



Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Desa Wisata Halal dan Kreatif (Studi Wisata Puncak Ratu Desa Tebul Barat Kecamatan Pegantenan Kabupaten Pamekasan)

Ryas Tri Faturrohman¹, Nirma Kurriwati²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL

Abstract

Sejarah Artikel:

Diterima
Diperbaiki
Disetujui

Keywords:

Satisfaction with Halal and Creative Tourism, Perception of Facilities and Infrastructure, Perception of Infrastructure, Leisure Activities, Tourism Satisfaction

The purpose of this research is to find out and describe the satisfaction of Halal Tourism and Puncak Ratu Tourism Creative which is spread in the community or visitors in the development of Wsiata in Pamekasan Madura. This research was conducted using a qualitative research method with a case study approach. The sampling technique of this research is field research with the sampling technique used is accidental sampling. (1). In the perception indicator of facilities and infrastructure, there are several items that have not been maximized, namely, physical condition, cleanliness condition and satisfaction in use. (2) Perception indicators on tourism infrastructure have points that according to some informants have not been met, namely communication networks and waste disposal systems. Several informants also said they were satisfied. (3) Activity comfort indicators have points according to some informants that have not been fulfilled such as services, but other informants also said they were satisfied. (4) Satisfaction indicators for tourism activities according to some informants have points that have not been met, such as prayer facilities, but some informants also said they were satisfied with these indicators. Visitors stated that they were quite satisfied with all of the items offered on the tour, although there were some visitors who stated that they did not enjoy the Puncak Ratu Tour optimally. This does not prevent tourists from enjoying the panorama presented by Puncak Ratu Tourism.

✉ Penulis Korespondensi*

Nirma Kurriwati

Email:

Nirma.kurriwati@trunojoyo.ac.id

P-ISSN: 2775-3093

E-ISSN: 2797-0167

DOI :

Citation : Ryasi, Tri Faturraohman & Nirma Kurriwati (2022), Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Desa Wisata Halal dan Kreatif (Studi Wisata Puncak Ratu Desa Tebul Barat Kecamatan Pegantenan Kabupaten Pamekasan). *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 2 (3), hlm. 309-315

PENDAHULUAN

Madura terdapat banyak sekali tempat wisata alam dan budaya, salah satunya ada di Kabupaten Pamekasan seperti pantai Jhumiang, pantai padelegan, Pasarean makam Ronggo Sukowati, Pasarean Batu Ampar, Api Tak Kunjung Padam dan sala satunya adalah Puncak Ratu (Badan Pusat Statistika Kabupaten Pamekasan, 2018a) . Tidak hanya itu saja Kabupaten Pamekasan menjadi salah satu dari 15 kabupaten yang ada di Jawa Timur menjadi wilayah perencanaan untuk Program Program Pembangunan Kawasan Pedesaan Berkelanjutan (P2KPB) tahun 2013. Berdasarkan perda RTRW Kabupaten Pamekasan No.16 tahun 2012, tujuan penataan ruang “mewujudkan ruang wilayah Kabupaten Pamekasan yang dapat mengoptimalkan pengembangan sumber daya alam berbasis pertanian, peternakan, perkebunan dan perikanan dalam menunjang pembangunan secara berkelanjutan”.

Desa wisata merupakan kawasan pedesaan yang memiliki beberapa karakteristik yang mampu dalam membangun potensi kepariwisataan dan dapat menjadi daerah tujuan wisata. Peran penduduk dalam pengembangan desa wisata sangatlah besar, beberapa faktor pendukung seperti makanan khas, sistem pertanian dan sistem sosial turut mewarnai desa wisata, yang dikelola dan dikemas secara alami dan menarik dengan pengembangan fasilitas pendukung wisata dalam suatu tata lingkungan yang harmonis dan pengelolaan yang baik sehingga daya tarik pedesaan mampu menggerakkan kunjungan wisatawan ke desa tersebut, serta menumbuhkan aktifitas ekonomi pariwisata yang meningkatkan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat setempat (Tim Penyusun: 2014, 14-15). Diluar faktor-faktor tersebut, alam dan lingkungan yang masih asli dan terjaga merupakan salah satu faktor terpenting dari sebuah kawasan tujuan wisata. Maka dari itu diharapkan masyarakat setempat dan pemerintah daerah mampu bekerjasama dalam menciptakan desa wisata yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat setempat. Wisata Puncak Ratu adalah salah satu destinasi berbasis wisata alam yang memanfaatkan perbukitan sebagai salah satu objek wisatanya. Dengan banyaknya aspek yang dimiliki oleh sektor wisata halal, akan meningkatkan minat berkunjung dari wisatawan muslim maupun non muslim. Semakin berkembangnya industri pariwisata halal, akan semakin banyak minat dari wisatawan yang ingin berkunjung. Namun dengan diterapkannya konsep wisata halal harus diiringi dengan sosialisasi pada masyarakat dan wisatawan untuk menumbuhkan kesadaran (*aware*).

Yang menjadi permasalahan masih banyak masyarakat setempat yang berada pada wilayah desa wisata halal belum menerapkan konsep desa wisata halal yang sebenarnya. Dan yang menjadi permasalahan disini para wisatawan belum mengerti terkait wisata halal. Seringkali wisatawan hanya tahu bahwa destinasi yang ada di berita atau media sosial merupakan wisata religi , padahal semua destinasi wisata dapat menjadi wisata halal, apabila destinasi tersebut dapat memenuhi kriteria dan syarat-syarat sebagai wisata halal. Yang lebih menarik lagi bahwa wisata halal tidak hanya bisa dikunjungi oleh wisatawan muslim saja akan tetapi juga dapat dikunjungi oleh wisatawan non muslim, karena pada prinsipnya wisata halal bukan merupakan wisata religi. Oleh karena itu untuk mengenalkan dan meningkatkan jumlah pengunjung pada desa wisata halal dan kreatif yang berkelanjutan sangat dibutuhkan mengkaji perspektif wisatawan terhadap desa wisata halal.

Adapun juga kekurangan yang terlihat dan terasa oleh pengunjung lokasi Wisata Puncak Ratu terdapat di beberapa bagian dari wilayah tempat wisata tersebut seperti sarana dan prasarana, musholla yang masih dalam tahap pembangunan, tempat gazebo atau tempat istirahat yang masih kurang, toilet yang masih sedikit kurang memadai dan jalan akses serta rambu-rambu penunjuk jalan yang masih kurang, sehingga tidak berimbang dengan jumlah rasio pengunjung yang datang khususnya di hari libur atau akhir pekan.

Ada begitu banyak faktor utama kepuasan pengunjung terhadap Desa Wisata Halal dan Kreatif diantaranya adalah kualitas produk dan atraksi yang di tawarkan oleh wisata tersebut serta tempat wisata yang sangat bagus untuk dikunjungi. Diantaranya memperkuat loyalitas pelanggan dan sarana prasarana serta fasilitas kelengkapan penunjang untuk terakreditasi sebagai Wisata Halal yang sangat berpengaruh oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata tersebut.

Dengan memperhatikan faktor tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung yang ditinjau dari berbagai aspek yang menjadi variabel dengan mengambil Desa Wisata Puncak Ratu sebagai objek penelitian dalam rangka menyusun Proposal penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Desa Wisata Halal Dan Kreatif (studi wisata bukit Ratu desa Tebul Barat, kecamatan Pegantenan, kabupaten Pamekasan)**”

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif (Neuman, 2007; Creswell, 2009) yang bersifat deskriptif. Untuk mendukung pendekatan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (field research) sehingga dapat menjawab setiap rumusan masalah. Sumber data yang dapat diperoleh melalui Observasi Melakukan kunjungan ke obyek penelitian Khususnya Wisata Puncak Ratu Desa Tebul Barat Kecamatan Pegantenan kabupaten Pamekasan, pengunjung, pihak pengelola, dan pihak terkait lainnya. Wawancara Langsung Wawancara mendalam atau in-depth interview adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang atau pengunjung yang disebut informan melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisir (Silalahi, 2012). Wawancara dilakukan secara langsung terhadap informan utama (key informant) terhadap pengunjung, pihak pengelola dan masyarakat setempat. Lokasi Penelitian ini bertepatan di Desa Wisata Puncak Ratu, Desa Tebul Barat, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. Daerah ini sangat cocok dikarenakan kultur pedesaan yang masih melekat serta letak geografis pegunungan yang sangat mendukung dan peran masyarakat yang sangat penting dalam penerapan Desa Wisata Halal ini. Penelitian ini informannya adalah pengunjung yang ada di Desa Wisata Halal Puncak Ratu Kabupaten Pamekasan dengan rencana jumlah data yang akan diambil sebanyak 15, dengan kategori informan umur 17-60 tahun. . Sebagaimana yang telah diungkapkan Nasir (2005), besar sampel yang digunakan dalam penelitian kualitatif minimum 15. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling, Menurut Sugiono (2009), accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan berkunjung ke daerah Desa Wisata Puncak Ratu dan bertemu dengan peneliti, maka peneliti dapat menggunakan sebagai sampel atau informan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui di lapangan sebagai sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang bersifat kualitatif. Data primer diperoleh dengan pengamatan langsung di sekitar lokasi penelitian dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait. Wawancara ini dilakukan untuk memperkuat data dan informasi mengenai kondisi pariwisata di Kabupaten Pamekasan khususnya Desa Wisata Puncak Ratu. Sedangkan untuk data sekunder Menurut Sugiyono (2013:308) sumber atau data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dari dokumen dan media perantara lainnya (diperoleh oleh pihak lain). Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini melalui cara pengumpulan artikel jurnal-jurnal hasil penelitian terdahulu dan data-data yang ada di instansi. Menurut Sugiyono (2019: 320), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan mengacu pada analisis data model Miles &

Hubeman (sugiyono, 2019: 321) analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Hardani 2020:232)

HASIL PENELITIAN

1. **Persepsi terhadap Fasilitas/Sarana Prasarana Wisata Puncak Ratu**
Berdasarkan analisis wawancara beberapa informan terkait aspek kepuasan penggunaan fasilitas sarana dan prasarana, terdapat perbedaan dari beberapa informan yang dicantumkan, seperti wawan mengatakan kurang puas terhadap fasilitas dengan beberapa alasan dikarenakan masih dalam tahap proses pengembangan. Hal berbeda yang disampaikan oleh Silmiyah dan Evi, mereka mengatakan puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah di sediakan di wisata tersebut cukup puas menikmatinya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kepuasan penggunaan fasilitas sarana dan prasarana di Wisata Puncak Ratu yang dirasakan pengunjung sudah puas.
2. **Persepsi Terhadap Infrastruktur Wisata**
Hasil analisis wawancara dari beberapa informan terkait persepsi infrastruktur wisata yang terdapat di Wisata Puncak Ratu ada yang berbeda pendapat terkait tanggapan pengunjung. Untuk masalah jaringan komunikasi atau sinyal handphone yang kurang mendukung dan ada juga yang mengatakan sudah cukup mendukung, mengingat wisata ini berada di daerah pelosok, jadi untuk jaringan atau sinyal handphone hanya beberapa jaringan saja yang bisa terjangkau. Jaringan listrik sudah mendukung. Dengan demikian persepsi terhadap infrastruktur Wisata Puncak Ratu sudah cukup mendukung.
3. **Kenyamanan Aktifitas**
Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan proses afektif yang meliputi kenyamanan beraktifitas di Wisata Puncak Ratu terpenuhi. Rata-rata informan atau pengunjung merasa nyaman dengan fasilitas dan kondisi yang ada, meskipun ada beberapa informan yang kurang nyaman dikarenakan kondisi hujan dan tidak menikmati sepenuhnya di wisata tersebut. Dengan demikian secara keseluruhan kenyamanan aktivitas di Wisata Puncak Ratu sudah terpenuhi.
4. **Kepuasan Aktivitas Wisata**
Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan Kepuasan Aktivitas Wisata di Puncak Ratu sampai saat ini ada beberapa perepsi yang berbeda, dari mulai ada yang puas dan kurang puas. Faktor kurang puas dari pengunjung ialah terletak dari pelayanan yang sedikit kurang memuaskan dan terkait cuaca yang sedikit kurang mendukung atau hujan. Dan kebanyakan informan ada juga yang puas dengan panorama yang di tawarkan di wisata ini. Maka dari itu kepuasan aktivitas wisata di Wisata Puncak Ratu untuk keseluruhan pengunjung merasa cukup puas.

PEMBAHASAN

Persepsi terhadap Fasilitas/Sarana Prasarana Wisata Puncak Ratu

Persepsi didefinisikan oleh walgito, 2003 (dalam Dilla Pratiyudha, 2013) sebagai sebuah proses pengorganisasian dan penginteroretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktifitas yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu atau kelompok. Sedangkan

menurut Kotler (1998:198) mengatakan persepsi merupakan proses yang digunakan seseorang untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang dimilikinya. Dalam hal ini peneliti dapat melihat sejauh mana informasi dan persepsi pengunjung pada Wisata Puncak Ratu melihat dari beberapa aspek Kondisi Fisik, Kondisi Kebersihan, kepuasan dalam penggunaan.

Persepsi Terhadap Infrastruktur Wisata

Menurut (Kartika, 2014) Persepsi calon wisatawan akan timbul setelah membaca informasi mengenai objek yang akan di kunjunginya. Sebelum melakukan kunjungan, wisatawan selalu mempelajari objek wisata yang akan menjadi tujuannya. Calon wisatawan akan mempertimbangkan berbagai alternatif yang ada sesuai kriteria wisata dan motivasi perjalanannya sehingga dapat membuat keputusan yang tepat. Menurut Kotler, Bowen dan Makens (2002) dalam (Kartika, 2014) dikatakan, persepsi sebagai proses yang dilalui seseorang dalam memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi untuk membuat gambaran yang memiliki makna, dengan kata lain dapat dikatakan persepsi membantu individu dalam menyeleksi, serta menginterpretasikan informasi menjadi sesuatu yang berarti.

Kenyamanan Aktifitas

Menurut Mahagangga, et., al (2013, 97) dalam Zaenal, dkk (2017) keamanan dan kenyamanan wisatawan adalah suatu keadaan yang diharapkan stabil, menimbulkan perasaan nyaman dan nyaman tanpa disertai kekhawatiran ketika sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu tempat tujuan dan menginap selama beberapa waktu. Suatu ancaman terhadap keamanan dan kenyamanan sangat berarti bagi setiap wisatawan karena mereka mencari kepuasan berwisata bukan mencari masalah dalam berwisata. Zaenal, dkk (2017) mengatakan keamanan dan kenyamanan sangat penting alasan tersebut karena jika objek wisata tidak aman dan nyaman dapat merugikan wisatawan itu sendiri baik fisik maupun finansial.

Kepuasan Aktivitas Wisata

Aktivitas wisata yang dimiliki merupakan hasil cipta seseorang maupun suatu organisasi yang memegang peran di bidang pariwisata di kawasan tersebut. Aktivitas wisata juga dapat muncul dari kebutuhan wisatawan yang didukung dari potensi destinasi wisata. Salah satu tolak ukur dari keberhasilan aktivitas wisata yang diciptakan yaitu melalui kepuasan wisatawan.

Kepuasan pelanggan atau wisatawan merupakan salah satu ukuran kinerja organisasi non finansial yang mempunyai kontribusi terhadap keberhasilan tujuan organisasi bisnis. Menurut Giese dan Cote (2000) dalam (Ade, 2018) dalam penelitiannya telah mengidentifikasi berbagai definisi konseptual dari literatur dan para peneliti sebelumnya tentang kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Kepuasan wisata dan Wisata halalnya di Wisata Puncak Ratu sesuai dengan kondisi dan keindahan panorama alam yang ditawarkan. Sarana fasilitas maupun fasilitas yang sudah banyak dikembangkan dapat menambah citra positif bagi para wisatawan yang akan berkunjung, namun meskipun demikian tentunya masih ada kekurangan-kekurangan dari mulai fasilitas sarana dan prasarana yang menurut pengunjung kurang maksimal penerapannya. Walaupun demikian masih banyak pengunjung dari dalam maupun luar, individu atau kelompok yang meminati tempat ini, sekedar berlibur atau refreshing belaka.

Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwasanya dari ke empat indikator kepuasan Wisata dan wisata halal yang ada di wisata Puncak Ratu sudah terpenuhi meskipun ada beberapa aspek yang belum terpenuhi secara maksimal, terdapat beberapa item yang belum terpenuhi secara maksimal dari setiap indikatornya. Adapun item-item yang beberapa pengunjung belum terpenuhi secara maksimal adalah sebagai berikut :

1. Pada indikator persepsi terhadap fasilitas sarana dan prasarana wisata di poin kondisi fisik terdapat fasilitas menurut pengunjung kurang maksimal yaitu di sektor parkir yang memanfaatkan sisa lahan perkebunan, pusat informasi juga kurang sedikit mendukung dan tempat sampah juga kurang banyak dan tersebar di beberapa area titik wisata dan ada juga yang menyampaikan bahwa dari fasilitas musholla dan juga toilet yang menggunakan bangunan seadanya, namun untuk keseluruhan wisatawan merasa cukup puas terkait fasilitas yang ada di wisata tersebut
2. Indikator persepsi terhadap fasilitas sarana dan prasarana pada poin Kondisi kebersihan terdapat item yang tidak terpenuhi yakni di kebersihan shelter/pondok dikarenakan sampah dari para pengunjung yang dibiarkan begitu saja dan minimalisnya tempat sampah di area itu, namun untuk keseluruhan wisatawan merasa cukup nyaman terkait suasana di wisata tersebut
3. Indikator persepsi terhadap fasilitas sarana dan prasarana di poin kepuasan dalam penggunaan ada beberapa informan yang kurang puas penggunaannya di tempat sampah yang kurang dan shelter/pondok yang hanya beberapa saja dan dirasa kurang dikarenakan sampahnya tidak terjaga. Dan ada juga terkait musholla yang kurang lebar dan harus antri ketika banyak pengunjung yang melakukan ibadah, namun untuk keseluruhan wisatawan merasa cukup puas
4. Indikator persepsi terhadap infrastruktur wisata ada beberapa informan yang mengatakan kurang mendukung, seperti jaringan komunikasi yang tidak semua sinyal mencakup di daerah tersebut dan juga sistem pembuangan limbah yang tidak mendukung, namun untuk keseluruhan wisatawan merasa cukup mendukung untuk infrastruktur wisata
5. Indikator kenyamanan aktivitas ada beberapa poin yang menurut informan masih kurang nyaman di sektor pelayanan yang menurutnya kurang senyum dan judes dan ada juga yang kurang menikmati kuliner halalnya dikarenakan informan tersebut tidak membeli jajanan atau kulineran yang disediakan di kafe atau warung tersebut. Untuk keseluruhan wisatawan nyaman menikmati aktivitas di wisata Puncak Ratu.
6. Indikator kepuasan Aktivitas Wisata ada beberapa informan yang kurang puas dalam hal tersebut, seperti kurang puas menikmati wahana yang sudah disediakan dikarenakan cuaca saat itu tidak mendukung dan hujan, terkait pelayanan. Namun keseluruhan wisatawan mengatakan puas berwisata di Puncak Ratu.

Hal demikian menyebabkan kepuasan wisatawan terhadap wisata halal yang tercipta dari keseluruhan bagi pengunjung sudah cukup terpuaskan meskipun ada beberapa aspek yang belum di maksimalkan dari segi fasilitas sarana dan prasarana. Kebanyakan wisatawan berkunjung dikarenakan penasaran dan tertarik dengan keindahan pemandangan alam, spot foto kekinian yang di latar belakang oleh jajaran perbukitan dan suasana yang dapat dinikmati dengan tenang seperti di Wisata Paralayang yang terdapat di Kota Batu Malang, yang disajikan di Wisata Puncak Ratu. Meskipun aspek Wisata HALAL yang sebenarnya belum terealisasi secara maksimal, tetapi pihak pengelola sudah memaksimalkan pembangunan di sektor tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, H., H., Sartika, M., dan Kadarningsih, A.. 2018. Desa Wisata Halal: Konsep Dan Implementasinya Di Indonesia. *Jurnal dan Bisnis Islam*. Vol 5 no.1.
- Paludi, Sianturi. C. H, 2017. Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya Volume 13 Nomor 1, Maret 2017
- Putri Arpiani O, Andriana NA. 2021. ANALISIS ATRAKSI AMENITAS DAN AKSESIBILITAS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN (STUDI KASUS PANTAI BIRU KERSIK MARANGKAYU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA), *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*. Vol. 2, No.1, November 2021.
- Kartika Lucia. 2014. Kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan : *JRMB*, Volume 7, No 2 Desember 2014
- Kotler, Philip & Kevin Lane.Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition.New Jersey: Prentice
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Paludi, Sianturi. C. H, 2017. Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya Volume 13 Nomor 1, Maret 2017
- Pitana, Gede, 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putri Arpiani O, Andriana NA. 2021. Analisis Atraksi Amenitas Dan Aksesibilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Biru Kersik Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara), *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*. Vol. 2, No.1, November 2021.
- Putu A, I Gede A. Baktiono RA, Made KU. 2020. Analysis of Tourist Satisfaction Levels in Malang Regency, East Java in the New Normal Era Using Categorical Test, *The Spirit of Society Journal* : Volume 4, Number 1