
PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI DAYA TARIK WISATA RELIGI MAKAM BATU LAYAR KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh

Chika Novitasari¹, Ida Nyoman Tri Darma Putra², I Wayan Suteja³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email : ¹chikanovita3@gmail.com, ²idanyomantridp@gmail.com, ³tejabulan@gmail.com

Article History:

Received: 02-10-2024

Revised: 04-10-2024

Accepted: 06-10-2024

Keywords:

Wisata Religi,
Pengaruh Fasilitas
Wisata, Kepuasan
Pengunjung.

Abstract : Wisata religi Makam Batu Layar ialah Daya Tarik Wisata religi yang bertempat di Jalan Raya Senggigi, Desa Batu Layar, Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat. Adanya wisata religi ini dapat membantu mendongkrak perekonomian masyarakat di sekitar tempat wisata, karena masyarakat dapat membuka usaha maupun jasa di sekitar tempat wisata untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung wisata. Namun berdasarkan hasil observasi dan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti mengenai fasilitas yang tersedia di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar yang masih belum memadai namun wisatawan banyak mengunjungi Daya tarik wisata tersebut. Sehingga hasil dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data berdasarkan observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik pengumpulan sampel menggunakan penyebaran kuesioner, dengan harapan hasil bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar.

PENDAHULUAN

Wisata religi Makam Batu Layar ialah Daya Tarik Wisata religi yang bertempat di Jalan Raya Senggigi, Desa Batu Layar, Kecamatan Batu Layar, Kabupaten Lombok Barat. Daya tarik wisata ini sudah ada sejak abad ke – 19, lokasi makam Batu Layar ini berada di depan Pantai yang dari dulu terkenal yaitu Pantai Senggigi.

Makam Batu Layar merupakan makam yang menjadi tempat peristirahatan tokoh penyebar Islam, yakni Syekh Said Zuhri dan Syekh Ali Al Haddad. Keduanya melakukan syiar Islam di pulau Lombok bersama sosok yang mereka kawal, yakni Syekh Sayyid Syarif Habib Abdurrahman Al Idrus Al Hadromi. Hal ini berdasarkan keterangan yang disampaikan H Bahril (53), orang yang bertugas menjadi Nazir (penjaga makam) di Makam Keramat Batu Layar (Travel detik.com 2020).

Adanya wisata religi ini dapat membantu mendongkrak perekonomian masyarakat di sekitar tempat wisata, karena masyarakat dapat membuka usaha maupun jasa di sekitar tempat wisata untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung wisata. Selain itu, dana yang masuk juga dapat membantu untuk mengembangkan daya tarik wisata agar lebih banyak dikunjungi wisatawan dan dapat menyejahterakan masyarakat. Kunjungan wisatawan ke tempat wisata religi makam Batu Layar dapat dikatakan cukup baik karena banyak mengalami peningkatan pada hari dan bulan tertentu yakni hari – hari keagamaan seperti pada bulan suci Ramadhan dan hari raya

idul fitri , meskipun ada beberapa bulan yang mengalami penurunan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa potensi minat wisatawan untuk berkunjung ke daya tarik wisata religi makam Batu Layar adalah positif.

Dari hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan permasalahan yang ada di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar

Keadaan makam yang kurang baik, kurangnya papan penunjuk arah jalan menuju objek makam, keterbatasan tempat sampah yang ada di daya tarik wisata menyebabkan wisatawan yang berkunjung kebingungan dalam membuang sampah, tidak adanya karcis masuk atau tiket masuk dari pihak pengelola destinasi wisata, jauhnya fasilitas ibadah seperti mushola sehingga menyebabkan wisatawan yang berkunjung harus melakukan ibadah di mushola warga sekitar, kurangnya papan informasi mengenai sejarah makam dan larangan – larangan yang boleh dan tidak boleh dilakukan wisatawan pada saat berkunjung ke Daya Tarik Wisata makam batu layar, tidak adanya tempat parkir khusus untuk pengunjung sehingga setiap wisatawan yang mengunjungi Daya Tarik Wisata makam batu layar harus memarkirkan kendaraanya di bahu jalan atau dipinggir jalan raya sehingga sering terjadi kemacetan panjang yang diakibatkan oleh kendaraan pengunjung yang parkir sembarangan, serta kurangnya pemandu wisata dari pihak pengelola Daya Tarik Wisata yang bertujuan sebagai pemandu dalam menjelaskan terkait Daya Tarik Wisata religi makam Batu Layar.

Menurut Sammeng (2001) salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahankemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. Menurut Yoeti (2003) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Sementara itu fasilitas di daya tarik wisata Religi Makam Batu Layar masih tergolong belum memadai.

Namun berdasarkan hasil observasi dan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti mengenai fasilitas yang tersedia di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar yang masih belum memadai namun wisatawan banyak mengunjungi Daya tarik wisata tersebut. Hal – hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan kajian penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang ada di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar dengan judul “Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar Kabupaten Lombok Barat”.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Wisatawan

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Menurut Kotler (2011)kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler dan Keller, (2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang

atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen (Rangkuti, 2013). Sementara Sumarni (2012) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan pada beberapa definisi dari kepuasan konsumen di atas maka peneliti menyimpulkan bahwasannya kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu obyek wisata. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Akan tetapi apabila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi obyek wisata.

Pengelolaan Objek Wisata

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “management” istilah inggris lalu diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen yang berarti mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan, membina, atau memimpin (Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, 2024). Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan bahwa Daya Tarik Wisata bisa dijelaskan sebagai segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan.

Menurut Oka A. Yoeti, (1996) Objek wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Hal yang dimaksud dapat berupa alam, budaya, kegiatan atau aktivitas wisata, dan lain-lain. Dalam kedudukannya yang sangat menentukan, maka objek wisata harus dirancang dan dibangun atau dikelola secara profesional, sehingga dapat menarik wisatawan yang datang. Objek wisata dapat berupa wisata alam dan wisata bangunan. Wisata alam dapat berupa pantai, gunung, sungai, danau, laut dan lain-lain, sedangkan wisata bangunan berupa peninggalan-peninggalan sejarah, museum, benteng, dan lain-lain. Suatu tempat agar dapat dikatakan sebagai objek wisata harus memenuhi hal berikut: dikatakan sebagai objek wisata harus memenuhi hal berikut:

- a) Adanya objek wisata dan atraksi wisata yang berbeda dengan daerah lainnya.
- b) Adanya fasilitas rekreasi atau amusements yang dapat
- c) membuat wisatawan betah tinggal lama ditempat tersebut.
- d) Adanya fasilitas untuk berbelanja (shopping), terutama barang-barang souvenir dan kerajinan rakyat sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ke daerah masing-masing.

Pengelolaan pariwisata didefinisikan sebagai strategies and action programmes using and co-ordinating available techniques to control and influence tourism supply and visitor demand in order to achieve defined policy goals. Strategi yang digunakan dan mengkoordinasi teknik yang tersedia untuk mengontrol dan mempengaruhi penawaran serta permintaan pengunjung untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan (Peter Mason, 2003).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan objek wisata merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi merencanakan, mengorganisasikan dan mengarahkan, dan mengawasi kegiatan manusia dengan memanfaatkan material dan fasilitas alam yang ada sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistic (sugiyono, 2016). Sedangkan jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sedetail mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini penulis menggunakan angket sebagai sumber utama teknik pengumpulan data, observasi dan dokumentasi sebagai penunjang data.

Identifikasi Variabel

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2016). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel yaitu variabel bebas (independent variabel) dan variabel terikat (dependent variabel)

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda- benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu.(Sugiyono, 2005).

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar

NO	Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan
1	November	75
2	Desember	680
3	Januari	500

Sumber: Pengelola Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar 2024

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata religi makam Batu Layar selama 3 bulan terakhir (Terhitung dari 1 November 2023 hingga 30 Januari 2024) berjumlah 1.255 orang dari jumlah ini dibagi tiga dan pupulasi yang digunakan pada sampel berjumlah 418 orang.

Populasi sampel yang terdapat pada penelitian ini berjumlah 418 orang. Ditetapkan

$$n = \frac{418}{1+418(0,1)^2}$$

$$n = \frac{418}{1+418(0,01)}$$

$$n = \frac{418}{5,18}$$

$$n = 80 \text{ orang}$$

kesalahan yaitu sebesar 10% sehingga jumlah sampel dalam diambil yaitu:

Dari hasil perhitungan tersebut dengan menggunakan teknik slovin maka diperoleh jumlah sampel yang diperlukan adalah 80 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket atau kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini penulis menggunakan angket sebagai sumber utama teknik pengumpulan data, observasi dan dokumentasi sebagai penunjang data.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan bahwa pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sangat signifikan, Dimana kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata.. Fasilitas menjadi salah satu factor pendorong dalam penelitian ini, dari hasil yang diperoleh bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pengunjung (wisatawan).

Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Daya Tarik Wisata Religi Makam Batu Layar dapat diberikan saran yaitu:

1. Pengelola

Pengelolaan daya tarik wisata makam batu layar perlu melakukan pembenahan terhadap daya tarik wisata religi makam batu layar khususnya dalam pemenuhan fasilitas wisatawan, agar wisatawan yang berkunjung dapat menikmati daya tarik wisata dengan baik.

2. Pemerintah

Pemerintah dapat melakukan pemerhatian dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas wisata Dimana diingat bahwa, pengelolaan dari pemenuhan fasilitas yang ada tak luput dari pemberian dana langsung kepada perawatan sebuah daya tarik wisata.

3. Masyarakat

Agar Masyarakat lebih berperan aktif dalam penyandang dan pengelolaan daya tarik wisata

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Albert Kurniawan (2014) Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0) (Bandung: Alfabeta, 2014), 56.
- [2] Asya Hanif, dkk, (2016) Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu), Civitas : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 38, no. 1 : 45.
- [3] Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, Manajemen Bisnis Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- [4] Cici Safitasari dan Ida Maftukhah,(2017) Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung,” Civitas : Management Analysis Journal 6, no. 3 : 311.
- [5] Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005

- [6] Mardiana, M. (2021). Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di
- [7] pantai gading mataram (Doctoral dissertation, Universitas, Muhammadiyah_Mataram).
- [8] Ramadhan, L. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Kampung Gajah. Skripsi. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- [9] Ramadhani, D., Kartini, N. L., Masyhudi, L., & Purwata, I. K. (2022). Hubungan Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Produk Kuliner Di Kawasan Pariwisata Pantai Wisata Kota Gading Mapak Mataram. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 257-266.
- [10] Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satscaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- [11] Rosita, (2016) Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta,” *Civitas : Jurnal Manajemen Resort dan Leisure* 13, no. 1:63.
- [12] Rosita, dkk., (2018) “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta”, 63.
- [13] Sartika Moha dan Sjendry Loindong,(2016) Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado, *Civitas : Jurnal EMBA* 4, no. 1: 577.
- [14] Sugiyono, (2005) *Statistika Untuk Penelitian* . Bandung: Alfabeta,
- [15] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- [16] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- [18] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta,Bandung
- [19] Yoeti, Oka A. (2003), *Tours And Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita
- YuyunMardiyani dan Murwatiningsih,(2015) Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang,” *Management Analysis Journal* 4, no. 1: 66.