

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS WISATA DI JUNGKAT BEACH KECAMATAN JONGKAT KABUPATEN MEMPAWAH

Nur Artika Yulandari¹⁾, Adhitya Prihadi²⁾, Dian Equanti³⁾

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial

Program Studi Pendidikan Geografi

Universitas PGRI Pontianak

e-mail: nuratikaoppo54@gmail.com¹⁾ adhityaprihadi92@gmail.com²⁾ dequanti@gmail.com³⁾

Abstrak

Pariwisata adalah kegiatan berhubungan dengan perjalanan rekreasi liburan, wisata Jungkat Beach ini dekat dengan Kota Pontianak Kalimantan Barat. Wisata Jungkat Beach ini titik akhir muara terpanjang di Indonesia yaitu Sungai Kapuas. Wisata Jungkat Beach ini memiliki berbagai fasilitas seperti spot foto, toilet, musholla dan fasilitas lain yang ada di wisata tersebut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kondisi fasilitas wisata Jungkat Beach dan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas setelah mengunjungi wisata Jungkat Beach. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk penelitian adalah survei (*survei studies*). Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu 1) Wisata Jungkat Beach memiliki daya tarik berupa pemandangan alam yang unik dan fasilitas yang cukup lengkap seperti saung, restoran, musholla, dan tempat cuci tangan. Namun, beberapa fasilitas seperti permainan anak-anak dan *mini zoo* perlu ditingkatkan kualitas dan ketersediannya. 2) Mayoritas wisatawan merasa puas terhadap fasilitas di Jungkat Beach, terutama fasilitas saung, musholla, dan restoran. Namun, terdapat keluhan pada beberapa aspek seperti jalan menuju lokasi yang kurang mulus dan kurangnya toko oleh-oleh serta *mini zoo* yang belum beroperasi.

Kata Kunci: Kondisi wisata, Tingkat Kepuasan, Jungkat Beach.

Abstract

Tourism is an activity related to recreational travel, Jungkat Beach is close to Pontianak City, West Kalimantan. Jungkat Beach is the end point of the longest estuary in Indonesia, namely the Kapuas River. Jungkat Beach has various facilities such as photo spots, toilets, prayer rooms, and other facilities in the tourist area. The purpose of this study is to determine the condition of Jungkat Beach tourist facilities and to determine the level of tourist satisfaction with the facilities after visiting Jungkat Beach. This study uses a quantitative method with a survey (*survey studies*) form. The data collection techniques are observation and questionnaires. The data analysis technique used in this study is descriptive statistics. The results of this study are: 1) Jungkat Beach has an attraction in the form of unique natural scenery and quite complete facilities such as huts, restaurants, prayer rooms, and handwashing facilities. However, some facilities such as children's games and a mini zoo need to be improved in quality and availability. 2) The majority of tourists are satisfied with the facilities at Jungkat Beach, especially the huts, prayer rooms, and restaurants. However, there are complaints about several aspects such as the road to the location being less smooth and the lack of souvenir shops and the mini zoo not yet operating.

Keywords: Tourism conditions, Level of Satisfaction, Jungkat Beach.

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan secara perorangan maupun kelompok, sebagai usaha untuk mencari keseimbangan dan keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya juga alam dan ilmu yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas

umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan (Bella, 2016).

Pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan

dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah (Arida, 2016)

Berkembangnya trend pada usaha pariwisata tidak terlepas dari adanya dukungan infrastruktur pendukung, dimana karakteristik pariwisata yang memiliki banyak dimensi (Asmelash & Kumar, 2019).

Pandangan wisatawan terhadap produk dan jasa pada saat berkunjung ke beberapa destinasi dilihat dari puas dan tidak puasnya wisatawan berkunjung pada suatu destinasi wisata dipengaruhi oleh fasilitas atau sarana penunjang untuk kebutuhan wisatawan guna mendukung kegiatan yang terdapat di dalam destinasi tersebut (Murni et al., 2020; Sharma & Nayak, 2019).

Meningkatkan kualitas fasilitas yang ada di suatu destinasi diharapkan akan meningkatnya kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke suatu destinasi (Puspitasari & Sastrawan, 2020).

Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya (Syarial & Badollahi, 2020).

Penyediaan fasilitas wisata untuk wisatawan bisa menjadi sebagai daya tarik tersendiri dalam suatu tempat wisata (Phillips et al., 2013).

Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana dapat mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan wisatawan (Mai et al., 2019).

Peningkatan kualitas fasilitas wisata diharapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, dimana kepuasan wisatawan

adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata

(Susetyarini & Masjhoer, 2018).

Berkembangnya suatu usaha pariwisata tidak terlepas dari adanya dukungan oleh prasarana untuk dapat menarik daya tarik terhadap suatu objek itu sendiri dan usaha pendukung lainnya, persepsi wisatawan dalam menggunakan/mengonsumsi produk atau jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa destinasi akan dipengaruhi terhadap dengan adanya perbedaan fasilitas, daya tarik wisata dan pelayanan di masing-masing destinasi yang dikunjungi oleh wisatawan. Dalam hal ini puas dan tidak puasnya terhadap wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata itu sendiri akan tergantung dari daya tarik wisata dan fasilitas juga layanan yang ada di destinasi wisata tersebut. Fasilitas yang ada di destinasi wisata dan penunjang sangat penting untuk kebutuhan wisatawan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh wisatawan, sehingga dengan tersedianya sarana penunjang akan lebih membantu memperlancarkan perjalanan. Dengan adanya peningkatan kualitas fasilitas wisata dapat menjadikan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, dimana kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata (Fanggidae & R. Bere, 2020).

Kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mengunjungi tempat wisata yang telah dikunjungi (Kotler dan Keller 2010:211)

Dari aspek geografi, pariwisata merupakan suatu usaha pemanfaatan sumber daya (baik manusia, alam, teknologi, dan lain-lain), dimana pemanfaatan sumber daya alam itu sendiri adalah sebagai sesuatu yang memiliki nilai apabila sesuai dikelola dengan baik. Hubungan antara geografi

dan pariwisata sangat erat karena geografi memainkan peran kunci dalam membentuk, memahami, dan mengembangkan destinasi pariwisata. Pertama keberadaan suatu objek wisata secara langsung berkaitan dengan geografi yaitu lokasi, kedua destinasi wisata dengan iklim yang nyaman dan kondisi cuaca yang stabil cenderung lebih menarik bagi wisatawan dalam hal geografi memainkan peran penting dalam menentukan iklim suatu wilayah, ketiga pemandangan alam, seperti, sungai dan lain sebagainya dapat menjadi daya tarik utama bagi pariwisata. Disini peran geografi pada segi topografi dan lanskap suatu daerah memainkan peran penting dalam menentukan jenis kegiatan pariwisata, keempat faktor geografis juga mempengaruhi aksesibilitas suatu destinasi. Dengan adanya ketersediaan sarana transportasi, seperti bandara, jalan raya dan jalur kereta api, memainkan peran dalam menentukan sejauh mana destinasi dapat diakses oleh wisatawan. Serta masih banyak kaitan lainnya antara sudut pandang geografi terhadap bidang pariwisata. Dalam hal ini geografi ingin mengkaji secara mendalam mengenai tingkat kepuasan terhadap fasilitas di wisata Jungkat *Beach* ini.

Pendekatan geografi ini merupakan peristiwa yang terkait dengan gejala atau fenomena dalam kehidupan sehari-hari. Pendekatan geografi dalam penelitian ini yaitu pendekatan keruangan (spasial) merupakan upaya dalam mengkaji untuk memahami dan menganalisis fenomena sosial, ekonomi dan lingkungan dalam konteks spasial atau keruangan. Pendekatan keruangan (spasial) ini yaitu jarak karena merupakan untuk membantu mengetahui seberapa jarak dari tempat tinggal ke tempat ingin di kunjungi untuk berpariwisata atau selain berpariwisata.

Desa Jungkat ini berada tidak jauh dari pusat Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat yang di kenal sebagai Kota Khatulistiwa karena dilalui garis Khatulistiwa. Desa Jungkat ini pun merupakan salah satu desa dari lima desa yang berada di Kecamatan Siantan Kabupaten Mempawah. Jika dilihat dari jalur jalan Provinsi, dari kelima desa yang berada di kawasan Siantan yaitu Desa Jungkat berada di tengah-tengah antara Desa Wajok Hulu pada bagian Timur dan Desa Sungai Nipah pada bagian Barat.

Desa Jungkat ini mempunyai salah satu tempat wisata yang bernama Pantai Jungkat (*Jungkat Beach*) yang berada cukup dekat dengan kota Pontianak tepat berada dengan kuala muara sungai Kapuas, Kalimantan Barat. Pantai ini menghadap kearah Barat sehingga pada saat sore hari bisa untuk melihat keindahan matahari terbenam. Wisata Jungkat *Beach* ini termasuk objek wisata baru, banyak sekali hal-hal mengasikkan yang bisa dilakukan di saat berkunjung wisata Jungkat *Beach* ini. Wisata Jungkat *Beach* ini para wisatawan yang berkunjung dapat melakukan aktivitas seperti memancing, bersantai atau hanya sekedar menikmati pemandangan sunset. Namun ada yang kurang dari pantai Jungkat ini karena sejak awal pembukaan lokasi pantai sebagai tempat wisata, hewan-hewan asli/liar semakin menjauh dari lokasi ini.

Pantai Jungkat ini merupakan wisata alam terdekat dari Kota Pontianak, dari Ibu Kota Kalimantan Barat. Ada kelebihan yang dimiliki lokasi pantai Jungkat ini yaitu merupakan titik akhir muara sungai terpanjang di Indonesia, bahkan salah satu terpanjang di Dunia yakni Sungai Kapuas yang langsung berhadapan dengan Laut Cina. Wisata Jungkat *Beach* ini diberi pagar pembatas langsung dengan sungai. Wisata Pantai *Beach* ini memiliki pemandangan yang

unik dan fasilitas yang banyak seperti spot foto, toilet, restoran, musholla, panggung karaoke, kolam pemancingan ikan, saung, tempat duduk ayunan, *mini zoo* (kebun binatang mini/kecil), *kids zone* (area permainan untuk anak-anak maupun orang tua) dan kantin. Dengan adanya fasilitas wisatawan yang berkunjung ke wisata Jungkat Beach ini dapat menikmati/menggunakan fasilitas yang sudah tersedia di dalam kawasan wisata Jungkat Beach ini.

Dari referensi yang ada, di wisata Jungkat Beach ini terdapat peneliti yang meneliti lokasi wisata Jungkat Beach ini hanya dua yang dibuat dan mengangkat judul, pertama tentang “Perilaku Remaja Pungjung Tempat Wisata Pantai Jungkat (*Jungkat Beach*) Desa Jungkat Kecamatan Siantan Kabupaten Mempawah”, pada tahun 2017. Kedua yang berjudul “ Analisis Penyebab Banjir Rob Di Jungkat Beach”, pada tahun 2018.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Jungkat Beach Kecamatan Jongkat Kabupaten Mempawah.

METODE

A. Metode dan Bentuk Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018:8) yaitu: “metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan”.

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei (*survei studies*). Menurut Masri Singarimbun

dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Survei pada umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Pratama, 2017).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan cabang penting dalam analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci dan ringkasan suatu set data. Dengan menggunakan berbagai metode pengukuran pusat dan sebaran data, statistik deskriptif memungkinkan peneliti untuk merangkum dan menginterpretasi karakteristik fundamental dari data, memudahkan pemahaman pola, serta memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan dan analisis lebih lanjut. Implikasinya dalam menganalisis data secara efektif (Wajdi et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kecamatan Jongkat adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Mempawah. Secara administratif, batas wilayah Kecamatan Jongkat adalah:

Utara : Kecamatan Segedong dan Kabupaten Landak
Selatan : Kecamatan Sungai Kakap dan Kota Pontianak
Barat : Selat Karimata
Timur : Kec. Sungai Ambawang

Luas Kecamatan Jongkat adalah 290,93 km² atau sekitar 15,03 persen dari luas wilayah Kabupaten Mempawah. Desa terluas adalah Wajok Hulu dengan luas 127,84 km² atau 43,94 persen sedangkan yang terkecil adalah Desa Sungai Nipah dengan luas sebesar 12 km² atau 2,12 persen dari luas wilayah Kecamatan

Jongkat. Jumlah penduduk Desa Jongkat Kecamatan Jongkat Kabupaten Mempawah tahun 2023, penduduk Kecamatan Jongkat berjumlah sekitar 51.754 jiwa dengan kepadatan penduduk sekitar 177 jiwa per kilometer persegi. Rasio jenis kelamin kecamatan Jongkat adalah 104 penduduk, yang artinya terdapat 104 penduduk laki-laki untuk setiap 100 penduduk perempuan tahun 2023.

2. Kondisi Wisata Jongkat *Beach*

Dari aspek geografi hubungan antara geografi dan pariwisata sangat erat, karena terdapat aspek bentang lahan pantai serta budaya masyarakat dalam mengelola lingkungan alam sebagai objek wisata. Aspek geografi yang juga berperan penting pada pariwisata Jongkat *Beach* adalah aksesibilitas, dimana lokasi Wisata Jongkat *Beach* dekat dengan Kota Pontianak. Wisata Jongkat *Beach* menjadi destinasi yang cocok untuk dikunjungi sepanjang tahun karena berada di daerah khatulistiwa, pemandangan alam di Wisata Jongkat *Beach* ini merupakan objek wisata yang berada di kawasan muara Sungai Kapuas. Kawasan wisata ini memiliki dua musim yaitu, musim kemarau dan musim hujan, wisatawan tentu akan mendapatkan pemandangan kawasan pantai yang unik.

Walaupun namanya menggunkan istilah "*Beach*" namun bukan berarti sama dengan tempat wisata pantai pada umumnya, karena Wisata Jongkat *Beach* ini para wisatawan juga tidak bisa bermain basah-basah dan berenang karena di sepanjang pinggir pantai terdapat pagar. Para wisatawan yang berkunjung dapat menikmati keindahan danau yang luas dan dipenuhi pohon rindang di sekelilingnya, Wisata Jongkat *Beach* memiliki alam yang indah berupa pemandangan laut dengan langit dan awan yang menghiasi. Tampilan pesona alamnya semakin indah saat menjelang matahari tenggelam karena tepian area Wisata Jongkat *Beach* ini menghadap langsung ke Barat, menunggu sunset dengan pemandangannya yang

indah merupakan momen yang selalu ditunggu para wisatawan dan menjadi aktivitas favorit wisatawan yang berkunjung. Dari segi topografi dan lanskap di wisata Jongkat *Beach* ini yaitu memiliki dataran rendah dengan ketinggian 0-10 meter di atas permukaan laut, memiliki pasir yang berwarna putih atau kecoklatan dapat dilihat seketika air sungai dalam keadaan surut, pemandangan matahari yang terbenam yang spektakuler dan vegetasi tropis seperti pohon kelapa, bakau dan tanaman nipah. Aksesibilitas juga berpengaruh terhadap suatu kemudahan wisatawan untuk mengunjungi tempat Wisata Jongkat *Beach* tersebut, Wisata Jongkat *Beach* ini sangat mudah ditemukan melalui Maps, tidak jauh dari jalan raya dan bisa menggunkan sepeda motor, mobil dan lain sebagainya. Pariwisata perlu adanya dukungan fasilitas wisata yang merujuk pada keadaan dan kualitas fasilitas yang tersedia di suatu destinasi wisata yang dapat mempengaruhi kenyamanan, keamanan dan pengalaman pengunjung. Lokasi/kondisi Geografis di Wisata Jongkat *Beach* ini menjelaskan seperti, Wisata Jongkat *Beach* ini tidak terlalu jauh dari Kota Pontianak yang berlokasi di Desa Jongkat, Kecamatan Jongkat, Kabupaten Mempawah yang menghadap ke Laut Natuna (bagian dari Laut Cina Selatan). Wisata Jongkat *Beach* ini memiliki iklim tropis dan memiliki topografi yang relatif datar dengan pasir putih dan kecoklatan, Wisata Jongkat *Beach* ini pun terdapat vegetasi pantai yang seperti pohon kelapa, bakau dan tanaman nipah.

Wisata Jongkat *Beach* ini memiliki jam operasional yaitu, hari biasa (senin-jumat) jam buka 10.00-18.00 sedangkan hari libur (sabtu-minggu) 08.00-18.00. Wisata Jongkat *Beach* ini menyediakan tempat loket masuk yang dimana wisatawan untuk bisa membeli tiket agar bisa masuk ke tempat wisata Jongkat *Beach* dengan keadaan yang tertib agar tidak berebutan untuk masuk ke tempat wisata tersebut. Wisata Jongkat *Beach* ini

juga menyediakan tiket masuk dengan harga yang terjangkau dan bisa berkunjung dengan hari kapan saja jika ingin berkunjung ke Wisata Jungkat *Beach*. Wisata Jungkat *Beach* ini terdapat perbedaan harga tiket masuk antara hari biasa dan hari libur dengan harga di hari biasa (senin-jumat) anak-anak Rp.5.000 dan dewasa Rp.10.000, sedangkan hari libur (sabtu-minggu) anak-anak Rp.10.000 dan dewasa Rp.15.000. Wisata Jungkat *Beach* ini terdapat perbedaan rentang atau ramainya wisatawan yang berkunjung ke lokasi Wisata ini, pada hari biasa (senin-jumat) terdapat banyaknya wisatawan yang berkunjung hanya 100-150 wisatawan sedangkan pada hari libur (sabtu-minggu) terdapat banyak wisatawan yang berkunjung sekitar 250-300 wisatawan. Wisata Jungkat *Beach* ini juga ada biaya parkir seperti, sepeda motor Rp.2.000 per motor, mobil Rp.5.000 per mobil sedangkan wisatawan yang menggunakan bus Rp.15.000 per bus.

Kondisi Wisata Jungkat *Beach* yang masih alami dan terpelihara, Wisata Jungkat *Beach* ini memang masih dapat dikatakan alami dan terpelihara. Karena pohon yang ada di Wisata Jungkat *Beach* ini sangat terpelihara sehingga wisatawan dapat menikmati suasana yang ada dan juga merasakan sejuk yang berada di bawah pohon walaupun adanya paparan sinar matahari. Kondisi permainan yang ada di Wisata Jungkat *Beach* ini bisa dikatakan cukup puas digunakan walaupun ada beberapa kondisi permainan mengalami kerusakan ringan. Kondisi spot foto yang ada di Wisata Jungkat *Beach* sangat bagus sekali karena spot foto yang ada di Wisata ini tidak dibuat hanya satu tetapi ada beberapa jenis spot foto yang bisa digunakan oleh wisatawan untuk mengambil momen saat berkunjung ke Wisata Jungkat *Beach* ini. Kondisi kebersihan pada Wisata Jungkat *Beach* ini sangat bersih, karena wisatawan yang mengunjungi tepat wisata tersebut tidak membuang sampah sembarangan, karena

sudah disediakan tempat sampah di wisata Jungkat *Beach* tersebut.

Di Wisata Jungkat *Beach* ini terdapat sarana hiburan seperti panggung karaoke agar wisatawan yang berkunjung tidak merasakan dengan suasana sepi, karena panggung karaoke yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach* ini wisatawan dapat bernyanyi di atas panggung karaoke yang menjadikan hiburan santai dan menyenangkan di Wisata Jungkat *Beach* ini. Wisata Jungkat *Beach* ini sangat mudah ditemukan melalui Google Maps, jarak dari tempat tinggal ke Wisata Jungkat *Beach* ini tidak terlalu jauh dengan jarak kurang lebih dari 15 menit dari rumah ke lokasi wisata tersebut. Kondisi jalan menuju Wisata Jungkat *Beach* ini bisa dikatakan mengalami kerusakan ringan pada jalan tersebut, karena jalannya menggunakan batuan kecil-kecil. Transportasi yang mudah digunakan untuk mengunjungi ke tempat Wisata Jungkat *Beach* ini bisa menggunakan sepeda motor, mobil bahkan bisa juga menggunakan bus.

Di Wisata Jungkat *Beach* ini menyediakan fasilitas restoran yang bernama “Restoran *Seafood* dan Sunda” menyediakan berbagai menu makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang berkunjung ke wisata tersebut, makanan yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach* ini seperti *seafood*, nasi goreng dan sebagainya dan minuman yang tersedia di restoran ini seperti air kelapa muda, es teler (campuran buah-buah), bajigur (kopi tradisional Sunda), jus buah-buahan, lemon tea, iced tea dan lain sebagainya. Wisata Jungkat *Beach* ini pun menyediakan warung kecil yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang menyediakan aneka makanan disetiap warung memiliki menu yang berbeda-beda seperti jagung bakar, minuman kelapa muda, sosis dan minuman-minuman segar lainnya. Tersedianya warung kecil ini karena wisatawan yang berkunjung tidak semuanya memilih untuk membeli makanan atau minuman di restoran

walaupun menu yang tersedia sama di restoran. Wisata Jungkat *Beach* ini

No	Indikator	Ekspektasi	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan	gap
Atraksi					
1	Pemandangan Alam	250	210	84%	-40
2	Kondisi Alam	250	202	80,8%	-48
3	Kebersihan Wisata	250	202	80,8%	-48
4	Spot Foto	250	228	91,2%	-22
5	Sarana Hiburan	250	193	77,2%	-57
6	Warung Makan	250	176	70,4%	-74
7	Toko Oleh-oleh	250	102	40,8%	-148
8	Membeli Makanan Berat	250	178	71,2%	-72
9	Membeli Makanan Ringan dan Minuman	250	178	71,2%	-72
10	Sarana Permainan	250	193	77,2%	-57
Rata-Rata		250	186,2	74,48%	-63,8

menyediakan banyak fasilitas tempat duduk santai agar wisatawan yang berkunjung dapat duduk dengan santai dan dapat menikmati pemandangan indah yang menghadap langsung ke laut.

Wisata Jungkat *Beach* ini menyediakan fasilitas musholla yang berada di tengah banyaknya saung, yang memiliki keadaan bersih dan terjaga. Wisata Jungkat *Beach* ini juga menyediakan fasilitas toilet yang bersih, toilet yang terdapat di Wisata Jungkat *Beach* ini toilet laki-laki dan perempuan terpisah maka terdapat dua toilet yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach*. Wisata Jungkat *Beach* ini menyediakan fasilitas tempat mencuci tangan yang bisa digunakan oleh wisatawan yang berkunjung ke wisata tersebut, tempat mencuci tangan ini memiliki keadaan yang bersih dan rapi serta terdapat sabun untuk mencuci tangan. Wisata Jungkat *Beach* ini pun menyediakan fasilitas permainan yang tersedia di tempat Wisata Jungkat *Beach* yaitu permainan bebek engkol, becak engkol, jungkat jungkit, sepeda elektrik dan mobil-mobilan elektrik. Wisata Jungkat *Beach* ini pun menyediakan fasilitas saung (rumah atau gubuk kecil) yang bisa digunakan wisatawan untuk beristirahat sejenak dan sambil menikmati pemandangan yang indah berada disekitar serta juga dapat menikmati makanan dan minuman yang dibeli. Wisata Jungkat *Beach* ini menyediakan fasilitas tempat duduk ayunan yang bisa digunakan wisatawan baik orang tua maupun anak-anak yang berkunjung dan sambil menikmati suasana yang ada.

Wisata Jungkat *Beach* ini juga mempunyai fasilitas *mini zoo* (kebun binatang mini/kecil) yang sudah dibangun tetapi belum beroperasi, karena Wisata Jungkat *Beach* ini hanya fokus pada pelestarian alam dan ekosistem yang ada, menghindari polusi dan pencemaran lingkungan agar tidak mengganggu wisatawan yang sedang makan dan minum oleh bau yang tidak sedap dari kotoran hewan-hewan tersebut dan kurangnya biaya untuk perawatan hewan yang ada. Wisata Jungkat *Beach* ini menyediakan fasilitas *kid zone* untuk tempat permainan anak-anak dan orang dewasa, fasilitas permainannya aman digunakan tetapi ada beberapa permainan yang sudah tidak layak digunakan. Wisata Jungkat *Beach* ini juga menyediakan fasilitas area parkir yang sangat luas dan tertata dengan rapi. Wisata Jungkat *Beach* ini jalan menuju tempat wisata kurang memadai karena masih tanah kuning dan bercampur batu krikil.

3. Tingkat Kepuasan Wisatawan

Tingkat kepuasan diukur menggunakan analisis tingkat kesesuaian yaitu analisis yang membandingkan harapan dengan skor kepuasan wisatawan. Analisis ini juga melihat kesenjangan atau selisih dari hasil perhitungan harapan dengan hasil perhitungan skor kepuasan wisatawan. Peneliti mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap variabel atraksi, aksesibilitas dan amenitas. Dalam penelitian Purniawan, 2018 menyebutkan bahwa dalam tingkat kepuasan wisatawan indikator yang memiliki nilai *gap* tertinggi maka wisatawan merasakan sangat puas dan jika nilai *gap* terendah maka wisatawan merasakan sangat tidak puas.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Atraksi

Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Atraksi (sesuatu yang dilakukan selama berwisata) di Wisata Jungkat

Beach ini sangat bervariasi pada setiap masing-masing wisatawan yang merasakan puas atau tidak puasnya. Secara umum rata-rata tingkat kepuasan terhadap atraksi di Wisata Jungkat *Beach* yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan 186,2, indeks tingkat kepuasan yang diperoleh ialah sebesar 74,48%. Hasil dari tingkat kepuasan wisatawan terhadap atraksi ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbahurui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar -80).

Dari hasil penelitian dapat diketahui ternyata wisatawan sangat puas terhadap spot foto yang telah disediakan di Wisata Jungkat *Beach* dengan skor kepuasan yaitu 228 dengan persentase tingkat kepuasan (91,2%) yang mempunyai gap/selisih (-22) dari ekspektasi 250, wisatawan juga sangat puas dengan pemandangan alam yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan yaitu 210 dengan persentase tingkat kepuasan (84%) yang mempunyai gap/selisih (-40) dari ekspektasi 250. Maka dari itu wisatawan sangat puas terhadap spot foto dan pemandangan alam yang ada di Wisata Jungkat *Beach*.

Sedangkan wisatawan yang memiliki tingkat kepuasan hanya puas terhadap kondisi alam dan kebersihan wisata yang ada di Wisata Jungkat *Beach* ini memiliki skor yang sama yaitu dengan skor kepuasan 202 dengan persentase tingkat kepuasan (80,8%) yang memiliki gap/selisih (-48) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas dengan sarana hiburan dan sarana permainan yang ada di Wisata Jungkat *Beach* ini memiliki skor yang sama juga yaitu dengan skor kepuasan 193 dengan persentase tingkat kepuasan (77,2%) yang memiliki gap/selisih (-57) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas dengan membeli makanan berat dan membeli makanan ringan juga minuman saja yang memiliki skor sama yaitu dengan skor kepuasan 178 dengan persentase tingkat kepuasan

(71,2%) yang memiliki gap/selisih (-72) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas dengan tersedianya warung makan yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 176 dengan persentase tingkat kepuasan (70,4%) yang memiliki gap/selisih (-74) dari ekspektasi 250. Maka dari itu wisatawan puas terhadap kondisi alam dan kebersihan wisata, sarana hiburan dan permainan yang ada di Wisata Jungkat *Beach*, membeli makanan berat dan membeli makanan ringan juga minuman dan warung makan yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach*.

Wisatawan yang dilihat dari pengisian dalam angket bahwa wisatawan tidak puas dengan Toko Oleh-Oleh yang hanya memiliki skor kepuasan 104 dengan persentase (40,8) yang memiliki gab (-148) dikarenakan seharusnya ekspektasi 250 maka dari itu wisatawan tidak puas dengan toko oleh-oleh, karena toko oleh-oleh di Wisata Jungkat *Beach* harus diadakan agar wisatawan yang berkunjung dapat pengalaman dari perjalanan mereka seperti dapat membeli souvenir dianggap sebagai elemen penting dari pengalaman wisata.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Aksesibilitas

No	Indikator	Ekspektasi	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan	gap
Aksesibilitas					
1	Mudah Ditemukan dari Maps	250	212	84,8%	-38
2	Tidak Terlalu Jauh	250	210	84%	-40
3	Jalan Mulus dan Rata	250	152	60,8%	-98
4	Jalan Sudah Baik	250	144	57,6%	-106
Rata-Rata		250	179,5	71,8%	-70,5

Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Aksesibilitas (kemudahan lokasi untuk dijangkau) di Wisata Jungkat *Beach* ini sangat bervariasi pada setiap masing-masing wisatawan yang merasakan puas atau tidak puasnya yang wisatawan rasakan. Secara umum rata-rata tingkat kepuasan terhadap aksesibilitas di Wisata Jungkat *Beach* yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan 179,5, indeks tingkat kepuasan yang diperoleh ialah sebesar 71,8%. Hasil

dari tingkat kepuasan wisatawan terhadap aksesibilitas ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbaharui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar-70,5). dapat diketahui ternyata wisatawan dapat dengan mudah ditemukan dari maps Wisata Jungkat *Beach* tersebut, wisatawan memiliki skor kepuasan terhadap mudah ditemukan maps yaitu 212 dengan persentase tingkat kepuasan (84,8%) yang mempunyai gap/selisih (-38) dari ekspektasi 250 yang menyatakan bahwa wisatawan sangat puas dalam mencari objek wisata tersebut melalui Maps dan wisatawan juga sangat puas karena tidak terlalu jauh untuk di kunjungi maka dari itu tingkat kepuasan yaitu 210 dengan persentase tingkat kepuasan (84%) yang mempunyai gap/selisih (-40) dari ekspektasi 250, maka dari itu wisatawan sangat puas terhadap mudah ditemukan dari maps dan juga tidak terlalu jauh untuk dikunjungi oleh wisatawan. Sedangkan wisatawan menyatakan bahwa cukup puas terhadap jalan mulus dan rata di Wisata Jungkat *Beach* yaitu memiliki skor kepuasan 152 dengan persentase tingkat kepuasan (60,8%) yang mempunyai gap/selisih (-98) dari ekspektasi 250 dan wisatawan juga menyatakan cukup puas terhadap jalan sudah baik di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan yaitu 144 dengan persentase tingkat kepuasan (57,6%) yang mempunyai gap/selisih (-106) dari ekspektasi 250, maka dari itu wisatawan cukup puas terhadap jalan mulus dan rata juga jalan sudah baik di Wisata Jungkat *Beach*.

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Amenitas

No	Indikator	Ekspektasi	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan	gap
1	Restoran	250	203	81,2%	-47
2	Mushola	250	211	84,4%	-39
3	Tempat Mencuci Tangan	250	202	80,4%	-48

4	Toilet	250	196	78,4%	-54
5	Area Parkir	250	186	74,4%	-64
6	Permainan Anak-Anak Bervariasi	250	174	69,9%	-76
7	Saung	250	219	87,6%	-31
8	Tempat Duduk Ayunan	250	183	73,2%	-67
9	Fasilitas Mini Zoo	250	100	40%	-150
10	Fasilitas Kid Zone	250	169	67,6%	-81
11	Permainan Aman Digunakan	250	176	70,4%	-74
12	Permainan Masih Baru	250	152	60,8%	-98
Rata-Rata		250	180,9167	72,3%	-69,08

Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Amenitas (fasilitas yang ada di wisata Jungkat *Beach*) di Wisata Jungkat *Beach* ini sangat bervariasi pada setiap masing-masing wisatawan yang merasakan puas atau tidak puasnya yang wisatawan rasakan. Secara umum rata-rata tingkat kepuasan terhadap amenitas di Wisata Jungkat *Beach* yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan 180,9167, indeks tingkat kepuasan wisatawan terhadap amenitas ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbaharui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar-69,08).

Data ini merupakan untuk mengetahui seberapa puas atau tidak puasnya terhadap Amenitas (fasilitas yang ada di wisata Jungkat *Beach*) selama wisatawan mengunjungi wisata tersebut dan wisatawan sangat puas dengan fasilitas saung yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan yaitu 219 dengan persentase tingkat kepuasan (87,6%) yang mempunyai gap/selisih (-31) dari ekspektasi 250, wisatawan juga sangat puas terhadap fasilitas mushola yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan yaitu 211 dengan persentase tingkat kepuasan (84,4%) yang mempunyai gap/selisih (-39) dari ekspektasi 250, wisatawan juga sangat puas terhadap fasilitas restoran yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan yaitu 203 dengan

persentase tingkat kepuasan (81,2%) yang mempunyai gap/selisih (-47) dari ekspektasi 250, wisatawan juga sangat puas terhadap fasilitas tempat mencuci tangan yang telah tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 202 dengan persentase tingkat kepuasan (80,4) yang mempunyai gap/selisih (-48) dari ekspektasi 250. Maka dari itu wisatawan menyatakan sangat puas terhadap fasilitas saung, mushola, restoran dan tempat mencuci tangan yang telah tersedia di Wisata Jungkat *Beach*.

Wisatawan puas terhadap fasilitas toilet yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 196 dengan persentase tingkat kepuasan (78,4%) yang mempunyai gap/selisih (-54) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas terhadap fasilitas parkir yang telah tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 186 dengan persentase tingkat kepuasan (74,4%) yang mempunyai gap/selisih (-64) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas terhadap fasilitas tempat duduk ayunan yang telah tersedia di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 183 dengan persentase tingkat kepuasan (73,2%) yang mempunyai gap/selisih (-67) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas terhadap fasilitas permainan aman digunakan yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 176 dengan persentase tingkat kepuasan (70,4%) yang mempunyai gap/selisih (-74) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas terhadap fasilitas permainan anak-anak bervariasi yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 174 dengan persentase tingkat kepuasan (69,9%) yang mempunyai gap/selisih (-76) dari ekspektasi 250, wisatawan juga puas terhadap fasilitas *kid zone* yaitu area tempat permainan anak-anak maupun orang tua yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 169 dengan persentase tingkat kepuasan (67,6%) yang mempunyai

gap/selisih (-81) dari ekspektasi 250. Maka dari itu wisatawan menyatakan puas terhadap fasilitas toilet, area parkir, tempat duduk ayunan, permainan aman digunakan, permainan anak-anak bervariasi dan *kid zone* (area tempat permainan anak-anak maupun orang tua) yang tersedia di Wisata Jungkat *Beach*.

Wisatawan menyatakan bahwa wisatawan cukup puas terhadap fasilitas permainan masih baru yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 152 dengan persentase tingkat kepuasan (60,8%) yang mempunyai gap/selisih (-98) dari ekspektasi 250, maka dari itu wisatawan cukup puas terhadap permainan masih baru karena ada beberapa permainan yang memiliki kerusakan ringan yang seharusnya diperbaiki terlebih dahulu. Adapun wisatawan menyatakan tidak puas terhadap fasilitas *mini zoo* (kebun binatang mini/kecil) yang ada di Wisata Jungkat *Beach* yang memiliki skor kepuasan 100 dengan persentase tingkat kepuasan (40%) yang mempunyai gap/selisih (-150) dari ekspektasi 250, maka dari itu wisatawan tidak puas terhadap fasilitas *mini zoo* ini karena sudah tersedianya bangunan untuk *mini zoo* ini namun hewan-hewannya belum ada dikarenakan kurangnya tempat yang belum memadai untuk hewan-hewan tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas di Wisata Jungkat *Beach* dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Wisata Jungkat *Beach* sebanyak 50 responden dengan analisis data statistik dekskriptif, maka menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi Fasilitas Wisata

Wisata Jungkat *Beach* memiliki daya tarik berupa pemandangan alam yang unik dan fasilitas yang cukup lengkap seperti saung, restoran, musholla dan tempat cuci tangan. Namun, beberapa

fasilitas seperti permainan anak-anak dan *mini zoo* perlu ditingkatkan kualitas dan ketersediannya.

2. Tingkat Kepuasan Wisatawan

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas Wisata Jungkat *Beach* setelah mengunjungi Wisata Jungkat *Beach* ini memiliki tingkat tingkat kepuasan fasilitas secara umum termasuk kategori puas.

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap atraksi di Wisata Jungkat Beach yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan 186,2, indeks tingkat kepuasan yang diperoleh ialah sebesar 74,48%. Hasil dari tingkat kepuasan wisatawan terhadap atraksi ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbaharui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar -63,8).

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap aksesibilitas di Wisata Jungkat *Beach* yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan, indeks tingkat kepuasan yang diperoleh ialah sebesar 71,8%. Hasil dari tingkat kepuasan wisatawan terhadap aksesibilitas ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbaharui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar -70,5).

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap amenitas di Wisata Jungkat *Beach* yaitu, memiliki skor harapan/ekspektasi sebesar 250 dari skor kepuasan 180,9167, indeks tingkat kepuasan wisatawan terhadap amenitas ini memiliki kategori puas, karena masih harus ada yang diperbaiki atau diperbaharui, karena berdasarkan selisih antara harapan/ekspektasi masih memiliki gap/selisih dengan skor (sebesar -69,08).

DAFTAR PUSTAKA

- Arida, I. N. S (2016). *Buku ajar pariwisata berkelanjutan*. Sustain Press
- Asmelash, A. G., & Kumar, S. (2019) The structural relationship between tourist satisfaction and sustainable heritage tourism development in Tigray, Ethiopia, *Heliyon* 5(3), e01335.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01335>
- Bella, K. O. (2016). Pengembangan Pariwisata Berbasis Budaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 di Kabupaten Sleman. *Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 133–158.
- Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–66.
<https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i1.6833>
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2010). *Pengertian Kepuasan Wisatawan*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mai, K. N., Nguyen, P. N. D., & Nguyen, P. T. M (2019) International tourists'loyalt to Ho Chi Minh City destination-a mediation analysis of perceived servic *quality and perceived value*. *Sustainability (switzerland)*, 11 (19).
- Murni, N. G. N. S., Ruki, M., & Anantara, D. M. S (2020). *Beach utilization as tourist attraction and ritual in Bandung Regency*. 226(Icss), 538-542. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.111>

- Phillips, W. J., Wolfe, K., Hodur, N., & Leistriz, F. L. (2013). Tourist wordof mouth and revisit intentions to rural tourism destinations: A case of North Dakota, USA. *International Journal of Tourism Research*, 15(1), 93–104
- Puspitasari, M. L., & Sastrawan, I. G. A. (2020). Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap kualitas sarana dan prasarana di kawasan Kota Lama Semarang. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(2), 349.
- Pratama. (2017). Pengertian Survey. *Website*, 1. <https://kbbi.web.id/survei>
- Purniawan, Endra. 2018." Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Desa Wisata Belimbing Sari Jembrana, Bali" *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata Universitas Dyana Pura. Vol 13 No 2*.
- Syahrial, S., & Badollahi, M. Z. (2020). Development of a community-based marine tourism attraction in the Samboang Beach in Bulukumba Regency. *Journal La Bisecoman*, 1(2), 1–9.
- Sugiono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Susetyarini, O. & Masjhoer, J. M. (2018). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasara Umum dan Fasilitas Pariwisata di Malioboro Pasca Revitalisasi Kawasan". *Jurnal Ilmiah Kepariwisata*, Vol. 12, No. 1, Januari 2018.
- Wajdi, F., Seplyana, D., Juliastuti, Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, Halisa, N. N., Rusmalinda, S., Kristiana, R., Niam, M. F., Purwanti, E. W., Melinasari, S., & Kusumaningrum, R. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).