menyatakan bahwa peralatan permainan air berupa banana boat masuk kategori sangat aman menurut mereka.

Urutan ke tiga terbanyak adalah sejumlah 13 responden yang memberi respon ‘tidak aman’ yakni jawaban terendah setelah kategori sangat tidak aman. Sementara kategori sangat tidak

aman dan agak aman (pertengahan) keduanya tidak mendapat responden.

Secara keseluruhan perolehan total skor adalah sebesar 397 : 500 sebagai skor tertinggi hasilnya adalah 79,4. Skor ini masuk dalam rentang skor 68,01 sampai dengan 84,00. Dengan demikian maka tingkat keyakinan pengunjung atas kualitas baik dari peralatan permainan air yang disediakan oleh pihak pengelola masuk dalam kategori ‘yakin’ sebagai kategori terbaik kedua dibawah sangat yakin.

Tingkat keyakinan akan kualitas dari kondisi peralatan permainan air.

Tabel Tanggapan wisatawan/pengunjung tentang kondisi tingkat peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air/banana boat dan yang lainnya)

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Tingkat kebaikan kondisi peralatan permainan air (pelampung/kanu/sampan/sepeda air/banana boat dan yang lainnya) | 0 | 10 | 0 | 61 | 29 |
| Jumlah | | 0 | 20 | 0 | 24 | 14 |
| Jumlah Keseluruhan | | 409 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari table di atas dapat dianalisis bahwa sejumlah 61 responden sebagai jumlah terbesar untuk tingkat kebaikan kondisi permainan air termasuk di dalamnya (pelampung / kanu / sampan / sepeda air / banana boat dan yang lainnya) memberikan tingkat keyakinan mereka dalam tahap ‘yakin’ yang merupakan pilihan terbaik kedua setelah ‘sangat yakin’. Selanjutnya sejumlah 29 responden menyatakan sangat yakin. Sementara yang memilih tidak yakin ada sejumlah 10 responden.

Secara keseluruhan tingkat kebaikan dan kondisi peralatan permainan air yang tersedia di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir

dihitung dengan membagikan jumlah skor perolehan dibagi dengan jumlah skor tertinggi yang mungkin ada. Maka skor perolehan berupa 409 dibagi dengan 500 sebagai skor tertinggi maka didapatkan hasilnya adalah sebesar : 81,8 %. Skor perolehan ini berada pada rentang antara 68,01 – 84,00. Sehingga skor perolehan ini yakni 81,8 % masuk dalam kategori ‘baik’.

Salah satu tujuan utama dalam berwisata termasuk didalamnya wisata tirta adalah bertujuan untuk mendapatkan kesenangan (leisure) setelah mengalami kejenuhan dari rutinitas pekerjaan sehari-hari. Data tentang tingkat kesenangan yang diperoleh wisatawan/pengunjung telah di kumpulkan melalui instrument penelitian berupa angket dan data yang diperoleh di tampilkan dalam tabel dan perhitungan juga disajikan di bawah ini.

Tabel Tanggapan wisatawan/pengunjung tentang tingkat kesenangan yang didapatkan dari melakukan aktivitas air

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Tingkat kesenangan karena permainan air | 0 | 8 | 0 | 60 | 32 |
| Jumlah | | 0 | 16 | 0 | 240 | 160 |
| Jumlah Keseluruhan | | 416 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa sejumlah 60 responden sebagai jumlah terbesar merespon dan setuju bahwa mereka mendapatkan kesenangan dari kegiatan permainan di air (wisata tirta). Level ini adalah level ke dua terbaik setelah sangat setuju. Menyusul sejumlah 32 responden yang sangat setuju bahwa mereka mendapatkan kesenangan dari kegiatan permainan air ini. Terakhir sejumlah 8 responden menyatakan tidak setuju bahwa mereka mendapatkan kesenangan dari bermain air di danau (wisata tirta). Sedangkan untuk sangat tidak setuju dan agak setuju keduanya tidak mendapatkan responden.

Secara keseluruhan tingkat kesenangan yang diperoleh dari kegiatan permainan di air danau di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir dihitung dengan membagikan jumlah skor perolehan dibagi dengan jumlah skor tertinggi yang mungkin ada. Maka skor perolehan berupa 416 dibagi dengan 500 (sebagai skor tertinggi) maka didapatkan hasil nya adalah sebesar :83,2

Skor perolehan ini berada pada rentang antara 68,01 – 84,00. Sehingga skor perolehan ini yakni 81,8 % masuk dalam kategori ‘baik’. Yaitu level ke dua terbaik.

Salah satu dampak yang tak dapat dihindari dari kehidupan manusia adalah keadaan stress akibat pekerjaan dan rutinitas kehidupan sekalipun tingkat stress berbeda pada orang yang berbeda. Liburan atau berwisata adalah salah satu usaha untuk menghilangkan stress. Melalui liburan atau rekreasi termasuk menikmati wisata tirta adalah sangat efektif untuk menghilangkan tingkat stress. Menghilangkan tingkat stress ini telah dimasukkan dalam butir pertanyaan nomor 11.

Hasil dari jawaban responden tentang hal ini telah dikumpulkan dan diolah sedemikian rupa dan hasilnya ditampilkan dalam tabel dan diikuti dengan analisis berupa narasi seperti yang ditulis berikut ini .

Tabel Tanggapan kesetujuan wisatawan/pengunjung bahwa aktivitas permainan air menghilangkan stress

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|--|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Tingkat kesetujuan bahwa permainan air yang dilakukan menghilangkan stress | 0 | 9 | 1 | 55 | 35 |
| Jumlah | | 0 | 18 | 3 | 220 | 175 |
| Jumlah Keseluruhan | | 416 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa sejumlah 55 responden sebagai jumlah terbesar merespon dan setuju bahwa dengan melakukan aktifitas air tersebut mereka setuju bahwa stress mereka hilang, sedangkan sejumlah 35 orang responden malah memilih mengatakan sangat setuju bahwa aktivitas permainan di air Danau Toba membuat stress mereka hilang. Sedangkan jumlah terbesar ke tiga adalah sejumlah 9 orang yang menagtakan bahwa tidak setuju bahwa dengan melakukan aktifitas permaianan air stress mereka hilang. Hanya satu orang yang mengatakan agak setuju bahwa stress orang tersebut hilang.

Secara keseluruhan tingkat kesetujuan akan hilangnya stress karena meklaksanakan kegiatan permainan air ini memperoleh skor sebesar 416 dibagi dengan jumlah skor tertinggi yakni 500 dan hasilnya adalah : 8,32. Maka skor perolehan berupa 416 dibagi dengan 500 (sebagai skor tertinggi) maka didapatkan hasil nya adalah sebesar :83,2

Skor perolehan ini berada pada rentang antara 68,01 – 84,00. Sehingga skor perolehan ini yakni 81,8 % masuk dalam kategori ‘baik’. Yaitu level ke dua terbaik.

Selain dari suasana Pantai secara umum, rasa aman juga dipicu secara khusus dari permaianan air yang dilaksanakan oleh para wisatawan/pengunjung. Instrumen penelitian dalam bentuk angket pada butir pertanyaan yng ke 12 dipakai untuk mengumpulkan data tentang tanggapan wisatawan tentang rasa aman khususnya dalam ranah permainan air yang ada di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir.

Data yang diperoleh dan diolah sedemikian rupa ditampilkan dalam tabel dan hitungan sperti yang ada di bawa ini.

**Tabel Tanggapan
 wisatawan/pengunjung tentang tingkat
 rasa aman dalam melakukan aktivitas
 permainan di air**

| No | Aspek | Rentang skor | | | | |
|--------------------|---|--------------|----|---|-----|-----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Tingkat rasa aman melakukan permainan air di pantai ini | 0 | 5 | 0 | 61 | 34 |
| Jumlah | | 0 | 10 | 0 | 244 | 170 |
| Jumlah Keseluruhan | | 424 | | | | |

Sumber hasil olahan data oleh Peneliti.

Dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa sejumlah 61 responden sebagai jumlah terbesar merespon dan setuju (tingkat kedua terbaik) bahwa ketika para wisatawan/pengunjung melakukan aktifitas air tersebut mereka mendapatkan rasa aman. Sedangkan pilihan kedua terbanyak adalah pada pilihan sangat setuju (tingkat tertinggi) bahwa ketika melakukan permainan air para wisatawan/pengunjung mendapatkan rasa aman. Pilihan yang ada lainnya adalah pilihan tidak setuju oleh sejumlah 5 orang responden.

Secara keseluruhan tingkat kesetujuan akan hilangnya stress karena melaksanakan kegiatan permainan air ini memperoleh skor sebesar 424 dibagi dengan jumlah skor tertinggi yakni 500 dan hasilnya adalah : 84,8% Maka skor perolehan berupa 416 dibagi dengan 500 (sebagai skor tertinggi) maka didapatkan hasilnya adalah sebesar : 84,8 %.

Skor perolehan ini berada pada rentang antara 84,01 sampai dengan 100. Sehingga skor perolehan ini yakni 84,8 % masuk dalam kategori ‘sangat baik’, merupakan level terbaik atau tertinggi.

PENUTUP

Tingkat kepuasan wisatawan/pengunjung di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir baik dalam aspek pelayanan oleh para pengelola maupun dari aspek kepuasan

terhadap fasilitas secara keseluruhan mendapatkan skor 78,32 masuk pada kategori baik.

Berada pada kategori ke dua terbaik membuka peluang dan bahkan menantang pihak pengelola untuk meraih lebih tinggi lagi tingkat kepuasan pengunjung baik dari aspek layanan (produk *intangible*) maupun dari aspek produk *tangible* berupa makanan kebersihan dan kenyamanan pantai dan peralatan permainan air.

Sesuai dengan rumusan masalah maka kesimpulan yang ditarik pada penelitian ini terdiri dari 2 bagian yakni tingkat kepuasan wisatawan / pengunjung pada layanan (*intangible product*) yang di *deliver* kepada para wisatawan/pengunjung dan tingkat kepuasan pelanggan wisatawan/pengunjung terhadap fasilitas wisata tirta.

Simpulan

Tingkat kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap produk *intangible* adalah: 77,91 % dimana skor keseluruhan yang diperoleh sebesar $2.727/3.500 \times 100$ sama dengan 77,91 kategori baik pada rentang 68,01-80.

Kontribusi utama disumbangkan oleh kerelaan dan keinginan para wisatawan/pengunjung untuk membagikan pengalamannya kepada orang lain dan diikuti dengan sejumlah wisatawan/pengunjung yang bersedia berkunjung lagi dan petugas penyewaan peralatan permainan air juga berkontribusi baik.

Kontribusi terendah diperoleh dari tingkat keramahtamahan petugas parkir dan kesan aman terbebas dari gangguan orang lain.

Tingkat Kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap fasilitas (*tangible product*) Wisata Tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan,

Kabupaten Samosir Sumatra Utara adalah 76,89 dimana skor keseluruhan yang diperoleh sebesar dibagi dengan skor kemungkinan tertinggi yakni 4500. Maka $(3460/4500) \times 100$ sama dengan 76,89 yang masuk pada kategori baik (68,01 – 80)

Kategori baik ini disumbang tertinggi oleh rasa aman main di pantai, dan permainan air yang diyakini menghilangkan stress.

Sedangkan kontribusi terendah berasal dari harga biaya parkir, kondisi kebersihan dan tingkat kesesuaian makanan dan minum yang disediakan oleh pihak pengelola.

Sesuai dengan simpulan yang telah ditarik sebelumnya maka berikut ini berdasarkan simpulan tersebut dan mengacu pada bagian sebelumnya dalam rangkaian hasil penelitian ini maka saran akan dimasukkan kategori pertama berisi saran tentang kualitas pelayanan (*intangible product*) dari para pelaku usaha wisata tirta di Pantai Pasir Putih Parbaba dan Pantai Indah Situngkir Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir Sumatra Utara.

Saran kedua merupakan tingkat kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap fasilitas Wisata Tirta di lokus penelitian.

Saran

Aspek kerelaan dan kesediaan para wisatawan untuk datang kembali dan menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain perlu diakomodir dan dikelola baik oleh pihak pengelola maupun pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir untuk memainkan perannya dalam social media. Sehubungan dengan hal ini juga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang peran penggunaan media social dalam mendorong peningkatan wisatawan/pengunjung ke kedua pantai ini secara khusus.

Perlunya pihak pengelola meningkatkan kesadaran pe ntingnya

kualitas pelayanan (*intangible product*) baik bagi para pimpinan terutama petugas parkir perlu meningkatkan kuantitas/kualitas layanan dalam bentuk bantuan dan kesigapan serta keramahtamahan yang ditampilkan melalui senyuman dan sukacita.

Dalam hal kesan aman dari gangguan orang lain, pengelola perlu bekerja sama secara harmonis dengan sesama pengelola lainnya di kedua antai ini. Pihak pengelola yang ada juga perlu mengakomodir para tetangga untuk dapat menikmati dampak pariwisata yang tercipta berkat hadirnya kedua pantai lokus penelitian ini.

Aspek rasa aman ini perlu diteliti lebih lanjut secara kualitatif, atau evaluative bahkan experimental dalam kerelaan pengelola dalam mengakomodir orang sekitar lokasi pantai dan persepsi orang setempat dan sekitar dalam menyikapi dampak perkembangan pariwisata yang hadir di kedua pantai ini.

Kualitas yang sudah baik dalam aspek ini ialah rasa aman main di pantai, dan permainan air yang diyakini menghilangkan stress. Rasa aman tersebut dihadirkan oleh kondisi alamiah pantai yang kondusif dimana dari bibir pantai sampai mencapai 20 meter kelokasi danau tingkat kedalaman air danau hanya sedalam 1 meter. Namun disini yang lainkualitas yang secara komparatif belum baik bahwa tingkat kebersihan pantai masih berkontribusi termasuk rendah terhadap kepuasan para wisatawan dan pengunjung sehingga diperlukan usaha berupa kerja bakti secara bersama-sama oleh seluruh pengelola dengan menggerakkan semua pekerja untuk membersihkan pantai dari berbagai sampah termasuk banyaknya sampah jenis plastik di pantai terlebih di air danau yang terbentang 20 meter dari bibir pantai. Pihak pemerintah melalui dinas pariwisata dan dinas lingkungan hidup dan seluruh elemen pemuda dan masyarakat yang

mencintai danau toba perlu bergerak dan digerakkan untuk memberishkan sampah-sampah yang ada dan melakukan gerakan sadar kebersihan (berupa Langkah preventif) pantai dan air Danau Toba.

Pihak kampus yang berlatar belakang pariwisata dan ber-latarbelakang lingkungan perlu bekerja sama dalam menciptakan Gerakan sadar kebersihan. Kaum milenial dan para mahasiswa perlu meramaikan media sosial dalam mendukung dan mengkampanyekan kebersihan Danau Toba khususnya dimulai dari lokus penelitian ini.

Skor rendah pada spek kelengkapan jenis jenis makanan yang tersedia perlu direspon oleh pihak pengelola dengan melakukan survey untuk meningkatkan kepuasan para wisatawan supaya tingkat kepuasan pengunjung meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmadjati, RS (2001) *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*; cetakan ke 6; Paradinya Paramita: Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hlm. 40.*
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Pendit, S. Nyoman. (1994). *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya.
- Paramitha. (2003). *Ilmu Pariwisata*. PT. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Ratminto & Atik. SW, (2005) *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Shahrivar, R. B (2012) "Factors That Influence Tourist Satisfaction

Journal of Travel and Tourism Research," Special Issue Destination Management-2012. © Adnan Mendere University of Malaya, Malaysia

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono, P. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Undang Undang No 9 Tahun 2010 tentang Zeithaml, Valerie A. ; Parasuraman,A. ; Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service :Balancing Cusomer Perceptions and Expectations, Newyork: The FreePress.*

Sumber Internet

<https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>: diakses pada 18 April 2021 pukul 15.00.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.