

## **Kelengkapan Produk Wisata di Pulau Siladen Sebagai Destinasi Wisata Bahari**

Juliana<sup>1)</sup>, Nova Bernedeta Sitorus<sup>2)</sup>  
Pengelolaan Perhotelan, Pariwisata, Universitas Pelita Harapan<sup>1)</sup>  
Politeknik Pariwisata Medan<sup>2)</sup>  
MH.Thamrin Boulevard Diponegoro Tangerang Indonesia  
E-Mail : Juliana.stpph@uph.edu

### **Abstrak**

Salah satu kawasan wisata bahari unggulan di Indonesia yaitu Taman Laut Nasional Bunaken yang terletak di Sulawesi Utara. Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken memiliki cakupan luas dengan beberapa pulau di sekitar Pulau Bunaken. Pulau Siladen merupakan salah satu pulau yang berada di kawasan tersebut dan terletak di bagian timur Pulau Bunaken. Dalam penelitian ini penulis ingin secara spesifik membahas mengenai indikator produk wisata yang ada di Pulau Siladen yang berkaitan dan mendukung wisata bahari di Pulau Siladen. Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah 1) bagaimana kondisi kelengkapan produk wisata *tangible* di Pulau Siladen dan 2) bagaimana kondisi kelengkapan produk wisata *intangible* di Pulau Siladen. Metode kualitatif menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan metode ini tepat dengan penelitian yang akan dilakukan karena bisa menggali lebih dalam mengenai fakta yang ada di lapangan. Objek dalam penelitian ini yaitu Pulau Siladen di Sulawesi Utara. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan data primer dari wawancara dan observasi langsung. Produk wisata *tangible* di Pulau Siladen yang menjadi pendukung dalam kegiatan wisata masih kurang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dari aspek atraksi wisata, fasilitas, dan aksesibilitas masih terdapat banyak kekurangan yang menurunkan nilai jual dari wisata di Pulau Siladen. Ada beberapa hal penting pendukung wisata bahari yang masih kurang terpenuhi seperti penyewaan alat *snorkeling* dan *diving* serta ketersediaan restoran dan toilet umum. Dari sisi produk wisata *intangible* di Pulau Siladen, masyarakat lokal di Pulau Siladen sudah memiliki *tourism minded* dan sangat menerima wisatawan yang datang ke Pulau Siladen, namun dari fasilitas masih sangat perlu ditingkatkan pengelolannya.

**Kata Kunci** : produk wisata, destinasi wisata, wisata bahari, Pulau Siladen

## **Completeness of Tourism Products on Siladen Island a a Marine Tourism Destination**

### **Abstract**

One of the leading marine tourism areas in Indonesia is the Bunaken National Marine Park which is located in North Sulawesi. The Bunaken National Marine Park area has a wide coverage with several islands around Bunaken Island. Siladen Island is one of the islands in the area and is located in the eastern part of Bunaken Island. In this study, the author wants to specifically discuss the indicators of tourism products on Siladen Island that are related to and support marine tourism on Siladen Island. In this study, the formulation of the problem is 1) how is the condition of completeness of tangible tourism products on Siladen Island and 2) how is the condition of completeness of intangible tourism products on Siladen Island. The qualitative method is the method used in this research. The use of this method is appropriate for the research to be carried out because it can dig deeper into the facts in the field. The object of this research is Siladen Island in North Sulawesi. In collecting the required data, the researcher used primary data from interviews and direct observation.

Tangible tourism products on Siladen Island that support tourism activities are still lacking. Based on the results of observations and interviews, from the aspect of tourist attractions, facilities, and accessibility, there are still many shortcomings that reduce the selling value of tourism on Siladen Island. There are several important things supporting marine tourism that are still not fulfilled, such as the rental of snorkeling and diving equipment and the availability of restaurants and public toilets. In terms of intangible tourism products on Siladen Island, local people on Siladen Island already have a tourism minded and are very receptive to tourists who come to Siladen Island. In terms of intangible tourism products on Siladen Island, local people on Siladen Island already have a tourism minded and are very receptive to tourists who come to Siladen Island, but the management of the facilities still really needs to be improved.

**Keyword** : tourism product, tourism destination, marine tourism, Siladen Island

**Naskah diterima: 2021-11-03, direvisi: 2022-01-19, disetujui: 2022-02-09**

<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah>

## PENDAHULUAN

Indonesia memiliki kekayaan alam yang melimpah karena lokasi Indonesia secara astronomis berada di posisi strategis yang membuat Indonesia beriklim tropis dan memungkinkan bertumbuhnya anekaragam hayati tropis dan menjadi daya tarik. Kekayaan alam Indonesia menjadi sumber daya tarik wisata yang mampu menarik wisatawan lokal dan internasional. Pengembangan pariwisata di Indonesia diarahkan pada peningkatan peran pariwisata dalam kegiatan ekonomi, yaitu meningkatkan investasi di bidang pariwisata yang dapat menciptakan lapangan kerja dan peluang usaha dengan tujuan peningkatan pendapatan masyarakat dan perolehan devisa negara. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui pengembangan dan pemanfaatan berbagai potensi pariwisata nasional, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan, lama tinggal dan total pengeluaran wisatawan asing selama melakukan perjalanan ke Indonesia. (Kaharuddin et al., 2021). Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor pendorong ekonomi Indonesia karena dalam setiap kegiatan pariwisata terjadi juga kegiatan perekonomian. Berjalannya sektor pariwisata menciptakan *multiplier effect* bagi sektor sekitarnya dan tentu memberikan keuntungan bagi masyarakat sekitar lokasi wisata (Isdarmanto, 2017). Hal ini membuat sektor pariwisata semakin diperhatikan dan ditingkatkan untuk terus memberikan dampak bagi banyak sektor lainnya. Setiap destinasi wisata harus memiliki produk wisata yang menjadi indikator pendorong berkembangnya wisata di tempat tersebut. Produk wisata merupakan bentuk nyata dan tidak nyata dari fasilitas atau pelayanan yang diberikan kepada wisatawan di suatu destinasi wisata. Produk wisata ini dibutuhkan untuk melengkapi pengalaman dan kesan dari wisatawan terhadap destinasi tersebut (Muljadi A.J., 2009). Indikator produk wisata yang diperlukan dibagi dua yaitu, *tangible* dan *intangible*. *Tangible* terdiri dari atraksi wisata, fasilitas & amenitas, dan aksesibilitas, serta *intangible* yaitu mengenai pelayanan atau keramahtamahan masyarakat lokal.

Produk wisata *tangible* terdiri dari 3 aspek yaitu pertama, atraksi wisata atau suatu daya tarik yang dimiliki suatu lokasi yang mampu menarik dan menawarkan kepuasan, kenyamanan, kenikmatan bagi wisatawan baik alami atau buatan. Atraksi wisata yang ditawarkan diharapkan bisa digunakan dan

dinikmati oleh wisatawan. Kedua Fasilitas dan Amenitas, kedua hal ini sangat penting untuk dimiliki suatu destinasi wisata. Fasilitas dan amenitas merupakan semua hal yang membantu dan melengkapi pengalaman wisatawan di lokasi wisata seperti hotel, restoran, dan lainnya. Ketiga Aksesibilitas, untuk mencapai suatu lokasi wisata tentu harus ada transportasi dan juga infrastruktur yang memadai. Lengkapnya transportasi menuju lokasi wisata akan lebih diminati wisatawan dan juga tentu menarik minat investor atau pihak swasta untuk mengembangkan lokasi tersebut. Lokasi wisata yang sulit dijangkau dan infrastruktur seperti jalan yang masih sulit dijangkau akan lebih sulit dibangun atau menarik minat wisatawan (Revida et al., 2020). Satu lagi yang perlu diperhatikan yaitu produk *intangible* yang juga penting untuk ada di destinasi wisata. Produk *intangible* ini berupa pengalaman dan kenangan yang didapatkan wisatawan ketika berada di destinasi wisata. Pelayanan manusia menjadi peran utamanya. Bagaimana pelayanan dan keramahtamahan yang diberikan pekerja atau masyarakat lokal di destinasi wisata tersebut menentukan kesan baik atau buruk tempat tersebut (Sutiksno et al., 2020).

Salah satu jenis wisata yang unggul di Indonesia yaitu wisata bahari. Berdasarkan buku Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi, Wisata bahari adalah kegiatan wisata yang berfokus pada menikmati alam di sekitar kawasan laut dan pantai (Isdarmanto, 2017). Kegiatan wisata ini banyak ditemukan di Indonesia khususnya Indonesia bagian Timur dengan banyak gugusan pulau kecil yang berada di sekiranya pulau besar. Salah satu kawasan wisata bahari unggulan di Indonesia yaitu Taman Laut Nasional Bunaken yang terletak di Sulawesi Utara. Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken memiliki cakupan luas dengan beberapa pulau di sekitar Pulau Bunaken. Pulau Siladen merupakan salah satu pulau yang berada di kawasan tersebut dan terletak di bagian timur Pulau Bunaken. Pulau Siladen merupakan pulau dengan hamparan pasir putih dengan wisata baharinya yang menarik. Keunikan alam bawah laut yang berupa dinding memanjang dengan terumbu karang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang menyukai wisata bawah laut. Pulau Siladen merupakan pulau yang lebih kecil dibandingkan dengan Pulau Bunaken namun beberapa fasilitas utama seperti akomodasi dan restoran, bisa ditemukan di Pulau Siladen. Saat ini wisata di Pulau Siladen sudah mulai

berkembang dengan adanya paket wisata yang menawarkan perjalanan ke 3 pulau di Kawasan Taman Laut Nasional Bunaken antara lain, Pulau Bunaken, Pulau Nain dan Pulau Siladen. Mayoritas wisatawan yang datang ke Pulau Siladen hanya menikmati keindahan pantai pasir putihnya. Paket wisata tersebut membantu pariwisata di Pulau Siladen semakin dikenali.

Hasil dari penelitian ini berfokus pada strategi prioritas yang bisa dilakukan oleh pemerintah dalam mengembangkan wisata di Pulau Siladen. Hal ini didasarkan pada faktor pendukung dan penghambat secara internal dan eksternal berkembangnya pariwisata di Pulau Siladen yaitu, atraksi wisata yang sudah ada, minimnya informasi wisata, lapangan pekerjaan dan usaha, nilai barang dan jasa, dan lainnya (Fatlolona et al., 2019). Berdasarkan referensi tersebut, penulis ingin secara spesifik membahas mengenai indikator produk wisata yang ada di Pulau Siladen yang berkaitan dan mendukung wisata bahari di Pulau Siladen. Selain itu, indikator produk wisatanya hanya fokus pada indikator *tangible* saja tanpa memperhatikan indikator *intangibile*, sehingga penulis juga akan menggali tentang indikator *intangibile product* dari Pulau Siladen. Potensi alam yang dimiliki Pulau Siladen harusnya bisa menarik wisatawan namun pada faktanya dibanding Pulau Bunaken, Pulau ini masih kurang diminati oleh wisatawan. Hal ini tentu berdampak pada kesejahteraan khususnya perekonomian masyarakat lokal. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa lengkap produk wisata baik secara *tangible* dan *intangibile* yang ada di Pulau Siladen untuk menunjang wisata baharinya. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa turut menjadi pedoman bagi semua pihak yang bertujuan mengembangkan wisata bahari di Pulau Siladen dan meningkatkan angka kunjungan wisatawan. Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah : 1) bagaimana kondisi kelengkapan produk wisata *tangible* di Pulau Siladen dan 2) bagaimana kondisi kelengkapan produk wisata *intangibile* di Pulau Siladen.

## KAJIAN PUSTAKA

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain untuk mencari kebahagiaan dan keluar dari aktivitasnya sehari-hari. Dalam bahasa Sansekerta, pariwisata memiliki dua kata dasar

yaitu *Pari* yang berarti berkali-kali dan *Wisata* berarti perjalanan ke suatu tempat. Ketika digabungkan maka diartikan bahwa Pariwisata yaitu perjalanan ke suatu tempat dengan frekuensi yang sering atau terjadi berkali-kali (Revida et al., 2020). Kegiatan wisata dilakukan karena ada suatu lokasi yang dianggap menarik sehingga orang termotivasi untuk datang. Lokasi yang ingin dituju tersebut dikenal dengan sebutan destinasi wisata. Pariwisata di Indonesia sangat berpotensi besar karena banyaknya lokasi atau daerah di Indonesia yang menawarkan kekayaan alam serta kekayaan budaya yang telah dimiliki sejak dahulu kala. Kekayaan yang melimpah ini dijadikan modal bagi pemerintah untuk mengembangkan pariwisata Indonesia dan menjadikan pariwisata sebagai penghasil devisa negara (Santoso, 2021).

Destinasi wisata dikatakan sebagai area geografis yang memiliki keunikan dan menarik wisatawan untuk melakukan wisata di area tersebut. Area geografis ini meliputi negara, kota, atau pulau yang memiliki keunikan dan mampu menarik wisatawan. Destinasi wisata memiliki karakteristik yang berbeda dengan destinasi lainnya karena karakteristik yang dimiliki tersebut berdasar pada letak geografis hingga kondisi alam di suatu daerah. Suatu destinasi wisata juga pasti memiliki daya tarik wisatanya yang terdiri dari alam, budaya, produk buatan, hingga daya tarik ekonomi kreatif. Semua daya tarik itu dijadikan aset bagi destinasi wisata untuk terus menarik wisatawan (Eddyono, 2021).

Daya tarik wisata merupakan segala hal yang menarik para wisatawan untuk datang berkunjung atau berwisata. Daya tarik bisa dilihat dari keunikan, keindahan dan anekagaram budaya dan alam yang ada di suatu lokasi, yang kemudian lokasi tersebut dijadikan lokasi wisata. Untuk bisa menarik wisatawan maka diperlukan upaya dengan memanfaatkan semua keanekaragaman yang ada dan menciptakan suatu aktivitas bagi wisatawan (Revida et al., 2020).

Daya tarik wisata memiliki beberapa jenis yang berbeda berdasarkan sumber daya yang ada antara lain (1) Atraksi Alam, Atraksi jenis ini berkaitan dengan alam seperti pantai, laut, gunung dan yang berkaitan dengan geografis destinasi. (2) Atraksi Budaya, Atraksi jenis ini berkaitan dengan aspek budaya, kepercayaan, mitos, dan kesenian di suatu lokasi. (3) Atraksi Sosial, Atraksi jenis ini

berkaitan dengan kehidupan sosial mulai dari bahasa hingga cara hidup masyarakat (4) Atraksi Buatan, Atraksi jenis ini berupa hasil buata manusia seperti bangunan bersejarah, arsitektur, patung atau monumen, hingga sebuah taman. (Muaini, 2018)

Wisata bahari adalah kegiatan rekreasi yang aktivitasnya dilakukan pada media pantai, pulau, serta laut baik pada permukaan atau dalamnya. Wisata bahari sangat mementingkan keadaan alam yang masih asli dan mampu memberikan hiburan dan mengenalkan alam bahari kepada wisatawan (Masjhoer, 2019). Beberapa aktivitas dalam wisata bahari yaitu rekreasi pantai dan laut, penginapan, menyelam, berselancar, melihat satwa laut, hingga kapal wisata (Yulianda, 2019). Aktivitas pada wisata bahari menyangkut tantangan, keberanian, ketenangan, dan yang terpenting kepedulian terhadap alam khususnya lingkungan laut dan kehidupannya. Untuk mendukung aktivitas wisata bahari yang bisa menarik wisatawan maka perlu fasilitas standar yang mendukung seperti dermaga kapal dan amenities pelengkap dan pendamping aktivitas wisata (Yani, 2013).

Produk wisata merupakan keseluruhan dari pengalaman yang didapatkan wisatawan sejak meninggalkan tempat tinggalnya, selama aktivitas wisata hingga ketika akan kembali ke tempat tinggalnya. Terdapat beberapa komponen yaitu atraksi, akomodasi, fasilitas dan transportasi sebagai pendukung aktivitas wisata. Semua komponen produk wisata ini saling berkaitan dan sangat diperlukan di setiap destinasi wisata. Selain itu juga terdapat bentuk tak berwujud dari komponen produk wisata ini yaitu keramahan, kesopanan, serta keamanan yang bisa didapatkan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata (Eddyono, 2021). Produk wisata menjadi penentu bagi kesan dan loyalitas dari wisatawan terhadap suatu destinasi wisata. Produk wisata menjadi faktor upaya yang diperlukan untuk memajukan, serta meningkatkan kondisi destinasi wisata sehingga tentunya akan bermanfaat bagi pengelola, masyarakat lokal, dan pemerintah (Eddyono, 2021).

Produk *tangible* merupakan produk yang bisa dipegang dan dilihat secara fisik. Produk *tangible* atau fisik sangat banyak bentuknya dan mudah ditemukan dalam segala aspek. Produk wisata *tangible* merupakan sekelompok aspek yang menjadi penentu keberhasilan dari suatu destinasi wisata. Setiap

destinasi wisata pasti memiliki aspek *tangible* yang nantinya menjadi nilai jual dari destinasi tersebut. Produk wisata *tangible* antara lain :

- (1). Atraksi, merupakan daya tarik yang dinikmati oleh wisatawan baik dalam bentuk lingkungan alami, aktivitas, dan kegiatan lain yang bisa dilakukan di destinasi wisata.

- (2). Fasilitas, merupakan sarana prasarana serta juga amenities di destinasi wisata yang menjadi pendukung terlaksananya aktivitas dan layanan wisata. Bentuknya berupa layanan penyediaan alat, fasilitas belanja, pemandu wisata, restoran, tempat tinggal, hingga penyediaan informasi wisata.

- (3). Aksesibilitas, merupakan hal yang penting dalam menarik wisatawan datang ke destinasi wisata. Infrastruktur yang mendukung dan transportasi yang memadai di destinasi wisata sangat perlu diperhatikan karena destinasi wisata yang mudah diakses akan memudahkan wisatawan.

(Eddyono, 2021)

Setiap destinasi pariwisata baik itu dikelola oleh pemerintah atau pihak swasta, terdapat sumber daya manusia yang terlibat. Sumber daya manusia atau *people*, masuk dalam 8P bauran pemasaran pariwisata (Morrison, 2013). Hal ini berarti faktor manusia dalam destinasi pariwisata itu sangat penting. Bentuk keterlibatan manusia terdapat pada setiap aspeknya mulai dari bagian management pengelola hingga mereka yang terjun langsung melayani wisatawan. Sumber daya manusia menjadi faktor penting yang menentukan pengalaman wisatawan. Pengelola destinasi wisata harus bisa memilih sumber daya manusia yang kompeten untuk melakukan pelayanan kepada wisatawan, hal ini untuk menciptakan kesan baik bagi wisatawan dan tentu juga menunjukkan keberlangsungan destinasi tersebut (Sutiksno et al., 2020).

Sumber daya manusia harus memiliki pengetahuan dan kemampun untuk bisa memberikan nilai jual bagi destinasi tersebut dengan cara menyediakan setiap informasi yang dibutuhkan bagi wisatawan. Pelayanan itu harus berkualitas dan kualitas itu bisa dicapai bergantung pada manusia yang memberikan layanan. Persaingan produk yang semakin meningkat, membuat pelayanan menjadi faktor yang membedakan dengan *competitor* (Hudson & Hudson, 2013).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat tiga kegiatan pelayanan publik antara lain:

- (1). Pelayanan Administratif, Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public. Misalnya Sertifikat kepemilikan, Akte, dan sebagainya.
- (2) Pelayanan Barang, Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik. Misalnya penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya
- (3). Pelayanan Jasa, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, transportasi, dan sebagainya. (Pemerintah Indonesia KEPUTUSAN MENTERI PAN NO. 63 TAHUN 2003)

Pada destinasi wisata, pelayanan yang banyak ditemukan yaitu Pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola daya tarik wisata, pekerja di tempat penginapan, hingga masyarakat lokal di daerah destinasi wisata. Bentuk pelayanan yang diberikan harus bisa menghasilkan kepuasan bagi wisatawan sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan yaitu dalam bentuk keramah-tamahan yang hanya bisa ditemukan ketika berada langsung di destinasi wisata (Eddyono, 2021).

## METODE PENELITIAN

Metode kualitatif menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode kualitatif digunakan untuk mencari pemahaman mendalam terhadap suatu peristiwa, kejadian, fakta atau masalah tertentu tanpa melihat hubungan sebab akibat (Samsu, 2017). Penggunaan metode ini tepat dengan penelitian yang akan dilakukan karena bisa menggali lebih dalam mengenai fakta yang ada di lapangan. Objek dalam penelitian ini yaitu Pulau Siladen di Sulawesi Utara. Pulau Siladen ini merupakan salah satu destinasi wisata bahari di kota Manado yang berada di area Taman Laut Nasional Bunaken. Pulau Siladen saat ini banyak dikunjungi wisatawan lokal untuk menikmati wisata baharinya namun citra wisata di Pulau Siladen masih kurang dibandingkan Pulau Bunaken. Masyarakat lokal di pulau tersebut banyak berprofesi sebagai nelayan dan juga sebagai karyawan di penginapan yang ada. Dalam penelitian ini akan fokus mencari tahu apa saja kelengkapan produk wisata yang ada di Pulau Siladen sebagai nilai jual dari wisata baharinya.

Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan data primer dari wawancara dan observasi. Wawancara merupakan suatu percakapan yang terjadi antara pewawancara dan informan dalam rangka mengumpulkan data. Dalam wawancara akan digunakan daftar wawancara sebagai panduan informasi yang ingin ditemukan dari informan (Samsu, 2017). Peneliti akan mewawancarai Kepala Lingkungan Pulau Siladen untuk membahas mengenai aspek *tangible* yang terdiri dari Atraksi, Fasilitas, dan Aksesibilitas. Akan juga dilakukan wawancara dengan Masyarakat lokal untuk membahas mengenai aspek *intangibile* yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Observasi merupakan bentuk mengamati mengenai gejala yang terlihat di objek penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada (Samsu, 2017). Peneliti akan melakukan observasi langsung atau non-partisipan ke Pulau Siladen untuk mengamati secara langsung mengenai produk wisata yang ada dan memastikan apakah sesuai dengan data hasil wawancara dengan informan. Teknik yang digunakan yaitu teknik Analisis Data Mengalir yang terdiri dari reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyunting data yang tidak penting dan menyesuaikan hasil wawancara dengan pedoman wawancara yang digunakan. Tujuannya agar mempermudah peneliti dalam melakukan langkah analisis berikutnya. Kemudian data yang telah disunting akan di sajikan dalam bentuk teks narasi dan langkah terakhir yaitu menarik kesimpulan dari data yang diperoleh (Samsu, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pulau Siladen merupakan salah satu destinasi wisata di Sulawesi Utara khususnya bagi mereka yang ingin menikmati wisata alam bahari. Pengelola wisata di Pulau Siladen saat ini sudah lebih berkembang dan lebih banyak jumlahnya. Pariwisata di Pulau Siladen sudah lebih baik dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya karena pengelola sudah lebih banyak menawarkan fasilitas untuk wisatawan seperti penginapan, tempat makan, dan kegiatan wisata yang bias dilakukan. Produk wisata di Pulau Siladen masih dominan dikelola pihak swasta dibandingkan pemerintah atau masyarakat lokal, namun masyarakat bisa menerima hal tersebut. Saat ini di kondisi pandemi, pariwisata di Pulau Siladen mati total karena tidak adanya kunjungan dari wisatawan akibat dari penerapan PPKM di Kota Manado.

Hal ini membuat pengelola banyak merasa terdampak dan mulai kesusahan untuk mempertahankan bisnis mereka. Masyarakat juga tentu sangat terdampak akibat menurunnya wisatawan di Pulau Siladen.

Pulau Siladen menawarkan aktivitas wisata yang berkaitan dengan wisata alam seperti kegiatan menyelam (*snorkeling & diving*) dan menikmati keindahan pantai pasir putih. Hal ini karena Pulau Siladen yang terletak di kawasan Taman Laut Bunaken sehingga menjadi tempat yang tepat untuk melakukan kegiatan menyelam dan juga menikmati pantai pasir putih yang tidak ditemukan di pantai Kota Manado. Saat ini hanya wisata alam saja yang menjadi wisata utama di Pulau Siladen namun ada program dari pemerintah untuk membuat wisata buatan Gereja Tua di Siladen dengan merenovasi sebuah gereja tua yang ada di Pulau tersebut. Untuk masuk ke Pulau Siladen itu gratis tetapi beberapa pengelola menerapkan biaya masuk seperti di Tagaroa (salah satu pengelola), tetapi jika hanya ingin berfoto saja dan tidak masuk ke area pengelola wisata itu wisatawan tidak perlu bayar. Saat ini dominan pengelola wisata itu dari pihak swasta dan tidak ada dari pihak pemerintah. Pemerintah hanya menerapkan regulasi saja berkaitan dengan pariwisata. Tip pengelola memiliki program kebersihannya masing-masing berdasarkan inisiatif pengelola yang biasanya bekerja sama dengan organisasi sosial. Pemerintah setempat juga biasanya melakukan kerja bakti dengan seluruh masyarakat untuk membersihkan area Pulau serta ada juga biaya retribusi sampah yang dijalankan untuk tiap pengelola dan masyarakat. Hal ini untuk memastikan lingkungan Pulau tetap bersih. Terkait dengan pandemi Covid-19, seluruh pengelola sudah menerapkan protokol kesehatan berdasarkan standar regulasi dari pemerintah daerah Sulawesi Utara sehingga pengelola sudah siap jika wisatawan sudah bisa lagi datang ke Pulau Siladen.

Fasilitas yang ada di Pulau Siladen secara umum hanya mencakup akomodasi dan konsumsi atau tempat makan. Di Siladen itu ada beberapa pengelola wisata yang menawarkan fasilitas yang berbeda dan juga harga yang berbeda. Untuk akomodasi itu dibagi menjadi 2 yaitu yang dikelola swasta dan yang dikelola masyarakat lokal. Ada 5 penginapan yang dikelola pihak swasta yaitu Siladen Resort & SPA, Tagaroa, Kuda Laut, Boboca dan Tanta Moon. Sedangkan yang dimiliki oleh masyarakat sekitar atau masuk

kategori *homestay* itu hanya 1 yaitu penginapan Tanta Martha. Berdasarkan hal ini maka wisatawan dengan semua kelas sosial bisa datang ke Pulau Siladen dengan memilih akomodasi yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Namun di Pulau Siladen belum ada tempat penyewaan alat *snorkeling* atau *diving* yang bisa disewa oleh wisatawan, mereka harus menginap dahulu di salah satu akomodasi yang ada baru bisa mendapatkan fasilitas alat menyelam tersebut. Di Siladen juga masih sangat kurang tempat makan atau restoran untuk wisatawan sehingga bagi wisatawan yang datang dan tidak menginap hanya bisa makan di Tagaroa (salah satu pengelola) saja atau membawa makanan sendiri. Kalau di Siladen Resort & SPA (salah satu pengelola) wisatawan yang mengambil paket menginap di situ akan langsung mendapatkan fasilitas kamar, transportasi dari bandara atau dari dermaga Manado, dan juga makanan 3 kali sehari, serta fasilitas lain seperti kayak, alat menyelam dan olahraga yoga bersama. Jadi setiap pengelola itu punya fasilitasnya masing-masing dan berbeda sesuai dengan harga yang diberikan. Untuk paket wisata di Pulau Siladen itu tidak berasal dari pengelola wisata baik swasta atau masyarakat di Pulau Siladen tetapi dari pihak swasta di area Kota Manado. Paket wisata yang banyak digunakan yaitu Paket Trip 3 Pulau yaitu Pulau Bunaken, Pulau Siladen dan Pulau Nain. Pada paket wisata ini, wisatawan diberikan kesempatan hanya beberapa jam saja untuk menelusuri pulau-pulau tersebut karena paket ini biasanya hanya untuk 1 hari saja.

Wisatawan bisa mencapai Pulau Siladen dengan beberapa cara yaitu, dengan kapal taksi yang biasanya ada setiap hari dengan rute Manado – Siladen pada pukul 9 pagi dan Siladen- Manado pukul 3 sore. Selain itu juga bisa dengan menyewa kapal pribadi untuk digunakan seharian. Jika wisatawan menginap di Siladen Resort & SPA atau Kuda Laut, wisatawan akan dijemput dengan perahu dari penginapan tersebut di dermaga yang ditentukan, bisa juga untuk tamu luar Manado atau internasional itu dijemput dari bandara Sam Ratulangi dengan waktu tempuh 1 jam dari bandara ke dermaga. Wisatawan yang datang dari area Kota Manado bisa menempuh waktu sekitar 40 menit – 1 jam. Waktu tempuh ini didasarkan pada kecepatan kapal yang digunakan. Selama berada di Pulau Siladen, wisatawan hanya bisa berjalan kaki karena tidak ada kendaraan lain yang bisa digunakan namun di Siladen Resort & SPA (salah satu

pengelola) mereka punya mobil golf yang dijadikan kendaraan bantu bagi wisatawan yang punya masalah dalam bermobilitas. Jadi secara umum, wisatawan hanya bisa berjalan kaki jika berada di Pulau Siladen. Namun ada beberapa masyarakat yang memiliki kendaraan sepeda motor yang biasanya digunakan untuk aktivitasnya tetapi sangat jarang. Infrastruktur di Pulau Siladen seperti jalanan di Pulau itu sudah bagus dan tidak ada keluhan baik dari wisatawan atau masyarakat, tetapi untuk listriknya yang menjadi permasalahan karena listrik di Pulau khususnya di desa hanya ada untuk 12 jam yaitu dari jam 6 pagi sampai jam 6 sore karena keterbatasan dari pemerintah. Namun bagi wisatawan yang menginap di akomodasi yang tersedia, ada bantuan genset yang digunakan pengelola untuk kebutuhan listriknya.

Masyarakat di Pulau Siladen secara umum sangat menerima adanya wisatawan yang datang dan mulai berkembangnya pariwisata di Siladen. Mereka sudah menyadari bahwa pariwisata merupakan cara mereka untuk melangsungkan hidup dengan bekerja di bidang tersebut. Ketika di kondisi pandemi ini mereka bahkan sangat mengharapkan datangnya wisatawan karena mayoritas penduduk di Pulau Siladen bekerja di penginapan yang ada di Pulau tersebut, sehingga dengan matinya pariwisata di Siladen maka sumber pendapatan mereka juga hilang. Masyarakat sangat menyambut tamu yang datang, mereka suka menyapa dan berinteraksi dengan wisatawan dan juga tentu pelayanan mereka banyak disalurkan dengan bekerja di penginapan untuk bisa langsung melayani tamu yang datang. Banyaknya pekerja lokal di penginapan di Siladen juga merupakan ketuntasan dari pemerintah daerah bahwa harus memprioritaskan penduduk lokal sebagai tenaga pekerja di penginapan yang dikelola swasta agar juga mensejahterahkan hidup mereka. Dalam memberikan pelayanan bagi tamu tentu harus ada pelatihan yang diberikan agar pelayanannya maksimal apalagi kebanyakan masyarakat itu tidak punya pengalaman kerja di bidang ini. Pihak pengelola seperti Siladen Resort & SPA, selalu mengadakan *training* bagi masyarakat yang akan bekerja di tempat mereka sesuai dengan divisi masing-masing dan juga beberapa kali mengirimkan pekerja mereka untuk melakukan *training* di Bali. Namun untuk masyarakat desa yang tidak bekerja di pengelola wisata, tidak ada dilakukan *training* atau sosialisasi mengenai pelayanan bagi tamu dari pihak

pemerintah atau swasta. Pariwisata di Pulau Siladen sangat berdampak bagi masyarakat pulau karena mayoritas bekerja di pengelola wisata dan di kondisi ini mereka sangat terpuruk karena wisata mati total. Pihak pengelola dan masyarakat juga sangat berharap agar pemerintah segera membuka akses untuk wisatawan luar negeri untuk berwisata lagi khususnya ke Pulau Siladen dengan regulasi yang jelas agar pengelola bisa mempersiapkan diri untuk membuka kembali pariwisata di Pulau Siladen. Dalam mempromosikan wisata, tidak ada kelompok khusus yang membantu promosi melainkan tiap pengelola memiliki *platform* promosinya masing-masing seperti media sosial, sehingga promosi wisata di Pulau Siladen itu masih tidak menyatu.

Berdasarkan hasil pengamatan, untuk wisata bahari hanya aktivitas *snorkeling*, *diving*, kayaking, dan menikmati pantai pasir putih. Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas pendukung terdiri dari 6 akomodasi.

Tabel 1. Akomodasi

Akomodasi	Fasilitas
Siladen resort & Spa	<i>Diving centre</i> , SPA, Alat <i>diving</i> , <i>snorkeling</i> , kayak, boat pribadi resort, bar, kolam renang, <i>gift shop</i>
Tagaroa beach club	Restoran
Kuda Laut	<i>Diving centre</i>
Boboca	<i>Diving centre</i>
Tanta Moon	<i>Diving centre</i>
Tanta Martha	<i>Diving centre</i>

Berdasarkan hasil pengamatan, ada 6 penginapan yang ada di Pulau Siladen yaitu Siladen Resort & SPA, Tagaroa, Kuda Laut, Boboca, Tanta Moon, dan Tanta Martha. Namun tidak semua beroperasi pada saat peneliti datang karena kondisi pandemi dan beberapa penginapan ditutup. Penginapan yang beroperasi yaitu Tagaroa, Tanta Moon dan Kuda Laut. Berdasarkan hasil pengamatan, untuk menuju ke Pulau Siladen cukup mudah, peneliti menggunakan kapal sewa pribadi dan turun di dermaga Pulau Siladen. Jalanan di desa Siladen bagus dan listrik sudah tersedia.

Atraksi wisata yang paling besar di Pulau Siladen yaitu keindahan pulaunya dengan pantai pasir putih yang banyak dicari oleh wisatawan. Pulau Siladen berada di kawasan taman laut Bunaken sehingga menjadi tempat yang tepat untuk melakukan *snorkeling* dan

diving. Pada umumnya orang datang untuk menikmati pantai, *diving*, *snorkeling*. Wisata utama di Pulau Siladen adalah wisata alam, hanya terkadang ada band lokal yang diundang untuk menyanyikan lagu daerah di resort. Namun ada rencana dari pemerintah berdasarkan keterangan dari Kepala Lingkungan bahwa akan ada renovasi gereja tua yang ada di desa Siladen untuk dijadikan wisata buatan di Pulau Siladen. *Snorkeling* adalah kegiatan berenang atau menyelam dengan menggunakan peralatan berupa masker selam, snorkel dan kaki katak. Fungsi snorkel adalah untuk membantu kita saat mengambil nafas ketika sedang melihat keindahan biota laut. Sedangkan masker berfungsi sebagai alat bantu untuk melihat ke dalam air, bentuknya sepertiacamata renang dengan silikon hingga menutupi bagian hidung dan fin adalah alat bantu gerak dalam air atau biasa disebut kaki katak. Di Pulau Siladen diperbolehkan untuk *snorkeling* sendiri tanpa biaya atau gratis tetapi ada pilihan juga yang berbayar dengan fasilitas lengkap seperti guide, alat menyelam, kapal, dan spot menyelam yang dipilih, bisa dengan menginap di penginapan yang menawarkan fasilitas tersebut yaitu di Siladen Resort & SPA, Tagaroa, Kuda Laut, Boboca dan Tanta Moon. *Diving* adalah kegiatan berenang atau menyelam pada kedalaman yang lebih jauh daripada *snorkling*, peralatan yang digunakan lebih lengkap dengan tambahan tabung selam. Di Pulau Siladen untuk diving wisatawan harus berbayar karena akan pergi menggunakan kapal dari resort dan diharuskan ada guide. Hanya terdapat 3 pengelola diving di Pulau Siladen, yaitu Tagaroa, Siladen resort & SPA, dan Kuda Laut. Namun bagi wisatawan yang tidak ingin melakukan kedua aktivitas utama tersebut, bisa juga hanya dengan menikmati pantai pasir putih dengan biaya masuk gratis. Kecuali wisatawan mau masuk ke Tagaroa Beach club harus membayar 5 ribu rupiah.

Jika dikaitkan dengan teori, wisata di Pulau Siladen itu masuk ke dalam wisata alam karena aktivitasnya banyak dilakukan di alam yang masih asli (Muaini, 2018). Atraksi wisata merupakan daya tarik yang dinikmati oleh wisatawan baik dalam bentuk lingkungan alami, aktivitas, dan kegiatan lain yang bisa dilakukan di destinasi wisata (Eddyono, 2021). Menurut tim peneliti, atraksi di Pulau Siladen masih kurang bervariasi karena hanya ada *snorkeling*, *diving*, menikmati pantai pasir putih dan kayaking. Atraksi wisata di Pulau Siladen yang hanya ada beberapa aktivitas ini membuat nilai

jualnya kurang dibandingkan dengan pulau lain yang juga punya hal yang sama. Aktivitas wisata utama yang bisa dilakukan itu termasuk dalam kategori cukup ekstrim karena harus menyelam, jika wisatawan tidak memiliki keberanian mereka hanya dapat menikmati keindahan pantai saja atau bermain kayak. Wisata alam bawah laut di Pulau Siladen sudah bisa terpenuhi namun untuk aktivitas lainnya masih perlu ditambah seperti *jetski*, banana boat, dan *water sport* agar wisatawan memiliki lebih banyak pilihan aktivitas wisata. Namun jika dilihat berdasarkan teori dari wisata bahari yang mengatakan bahwa aktivitas wisata itu berkaitan dengan menikmati biota bawah laut, pantai (Yulianda, 2019) serta bersifat penuh tantangan (Yani, 2013), maka atraksi wisata utama di Siladen ini sudah mencakup dan menggambarkan bahwa Pulau Siladen merupakan destinasi wisata bahari.

Berdasarkan teori, fasilitas merupakan amenitas serta sarana prasarana yang menjadi pendamping wisatawan selama berada di lokasi wisata (Eddyono, 2021). Pulau Siladen memiliki beberapa fasilitas pendukung wisata yang tersedia dan bisa digunakan wisatawan namun tidak semua fasilitas bisa digunakan oleh wisatawan umum. Beberapa pengelola menawarkan fasilitas bagi wisatawan yang datang menginap di tempat mereka. Di Pulau Siladen terdapat 6 pengelola wisata, 5 diantaranya dikelola pihak swasta dan 1 dikelola masyarakat sekitar atau *homestay*. 5 pengelola swasta yaitu, Siladen Resort and SPA, Tagaroa Beach club, Kuda Laut, Boboca, dan Tanta Moon sedangkan *homestay* di Siladen hanya 1 yaitu *homestay* Tanta Martha. Semua pengelola wisata ini memiliki perbedaan target pasarnya dan juga biaya yang berbeda-beda. Dari situ maka bisa dikatakan bahwa di Pulau Siladen, semua kalangan masyarakat bisa digapai mulai dari mereka yang kelas atas dengan budget yang besar hingga mereka dari kelas bawah dengan budget yang kecil, bisa datang berwisata ke Pulau Siladen. Bagi wisatawan yang ingin ke Pulau Siladen, hanya ada sedikit pilihan paket wisata. Dari Manado hanya ada paket wisata "Trip 3 Pulau" yang meliputi Pulau Bunaken, Pulau Siladen, dan Pulau Nain. Pada paket tersebut, wisatawan hanya bisa menghabiskan sekitar 1 sampai 2 jam saja di Pulau Siladen karena harus lanjut ke pulau lainnya. Hal ini membuat wisatawan kurang mengeksplor wisata di Pulau Siladen khususnya wisata baharinya karena mereka hanya berhenti untuk berfoto dan bersantai di pinggir pantai. Sampai saat ini belum ada paket

wisata yang hanya untuk wisata di Pulau Siladen saja, kecuali paket yang ditawarkan oleh pengelola wisata khususnya penginapan atau *resort* di Pulau Siladen. Hal tersebut dikarenakan belum berfokusnya para pemangku kepentingan dalam mengembangkan pariwisata di Pulau Siladen.

Fasilitas pendukung wisata di Pulau Siladen sangat beragam namun bisa berbeda di tiap pengelola wisata. Di Siladen Resort & SPA, mereka punya fasilitas yang lengkap seperti *cottage*, *diving center*, restoran, bar, *gift shop*, SPA, kayak, kolam renang, hingga aktivitas tambahan ada kelas yoga. Untuk bisa mendapatkan fasilitas ini, wisatawan harus mengeluarkan biaya dengan memesan penginapan mereka. Jadi fasilitas mereka tidak untuk wisatawan umum yang hanya datang begitu saja untuk berwisata di Siladen tetapi harus ada reservasi. Di Tagaroa Beach club, mereka punya fasilitas restoran, penyewaan kayak, tempat bersantai pinggir pantai, bar, hingga bisa memesan untuk melakukan *camping*. Wisatawan umum yang turun melalui dermaga Siladen, bisa langsung menemukan tempat ini dan bisa masuk dengan membayar sebesar 5 ribu rupiah. Fasilitas di Tagaroa Beach club ini bisa digunakan wisatawan yang hanya datang untuk berwisata sehari saja di Siladen. Selain Tagaroa Beach Club, wisatawan harus melakukan pemesanan penginapan dahulu agar bisa menikmati fasilitas pengelola tersebut. Fasilitas dari pengelola lebih lengkap hingga alat untuk *snorkeling* dan *diving* untuk menikmati wisata bahari di Siladen. Bagi wisatawan yang tidak menginap, tidak bisa untuk menggunakan peralatan untuk menikmati wisata bahari tersebut. Maka bisa dikatakan bahwa di Pulau Siladen belum ada tempat penyewaan peralatan untuk menunjang aktivitas wisatawan belum lengkap.

Dari fasilitas yang ditawarkan tiap pengelola, masih banyak kekurangan yang dimiliki oleh Pulau Siladen antara lain, kurangnya restoran atau tempat makan, tempat penyewaan alat *snorkeling*, *diving*, kayak, dan tidak adanya toilet umum. Kekurangan tersebut disebabkan karena belum berfokusnya para pemangku kepentingan dalam mengembangkan pariwisata di Pulau Siladen dimana keunggulannya adalah wisata bahari. Para pengelola juga masih belum maksimal dalam memberikan layanan penyewaan alat menyelam sehingga masih sedikit wisatawan yang beraktivitas dengan *water sport*. Selain itu

juga tidak ada toilet umum yang tidak berbayar bagi wisatawan, mereka harus menggunakan toilet di Tagaroa *Beach Club* yang dikenakan biaya. Namun pada kondisi pandemi, pemerintah daerah sudah mengeluarkan kebijakan mengenai protokol kesehatan untuk mendukung penerapan PPKM di Kota Manado. Setiap lokasi wisata harus menerapkan protokol CHSE. Di Pulau Siladen, setiap pengelola sudah menerapkan hal tersebut dengan memasang tempat cuci tangan, tempat hand sanitizer, mengukur suhu tubuh, dan yang paling penting yaitu penggunaan masker. Dari penerapan protokol tersebut, sejauh ini tidak ada laporan pelanggaran prokes di pengelola wisata sehingga wisata di Pulau Siladen sudah aman dan siap untuk menyambut lebih banyak wisatawan.

Berdasarkan pada teori mengenai fasilitas wisata yang merupakan pendukung terlaksananya aktivitas wisata (Eddyono, 2021), fasilitas wisata di Pulau Siladen masih kurang. Hal ini karena masih ada beberapa aspek fasilitas yang tidak ada dan kurang di Pulau Siladen seperti restoran, pemandu wisata, tempat souvenir, layanan informasi wisata, tempat penyewaan alat pendukung wisata yang kurang, toilet umum tidak tersedia, dan tidak adanya paket wisata khusus untuk wisata di Pulau Siladen. Hal ini mengakibatkan promosi dan *image* dari wisata bahari di Pulau Siladen tidak terlihat dan kurang diperhatikan oleh wisatawan untuk menjadi tujuan wisata.

Terdapat beberapa transportasi yang bisa digunakan untuk ke Pulau Siladen yaitu, kapal taksi yang biasanya ada 1 kali tiap hari mulai dari Manado pagi jam 9 dan kembali lagi ke Manado jam 3 sore. Kapal taksi ini biasanya diperuntukkan untuk umum jadi wisatawan yang menggunakan transportasi ini akan bertemu juga dengan orang lain yang bertujuan untuk ke pulau lain di sekitar Pulau Siladen. Kedua, kapal carter atau kapal sewa yang bisa dipesan masing-masing oleh wisatawan tergantung budget mereka dalam berwisata. Wisatawan akan lebih mendapat privasi jika menggunakan kapal carter. Ketiga, jika wisatawan menginap di beberapa pengelola seperti di Siladen Resort & SPA dan Kuda Laut, wisatawan akan mendapat fasilitas perahu dari penginapan dan akan dijemput di dermaga. Bagi tamu luar kota Manado atau internasional, wisatawan bisa pergi dengan kendaraan pribadi menuju dermaga Manado atau jika wisatawan memesan penginapan dari Siladen Resort & SPA atau Kuda Laut, mereka akan dijemput

dari bandara dengan kendaraan resort. Jarak tempuh dari bandara ke dermaga Manado sekitar 1 sampai 1,5 jam. Wisatawan bisa naik kapal dari beberapa dermaga di Manado yaitu, dari pelabuhan Marina atau dari Kali Mas (Bersehati), jarak tempuh dari Manado ke Siladen bisa dicapai tergantung kecepatan perahu dengan estimasi 40 menit hingga 1 jam setengah. Mobilitas di Pulau Siladen tidak banyak menggunakan bantuan dari kendaraan, tetapi ada beberapa kendaraan yang ada dan digunakan di Pulau Siladen oleh masyarakat dan wisatawan. Kendaraan yang biasanya digunakan masyarakat untuk mobilitas antar pulau yaitu menggunakan perahu kecil (bolotu), selain itu ada juga beberapa masyarakat yang punya kendaraan sepeda motor yang bisa digunakan untuk aktivitas di pulau. Secara umum, masyarakat atau wisatawan hanya berjalan kaki saja selama berada di Siladen. Tetapi beberapa pengelola punya fasilitas kendaraan tambahan, seperti di Siladen Resort & SPA, mereka menyediakan mobil golf yang bisa digunakan untuk tamu yang punya keterbatasan fisik untuk memudahkan mobilitas mereka.

Produk wisata dalam hal pelayanan atau jasa yang diberikan menjadi satu hal yang juga perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan wisata. Berdasarkan teori mengenai produk wisata *intangible*, faktor manusia dalam pariwisata itu yang akan menciptakan kesan dan pengalaman dari wisatawan maka diperlukan keterlibatan dari semua pihak dari pengelola dan masyarakat lokal (Sutiksno et al., 2020). Di Pulau Siladen, masyarakat lokal sudah sangat paham bahwa pariwisata menjadi faktor utama bagi mereka untuk memperoleh pendapatan. Hal itu membuat masyarakat mau melibatkan diri mereka dalam industri pariwisata di Pulau Siladen. 95% masyarakat lokal itu bekerja di penginapan yang ada di Pulau Siladen. Masyarakat Lokal kebanyakan bekerja di bagian operasional seperti *housekeeping*, *engineering*, *security*, dan *waiter/s*. Masyarakat lokal yang banyak bekerja di penginapan ini bukan hanya kebetulan saja tetapi merupakan suatu kebijakan dari pemerintah daerah yang mengharuskan para pengelola wisata di area pulau, mengambil masyarakat lokal sebagai tenaga kerja.

Pemberdayaan masyarakat lokal sebagai tenaga kerja tentu akan memberikan dampak positif bagi masyarakat tersebut namun tentu sebagai pengelola, mereka harus bisa memastikan bahwa para masyarakat yang akan bekerja dengan mereka harus bisa

memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan agar terciptanya kesan baik dan loyalitas terhadap pengelola. Untuk memenuhi hal tersebut, para pengelola mengadakan pelatihan untuk setiap masyarakat calon pekerja. Pengelola melatih setiap orang sesuai dengan departmen tujuan mereka mengenai tugas di departmen tersebut dan juga secara umum bagaimana cara mereka melayani dan berkomunikasi dengan tamu. Dari hal ini maka bisa dikatakan bahwa masyarakat di Pulau Siladen sudah memiliki *tourism minded* karena mereka mau untuk terbuka dengan kedatangan wisatawan baik itu lokal maupun internasional. Banyak dari mereka yang bahkan sering mengundang para tamu penginapan untuk ikut berkumpul atau berpesta di desa mereka sebagai bentuk penerimaan masyarakat terhadap wisatawan. Hal ini membuktikan bahwa dari aspek *intangible*, wisata di Pulau Siladen sudah sangat siap dan bisa dipenuhi. Tidak pernah ada laporan dari wisatawan yang merasa pelayanan yang diberikan oleh masyarakat lokal itu buruk. Namun hal yang kurang dari aspek pelayanan masyarakat lokal di Pulau Siladen yaitu, hanya 95% masyarakat saja yang memahami mengenai bagaimana menerima tamu karena hanya mereka yang bekerja di penginapan dan mendapat pelatihan dari pihak pengelola. Secara umum, masih belum ada pelatihan atau sosialisasi dari pemerintah untuk seluruh masyarakat Pulau Siladen. Hal ini menyebabkan masih ada beberapa masyarakat yang tidak terbuka dengan wisatawan dan kurang mengerti bahwa pariwisata menjadi sarana bagi mereka untuk memperoleh pendapatan.

Jika dilihat dari teori mengenai pelayanan yang membahas bahwa pemberi layanan harus memiliki pengetahuan dan *skill* (Hudson & Hudson, 2013), maka bisa dikatakan bahwa 6 pengelola wisata yang ada di Pulau Siladen, sudah memahami dan menerapkan hal ini dengan mengadakan pelatihan bagi pekerjanya. Hasil dari pelatihan yang diberikan membuat pengalaman yang didapatkan oleh para tamu sangat memuaskan dan saat ini sudah lebih banyak orang yang mau untuk berwisata di Pulau Siladen. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa dari sisi *intangible* Pulau Siladen sudah lebih siap dan prakteknya sudah sesuai dengan teori yang ada.

## PENUTUP

Produk wisata *tangible* di Pulau Siladen yang menjadi pendukung dalam kegiatan

wisata masih kurang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dari aspek atraksi wisata, fasilitas, dan aksesibilitas masih terdapat banyak kekurangan. Ada beberapa hal penting pendukung wisata bahari yang masih kurang terpenuhi seperti yang paling penting yaitu penyewaan alat *snorkeling* dan *diving* serta ketersediaan restoran dan toilet umum. Namun secara umum, untuk akses menuju Pulau Siladen sudah sangat mudah untuk dijangkau dan penginapan yang ada di Siladen pun sangat bervariasi dan bisa menggapai banyak kelas sosial. Jika menyangkut pada protokol kesehatan di masa pandemi, semua pengelola sudah menerapkan dan siap menerima wisatawan lagi.

Dari sisi produk wisata *intangible* di Pulau Siladen, masyarakat lokal di Pulau Siladen sudah memiliki *tourism minded* dan sangat menerima wisatawan yang datang ke Pulau Siladen. Bahkan 95% dari masyarakat di Pulau Siladen bekerja di penginapan yang ada di Siladen. Hal ini berarti dari segi pelayanan, masyarakat dan pengelola di Pulau Siladen sudah memberikan yang maksimal untuk memberikan pengalaman yang terbaik bagi setiap wisatawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Eddyono, F. (2021). Pengelolaan Destinasi Pariwisata (Edisi Pert). Uwais Inspirasi Indonesia.  
[https://www.google.co.id/books/edition/PENGLOLAAN\\_DESTINASI\\_PARIWISATA/OTQhEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/PENGLOLAAN_DESTINASI_PARIWISATA/OTQhEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1)
- Fatlolona, W. S., Tunga, A. E., & Lakat, R. S. M. (2019). Pengembangan Kawasan Wisata Bahari Di Pulau Siladen. *Spasial*, 6(3), 725–735.
- Hudson, S., & Hudson, L. (2013). *Customer Service for Hospitality and Tourism*. Goodfellow Publisher.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Customer\\_Service\\_for\\_Hospitality\\_and\\_Tou/SXnSDgAAQBAJ?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Customer_Service_for_Hospitality_and_Tou/SXnSDgAAQBAJ?hl=en&gbpv=0)
- Ibbi Candra Yani. (2013). Potensi Pengembangan Wisata Bahari Pantai Pasia Tiku Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Isdarmanto. (2017). *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*.
- Kaharuddin, Napitulu, Junika, Juliana, Pramono, Rudy, Saragih, E. L. L. (2021). Determinants of Tourist Attraction of the Heritage Tourism. *Journal of Environmental Management and Tourism*, VII(4).
- Masjhoer, J. M. (2019). *Pengantar Wisata Bahari* (E. Sugiarto (ed.); pertama). Khitah Publishing.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar\\_Wisata\\_Bahari/S8byDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Wisata_Bahari/S8byDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Morrison, A. (2013). *Marketing and Managing Tourism Destinations - Alastair M Morrison - Google Books* (p. 689).  
[https://books.google.com.ph/books?hl=en&lr=&id=JERGAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Morrison,+A.+M.+\(2013\).+Marketing+and+managing+tourism+destinations.Routledge.&ots=\\_8FYNGcbU-&sig=XaM4-xlpRimf\\_Z6iEkvmBA1Gxlg&redir\\_esc=y#v=snippet&q=365+days&f=false](https://books.google.com.ph/books?hl=en&lr=&id=JERGAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Morrison,+A.+M.+(2013).+Marketing+and+managing+tourism+destinations.Routledge.&ots=_8FYNGcbU-&sig=XaM4-xlpRimf_Z6iEkvmBA1Gxlg&redir_esc=y#v=snippet&q=365+days&f=false)
- Muaini. (2018). *Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata*. Penerbit Garudhawaca.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Kebudayaan\\_dan\\_Pariwisata/gl2jDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Kebudayaan_dan_Pariwisata/gl2jDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Muljadi A.J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan* (1st ed.). Jakarta:Rajawali Pers.
- Pemerintah Indonesia KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003. (2003). KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003.pdf (pp. 1–21).  
[https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Nasrullah, Warella, S. Y., Nurmiati, Alwi, M. H., Simarmata, H. M. P., Manurung, T., & Purba, R. A. (2020). *Pengantar Pariwisata* (J. Simarmata (ed.); 1 Septembe). Yayasan Kita Menulis.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar\\_Pariwisata/EEb8DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pariwisata+ada+lah&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Pariwisata/EEb8DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pariwisata+ada+lah&printsec=frontcover)

- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Masyarakat (PUSAKA).
- Santoso, A. (2021). Menakar Akar Penentu Pembelian Jasa Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 8. <http://ejournal.kememparekraf.go.id/index.php/jki/issue/view/8/6>
- Sutiksno, D. U., Revida, E., Munsarif, M., Simarmata, H. M., Saputra, D. H., Purnomo, A., Sudirman, A., Sisca, Napitupulu, D., & Purba, S. (2020). *Tourism Marketing* (J. Simarmata & A. Rikki (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Yulianda, F. (2019). *EKOWISTA PERAIRAN* suatu konsep kesesuaian dan daya dukung wisata bahari dan wisata aur tawar (cetakan 1). PT Penerbit IPB Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Ekowisata\\_Perairan\\_Suatu\\_Konsep\\_Kesesuai/gOkREAAQBAJ?hl=en&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Ekowisata_Perairan_Suatu_Konsep_Kesesuai/gOkREAAQBAJ?hl=en&gbpv=1)