

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Wisata Pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembang Arum Turi Sleman

Wisnu Hadi

Akademi Pariwisata “BSI Yogyakarta”

wisnu.wsh@bsi.ac.id

**Abstract** - Tourism is always associated with foreign exchange therefore need good management of destinations as well so that the responsibility of government, private sector and individuals to increase foreign countries and regions. Many factors cause tourists to visit attractions that include the sector in its appeal, kebersihan, accessibility, completeness of facilities and infrastructure, and of course the promotion that will make terpuasakan travelers. As in this study where researchers want to determine the factors that influence satisfaction of visitors travel pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir in Turi Sleman extent to which aspects of services, consideration and planning of facilities for land location, price offered as well as access to and location of attractions. The extent to which aspects affecting visitor satisfaction at the object with the children complete with a number 40 responden secondary data as an object of research and analyzed the data in the form of a percentage to be tabulated, classified, processed and analyzed then interpreted to determine conclusions. The result is that the aspect of services, pricing, planning and consideration of the location and access to and location of tourism is considered good by visitors. Data 90% of visitors said the ministry supported by kebersihan aspect, completeness of equipment, appearance and good communication between visitors and employees is considered good. Then planning and consideration for the location of the facility owner-managed tourist attraction has been rated 90% good, causing the visitor comfortable and at ease. Data 90% of respondents also said that the issue price is in conformity with what is acceptable and beneficial when they enjoy the service at these attractions. But the problem of access to the site is still a narrow path into consideration managers to find solutions to develop these attractions.

**Keywords:** performance, price, amenities and location Access Travel

**Abstrak** - Pariwisata selalu identik dengan devisa oleh karena perlu pengelolaan destinasi yang baik pula sehingga tanggungjawab pemerintah, swasta dan perorangan untuk meningkatkan devisa negara dan daerah. Banyak faktor yang menyebabkan wisatawan berkunjung disuatu obyek wisata yang meliputi daya tariknya, kebersihan, aksesibilitasnya, kelengkapan sarana dan prasarana dan tentunya promosi sehingga nantinya menjadikan wisatawan terpuasakan. Seperti dalam penelitian ini dimana peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung wisata pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir di Turi Sleman sejauh mana aspek pelayanan, pertimbangan dan perencanaan fasilitas untuk lahan lokasi, harga yang ditawarkan serta akses dan lokasi obyek wisata. Sejauh mana aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di obyek tersebut dengan menyebar kuesioner dengan data sekunder sejumlah 40 responden sebagai obyek penelitian dan dianalisis datanya dalam bentuk prosentase untuk ditabulasi, diklasifikasi, diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasikan untuk menentukan kesimpulan. Hasilnya bahwa aspek pelayanan ,harga, perencanaan dan pertimbangan lokasi serta akses dan lokasi obyek wisata dinilai baik oleh pengunjung. Data 90% pengunjung mengatakan pelayanan ditunjang dengan aspek kebersihan, kelengkapan peralatan, penampilan serta komunikasi yang baik antara pengunjung dan pegawai dinilai baik. Kemudian perencanaan dan pertimbangan fasilitas untuk lokasi obyek wisata yang dikelola pemilik dinilai 90% sudah baik sehingga menyebabkan pengunjung nyaman dan betah. Data 90% responden juga menyatakan masalah harga sudah sesuai dengan apa yang diterima dan bermanfaat ketika mereka menikmati pelayanan di obyek wisata tersebut. Namun masalah akses menuju lokasi yang masih sempit jalannya menjadi pertimbangan pengelola untuk mencari solusi untuk mengembangkan obyek wisata tersebut.

**Kata kunci :** Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Akses Lokasi Wisata

### 1.1. Pendahuluan

Setiap kegiatan menyangkut kepariwisataan pada suatu daerah akan berdampak pada peningkatan sosial ekonomi masyarakatnya dalam hal ini pemasukkan bagi daerahnya. Secara langsung atau tidak langsung juga akan berpengaruh dalam hal kemajuan daerah tersebut, karena setiap

transaksi yang dilakukan oleh wisatawan nusantara atau asing akan memberi keuntungan bagi warga daerah yang dikunjungi.

Suatu daerah atau suatu tempat dapat mengembangkan kepariwisataan daerahnya apabila memiliki potensi wisata untuk dikembangkan. Selain itu mendatangkan

wisatawan kesuatu Daerah Tujuan Wisata bukanlah hal yang sederhana dan mudah. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap ramai tidaknya kunjungan wisatawan ke suatu Daerah Tujuan Wisata, seperti misalnya daya tariknya, kebersihannya, aksesibilitasnya, kelengkapan sarana prasarananya, promosinya dan sebagainya.

Menurut Wahab (1992), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kedatangan wisatawan pada suatu obyek wisata, yang pertama adalah faktor irrasional (dorongan bawah sadar) yang meliputi lingkup pergaulan dan ikatan keluarga, tingkah laku prestise, pengaguman pribadi, perasaan-perasaan keagamaan, hubungan masyarakat dan promosi pariwisata, iklan dan penyebaran serta kondisi ekonomi (pendapatan dan biaya). Sedangkan faktor yang kedua merupakan faktor rasional, meliputi sumber-sumber wisata, fasilitas wisata, kondisi lingkungan, susunan kependudukan, situasi politik dan keadaan geografis.

Demikian juga halnya Kabupaten Sleman harus memiliki banyak potensi kuliner yang memadai jika ingin mengembangkan diri sebagai daerah tujuan wisata kuliner. Namun demikian untuk dapat mendatangkan Wisatawan berkunjung menikmati daya tarik wisata kuliner di Kabupaten Sleman membutuhkan kerjasama terintegrasi antar instansi pemerintah, maupun masyarakat. Potensi wisata yang dimiliki harus sepadan dengan biaya yang harus dikeluarkan dalam penembangannya.

Hal ini tentunya perlu strategi dari semua pihak agar kunjungan wisatawan dapat terus mengalir ke daerah khususnya ke Kabupaten Sleman. Banyak obyek wisata di Kabupaten Sleman yang dapat disinergiskan dengan potensi kuliner sehingga keduanya sangat diuntungkan karena sama-sama membutuhkan wisatawan. Seperti ketika wisatawan berkunjung ke Kaliurang maka wisatawan akan mencari kuliner khas di obyek tersebut yaitu jadah tempe mbah carik yang sangat populer.

Salah satu wisata kuliner di Kabupaten Sleman yang ada di kecamatan Turi adalah wisata pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembang Arum. Sebuah obyek wisata pendidikan dan kuliner yang tempatnya sangat menarik karena ada ditengah kebun salak dan ditengah dusun penduduk. Dirintis oleh pengusaha muda obyek wisata ini sangat ramai disaat hari libur dimana para wisatawan mencari kuliner khas yaitu olahan ikan tawar. Dan obyek ini juga mempunyai fasilitas outbound dimana tempat

ini menjadi tujuan wisata pendidikan berbasis alam.

Menjadi menarik jika peneliti ingin meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung wisatawan yang berwisata di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembang Arum Turi Sleman. Faktor-faktor yang menunjang di obyek wisata tersebut menyebabkan wisatawan tertarik untuk berkunjung dilihat aspek tempat, atraksi, sarana-prasarana dan tentunya pelayannya.

## 2.1. Kajian Pustaka

### 1. Pariwisata dan Dampaknya Terhadap Masyarakat Lokal

Menurut para ahli bahasa, kata pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yang terdiri atas dua suku kata, yaitu pari dan wisatawan. Pari berarti seluruh, semua dan penuh. Wisata berarti perjalanan. Dengan demikian pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan penuh, yaitu berangkat dari suatu tempat, menuju dan singgah, di suatu di beberapa tempat, dan kembali ke tempat asal semula. Istilah "pariwisata" konon untuk pertama kalinya digunakan oleh Presiden Soekarno dalam suatu percakapan padanan dari istilah asing *tourism*. Menurut Soekadijo pariwisata adalah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan. Semua kegiatan pembangunan hotel, pemugaran cagar budaya, pembuatan pusat rekreasi, penyelenggaraan pekan pariwisata, penyediaan angkutan dan sebagainya semua itu dapat disebut kegiatan pariwisata sepanjang dengan kegiatan-kegiatan itu semua dapat diharapkan para wisatawan akan datang (Soekadijo, 1997: 2).

Undang-Undang No.10 Tahun 2009 menyatakan bahwa usaha pariwisata meliputi daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, jasa informasi wisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, spa dan penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran. Sedangkan beberapa komponen fasilitas pariwisata adalah : (1) fasilitas pelayanan, antara lain akomodasi, rumah makan, dan hotel, (2) fasilitas pendukung, antara lain perbelanjaan dan hiburan, (3) fasilitas umum dan infrastruktur, antara lain air bersih, jalan, dan tempat parkir, (4) fasilitas rekreasi yakni rekreasi obyek wisata dalam dan luar kawasan (Fadil, 2013)

Nyoman S. Pendit (1999: 42-48) memperinci penggolongan pariwisata menjadi beberapa jenis yaitu :

- a. Wisata Budaya Merupakan perjalanan wisata atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan seseorang dengan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan dan adat istiadat mereka.
- b. Wisata Kesehatan Hal ini dimaksudkan dengan perjalanan seorang wisatawan dengan tujuan untuk menukar keadaan dan lingkungan tempat sehari-hari di mana ia tinggal demi kepentingan beristirahat baginya dalam arti jasmani dan rohani dengan mengunjungi tempat peristirahatan seperti mata air panas mengandung mineral yang dapat menyembuhkan, tempat yang memiliki iklim udara menyehatkan atau tempat yang memiliki fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya.
- c. Wisata Olah Raga Wisatawan yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau. memang sengaja bermaksud mengambil bagian aktif dalam peserta olahraga disuatu tempat atau Negara seperti Asian Games, Olympiade, Thomas Cup, Uber Cup dan lain-lain. Bisa saja olahraga memancing, berburu, berenang
- d. Wisata Komersial Dalam jenis ini termasuk perjalanan untuk mengunjungi pameran-pameran dan pekan raya yang bersifat komersial, seperti pameran industri, pameran dagang dan sebagainya.
- e. Wisata Industri Perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa, atau orang-orang awam ke suatu kompleks atau daerah perindustrian dimana terdapat pabrik-pabrik atau bengkel-bengkel besar dengan maksud tujuan untuk mengadakan peninjauan atau penelitian. Misalnya, rombongan pelajar yang mengunjungi industri tekstil.
- f. Wisata Politik Perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi atau mengambil bagian aktif dalam peristiwa kegiatan politik. Misalnya, ulang tahun 17 Agustus di Jakarta, Perayaan 10 Oktober di Moskow, Penobatan Ratu Inggris, Perayaan Kemerdekaan, Kongres atau konvensi politik yang disertai dengan darmawisata.
- g. Wisata Konvensi Perjalanan yang dilakukan untuk melakukan konvensi atau konferensi. Misalnya APEC, KTT non Blok.
- h. Wisata Sosial Merupakan pengorganisasian suatu perjalanan murah serta mudah untuk memberi kesempatan kepada golongan masyarakat ekonomi lemah untuk mengadakan perjalanan seperti kaum buruh, pemuda, pelajar atau mahasiswa, petani dan sebagainya.
- i. Wisata Pertanian Merupakan pengorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan dan sebagainya dimananwisatawan rombongan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk tujuan studi maupun melihat-lihat keliling sambil menikmati segarnya tanaman beraneka ragam warna dan suburnya pembibitan di tempat yang dikunjunginya.
- j. Wisata Maritim (Marina) atau Bahari Wisata yang dikaitkan dengan kegiatan olah raga di air, lebih-lebih danau, bengawan, teluk atau laut. Seperti memancing, berlayar, menyelam, berselancar, balapan mendayung dan lainnya.
- k. Wisata Cagar Alam Wisata ini biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ke tempat atau daerah cagar alam, tanaman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya.
- l. Wisata Buru Wisata untuk buru, ditempat atau hutan yang telah ditetapkan pemerintah Negara yang bersangkutan sebagai daerah perburuan, seperti di Baluran, Jawa Timur untuk menembak babi hutan atau banteng.
- m. Wisata Pilgrim Jenis wisata ini dikaitkan dengan agama, sejarah, adat-istiadat dan kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat Ini banyak dilakukan oleh rombongan atau perorangan ketempat-tempat suci, ke makam-makam orang besar, bukit atau gunung yang dianggap keramat, tempat pemakaman tokoh atau pimpinan yang dianggap legenda. Contoh makam Bung Karno di Blitar, Makam Wali Songo, tempat ibadah seperti di Candi Borobudur, Pura Besakih di Bali, Sendang Sono di Jawa Tengah dan sebagainya.
- n. Wisata Bulan Madu Suatu penyelenggaraan perjalanan bagi pasangan-pasangan, pengantin baru, yang sedang berbulan madu dengan fasilitas-fasilitas khusus dan tersendiri demi kenikmatan perjalanan dan kunjungan mereka.

Peran penting yang dipegang oleh sektor pariwisata membuat sektor ini gencar mengalami pengembangan dari pemerintah.

Banyak para ahli berpendapat bahwa sektor pariwisata kini menjadi salah satu sektor industri terbesar di dunia setelah minyak dan perdagangan senjata. Selain dapat meningkatkan pendapatan negara, sektor pariwisata dianggap perlu untuk dikembangkan karena akan membuat beberapa sektor lainnya ikut berkembang

## **2. Pengertian Produk Wisata**

Produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jasa yang saling terkait, yaitu jasa yang dihasilkan dari berbagai perusahaan (segi ekonomis), jasa masyarakat (segi sosial) dan jasa alam. Menurut Suswanto (2007:75) pada hakekatnya pengertian produk wisata "adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan sampai kembali kerumah dimana ia berangkat semula"

Produk wisata sebagai salah satu obyek penawaran dalam pemasaran pariwisata memiliki unsur-unsur utama yang terdiri 3 bagian (Oka A. Yoeti, 2002:211) :

- a. Daya tarik daerah tujuan wisata, termasuk didalamnya citra yang dibayangkan oleh wisatawan
- b. Fasilitas yang dimiliki daerah tujuan wisata, meliputi akomodasi, usaha pengolahan makanan, parkir, transportasi, rekreasi dan lain-lain.
- c. Kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata tersebut.

## **3. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36). Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan

kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

## **4. Pengertian perilaku konsumen**

Untuk memahami perilaku masyarakat dalam pembelian barang dan jasa tersebut di butuhkan studi tersendiri. Perusahaan berkepentingan dengan hampir setiap kegiatan manusia yang hanya dalam lingkup yang lebih terbatas. Perilaku konsumen sangat kompleks dan sulit di prediksi. Pendekatan-pendekatan yang selama ini banyak digunakan untuk menyingkap sikap, minat, dan perilaku konsumen mengansumsikan bahwa konsumen bersikap rasional dalam setiap keputusan pembelian. Adapun definisi perilaku konsumen adalah tindakan langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini (Engel dan Blackwell,1994:3).

## **5. Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan pelanggan terus-menerus.

Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas.

Menurut Oliver, kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. (J.Suprpto, 2001 : 233).

### 3.1. Metode Penelitian

Metode adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan. Penelitian dapat diartikan sebagai rangkaian pengamatan yang berkelanjutan dan mampu meramalkan fenomena.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian bersifat deskriptif kualitatif yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata sekatang atau berlangsung.

#### 1. Populasi Dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pengunjung wisatawan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembangarum Turi Sleman. Adapun sampel yang di ambil secara acak sebanyak 40 orang yang berkunjung ke obyek wisata tersebut.

#### 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mendapatkan data-data yang dibutuhkan bagi kegiatan penelitian ini, maka data-data yang berada di lapangan dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

- a) Observasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung serta mengadakan pencatatan atas segala sesuatu yang terkait dengan yang diteliti.
- b) Kuisisioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c) Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait.

#### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, kualitatif yang pengujiannya bertitik tolak dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Disini peneliti analisa data dengan metode statistik deskriptif yang berbentuk tabel-tabel frekuensi. Data kualitatif dan kuantitatif yang terkumpul ditabulasi, diklasifikasi, diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasikan untuk menentukan kesimpulan dan rekomendasi

kepada pengelola atau manajemen Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembangarum Turi Sleman. dalam memberi kepuasaan kepada wisatawan

### 4.1. Hasil Dan Pembahasan

#### 1. Sejarah berdirinya Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir

Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir letaknya berada di Kecamatan Turi, tepatnya di Dusun Kembangarum XV Balong Kelurahan Donokerto kecamatan Turi Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Jogjakarta. Dari arah kota Yogyakarta ke utara kurang lebih 15 Km perjalanan.

Lokasinya yang sangat strategis diantara jalur wisata Borobudur, Kaliurang dan Prambanan menjadikan tempat ini ramai dilewati kendaraan sehingga tempat ini cocok dibangun untuk mendatangkan wisatawan atau pengunjung. Perintis tempat wisata ini adalah Bapak Ahmadi Prasetyo, S.Pd, dan diresmikan tahun 2010 bersamaan dengan acara syawalan Bapak-bapak warga dusun Balong. Ditangan beliau adalah dusun balong yang penuh kebun salak dijadikan tempat wisata kulineri dan tempat wisata pendidikan. Halaman samping rumahnya yang penuh kebun salak dijadikan kolam pemancingan sekaligus resto kemudian dilengkapi sarana outbound yang penuh keindahan alam disana-sini. Pelan dan pasti daerahnya yang tadinya hanya penuh kebun salak serta potensi air yang melimpah maka dusun balong disulap menjadi daerah wisata kulineri dan wisata pendidikan alam.

Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir adalah resto yang menghadirkan kesan suasana desa yang ditampilkan melalui gubuk-gubuk yang dibangun disamping kolam memancing. suasana sejuk yang jauh dari polusi udara membuat tempat ini adem ayem, asri dan membuat orang yang datang di sini menjadi kerasan mampir. Belum lagi fasilitas memancing ikan memberikan hiburan tersendiri bagi pengunjung. Olahan khas Sendang kunitir adalah ikan bakar atau goreng. Kelebihan olahan ikan di Sendang Kunitir ini adalah ikan yang di masak adalah ikan fresh langsung di ambil dari kolam, Selain menyediakan olahan khas ikan bakar/goreng, Sendang Kunitir mengusung konsep rumah makan “Ndeso” ini juga menyediakan tempat outbond untuk instansi, sekolah, organisasi dan lain-lain.

#### 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Di Pesona Dusun Sendang Kunitir

Pesona Dusun Sendang Kunitir sebagai wisata Kuliner dan Pendidikan setiap hari libur selalu ramai untuk menikmati khas masakan yaitu ikan tawar dan lengkap fasilitasnya tempatnya yang nyaman dan sejuk karena ditengah kebun salak. Pengelola wisata kulineri ini berusaha selalu memuaskan wisatwan yang datang baik sekedar ingin mancing atau outbound dengan berbagai usaha yang dilakukan agar wisatawan puas dan akan datang lagi untuk berkunjung suatu saat.

Untuk itu peneliti mengambil data dengan menyebar kuesioner dengan acak yaitu kepada semua wisatawan yang berkunjung dengan jumlah respondeng 40 sebagai sampel untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan peneliti. Adapun pertanyaan tentang berkaitan dengan kepuasan pengunjung dalam menikmati wisata kulineri di Pesona Dusun Sendang Kunitir. Pertanyaan tentang berkaitan dengan aspek : Pelayanan Para Karyawan Pesona Dusun Sendang Kunitir, Fasilitas yang dimiliki Pesona Dusun Sendang Kunitir , Harga yang ditawarkan di Pesona Dusun Sendang Kunitir dan tentunya Lokasi Pesona Dusun Sendang Kunitir.

Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner dari aspek pelayanan di Pesona Dusun Sendang Kunitir adalah sebagai berikut :

**a. Kualitas Pelayanan:**

Tabel 4.1 Tentang Kualitas Pelayanan

N o	Pernyataan Berkaitan Tangible	Frek	Persen tase
1.	Kebersihan dan kerapian ruangan di Pesona Alam Sendang Kunitir memberikan kenyamanan bagi pengunjung	35	90%
2.	Kelengkapan peralatan dan penampilan karyawan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir yang rapi sehingga menarik para pengunjung	30	75%

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.1 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa para pengunjung merasa nyaman ketika menikmati pelayanan di Pesona Alam Sendang Kunitir terbukti 90% pengunjung menikmati pelayanan yang

nyaman. Kemudian 75% pengunjung menilai bahwa kelengkapan peralatan dan penampilan para karyawan Pesona Alam Sendang Kunitir yang rapi sehingga menarik para pengunjung ditempat tersebut. Dan hanya 25% yang menilai tidak menarik.

Tabel 4.2 Tentang Kualitas Pelayanan

N o	Pernyataan Berkaitan Kehandalan	Frek	Persen tase
1	Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir selalu memberikan pelayanan tepat waktu kepada pengunjung.		67%
2	Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir memberikan informasi kepada pengunjung tentang perkiraan waktu untuk menyelesaikan pesanan pengunjung.		75%

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.2 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa tentang ketepatan waktu dalam melayani pengunjung di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mengatakan bahwa 67% pengunjung dilayani tepat waktu dan hanya 33% yang mengatakan tidak tepat waktu. Kemudian tentang pemberian informasi tentang perkiraan waktu menyelesaikan pesanan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir didapat 75% pengunjung yang memberikan tanggapan tepat waktu dan hanya 25% yang memberikan tanggapan kurang tepat waktu.

Tabel 4.3 Tentang Kualitas Pelayanan

N o	Pernyataan Berkaitan Daya Tanggap	Frek	Persen tase
1	Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir yang selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	28	70%
2	Penyampaian informasi dari karyawan di Pesona Alam	30	75%

	Dusun Sendang Kunitir dilakukan dengan jelas		
--	--	--	--

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.3 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir bahwa karyawan menurut 70% pengunjung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hanya 30% yang memberikan pelayanan yang kurang cepat dan tepat. Selain itu bahwa karyawan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dalam menyampaikan informasi dengan jelas menurut 75% pengunjung dan hanya 25% yang menyampaikan tidak jelas.

Tabel 4.4 Tentang Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Berkaitan Keyakinan	Frek	Persen tase
1	Kesopan santunan karyawan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dalam memberi pelayanan dan keterampilan dalam memberikan informasi sudah cukup baik	35	90%
2	.Kemampuan karyawan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan yang baik	35	90%

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.4 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir bahwa karyawan menurut 90% pengunjung memberikan pelayanan dan ketrampilan dalam memberikan informasi sudah cukup baik dan menilai karyawan mampu dalam memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan yang baik kepada semua pengunjung.

Tabel 4.5 Tentang Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Berkaitan Empathy	Frek	Persen tase
1	Karyawan Pesona	28	70%

	Alam Dusun Sendang Kunitir mudah menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan baik dengan para pengunjung		
2	Karyawan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir selalu memberikan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan para pengunjung	29	72%

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.5 yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bahwa di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir menurut 70% pengunjung menilai bahwa karyawan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mudah menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan pengunjung dan hanya 30% pengunjung yang menilai kurang sekali menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan pengunjung. Dalam memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pengunjung bahwa 72% setuju memberikan penilaian tersebut dan hanya 28% yang menilai tidak setuju.

#### b. Fasilitas Yang Ditawarkan

Tabel 4.6 Tentang Fasilitas Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir

No	Pernyataan Tentang Fasilitas	Frek	Persen tase
1	Penataan ruang/tempat melayani pengunjung di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir sangat direncanakan dengan baik	38	95%
2	Penataan ruang dan bentuk bangunan di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mengesankan bagi pengunjung	40	100%

3	Perencanaan ruang dan arsitektur bangunan menarik dan menyenangkan pengunjung	40	100
4	Pengaturan warna dan pencahayaan pada tempat untuk melayani pengunjung sangat sesuai dan cocok	35	90%
5	Aspek penempatan ruang, penambahan hiasan, patung dan penampilan visual di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir sangat menarik pengunjung	35	90%
6	Ketersediaan tempat ibadah; toilet; tempat parkir, tempat luas selalu diperhatikan oleh Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir	35	90%

Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir sebagai wisata kuliner dan pendidikan dikelola sangat profesional oleh pemilik hal ini dilihat dari fasilitas yang tersedia di obyek wisata tersebut. Meski dikelola perorangan namun pemilik tidak setengah-setengah. Hal ini tampak dari fasilitas yang ada di obyek wisata tersebut seperti tempat parkir, mushola, toilet dan tempat pemancingan yang tersedia dengan baik dan bersih. Pengunjung yang datang ke obyek wisata tersebut sangat nyaman dengan fasilitas tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian tentang kesan fasilitas yang dimiliki obyek wisata tersebut antara lain bahwa pengunjung terkesan dengan penataan ruang/tempat melayani pengunjung dimana 95% pengunjung menilai. Kemudian 100% pengunjung menilai penempatan ruang yang dilengkapi hiasan dan patung yang memberi kesan

yang menarik pengunjung. Dan 90% pengunjung menilai sudah tersedianya fasilitas tempat ibadah, tempat parkir yang luas dan representatif.

#### c. Harga Yang Ditawarkan

Tabel 4.7 Tentang Harga Yang Ditawarkan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir

No	Pernyataan Tentang Harga	Frek	Persentase
1	Kesesuaian harga produk dengan kualitas produk di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir sudah cukup sesuai.	35	90%
2	Perbandingan harga dengan harga produk Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dengan pemancingan yang lain cukup bersaing.	35	90%
3	Kesesuaian harga produk Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dengan manfaat yang didapat pengunjung sudah sesuai.	35	90%

Pengunjung di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dalam memberi penilaian harga yang ditawarkan ketika menikmati kualitas produknya ternyata hampir 90% pengunjung sudah cukup sesuai dan harga cukup bersaing dengan tempat pemancingan yang lain. Pada akhirnya manfaat yang didapat pengunjung juga sesuai diharapkan.

#### d. Lokasi Atau Akses Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir

Tabel 4.8 Tentang Lokasi Atau Akses Pesona

Alam Dusun Sendang Kunitir

No	Pernyataan Tentang Lokasi Atau Akses	Frek	Persentase
1	Lokasi Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mudah dijangkau sarana transportasi	20	50%

	umum.		
2	Lokasi Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dapat dilihat dengan jelas dari arah jalur transportasi manapun.	25	25%
3	Jalur Kaliurang-Turi-Borobudur di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir merupakan jalur utama dan wisata sehingga sangat memudahkan pengunjung untuk datang.	30	75%
4	Tempat parkir Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir cukup luas, nyaman dan aman.	35	90%
5	Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir memiliki tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.	35	90%
6	Lingkungan sekitar Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mendukung bagi seluruh produk yang ditawarkan pengunjung.	35	90%
7	Lokasi yang ada bagi pesaing Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir masih sedikit sehingga masih memungkinkan untuk bersaing usaha.	35	90%

Lokasi Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Turi Sleman yang terletak ditengah desa dan dikelilingi memberikan sensasi yang menarik pengunjung ketika mereka

berkunjung namun bagi mereka yang tidak tahu arah kadang banyak bertanya kepada penduduk letak lokasi wisata tersebut. Menurut pengunjung bahwa hampir 50% menyatakan lokasi sulit dijangkau sarana transportasi umum. Hal ini disebabkan akses jalan masuk masih sempit sehingga mobil besar seperti bus pariwisata atau mobil besar tidak masuk ke lokasi tersebut. Untuk lokasi wisata tersebut bahwa 25% menyatakan dapat dilihat dengan jelas dari arah jalur transportasi manapun.

Karena lokasi yang strategis diantara jalur Kaliurang-Turi-Borobudur maka sehingga memudahkan pengunjung untuk datang hal ini menurut 90% pengunjung ketika berkunjung kesana. Kemudian tentang tempat parkir yang luas juga dinilai oleh 90% pengunjung dan mereka menilai tempat yang cukup luas memungkinkan diperluas lebih besar. Dan hampir semua pengunjung 90% menganggap lingkungan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir mendukung bagi produk yang ditawarkan yaitu wisata pendidikan (outbound) dan wisata kuliner(pemancingan). Sehingga masih bisa bersaing dengan tempat yang lain yang mempunyai produk yang sejenis.

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dapat saya simpulkan bahwa dalam aspek pelayanan menurut para pengunjung mayoritas menilai sudah baik ditinjau dari kebersihan, kerapian, kehandalan, ketanggapan, kesopanan, keyakinan dan komunikasi yang baik dari pengelola dan karyawannya.

Kepuasan pengunjung juga dilihat dari aspek penilainya dalam penataan ruang/tempat, bangunannya,pencahayaan dan pewarnaan serta ketersediaan tempat ibadah, toilet dan tempat parkir yang dinilai sudah baik karena kesungguhaan pengelola Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir dalam mengelola tempat tersebut demi memberi kesan yang nyaman bagi pengunjungnya.

Mengenai harga mayoritas pengunjung menilai sudah sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan dan dengan harga ditempat yang lain dengan produk yang sejenis cukup bersaing dan manfaat yang didapat pengunjung sudah sesuai dengan apa yang didapat setelah berkunjung di Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir artinya apa yang dikeluarkan oleh pengunjung sudah sesuai

dengan apa yang didapat ketika menikmati obyek tersebut.

Disimpulkan juga bahwa lokasi atau akses menuju lokasi Pesona Alam Dusun Sendang Kumitir menurut pengunjung menilai agak sulit karena ada ditengah desa dengan akses jalan yang sempit sehingga tidak semua kendaraan bisa masuk terutama bis pariwisata. Dan lokasi yang strategis dijalar pariwisata pengunjung dapat mudah mencari lokasi tersebut. Dan menurut pengunjung bahwa lokasi wisata dapat dikembangkan lebih besar mengingar lokasinya masih luas sehingga untuk wisata pendidikan dan kulineri di Pesona Alam Dusun Sendang Kumitir dapat menarik wisatawan banyak berkunjung.

#### Daftar Pustaka

- [1] Engel, J. F., G. Blackwell, 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Binarupa Aksara, Jakarta
- [2] Gerson, Richard. F. 2004. ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***, PPM, Jakarta.
- [3] Husein Umar. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [4] J.Suprpto, 2001 . *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- [5] Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo
- [6] Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.
- [7] Nyoman S. Pendit.1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.Jakarta
- [8] Salah Wahab, Ph. D. 1992. ***Manajemen Kepariwisataa***. Penerbit Pradnya Paramita. Jakarta
- [9] Soekadijo, 1997. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- [10] Suswanto, G,1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- [11] Yoeti, Oka.1996. *Pemasaran Pariwisata Terhadap*, Penerbit Angkasa, Bandung .