

# PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA PANTAI NATSEPA

Sifra Huwae

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta

E-mail: [huwaesifra@gmail.com](mailto:huwaesifra@gmail.com)

## *Abstract*

*Natsepa Beach is one of the most popular tourism destination in Maluku located in Suli Village, Central Maluku. It has beautiful white sand and views. Many people who come to Maluku are use to come to this destination because of its beauty and food. The food name is Rujak Natsepa. Its not just the food and view that make this place visited by many tourist. Facilities are also important stuff in a tourism destination. This research concerned on the effect of facilities in Natsepa Beach to the satisfaction of the torist. The method used in this research was quantitative research method. To collect the data, the researcher used questionnaire as the tool. After collecting the data, analyse the data by using the formula. The result of the study shows that facilities affect to the tourist satisfaction while they are visiting Natsepa Beach. Some of them agree and strongly agree that some facilities still used not based on its fuction. The development should be done to make the good facilities in the destination so that the tourist will be more comfortable and satisfy with the facilities in Natsepa Beach.*

**Keywords:** *Facilities; Satisfaction; Tourist; Natsepa Beach*

## **PENDAHULUAN**

Wisatawan merupakan salah satu faktor pendukung dalam pengembangan industri pariwisata. Wisatawan (*Tourist*) adalah setiap pengunjung seperti definisi wisatawan mancanegara, yang tinggal paling sedikit 24 jam, akan tetapi tidak lebih dari 12 bulan di tempat yang dikunjungi, dengan antara lain berlibur/rekreasi, olahraga, bisnis, menghadiri pertemuan, studi, dan kunjungan dengan alasan Kesehatan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada Januari 2023 mencapai 735.947

kunjungan. Capaian ini turun 17,78% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (*month-on-month/mom*) sebanyak 895.123 kunjungan. Meski demikian, jumlah kunjungan wisman pada Januari 2023 meningkat 503,34% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*). Pada Januari 2022, jumlah wisman yang berkunjung ke Tanah Air sebanyak 121.978 kunjungan. Dengan adanya jumlah pengunjung yang meningkat pada suatu tempat wisata maka akan berpengaruh pada meningkatnya destinasi wisata dengan fasilitas dan infrastruktur yang lengkap dan memadai. Natsepa Beach merupakan

salah satu destinasi wisata yang ada di Maluku dengan jumlah pengunjung yang banyak. Natsepa Beach merupakan salah satu destinasi wisata yang menjadi pilihan bagi Sebagian besar pengunjung yang berkunjung ke Maluku. Lokasi Natsepa Beach berada di Kabupaten Maluku Tengah. Pantai dengan bentangan pasir putih ini memiliki pemandangan yang indah. Pengunjung yang datang ke objek wisata Natsepa Beach dapat menikmati keindahan pantai, berenang, mencoba menaiki banana boat dan mencoba menikmati Rujak yang menjadi icon dari destinasi wisata tersebut. Namun, berdasarkan keluhan beberapa pengunjung mengatakan bahwa objek wisata Natsepa Beach memiliki beberapa fasilitas yang dianggap masih kurang memadai, seperti makanan yang disediakan disekitar pantai kebanyakan hanyalah Rujak dan beberapa gorengan serta minuman. Tidak tersedia makana berat sehingga pengunjung harus membelinya sebelum berkunjung kesana, serta fasilitas pelampung yang masih kurang untuk berenang dan toilet yang terkadang Ketika digunakan secara terus menerus akan menjadi kotor dan kurang diperhatikan oleh petugas kebersihan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang apakah fasilitas yang memadai pada destinasi wisata Natsepa beach dapat berpengaruh bagi kepuasan wisatawan Ketika berkunjung ke objek wisata Pantai Natsepa.

## **METODE**

Metode penelitian yang dilakukan mencakup sampel yang

dipilih, instrument penelitian, sumber data, serta teknik pengumpulan dan teknik analisis data yang akan dipakai dalam mengolah data yang didapat dari lapangan.

## **Populasi dan Sample Penelitian**

Sample yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang merupakan pengunjung/ wisatawan yang sering berkunjung ke objek wisata Pantai Natsepa. Mereka yang dipilih sebagai sample adalah wisatawan domestik yang berusia diatas 17 tahun, telah berkunjung ke objek wisata tersebut sebanyak lebih dari satu kali dan mengetahui dengan jelas seluruh fasilitas yang berada disana. Teknik pengambilan sample yaitu dengan purposive sampling atau penentuan sample secara acak dimana setiap wisatawan yang berkunjung kesana sudah memenuhi kriteria yang telah dijelaskan. Jumlah sample yang diambil adalah 53 orang wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Pantai Natsepa.

## **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesionaire dengan tiga bagian yang berbeda untuk menjawab tujuan dari penelitian ini.

- a. Bagian pertama berisi identitas wisatawan berupa: Nama, umur dan Jenis kelamin.

- b. Bagian kedua berisi persepsi wisatawan berupa: informasi mengenai menginap atau tidak, berkunjung dengan siapa dan apa tujuan mengunjungi objek wisata tersebut.
- c. Bagian ketiga berisi fasilitas di objek wisata Natsepa Beach berupa: Fasilitas menginap, tempat sampah, fasilitas atraksi laut, tempat duduk/bersantai, dan kamar mandi/wc.

### **Sumber Data Penelitian**

Sumber penelitian yang dipakai dalam penelitian ini berupa data primer yang diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengunjung yang berusia diatas 17 tahun dan telah berkunjung lebih dari satu kali ke Pantai Natsepa.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama kuesioner berisi identitas wisatawan yakni nama, usia dan jenis kelamin. Bagian kedua berisi persepsi wisatawan yakni tujuan mengunjungi objek wisata Natsepa Beach, dating Bersama siapa, dan menginap atau tidak. Bagian terakhir dari kuesioner ini menjadi bagian terpenting yang akan menjawab pertanyaan penelitian yakni pernyataan tentang fasilitas yang ada diobjek wisata Pantai Natsepa tentang apakah fasilitas memiliki

pengaruh terhadap kepuasan wisatawan atau tidak.

### **Teknik Analisis Data**

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner skala Likert yang digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan dari wisatawan terhadap pengaruh penggunaan fasilitas dengan kepuasan pengunjung pada objek wisata Natsepa Beach. Setelah mengumpulkan data, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan rumus dari Anas Sujono (2005) yang dikutip dari Indarto (2012):

$$P = \frac{F \times 100\%}{N}$$

Keterangan:

P : Angka

Persentase

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : Jumlah Frekuensi atau banyaknya individu

100%: constant Number

### **HASIL PENELITIAN**

Fasilitas merupakan bagian penting dalam pengembangan objek wisata. Fasilitas yang lengkap dan memadai akan sangat menunjang kebutuhan wisatawan selama berada diobjek wisata tersebut. Berikut diuraikan mengenai hasil dari tanggapan responden mengenai

keadaan fasilitas pada objek wisata Pantai Nasepa.

1. Pada bagian pertama kuesioner ini memaparkan tentang identitas wisatawan yang menjadi sample dalam penelitian. Responden berusia diatas 17 tahun karena dianggap telah memahami tentang fasilitas dan fungsinya serta kekurangan dan kelebihan pada objek wisata tersebut.
2. Pada bagian kedua dari kuesioner ini memaparkan tentang persepsi wisatawan dengan pernyataan "kegiatan yang dilakukan pada objek wisata Pantai Natsepa" dengan hasil yang menunjukkan bahwa kebanyakan dari mereka melakukan kegiatan berwisata pada objek wisata tersebut

dimana 49 orang memilih dating keobjek wisata tersebut untuk berwisata, 1 orang memilih datang untuk melkukan penelitian dan 4 orang memilih dating untuk melakukan kegiatan lainnya. Pernyataan lain yaitu mengenai dengan siapa saja wisatawan tersebut berkunjung, apakah dengan rombongan, keluarga, atau lainnya. 17 orang memilih berkunjung Bersama teman, 7 orang memilih berkunjung Bersama rombongan, 25 orang memilih berkunjung Bersama keluarga dan 4 orang memilih berkunjung dengan lainnya.

3. Pada bagian ketiga ini diuraikan mengenai tanggapan responden terhadap fasilitas pada objek wisata Natsepa Beach.

**Tabel 1**

**Fasilitas yang Tersedia Di Objek Wisata Alam Sudah Lengkap dan Memenuhi Kebutuhan Wisatawan**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	Presentase %
1	Sangat Setuju	53	53	100	100,00
	Setuju	53	0	100	0,00
	Tidak Setuju	53	0	100	0,00
	Sangat Tidak Setuju	53	0	100	0,00

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden, dimana semua responden (100%) memilih sangat setuju maka dapat dijelaskan

bahwa objek fasilitas yang tersedia diobjek wisata Natsepa Beach sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan wisatawan.

**Tabel 2**  
**Penggunaan Fasilitas Di Lingkungan Pantai Natsepa**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (Presentase %)
2	Sangat Setuju	53	6	100	11,32
	Setuju	53	45	100	84,91
	Tidak Setuju	53	1	100	1,89
	Sangat Tidak Setuju	53	1	100	1,89

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden mengenai fungsi fasilitas pada objek wisata Natsepa Beach, 45 orang (84,91%) setuju bahwa fasilitas diobjek wisata tersebut telah digunakan sesuai fungsinya, 6 orang (11,32%) sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 1

orang (1,89%) tidak setuju dan 1 orang (1,89%) sangat tidak setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa Sebagian besar wisatawan yang datang pada objek wisata tersebut setuju bahwa fasilitas diobjek wisata Natsepa Beach digunakan sebagaimana fungsinya.

**Tabel 3**  
**Perlengkapan Berenang di Pantai Natsepa**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
3	Sangat Setuju	53	11	100	20,75
	Setuju	53	34	100	64,15
	Tidak Setuju	53	8	100	15,09
	Sangat Tidak Setuju	53	0	100	0,00

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden mengenai perlengkapan berenang dalam jumlah yang banyak bagi wisatawan diobjek wisata Natsepa Beach, 34 orang (64,15%) memilih setuju, 11 orang (27,75%) memilih sangat setuju

dan 8 orang (15,09%) memilih tidak setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa perlengkapan berenang telah tersedia dengan lengkap dan dalam jumlah yang banyak.

**Tabel 4**

### Fasilitas Atraksi Laut (Banana Boat dan Perahu) Pantai Natsepa Lengkap Dan Terjamin Keamanannya Bagi Pengunjung

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
4	Sangat Setuju	53	14	100	26,42
	Setuju	53	35	100	66,04
	Tidak Setuju	53	4	100	7,55
	Sangat Tidak Setuju	53	0	100	0,00

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden mengenai fasilitas atraksi laut yang lengkap dan terjamin keamanannya bagi pengunjung, 35 orang (66,04%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 14 orang (26%) memilih sangat setuju dan 4 orang memilih tidak setuju. Maka dapat dijelaskan

bahwa banyak wisatawan yang menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa objek wisata Natsepa Beach menyediakan fasilitas atraksi laut (Banana boat dan perahu/boat) yang lengkap dan terjamin keamanannya bagi pengunjung.

**Tabel 5**

### Produk Makanan dan Minuman yang Terdapat di Pantai Natsepa

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
5	Sangat Setuju	53	14	100	26,42
	Setuju	53	38	100	71,70
	Tidak Setuju	53	1	100	1,89
	Sangat Tidak Setuju	53	0	100	0,00

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden mengenai fasilitas makanan yang disediakan bagi pengunjung pada objek wisata Natsepa Beach, terdapat 38 orang (71,70%) yang setuju dengan pernyataan tersebut, 14 orang (26,42%) yang sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan satu orang

(1,89%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Maka dapat dijelaskan bahwa Sebagian besar wisatawan memilih setuju dengan pernyataan bahwa objek wisata Natsepa Beach menyediakan Makanan ringan dan berat yang lengkap dan tersedia banyak pilihan.

**Tabel 6**

**Kondisi Fasilitas yang Terdapat di Pantai Natsepa**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
6	Sangat Setuju	53	13	100	24,53
	Setuju	53	33	100	62,26
	Tidak Setuju	53	6	100	11,32
	Sangat Tidak Setuju	53	1	100	1,89

Berdasarkan tanggapan yang diperoleh dari responden mengenai fasilitas kamar mandi/WC yang disediakan di objek wisata Natsepa Beach, 33 orang (62,26%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 13 orang (24,53%) memilih sangat setuju, 6 orang (11,32%) memilih

tidak setuju dan 1 orang (1,89%) memilih sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa objek wisata Natsepa Beach menyediakan Fasilitas seperti kamar mandi/wc dengan lengkap dan dalam kondisi layak untuk digunakan.

**Tabel 7**

**Objek Wisata Pantai Natsepa Menyediakan Tempat Duduk Dalam Jumlah Yang Banyak Untuk Wisatawan**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
7	Sangat Setuju	53	13	100	24,53
	Setuju	53	30	100	56,60
	Tidak Setuju	53	9	100	16,98
	Sangat Tidak Setuju	53	1	100	1,89

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai fasilitas tempat duduk dalam jumlah yang banyak bagi pengunjung, 30 orang (56,60%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 13 orang (24,53%) memilih

sangat setuju, 9 orang (16,98%) memilih tidak setuju dan 1 orang (1,89%) memilih sangat tidak setuju dengan pernyataan objek wisata Natsepa Beach menyediakan tempat duduk dalam jumlah yang banyak untuk wisatawan.

**Tabel 8**

### Objek Wisata Natsepa Beach Telah Menyediakan Fasilitas Menginap Yang Lengkap Untuk Wisatawan

Nomor pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
8	Sangat Setuju	53	7	100	13,21
	Setuju	53	28	100	52,83
	Tidak Setuju	53	17	100	32,08
	Sangat Tidak Setuju	53	1	100	1,89

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai fasilitas menginap yang ada pada objek wisata Natsepa Beach, 28 orang (53,83%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 17 orang (32,08%) memilih tidak setuju, 7

orang (13,21%) memilih sangat setuju dan 1 orang (1,89%). Maka dapat dijelaskan bahwa banyak wisatawan yang setuju dengan pernyataan Objek wisata Natsepa Beach telah menyediakan Fasilitas menginap yang lengkap unutup wisatawan.

**Tabel 9**

### Objek Wisata Natsepa Beach Menyediakan Lahan Parkir Yang Luas Bagi Kendaraan Wisatawan

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
9	Sangat Setuju	53	11	100	20,75
	Setuju	53	34	100	64,15
	Tidak Setuju	53	7	100	13,21
	Sangat Tidak Setuju	53	1	100	1,89

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai fasilitas lahan parkir pada objek wisata Natsepa Beach, 34 orang (64,15%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 11 orang (20,75%) memilih sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 7 orang (13,21%) memilih tidak setuju dengan

pernyataan tersebut, dan 1 irang (1,89%) memilih sangat tidak setuju. Maka dapat dijelaskan bahwa banyak wisatawan yang memilih setuju dengan pernyataan bahwa Objek wisata Natsepa Beach menyediakan lahan parkir yang luas bagi kendaraan wisatawan.

**Tabel 10**

**Objek Wisata Natsepa Beach Menyediakan Tempat Sampah Disetiap Sudut Pantai**

Nomor Pernyataan	Pernyataan	N	F	%	P (presentase %)
10	Sangat Setuju	53	12	100	22,64
	Setuju	53	33	100	62,26
	Tidak Setuju	53	6	100	11,32
	Sangat Tidak Setuju	53	2	100	3,77

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai fasilitas tempat sampah disetiap sudut Natsepa Beach, 33 orang (62,26%) memilih setuju dengan pernyataan tersebut, 12 orang (22,64%) memilih sangat setuju, 6 orang (11,32%) memilih tidak setuju dan 2 (3,77%) memilih sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Maka dapat dijelaksa bahwa banyak wisatawan yang setuju dengan pernyataan Objek wisata Natsepa Beach menyediakan tempat sampah disetiap sudut pantai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang lengkap pada objek wisata Natsepa Beach sangatlah penting bagi wisatawan dan berpengaruh terhadap wisatawan selama melakukan kegiatan diobjek wisata tersebut. Berdasarkan tanggapan wisatawan, fasilitas yang tersedia sudah hamper lengkap dan dalam jumlah yang cukup serta terjamin keamanan dan kebersihannya bagi pengunjung, namun beberapa wisatawan yang berkunjung masih mengatakan

bahwa beberapa fasilitas yang disediakan masih belum lengkap dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan pengunjung selaman berada diobjek wisata Natsepa Beach. Oleh karena itu peningkatan dan perbaikan fasilitas haruslah dilakukan oleh pilak terkait agar dapat digunakan dengan nyaman oleh wisatawan dan dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam berkunjung keobjek wisata Natsepa Beach.

**KESIMPULAN**

Fasilitas merupakan bagian penting yang berpengaruh pada kepuasan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pantai natsepa telah digunakan sesuai dengan fungsinya, tersedia dengan lengkap dan dalam jumlah yang cukup bagi pengunjung. Namun Sebagian menyatakan tanggapan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju terhadap ketersediaan fasilitas objek wisata Natsepa Beach. Oleh karena itu diperlukan perhatian serius dari pihak pengelola maupun pemerintah

agar dapat memaksimalkan fungsi fasilitas yang ada sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Natsepa Beach.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambon, P. (n.d.). *Pantai Natsepa*.  
Ambon.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2), 3-4.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- statistik, b. p. (2023). *peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara*. Jakarta.