

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP WISATA
OLAHRAGA REKREASI DI PANTAI AIR MANIS KOTA PADANG**

(Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Padang)

Arif Budiman¹, Anton Komaini²
Universitas Negeri Padang

Abstract :

The problem in this study is that there is no description of the level of visitor satisfaction with recreational sports tourism in Air Manis Beach, Padang City. This study aims to obtain data, information and an overview of the level of visitor satisfaction with recreational sports tours in Air Manis Beach, Padang City. This type of research is descriptive research.

This research was conducted in January 2019 at Air Manis Beach, Padang City. The population in this study were all visitors who came to Air Manis Beach, Padang City. The sample in this study was taken by the technique of Convenience Or Accidental Sampling (accidental sample), where each visitor who came to Air Manis Beach in Padang City had the opportunity to become a sample, in this study a sample of 100 visitors. Of the 100 visitors it was divided into five parts, namely 20 paragliding, 20 gantolles, 20 surfing, 20 flying fox and 20 ATVs.

The results showed that the level of visitor satisfaction with recreational sports tours in Air Manis Beach, Padang City was included in the strong category with a percentage of 71%. These results include: 1) Reliability factors, categorized as strong with a percentage of 71%, 2) Resvonsiveness factors, categorized as strong with a percentage of 69%, 3) Guarantee factors, categorized as strong with a percentage of 73%, 4) Empathy factor (empathy) is categorized as strong with a percentage of 71%, 5) Factors of physical evidence (tangibles): a) Paragliding, categorized very strong with a percentage of 83%, b) Gantolle, categorized as strong with a percentage of 70%, c) Surfing, categorized very strong with a percentage of 83%, d) Flying Fox, categorized as strong with a percentage of 69%, e) ATVs, categorized as strong with a percentage of 76%.

Keywords: Visitor Satisfaction, Sports Recreation, Beach.

Abstrak :

Masalah dalam penelitian ini adalah belum adanya gambaran tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data, informasi dan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2019 di Pantai Air Manis Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang datang ke Pantai Air Manis Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *Convenience Or Accidental*



Sampling (aksidental sampel), dimana setiap pengunjung yang datang ke Pantai Air Manis Kota Padang mempunyai kesempatan menjadi sampel, dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 pengunjung. Dari 100 pengunjung tersebut dibagi menjadi lima bagian yaitu 20 paralayang, 20 gantolle, 20 *surfing*, 20 *flying fox* dan 20 ATV.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang termasuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 71%. Hasil ini meliputi: 1) Faktor Keandalan (*reliability*), dikategorikan **kuat** dengan persentase 71%, 2) Faktor Ketanggapan (*responsiveness*), dikategorikan **kuat** dengan persentase 69%, 3) Faktor Jaminan (*assurance*), dikategorikan **kuat** dengan persentase 73%, 4) Faktor Empati (*empathy*) dikategorikan **kuat** dengan persentase 71%, 5) Faktor Bukti fisik (*tangibles*): a) Paralayang, dikategorikan **sangat kuat** dengan persentase 83%, b) Gantolle, dikategorikan **kuat** dengan persentase 70%, c) *Surfing*, dikategorikan **sangat kuat** dengan persentase 83%, d) *Flying Fox*, dikategorikan **kuat** dengan persentase 69%, e) ATV, dikategorikan **kuat** dengan persentase 76%.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengunjung, Olahraga Rekreasi, Pantai.*

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat tetapi juga menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Oleh sebab itu untuk mengoptimalkan dan meratakan pembangunan di Indonesia maka pembangunan daerah diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah daerah dengan penyelenggaraan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab. Berdasarkan pasal 18 UUD 1945 adalah wilayah Indonesia dibagi menjadi sejumlah daerah besar dan kecil yang bersifat otonom, yaitu daerah yang boleh mengurus rumah tangganya sendiri dan daerah administrasi yaitu daerah yang tidak boleh berdiri sendiri. Hal ini mendorong pemerintah daerah untuk mencari dan memanfaatkan potensi yang ada di daerahnya. Salah satunya adalah mengembangkan potensi obyekwisata rekreasi. Sejalan dengan itu maka perlu adanya pengembangan dari sumber daya tersebut terutama pada sumber daya yang mempunyai potensi obyek wisata rekreasi yang menjanjikan, pembangunan obyek wisata rekreasi pada suatu tempat erat kaitannya dengan pembangunan suatu daerah dan negara dimana tempat obyek wisata rekreasi itu berada. Anton Komaini (2018:273) Dalam perkembangannya pariwisata di Sumatera Barat mengalami kemajuan yang sangat pesat ini ditandai dengan semakin banyaknya wisatawan yang datang ke Sumatera Barat. Ini tidak terlepas dengan

masuknya Sumatera Barat menjadi 10 Provinsi yang menjadiprioritas pengembangan pariwisata di Indonesia. Sehingga pemerintah sangat serius mengembangkan pariwisata di Sumatera Barat. Dan tentu saja selain menyiapkan wahana wisata tentu saja pemerintah mengharpkan kesiapan masyarakat Sumatera Barat dalam menyiapkan sumber daya manusia (SDM) di bidang pariwisata. Peneliti melakukan penelitian ini di pantai air manis "Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif. Menurut Arikunto, (2010:234), "penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan". Penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik angket (kuesioener). Adapun teknik pengambilan data dengan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang.

Menurut Yusuf (2007:182), "populasi merupakan keseluruhan dari unit analisis sesuai dengan informasi yang akan diinginkan". Menurut Sugiono (2004:72) dalam Djoko Wijono (2014:28) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh pengunjung yang datang ke wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang yang diambil selama bulan Juni, populasi diambil pada bulan tersebut karena jumlah pengunjungnya banyak yang berjumlah 82.959 pengunjung.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Arikunto (2002:10) dalam Ibnu Al Taufiq (2016:36), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Malhotra (2004:103) dalam Djoko Wijono (2014:28) menyatakan bahwa besarnya sampel yang diambil dapat ditentukan dengan mengalikan banyaknya item variabel-variabel yang diamati dengan 4 atau 5 kali banyaknya item-item variabel yang diamati atau diobservasi. Dengan demikian karena jumlah variabel yang diamati berjumlah 5, maka sampelnya minimal berjumlah $4 \times 5 = 20$. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden,



jumlah sampel ini telah melebihi batas minimal. Dari 100 responden dibagi menjadi 5 bagian yaitu 20 paralayang, 20 gantolle, 20 *surfing*, 20 *flying fox*, dan 20 ATV. Sampel dalam penelitian ini meliputi pengunjung umum, pelajar, mahasiswa, pengawai dan lain-lain yang datang ke wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang.

Prosedur Penelitian

1. Tahap persiapan
2. Tahap kerja lapangan
3. Tahapan setelah dilapangan

Sumber data dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang. Terdiri dari siswa, mahasiswa, pengawai dan lain-lain, yang berjumlah 100 orang. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Verifikasi Data

Data yang akan dikemukakan dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian yang berkaitan dengan hasil survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang. Sebelum melakukan pengolahan data yang diperoleh dalam penelitian ini maka terlebih dahulu dilakukan verifikasi data sebagai syarat data yang bisa diolah. Apabila variabel yang dinyatakan tidak memenuhi syarat tidak dapat diolah dalam penelitian. Berdasarkan hasil verifikasi data yang diperoleh dari 100 pengunjung yang dijadikan sebagai responden. Para responden memberi tanda ceklis (√) di dalam satu kolom jawaban yang sudah disediakan, seperti berikut: sangat puas (SP) dengan skor 5, puas (P) dengan skor 4, cukup puas (CP) dengan skor 3, kurang puas (KP) dengan skor 2 dan tidak puas (TP) dengan skor 1.

1. Deskripsi Data

Data mengenai survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang, diperoleh melalui penyebaran angket kepada pelanggan Pantai Air Manis. Setelah melakukan penelitian terhadap 100 sampel dimana pengolahan data dilakukan dengan bantuan program computer excel, maka dapat

dideskripsikan variable survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang. Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 71% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengujung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di pantai air manis kota padang.

2. Deskripsi hasil penelitian indikator keandalan (*realibity*)

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator keandalan (*realibity*) masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 71% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengujung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator keandalan (*realibity*).

3. Deskripsi hasil penelitian Indikator Ketanggapan (*responsiveness*)

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator keandalan (*realibity*) masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 69% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengujung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang Indikator Ketanggapan (*responsiveness*).

4. Deskripsi hasil penelitian Indikator Jaminan (*assurance*)

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator keandalan (*realibity*) masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 73% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengujung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator jaminan (*assurance*).

5. Deskripsi hasil penelitian Indikator Empati (*Emphaty*)

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator empati (*emphaty*) masuk dalam

kategori **kuat** dengan persentase 71% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator empati (*emphaty*).

B. Deskripsi Hasil Penelitian Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Paralayang

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi paralayang masuk dalam kategori **sangat kuat** dengan persentase 83% dalam rentangan skala antara 81% - 100%, secara umum dapat disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi paralayang.

2. Gantolle

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi gantolle masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 70% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi gantolle.

3. Surfing

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi *surfing* masuk dalam kategori **sangat kuat** dengan persentase 83% dalam rentangan skala antara 81% - 100%, secara umum dapat disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi *surfing*.

4. Flying Fox

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi *Flying Fox* masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 69% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat

disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi *Flying Fox*.

5. ATV

Survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi ATV masuk dalam kategori **kuat** dengan persentase 76% dalam rentangan skala antara 61% - 80%, secara umum dapat disimpulkan pengunjung cukup puas terhadap wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang indikator bukti fisik (*tangibles*) olahraga rekreasi ATV.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa survei tingkat kepuasan pengunjung wisata olahraga rekreasi di pantai air manis kota padang masuk dalam kategori **kuat**. Hasil ini juga dapat dilihat dari masing-masing faktor yang mendukung tingkat kepuasan pengunjung wisata olahraga rekreasi di pantai air manis kota padang sebagai berikut:

1. Faktor keandalan (*reliability*), masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
2. Faktor ketanggapan (*resvonsiveness*), masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
3. Faktor jaminan (*assurance*), masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
4. Faktor empati (*empathy*) masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
5. Faktor bukti fisik (*tangibles*) masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
 - a. Paralayang masuk dalam kategori **sangat kuat** dalam tingkat kepuasan.
 - b. Gantolle masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
 - c. *Surfing* masuk dalam kategori **sangat kuat** dalam tingkat kepuasan.
 - d. *Flying Fox* masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.
 - e. ATV masuk dalam kategori **kuat** dalam tingkat kepuasan.

Saran



Berdasarkan kesimpulan, saran yang penulis kemukakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemilik wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis agar dapat mempertahankan ataupun meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung wisata olahraga rekreasi di Pantai Air Manis Kota Padang.
2. Bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahrgaan Universitas Negeri Padang hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan mengenai pengelolaan suatu perusahaan jasa khususnya tempat wisata olahraga rekreasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, Dwi. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Bisnis* (Nomor 2 tahun 2017). Hlm. 1--7.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dewi, Mustika Retno., Purwanti, Novi Dwi. 2014. "Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2006-2013." *Jurnal Ilmiah* (Tahun 2014). Hlm. 1-12.
- Dwiputra, Roby. 2013. "Preferensi Wisatawan terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi." *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* (Nomor 1 tahun 2013). Hlm. 35--48.
- Haryanto, Edy. 2013. "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado." *Jurnal EMBA* (Nomor 3 tahun 2013). Hlm. 750--760.
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta. Skripsi*. Fakultas Ilmu Keolahrgaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Komaini, Anton. "Pengembangan Pariwisata Olahraga (Sport Tourism) Di Kawasan Wisata Bahari Mande". **Sporta Sainatika** (ISSN 2579-5910). Hlm. 272-279.

- KS, Soegiyanto. 2013. "Keikutsertaan Masyarakat dalam Kegiatan Olahraga." *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia* (ISSN: 2088-6802). Hlm. 18--24.
- Oktafani, Farah dan Dimas, Reza. 2014. "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus pada IFI Futsal Bandung)." *Jurnal*(1203100090). Hlm. 1--13.
- Rohmadi, Edhi Cahyo. 2015. *Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah. Skripsi.* Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setyobudi, Ismanto & Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media.
- Suwandaru, Agung., Wiyani, Wahyu., & Fikri, Sirhan. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* (Nomor 1 tahun 2016). Hlm. 120--125.
- Taufiq, Ibnu Al. 2016. *Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten gunungkidul.* Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijono, Djoko. 2014. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta". *Jurnal Maksipreneur* (Vol.IV). Hlm. 22-35
- Yususf, A, Muri. 2007. *Metodologi Penelitian.* Padang: UNP Press.
- Zikra., Syahnar., Suryani, Lilis. 2013. "Penyesuaian Diri Pada Masa Pubertas." *Jurnal Ilmiah Konseling* (Nomor 1 tahun 2013). Hlm. 136--140.