

PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN PRAMUWISATA DI PANTAI TABLOLONG KABUPATEN KUPANG

VISITORS' PERCEPTION OF FACILITIES AND TOUR GUIDE SERVICES AT TABLOLONG BEACH, KUPANG REGENCY

Mapilindo Dafa, Hikmah dan Asrial

Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan FKIP Undana

E-Mail: mapilindodafa44@gmail.com, hikmah@staf.undana.ac.id dan asrial@staf.undana.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi fasilitas dan tingkat pelayanan di Pantai Tablolong, pengaruh fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata terhadap persepsi pengunjung, dan menganalisis pengaruh simultan antara fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata terhadap persepsi pengunjung di Pantai Tablolong. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Pantai Tablolong, mayoritas pengunjung menilai fasilitas yang ada cukup baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, beberapa pengunjung mengungkapkan ketidakpuasan, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengunjung, dengan 84% responden memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas. Sebagian besar responden menyetujui bahwa desain, fungsi, estetika, kondisi, dan peralatan penunjang fasilitas berada dalam keadaan baik. Sebaliknya, hanya 38% responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan waktu, interaksi personal, keamanan, keseimbangan antara harga dan nilai, serta penanganan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik dinilai baik, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Uji simultan menunjukkan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi wisatawan, dengan hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Temuan ini menegaskan bahwa keduanya mempengaruhi pandangan wisatawan terhadap pengalaman mereka di Pantai Tablolong.

Kata Kunci: Fasilitas, kualitas, persepsi, wisatawan

Abstract

This study aims to determine the condition of facilities and service levels at Tablolong Beach, the influence of tourist facilities and tour guide services on visitor perceptions, and analyze the simultaneous influence of tourist facilities and tour guide services on visitor perceptions at Tablolong Beach. Based on research conducted at Tablolong Beach, the majority of visitors assessed the existing facilities as being quite good and were satisfied with the services provided. However, some visitors expressed dissatisfaction, indicating room for improvement. The results showed that facilities significantly influenced visitor perceptions, with 84% of respondents giving a positive assessment of the condition of the facilities. Most respondents agreed that the design, function, aesthetics, condition, and supporting equipment of the facilities were in good condition. In contrast, only 38% of respondents were satisfied with the quality of service, which included punctuality, personal interaction, security, balance between price and value, and complaint handling. This indicates that although the physical facilities were considered good, service quality still needs to be improved. Simultaneous tests showed that tourist facilities and service quality significantly influenced tourist perceptions, with the null hypothesis rejected and the alternative hypothesis accepted. These findings confirm that both influence tourists' views of their experience at Tablolong Beach.

Keywords: Tourist facilities, service quality, tourist perceptions

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang melibatkan wisatawan, tujuan wisata, dan industri terkait, yang menjadi sumber devisa penting bagi Indonesia. Pariwisata di Indonesia meliputi wisata alam, sosial, dan budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Menurut KBBI, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi. Undang-Undang No.10 Tahun 2009 mendefinisikan pariwisata sebagai kegiatan perjalanan untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata, serta menyebut wisatawan sebagai pelaku

kegiatan perjalanan tersebut. Wisata alam merupakan salah satu bagian dari kebutuhan hidup manusia yang khas dipenuhi untuk memberikan keseimbangan, keserasian, ketenangan dan kegairahan hidup. Dimana rekreasi alam atau wisata alam adalah salah satu bentuk pemanfaatan sumberdaya alam yang berlandaskan atas prinsip kelestarian alam (Pratikto, 1996).

Wisata bahari adalah suatu kunjungan ke objek wisata, khususnya untuk menyaksikan keindahan lautan, menyelam dengan perlengkapan selam lengkap (Pendit, 1999). Kabupaten Kupang di NTT, dengan luas 5.298,13 km², memiliki berbagai tempat wisata Bahari, salah satunya Pantai Tablolong yang terkenal dengan pasir

putih, ombak landai, dan spot diving. Fasilitas seperti toilet, ruang ganti, dan vila tersedia untuk kenyamanan pengunjung. Namun, beberapa masalah seperti jalan rusak, kurangnya papan penunjuk arah, dan keterbatasan toilet dan tempat sampah mengurangi kenyamanan pengunjung. Penulis tertarik meneliti persepsi pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan di Pantai Tablolong. Pantai Tablolong menarik wisatawan domestik dan internasional dengan aktivitas seperti berenang, memancing, dan scuba diving. Akses menuju pantai ini bisa dengan ojek atau mobil sewaan.

Keindahan yang dimiliki oleh Pantai Tablolong, terdapat beberapa permasalahan yang mengurangi tingkat kenyamanan pengunjung. Berdasarkan observasi, penulis menemukan beberapa masalah, yaitu: kondisi jalan rusak dan berlubang sekitar 1,5 km yang menyulitkan akses, kurangnya papan penunjuk arah yang menyebabkan pengunjung sering tersesat, lopo-lopo yang rusak dan tidak bisa digunakan, tidak adanya toilet dan warung makan yang memadai, serta keterbatasan tempat sampah yang menyebabkan wisatawan kesulitan membuang sampah. Selain itu, karcis masuk belum merata, banyak kendaraan membayar tanpa mendapatkan karcis, dan tidak ada lampu jalan di area wisata, sehingga mengganggu aktivitas pengunjung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diidentifikasi serangkaian permasalahan yang diduga turut memberi andil dalam memberi rasa nyaman kepada wisatawan di pantai Oesina, sebagai berikut:

- Persepsi pengunjung wisata pada destinasi pantai Tablolong masih rendah
- Kurangnya Fasilitas dan Infrastruktur yang memadai
- Kualitas Pelayanan yang kurang memuaskan
- Masalah Kebersihan di Destinasi Wisata
- Kurangnya Fasilitas Pendukung di Kawasan Pantai tablolong
- Belum adanya strategi pemenuhan fasilitas di objek wisata Pantai Tablolong

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang telah diidentifikasi di atas cukup luas dan kompleks dengan pertimbangan waktu, biaya dan kemampuan peneliti, permasalahan di Batasi hanya pada:

- Persepsi pengunjung wisata pada destinasi pantai Tablolong masih rendah
- Kurangnya Fasilitas dan Infrastruktur yang memadai
- Kualitas Pelayanan yang kurang memuaskan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang dan masalah utama penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- Bagaimana kondisi fasilitas wisata dan tingkat pelayanan di wisata Pantai Tablolong?

- Apakah fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi pengunjung di wisata Pantai Tablolong?
- Apakah tingkat pelayanan pramuwisata berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi pengunjung di wisata PantaiTablolong?
- Apakah fasilitas wisata dan tingkat pelayanan pramuwisata berpengaruh secara simultan terhadap persepsi pengunjung wisata Pantai Tablolong?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- Untuk mengetahui kondisi fasilitas, dan tingkat pelayanan, di Pantai Tablolong?
- Untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap persepsi pengunjung wisata Pantai Tablolong?
- Untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan pramuwisata terhadap persepsi pengunjung wisata di Pantai Tablolong?
- Untuk menganalisis pengaruh simultan antara fasilitas wisata dan tingkat pelayanan pramuwisata terhadap persepsi pengunjung wisata Pantai Tablolong.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan IPTEK dalam bidang Teknik Penyehatan Lingkungan di Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan FKIP Undana, serta menjadi referensi bagi peneliti lain dengan variabel sejenis.

2. Praktis

- Pengelola Wisata: Memahami kebutuhan dan harapan pengunjung terhadap fasilitas dan layanan pramuwisata di Pantai Tablolong, sehingga dapat melakukan perbaikan atau peningkatan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik di masa mendatang.
- Pengunjung Wisata: Mendapatkan pemahaman lebih baik tentang fasilitas dan layanan yang tersedia di Pantai Tablolong, membantu mereka membuat keputusan yang lebih informasional dan mempersiapkan kunjungan.
- Masyarakat: Memberikan informasi tentang sejauh mana Pantai Tablolong memenuhi ekspektasi pengunjung, menciptakan kesadaran akan potensi pariwisata, dan mendorong partisipasi dalam pelestarian dan pengembangan destinasi.
- Pemerintah: Menggunakan hasil penelitian sebagai dasar untuk merancang kebijakan dan program pengembangan pariwisata, serta membantu dalam alokasi sumber daya untuk mendukung pengembangan pariwisata lokal dan meningkatkan dampak positif terhadap ekonomi dan masyarakat setempat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Harahap, 2020). Penelitian dilakukan untuk menemukan solusi secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu. Biasanya, penelitian dilakukan oleh kalangan akademisi dengan tujuan yang telah dirumuskan secara sistematis. Hal ini dapat berupa penemuan baru, pengembangan ilmu, atau pengujian kebenaran yang sudah ada. Menurut Soebidjo (2013) penelitian mengandung arti mencari kembali dan terus mencari lagi. Dalam arti yang lebih spesifik penelitian ilmiah adalah serangkaian pengamatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, berakumulasi dan akhirnya akan menghasilkan teori-teori yang dapat menjelaskan fenomena.

Penelitian ini disebut juga penelitian *ex Post Faktor*, karena penelitian ini dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian. Demikian juga dari tingkat eksplanasi penelitian ini tergolong penelitian asosiatif, yakni penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain David Kline (*dalam* Sugiyono, 2012). Sedangkan dari jenis dan analisis data dikategorikan dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2012). Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka (Syahrudin & Salim, 2014).

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Wisata Pantai Tablong, Desa Tablong Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang.

2.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Nursalam (2003), Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti. Populasi penelitian ini adalah para pengunjung yang sedang berada di wisata Pantai Tablong, dengan asumsi bahwa tidak ada data pasti mengenai jumlah wisatawan yang datang setiap hari/Tahun ke lokasi tersebut.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Teknik sampling dengan *non probability*, yaitu *aksidental sampling*. Adalah cara pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

Sedangkan penentuan jumlah sampel mengacu pada metode Rao, dengan pertimbangan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, dengan formulasi sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampe

Z = Tingkat Normal distribusi pada taraf signifikan 5% = 1,86

Moe = Margin of error max, atau maksimal kesalahan yang dapat dikorelasi, ditetapkan 10% = 0,1

Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau $Z = 1,96$ dan Moe 10% maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,842}{0,04}$$

$$n = 96,05 \text{ dibulatkan} = 100$$

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, terungkap bahwa jumlah populasi sampel adalah 96 orang. Namun, tidak ada aturan yang pasti untuk menentukan jumlah sampel yang tepat. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang responden yang dianggap mencukupi untuk keperluan penelitian tersebut.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah suatu alat yang oleh karena memenuhi persyaratan akademis dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel (Djaali, dkk. 2000). Menurut Arikunto (2010) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini terdiri dari: Persepsi Wisatawan, Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan wisata.

1. Fasilitas Wisata

a. Defenisi Konseptual

Fasilitas wisata adalah perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dapat digunakan oleh konsumen dalam melakukan aktivitasnya.

b. Defenisi operasional

Fasilitas wisata dapat dilihat dari hasil kuesioner tentang fasilitas wisata, yang meliputi: (1) desain Fasilitas; (2) nilai fungsi; (3) estetika; (4) kondisi yang mendukung; dan (5) peralatan penunjang.

2. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah usaha, tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan, dengan tujuan

untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun wisatawan.

b. Defenisi Operasional

Kualitas Pelayanan dapat diukur dari kuesioner variabel kualitas pelayanan yang meliputi: (1) ketepatan waktu; (2) interaksi personal; (3) keamanan; (4) keseimbangan antara harga dan nilai; dan (5) penanganan keluhan.

3. Persepsi Wisatawan

a. Defenisi Konseptual

Persepsi wisatawan adalah suatu proses penyampaian informasi yang relevan yang tertangkap oleh panca indra dari lingkungan yang kemudian mengorganisasikannya dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah segala sesuatu yang terjadi dilingkungannya melalui penglihatan, penilaian, atau tanggapan seseorang setelah melakukan pengamatan dalam lingkungannya melalui interpretasi data indera.

b. Defenisi Operasional

Persepsi Wisatawan dapat diukur dari kuesioner tentang variabel persepsi wisatawan yang meliputi: (1) atraksi; (2) aksesibilitas; (3) amenitas; (4) sumber daya manusia; (5) citra; dan (6) harga.

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dalam bentuk tabulasi dan diagram. Sedangkan analisis statistik inferensial parametrik (korelasi produk moment dan regresi linier berganda) digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial dan simultan. Proses analisis dilakukan dengan bantuan Microsoft Exel dan IBM SPSS *Statistic Version 25.0, for Windows*.

Menurut Hasan (2004) Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Subagyo (2003) yang dimaksud sebagai statistika deskriptif adalah bagian statistika mengenai pengumpulan data, penyajian, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai sesuatu hal, disini data yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Deskripsi Data Penelitian

Pada bagian ini disajikan klasifikasi data tendensi sentral pada masing-masing variabel, dan hasilnya seperti tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Data Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Wisatawan

Variabel/Indikator	Fasilitas Wisata (X ₁)	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Persepsi Wisatawan (Y)
Jml. Sampel (N)	100	100	100
Jml. Butir	26	22	26

Mean	76.30	78.19	80.49
Median	77.00	79.00	83.50
Modus	78	75.00	90.00
Standar Deviasi	7.703	14.38	11.74
Variansi	59.343	206.78	137.89
Skor Min	58	48.00	55.00
Skor Maks	102	104.00	107.00
Sum	7.630.00	7.819.00	8.049.00
Rentang	44	56.00	52.00
k (jml kls interval) = $1+3, 3 \log n$	9	8	8
p (panjang kelas interval) = R/k	5	7	7

Berdasarkan Tabel 1 Distribusi Data X₁, X₂, dan Y merupakan deskripsi data hasil uji dengan bantuan IBM SPSS 25 *for windows*. Untuk mengetahui nilai skor rata-rata (*Mean*, *Maximum*, *Range*, dan *Sum*) fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan persepsi wisatawan.

3.2 Hasil Penelitian tentang Kondisi Fasilitas

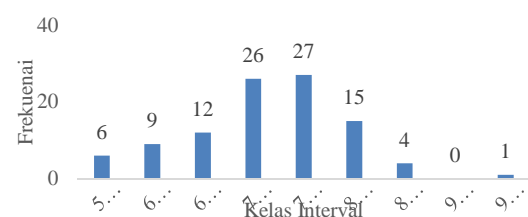
Wisata

Kondisi fasilitas wisata di Pantai Tablolong menunjukkan skor (*mean*) sebesar 76.30; nilai terendah 58; nilai tertinggi 102; dan *range* sebesar 44. Selanjutnya dengan *Sturges* ($1+3,332 \log n$) diperoleh jumlah kelas interval (K) = $1+3,332 \log 100 = 9$, panjang kelas (P) = *range* jumlah kelas interval = $44:8 = 5$, dan batas kelas interval dikurangi 0,5. Distribusi frekuensi data Fasilitas wisata (X₁) terhadap Persepsi wisatawan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Data Fasilitas Wisata (X₁)

Kelas Interval	Batas Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif %	Frekuensi Kumulatif Relatif %
58-62	60	6	6	6
63-67	65	9	9	15
68-72	70	12	12	27
73-77	75	26	26	53
78-82	80	27	27	80
83-87	85	15	15	95
88-92	90	4	4	99
93-97	95	0	20	99
98-102	100	1	1	100
Jumlah		100	100	

Dari tabel 2 di atas terlihat bahwa nilai rata-rata fasilitas wisata terletak pada kelas interval 78-82 dan berkontribusi 27%. Untuk memperjelas letak posisi sebaran data fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap fasilitas wisata, secara grafis diperlihatkan pada gambar 1 berikut:



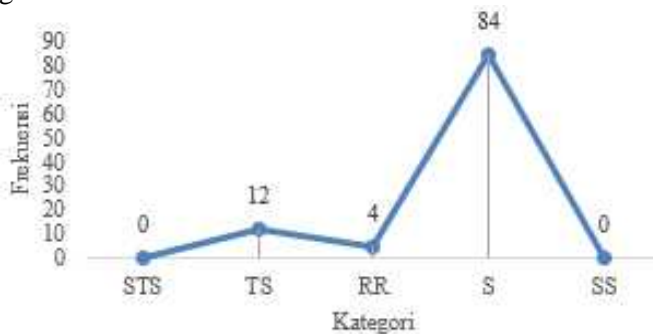
Gambar 1. Histogram Fasilitas Wisata (X1)

Untuk mengetahui kategori skor Fasilitas Wisata (X_1) selanjutnya disusun distribusi frekuensi kategori skor yang ditetapkan sebanyak lima interval yaitu: Sangat Setuju (SS); Setuju (S); Ragu-ragu (RR); Tidak Setuju (TS); dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan jumlah 26 butir pernyataan dan jumlah responden 100, skor minimum teoretik 26, maksimum teoretik 130, rentang 104, (k) jumlah kelas kategori ditetapkan 5. Mengacu rumus *Sturges*, diperoleh (p) panjang kelas interval kategori 21. Selanjutnya data hasil penelitian dicoding, dan disusun ke dalam distribusi frekuensi, dan hasilnya seperti tabel berikut

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kategori Skor Fasilitas Wisata

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Okumulatif Relatif (%)
26-46	STS	0	0	0
47-67	TS	12	12	12
68-88	RR	4	4	16
89-109	S	84	84	100
110-130	SS	0	0	
Jumlah		100	100	

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dengan rata-rata skor empirik 80.49 menunjukkan bahwa fasilitas wisata berada pada interval skor teoretik antara 89-109 dengan skor teoretik 84 atau 84%. Hasil tersebut bermakna bahwa 84% responden setuju dengan kondisi fasilitas wisata seperti (Desain fasilitas, Nilai fungsi, Estetika, Kondisi yang mendukung, dan Peralatan penunjang) dalam keadaan baik. Lebih jelasnya posisi kategori fasilitas wisata dipaparkan melalui poligon seperti gambar 2



Gambar 2. Histogram Kategori Fasilitas Wisata

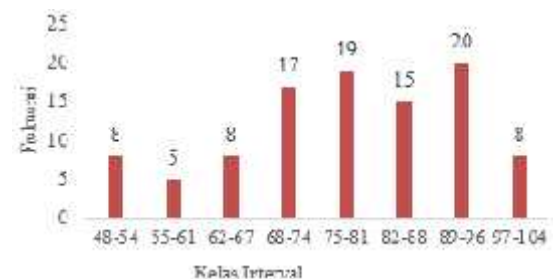
3.3 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (X_2) di Pantai Tablolong diukur menggunakan kuesioner skala likert 1-5 yang disebarkan ke 100 responden dan dianalisis dengan IBM SPSS 25 for Windows. Skor rata-rata (mean) adalah 78.19, dengan nilai terendah 48, tertinggi 104, dan range 56. Jumlah kelas interval (K) dihitung dengan *Sturges* ($1+3,332 \log n$) menjadi 8, panjang kelas (P) = 7, dan batas kelas interval dikurangi 0,5. Distribusi frekuensi data Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Persepsi wisatawan (Y) ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Data Kualitas Pelayanan (X_2)

Kelas Interval	Batas kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Okumulatif Relatif (%)
48-54	51	8	8	8
55-61	58	5	5	13
62-67	64.5	8	8	21
68-74	71	17	17	38
75-81	78	19	19	57
82-88	85	15	15	72
89-96	92.5	20	20	92
97-104	100.5	8	8	100
Jumlah		100	100	

Dari tabel 4 di atas terlihat bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan terletak pada kelas interval 89-96 dan berkontribusi 20%. Untuk memperjelas letak posisi sebaran data fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas wisata, secara grafis diperlihatkan pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Histogram Kategori Kualitas Pelayanan

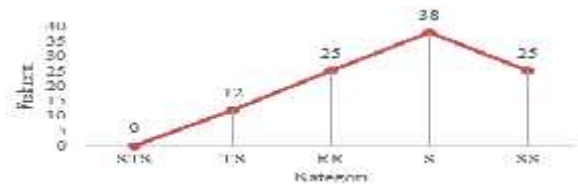
Untuk mengetahui kategori skor Kualitas Pelayanan (X_2), disusun distribusi frekuensi dalam lima interval: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan 22 butir pernyataan dan 100 responden, skor minimum teoretik adalah 22, maksimum 110, rentang 88, dan jumlah kelas kategori (k) adalah 5. Berdasarkan rumus *Sturges*, panjang kelas interval (p) adalah 18. Data hasil penelitian dicoding dan disusun dalam distribusi frekuensi, seperti pada tabel berikut.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kategori Skor Kualitas Pelayanan

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Okumulatif Relatif (%)
22-39	STS	0	0	0
40-57	TS	12	12	12
58-75	RR	25	25	37
76-93	S	38	38	75
94-111	SS	25	25	100
Jumlah		100		

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dengan rata-rata skor empirik 78.19 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada interval skor teoretik antara 76-93 dengan skor teoretik 38 atau 38%. Hasil tersebut bermakna bahwa 38% responden setuju dengan kondisi kualitas pelayanan seperti (ketepatan waktu, iinteraksi personal,

keamanan, keseimbangan antara harga dan nilai, penanganan keluhan) dalam keadaan baik. Lebih jelasnya posisi kategori kualitas wisata dipaparkan melalui poligon seperti gambar 4



Gambar 4. Histogram Kategori Kualitas Pelayanan

3.4 Hasil Penelitian tentang Kondisi Persepsi wisatawan

Hasil perhitungan persepsi wisatawan (Y) di Pantai Tablolong diukur dengan kuesioner skala likert 1-5 yang disebarikan ke 100 responden dan dianalisis menggunakan IBM SPSS 25 for Windows. Skor rata-rata (mean) adalah 80.49, nilai terendah 55, nilai tertinggi 107, dan range 52. Jumlah kelas interval (K) dihitung dengan Sturges $(1+3,332 \log n)$ menjadi 8, panjang kelas (P) = 6,5 dibulatkan menjadi 6, dan batas kelas interval dikurangi 0,5. Distribusi frekuensi data Fasilitas wisata (X1) terhadap Persepsi wisatawan (Y) terdapat pada tabel berikut.

Tabel 6. Distribusi Data Persepsi Wisatawan (Y)

Kelas Interval	Batas kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Okumulatif Relatif (%)
55-59	57	5	5	5
60-65	62	7	7	12
66-71	68	16	16	28
72-77	74	7	7	35
78-83	80	15	15	50
84-89	86	23	23	73
90-95	92	18	18	91
96-101	98	8	8	99
102-107	104	1	1	100
Jumlah		100	100	

Dari tabel 6 di atas terlihat bahwa nilai rata-rata fasilitas wisata terletak pada kelas interval 84-89 dan berkontribusi 23%. Untuk memperjelas letak posisi sebaran data fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap persepsi wisatawan, secara grafis diperlihatkan pada gambar 5 berikut:



Gambar 5. Histogram Kategori Persepsi Wisatawan (Y)

Untuk mengetahui kategori skor persepsi wisatawan (Y) selanjutnya disusun distribusi frekuensi kategori skor yang ditetapkan sebanyak lima interval yaitu: Sangat Setuju (SS); Setuju (S); Ragu-ragu (RR); Tidak Setuju (TS); dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan

jumlah 26 butir pernyataan dan jumlah responden 100, skor minimum teoretik 26, maksimum teoretik 130, rentang 104, (k) jumlah kelas kategori ditetapkan 5. Mengacu rumus *Sturges*, diperoleh (p) panjang kelas interval kategori 21. Selanjutnya data hasil penelitian dicoding, dan disusun ke dalam distribusi frekuensi, dan hasilnya seperti tabel berikut.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kategori Skor Persepsi Wisatawan

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi okumulatif relatif (%)
26-46	STS	0	0	0
47-67	TS	18	18	12
68-88	RR	30	30	16
89-109	S	52	52	100
110-130	SS	0	0	
Jumlah		100		

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dengan rata-rata skor empirik 80.49 menunjukkan bahwa persepsi wisatawan berada pada interval skor teoretik antara 89-109 dengan skor teoretik 52 atau 52%. Hasil tersebut bermakna bahwa 84% responden setuju dengan persepsi wisatawan seperti (Interaksi, Aksebelitas, Amenitas, Sumber daya manusia, Citra, Harga) dalam keadaan baik. Lebih jelasnya posisi kategori persepsi wisatawan dipaparkan melalui poligon seperti gambar 6.



Gambar 6. Histogram Kategori Persepsi Wisatawan (Y)

4. PEMBAHASAN

4.1 Kondisi Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Wisatawan di Wisata Pantai Tablolong Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang

Fasilitas wisata di Pantai Tablolong, Kecamatan Kupang Barat, Kabupaten Kupang, mendapatkan penilaian yang memadai dari pengunjung berdasarkan hasil penelitian. Mayoritas pengunjung menyatakan kepuasan mereka terhadap fasilitas yang tersedia di destinasi ini. Pantai Tablolong mampu menyediakan fasilitas yang memadai untuk menarik dan melayani pengunjung. Meskipun demikian, ada beberapa pengunjung yang merasa kurang puas atau ragu-ragu, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan.

Hasil Penelitian kualitas pelayanan, meskipun ada beberapa responden yang meragukan, sebagian besar memberikan penilaian positif. Mayoritas pengunjung menilai pelayanan yang diberikan baik dan sangat baik. Meskipun ada beberapa pengunjung yang merasa ragu atau tidak setuju dengan kualitas pelayanan, mayoritas

tetap merasa puas. Namun, masih terdapat beberapa pengunjung yang mengungkapkan keraguan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat potensi untuk meningkatkan kualitas beberapa fasilitas atau memperluas variasi yang ditawarkan agar lebih sesuai dengan preferensi dan harapan pengunjung.

Fasilitas dan kualitas pelayanan di Pantai Tablolong sangat berpengaruh terhadap pandangan pengunjung. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan dan kemudahan, sedangkan pelayanan yang prima akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan. Dengan memperhatikan dan meningkatkan kedua aspek ini, Pantai Tablolong dapat meningkatkan pandangan positif pengunjung, yang pada akhirnya akan meningkatkan popularitas dan jumlah kunjungan ke destinasi wisata ini.

4.2 Pengaruh Fasilitas Wisata (X2) terhadap Persepsi Wisatawan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Wisatawan, yang dapat dilihat pada uji parsial dengan nilai probabilitas signifikansi variabel Persepsi Wisatawan sebesar $0.000 < 0.05$.

Suatu destinasi wisata perlu untuk meningkatkan dan memperhatikan fasilitas wisata yang dapat menciptakan kenyamanan terhadap pengunjung. Fasilitas yang dimaksud seperti sarana wisata dan prasarana wisata. Kedua hal tersebut sangat penting sehingga timbul persepsi positif dari pengunjung. Destinasi wisata harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, menurut Spillane (1994) fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang dinilai dapat mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan wisatawan. wisatawan tidak hanya menikmati keindahan alam atau keunikan objek wisata saja melainkan memerlukan sarana dan prasarana dalam berwisata.

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2), terhadap Persepsi Wisatawan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Wisatawan, yang dapat dilihat pada uji parsial dengan nilai probabilitas signifikansi variabel Persepsi Wisatawan sebesar $0.045 < 0.05$.

Dalam suatu pelayanan yang tersedia perlunya kualitas yang baik, jika semua layanan yang dijanjikan diberikan tepat waktu, maka wisatawan akan memiliki pandangan yang positif. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan akan tetap positif jika mereka merasa keluhan mereka ditangani dengan baik dan masalah mereka diselesaikan dengan memuaskan.

Terkait dengan hasil tersebut, menurut Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau

perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, Dimana setiap konsumen menginginkan agar produk atau jasa yang dihasilkan produsen dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya (Kotler & Armstrong, 2017).

4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Persepsi Wisatawan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama Fasilitas wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi Wisatawan, yang dapat dilihat pada uji simultan sebesar $31.955 > F$ tabel 3.090 dan nilai signifikansi variabel Fasilitas wisata dan kualitas pelayanan wisata sebesar $0.000 < 0.05$.

Pengalaman wisatawan di Pantai Tablolong sangat dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Fasilitas seperti akses yang baik, toilet dan kamar mandi bersih, tempat makan nyaman, serta penyewaan alat selam dan perahu, berperan penting dalam menciptakan pengalaman menyenangkan. Keamanan yang terjaga dengan penjaga pantai dan pos keamanan juga memberikan rasa aman bagi pengunjung. Kualitas layanan yang baik, ditunjukkan melalui keramahan staf, efisiensi pelayanan, dan pengetahuan tentang atraksi lokal, sangat menentukan persepsi positif wisatawan.

Menurut Thoha (1999), persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Daya persepsi seseorang dapat diperkuat oleh adanya pengetahuan dan pengalaman. Semakin sering seseorang menempatkan diri dalam komunikasi, akan semakin kuat daya persepinya. Secara umum persepsi seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor Siagian (1989) dan Dwiputra (2013) yaitu: (1) diri orang yang bersangkutan (sikap, motivasi, kepentingan, pengalaman dan harapan); (2) sasaran persepsi (orang, benda atau peristiwa); dan (3) situasi (keadaan lingkungan).

Persepsi wisatawan terhadap pelayanan akan tetap positif jika mereka merasa keluhan mereka ditangani dengan baik dan masalah mereka diselesaikan dengan memuaskan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pantai Tablolong di Kecamatan Kupang Barat, Kabupaten Kupang, dinilai cukup baik oleh pengunjung berdasarkan penelitian. Mayoritas pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di sana dan menilai pelayanan yang diberikan baik. Meskipun demikian, ada beberapa pengunjung yang

merasa kurang puas atau memiliki keraguan, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Penelitian juga menunjukkan respons positif terhadap kualitas pelayanan, meskipun beberapa responden meragukan aspek tertentu dari pelayanan tersebut.

- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Persepsi pengunjung di wisata Pantai Tablolong, hal ini dibuktikan dengan terdapat 84% responden yang memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas wisata. Mayoritas dari mereka setuju bahwa desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung, dan peralatan penunjang berada dalam keadaan baik.
- c. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan hanya 38% responden yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Ini mencakup ketepatan waktu, interaksi personal, keamanan, keseimbangan antara harga dan nilai, serta penanganan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik dinilai baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas pelayanan yang diterima oleh para wisatawan.
- d. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa pengaruh gabungan dari Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Wisatawan sangat signifikan. Hipotesis nol yang menyatakan tidak ada pengaruh signifikan ditolak, sementara hipotesis alternatif diterima. Ini menegaskan bahwa baik Fasilitas Wisata maupun Kualitas Pelayanan berpengaruh substansial terhadap pandangan wisatawan terhadap pengalaman mereka.

5.2 Saran

- a. Diperlukan upaya terus-menerus dalam meningkatkan mutu fasilitas dan layanan di Pantai Tablolong agar dapat mempertahankan serta menarik minat lebih banyak wisatawan. Tindakan perbaikan yang berkesinambungan akan menjamin pengalaman positif bagi para pengunjung dan turut berperan dalam pertumbuhan pariwisata lokal.
- b. Perlunya perbaikan fasilitas yang kurang memadai di Pantai Tablolong untuk memastikan pengalaman wisata yang memuaskan, dengan fokus pada desain yang menarik, nilai fungsi yang tinggi, estetika yang menarik, serta perawatan dan peralatan yang mendukung.

- c. Harus ada pembenahan yang dilakukan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini di tunjukkan pada hasil kusioner yang menunjukkan bahwa masih sedikit wisatawan yang puas dengan pelayanan yang ada di Pantai Tablolong. Maka dari itu diperlunya peningkatan kualitas agar penanganan yang diberikan lebih baik terhadap keluhan maupun yang diberikan oleh wisatawan.

6. DAFTAR PUSTAKA

6.1 Buku, Artikel Jurnal, dan Hasil Penelitian

- Boruk, Y. H., Tamelan, P. G., & Messakh, J. J. (2023). Pengembangan Kawasan Wisata Pantai Oa Kabupaten Flores Timur Sebagai Obyek Pariwisata Berkelanjutan: Development Of The Oa Coastal Tourism Area, East Flores District As A Sustainable Tourism Object. *Batakarang*, 4(2), 1-5.
- Hikmah, H., Messakh, J. J., Setiawaty, T., Deku, A., & Edyan, R. (2024). Renovasi Fasilitas Umum Kawasan Ekowisata Pantai Oesina Kabupaten Kupang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 72-75.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, dan Armstrong. 2017. *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Odang, H., Chatib, A., Messakh, J. J., & Harijono, H. (2020). Persepsi Mahasiswa Tentang Kebersihan Lingkungan Kampus. *Jurnal Teknologi*, 14(1), 16-24.
- Pendit. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Pratikto, dkk. 1996. *Perencanaan Fasilitas Pantai dan Laut*. Yogyakarta: BPFE
- Spillane. 1994. *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Thoha, Miftah. 1999. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Grafindo Persada.
- ### 6.2 Peraturan Perundangan
- Peraturan Perundang-undangan. 2009. *Undang-undang (UU) Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Pemerintah pusat.