

HUBUNGAN KARAKTERISTIK WISATAWAN DENGAN ASPEK ATRAKSI, AKSESIBILITAS, AMENITAS, DAN ANCILLARY SERVICES (4A) PADA OBJEK WISATA JATINANGOR NATIONAL PARK

ALWIYA FITRIA FIBISAWA¹, SADAR YUNI RAHARJO²

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan,
Institut Teknologi Nasional Bandung

Email : alwiya.fitria.@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Pembangunan pariwisata meliputi pembangunan fasilitas sarana dan prasarana, namun masih banyak pengelola objek wisata yang belum menyadari pentingnya kepuasan wisatawan. Objek wisata harus memiliki atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan pelayanan tambahan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tentang hubungan karakteristik wisatawan dengan aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan pelayanan tambahan di Objek Wisata Jatinangor National Park. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan karakteristik wisatawan dengan aspek atraksi, aksesibilitas, amenity, dan ancillary services (4A) di objek wisata Jatinangor National Park menggunakan uji cross tab. Wisatawan Jatinangor National Park puas terhadap atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services di tempat wisata tersebut, dianggap puas namun belum optimal seluruh kelompok wisatawan asal keberangkatan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pendapatan, sarana transportasi, jarak tempuh, dan waktu tempuh. terkhusus bagi wisatawan asal keberangkatan non lokal, dan wisatawan laki-laki, Perlu dilakukan rekomendasi untuk meninjau harga tiket dan harga makanan atau minuman disesuaikan dengan target pasar yang masih belum optimal dan rekomendasi yang inklusif agar dapat menjamin kepuasan 4A untuk berbagai kelompok wisatawan.

Kata kunci: pariwisata, atraksi, amenitas, aksesibilitas, ancillary services, crosstab, non lokal, karakteristik wisatawan, inklusif

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia terus berkembang pesat, termasuk di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Objek wisata Jatinangor National Park menjadi daya tarik utama di daerah ini. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memahami kebutuhan wisatawan, perlu dilakukan penelitian yang berfokus pada hubungan antara karakteristik wisatawan dengan aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services di objek wisata Jatinangor National Park. Pariwisata memiliki dampak pada lingkungan dan perekonomian. Objek wisata Jatinangor National Park adalah salah satu destinasi yang sudah memiliki daya tarik dan fasilitas yang cukup baik, namun untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, pengelola perlu memperhatikan hubungan antara karakteristik wisatawan dengan aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services yang ada di objek wisata ini. Diperlukan penelitian yang mendalam untuk memahami hubungan antara karakteristik wisatawan dengan aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services

di objek wisata Jatinangor National Park sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan strategi pengembangan produk wisata yang lebih efektif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis potensi objek wisata. Potensi wisata diperoleh dari data primer hasil observasi. Analisis deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi lapangan pada objek wisata. Penelitian juga menggunakan metode deskriptif kuantitatif bentuk tabel menggunakan skoring dari hasil kuesioner untuk melihat kepuasan terhadap aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary service menggunakan analisis scoring skala likert. Uji chi square dilakukan untuk melihat hubungan antara karakteristik wisatawan dan kepuasan aspek 4A, serta analisis tabulasi silang untuk hubungan karakteristik wisatawan dengan aspek 4A di objek Wisata Jatinangor Nasional Park.

n = Jumlah Total Skoring

Maks = Jumlah Maksimum Skala (5) x Total Jumlah Responden

$P\% = n/\text{maks}$

Tabel N Bobot Penilaian Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiono 2017

Tabel N Interval Persentase Kepuasan Wisatawan

Persentase	Kategori Presentase
20% - 36%	Tidak Puas
36% - 52%	Kurang Puas
52% - 68%	Cukup Puas
68% - 84%	Puas
84% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Sugiono 2017

Analisis CrossTab

Crosstabs dilakukan untuk melihat bagaimana hubungan antara karakteristik wisatawan dengan aspek 4A (Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan Ancillary Services).

Dilakukan juga uji chi square untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik wisatawan dengan aspek kepuasan dari 4A.

Klasifikasi Chi Square : Jika $\text{asympt sig} > 0,05$ H_0 diterima, maka tidak terdapat hubungan, jika $\text{asympt sig} < 0,05$ H_a diterima, maka terdapat hubungan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil chi-square menunjukkan nilai asymptotic significance 0,000 untuk seluruh karakteristik wisatawan dan aspek atraksi, aksesibilitas, amenitas, serta ancillary services, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan.

Tabel 1 Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Atraksi

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N
1	Sumedang	13	32	16	61	1	1x	16	38	15	69
2	Luar Sumedang	8	22	9	39	2	2x	2	8	8	18
Asal Keberangkatan		21	54	25	100	3	3x	1	7	1	9
1	Laki - Laki	5	20	7	32	4	>3x	2	1	1	4
2	Perempuan	16	34	18	68	Frekuensi Kunjungan		21	54	25	100
Jenis Kelamin		21	54	25	100	1	Motor	11	25	11	47
1	15-20	4	5	14	2	2	Mobil	8	27	12	47
2	21-30	11	26	12	49	3	Angkutan Umum	2	2	2	6

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N
3	31-40	1	6	1	8		Sarana Transportasi	21	54	25	100
4	41-50	0	9	3	12	1	1-10 km	12	25	17	54
5	>51	5	8	4	17	2	11-20 km	4	17	2	23
Usia		21	54	25	100	3	21-30 km	3	4	2	9
1	SMP/MTS	0	3	0	3	4	31-40 km	0	2	2	4
2	SMA/MA/SMK/Sederajat	11	19	16	46	5	>41 km	2	6	2	10
3	Diploma	1	10	1	12	Jarak Tempuh		21	54	25	100
4	Sarjana	9	22	8	39	1	10-30 menit	13	33	18	64
Pendidikan Terakhir		21	54	25	100	2	31-60 menit	8	9	3	20
1	Rp.0 (Belum Berpenghasilan)	7	10	8	25	3	61-90 menit	0	3	1	4
2	< Rp. 1.500.000;	4	9	3	16	4	91-120 menit	0	6	2	8
3	Rp. 1.500.000 - 3.000.000	3	11	2	16	5	>121 menit	0	3	1	4
4	Rp. 3.100.000 - 5.000.000	3	19	8	30	Waktu Tempuh		21	54	25	100
5	> 5.000.000	4	5	4	13						
Pendapatan		21	54	25	100						

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Mayoritas wisatawan lokal dan perempuan merasa puas dengan atraksi di Jatinangor National Park, sementara wisatawan non-lokal dan laki-laki masih kurang optimal, ini dipengaruhi oleh harga tiket dan harga makanan serta minuman ini kurang terjangkau. Wisatawan berusia 21-30 tahun, berpendidikan SMA/MA/SMK, dengan pendapatan Rp. 3.100.000 - 5.000.000, yang berkunjung sekali dan menggunakan mobil atau motor, juga merasa puas namun belum mencapai tingkat sangat puas. Sebagian besar wisatawan menempuh jarak 1-10 km dalam waktu 10-30 menit dan juga merasa puas, tetapi kepuasan ini didominasi oleh wisatawan lokal. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi khusus untuk meningkatkan kepuasan wisatawan non-lokal.

Tabel 2. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Aksesibilitas

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N
1	Sumedang	6	1	42	12	61	1	1x	12	1	39	17	69
2	Luar Sumedang	10	0	16	13	39	2	2x	4	0	8	6	18
Asal Keberangkatan		16	1	58	25	100	3	3x	0	0	8	1	9
1	Laki - Laki	6	1	21	4	32	4	>3x	0	0	3	1	4
2	Perempuan	10	0	37	21	68	Frekuensi Kunjungan		16	1	58	25	100
Jenis Kelamin		16	1	58	25	100	1	Motor	5	1	27	14	47
1	15-20	3	0	8	3	14	2	Mobil	10	0	26	11	47
2	21-30	9	0	24	16	49	3	Angkutan Umum	1	0	5	0	6
3	31-40	1	0	7	0	8	Sarana Transportasi		16	1	58	25	100
4	41-50	1	0	9	2	12	1	1-10 km	7	1	29	17	54
5	>51	2	1	10	4	17	2	11-20 km	2	0	18	3	23
Usia		16	1	58	25	100	3	21-30 km	3	0	4	2	9
1	SMP/MTS	0	0	3	0	3	4	31-40 km	1	0	1	2	4
2	SMA/MA/SMK/Sederajat	8	0	26	12	46	5	>41 km	3	0	6	1	10
3	Diploma	1	0	10	1	12	Jarak Tempuh		16	1	58	25	100
4	Sarjana	7	1	19	12	39	1	10-30 menit	6	1	39	18	64
Pendidikan Terakhir		16	1	58	25	100	2	31-60 menit	6	0	10	4	20
1	Rp.0 (Belum Berpenghasilan)	3	0	14	8	25	3	61-90 menit	1	0	2	1	4
2	< Rp. 1.500.000;	2	1	12	1	16	4	91-120 menit	0	0	6	2	8
3	Rp. 1.500.000 - 3.000.000	3	0	12	1	16	5	>121 menit	3	0	1	0	4

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N
4	Rp. 3.100.000 - 5.000.000	6	0	13	11	30	Waktu Tempuh						
5	> 5.000.000	2	0	7	4	13							
Pendapatan		16	1	58	25	100							
1	1x	12	1	39	17	69							
2	2x	4	0	8	6	18							
3	3x	0	0	8	1	9							
4	>3x	0	0	3	1	4							
Frekuensi Kunjungan		16	1	58	25	100							

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Mayoritas wisatawan lokal dan perempuan merasa puas dengan aksesibilitas di Jatinangor National Park, sementara non-lokal dan laki-laki masih kurang optimal. Hal ini disebabkan karena ada beberapa wisatawan yang asal keberangkatannya dari Luar Sumedang (Non Lokal), yang menempuh jarak dan waktu tempuh cukup jauh dan lama yang akan mempengaruhi terhadap kepuasan aksesibilitas. Wisatawan berusia 21-30 tahun, berpendidikan SMA/MA/SMK, dengan pendapatan Rp. 3.100.000 - 5.000.000, yang berkunjung sekali dan menggunakan mobil atau motor, juga merasa puas tetapi belum mencapai tingkat sangat puas. Kebanyakan wisatawan menempuh jarak 1-10 km dalam waktu 10-30 menit dan merasa puas, namun dominasi wisatawan lokal menunjukkan perlunya rekomendasi khusus untuk wisatawan non-lokal.

Tabel 3. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Amenitas

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N
1	Sumedang	5	42	14	62	1	1x	9	47	13	69
2	Luar Sumedang	6	25	8	39	2	2x	2	8	8	18
Asal Keberangkatan		11	67	22	100	3	3x	0	9	0	9
1	Laki - Laki	5	23	4	32	4	>3x	0	3	1	4
2	Perempuan	6	44	18	68	Frekuensi Kunjungan		11	67	22	100
Jenis Kelamin		11	67	22	100	1	Motor	5	27	15	47
1	15-20	1	11	2	14	2	Mobil	5	36	6	47
2	21-30	5	29	15	49	3	Angkutan Umum	1	4	1	6
3	31-40	1	6	1	8	Sarana Transportasi		11	67	22	100
4	41-50	0	9	3	12	1	1-10 km	8	34	12	54
5	>51	4	12	1	17	2	11-20 km	1	19	3	23
Usia		11	67	22	100	3	21-30 km	1	4	4	9
1	SMP/MTS	0	2	1	3	4	31-40 km	0	2	2	4
2	SMA/MA/SMK/Sederajat	3	31	12	46	5	>41 km	1	8	1	10
3	Diploma	1	9	2	12	Jarak Tempuh		11	67	22	100
4	Sarjana	7	25	7	39	1	10-30 menit	7	43	14	64
Pendidikan Terakhir		11	67	22	100	2	31-60 menit	3	11	6	20
1	Rp.0 (Belum Berpenghasilan)	2	14	9	25	3	61-90 menit	0	3	1	4
2	< Rp. 1.500.000;	1	12	3	16	4	91-120 menit	1	6	1	8
3	Rp. 1.500.000 - 3.000.000	1	13	2	16	5	>121 menit	0	4	0	4
4	Rp. 3.100.000 - 5.000.000	4	19	7	30	Waktu Tempuh		11	67	22	100
5	> 5.000.000	3	9	1	13						

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	N
	Pendapatan	11	67	22	100						

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Mayoritas wisatawan lokal dan perempuan merasa puas dengan amenities di Jatinarong National Park, sementara non-lokal dan laki-laki masih kurang optimal. Hal ini disebabkan masih ada wisatawan yang menyatakan netral atau tidak setuju terutama terkait dengan kelengkapan, kebersihan, dan kerapian toilet, tempat ibadah, tempat taman, gazebo, tempat sampah, tempat parkir, fasilitas ketersediaan air, pusat oleh-oleh, papan petunjuk, dan fasilitas yang tidak rusak, sehingga kepuasan terhadap amenities masih belum optimal. Wisatawan berusia 21-30 tahun, berpendidikan SMA/MA/SMK, dengan pendapatan Rp. 3.100.000 - 5.000.000, yang berkunjung sekali dan menggunakan mobil atau motor, juga merasa puas namun belum mencapai tingkat sangat puas. Sebagian besar wisatawan menempuh jarak 1-10 km dalam waktu 10-30 menit dan merasa puas, tetapi dominasi wisatawan lokal menunjukkan perlunya rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan non-lokal.

Tabel 4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Ancillary Services

No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N	No	Karakteristik Wisatawan	Cukup Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	N
1	Sumedang	13	1	36	11	61	1	1x	19	1	38	11	69
2	Luar Sumedang	11	0	21	7	39	2	2x	3	0	9	6	18
Asal Keberangkatan		24	1	57	18	100	3	3x	1	0	8	0	9
1	Laki - Laki	8	1	20	3	32	4	>3x	1	0	2	1	4
2	Perempuan	16	0	37	15	68	Frekuensi Kunjungan		24	1	57	18	100
Jenis Kelamin		24	1	57	18	100	1	Motor	10	1	25	11	47
1	15-20	4	0	9	1	14	2	Mobil	13	0	27	7	47
2	21-30	11	1	25	12	49	3	Angkutan Umum	1	0	5	0	6
3	31-40	4	0	4	0	8	Sarana Transportasi		24	1	57	18	100
4	41-50	1	0	9	2	12	1	1-10 km	13	1	29	11	54
5	>51	4	0	10	3	17	2	11-20 km	4	0	16	3	23
Usia		24	1	57	18	100	3	21-30 km	2	0	5	2	9
1	SMP/MTS	1	0	2	0	3	4	31-40 km	1	0	1	2	4
2	SMA/MA/SMK/Sederajat	9	1	28	8	46	5	>41 km	4	0	6	0	10
3	Diploma	3	0	7	2	12	Jarak Tempuh		24	1	57	18	100
4	Sarjana	11	0	20	8	39	1	10-30 menit	14	1	37	12	64
Pendidikan Terakhir		24	1	57	18	100	2	31-60 menit	6	0	10	4	20
1	Rp.0 (Belum Berpenghasilan)	5	0	12	8	25	3	61-90 menit	1	0	2	1	4
2	< Rp. 1.500.000;	5	0	10	1	16	4	91-120 menit	1	0	6	1	8
3	Rp. 1.500.000 - 3.000.000	3	0	12	1	16	5	>121 menit	2	0	2	0	4
4	Rp. 3.100.000 - 5.000.000	7	0	18	5	30	Waktu Tempuh		24	1	57	18	100
5	> 5.000.000	4	1	5	3	13							
Pendapatan		24	1	57	18	100							

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Mayoritas wisatawan lokal dan perempuan merasa puas dengan ancillary services di Jatinangor National Park, sementara non-lokal dan laki-laki masih kurang optimal. Hal ini disebabkan karena wisatawan kurang puas terhadap pos keamanan, sebab pos keamanan di Jatinangor National Park tidak terdistribusi secara merata. Kemudian hal ini disebabkan oleh kurangnya penjagaan pada setiap objek wisata, berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa minim sekali penjagaan pada setiap wahana Jatinangor National Park. Wisatawan juga kurang puas terhadap ketanggapan lembaga, mereka cenderung lambat menanggapi permintaan dari wisatawan. Hal ini menyebabkan kepuasan terhadap ancillary service masih belum optimal. Wisatawan berusia 21-30 tahun, berpendidikan SMA/MA/SMK, dengan pendapatan Rp. 3.100.000 - 5.000.000, yang berkunjung sekali dan menggunakan mobil atau motor, juga merasa puas, namun belum mencapai tingkat sangat puas. Sebagian besar wisatawan menempuh jarak 1-10 km dalam waktu 10-30 menit dan merasa puas, tetapi dominasi wisatawan lokal menunjukkan perlunya rekomendasi khusus untuk meningkatkan kepuasan wisatawan non-lokal.

4. KESIMPULAN

Hasil uji Chi Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik wisatawan dengan kepuasan atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan layanan tambahan pada Jatinangor National Park. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa asal keberangkatan dan jenis kelamin wisatawan mempengaruhi kepuasan pada berbagai aspek wisata seperti atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services. Mayoritas wisatawan yang puas dengan atraksi adalah yang berasal dari Sumedang dan luar Sumedang, dengan mayoritas usia 21-30 tahun, pendidikan SMA/MA/SMK, dan pendapatan 3.100.000 - 5.000.000. Secara umum, wisatawan lokal dan perempuan cenderung lebih puas dengan atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services dibandingkan dengan wisatawan non-lokal dan laki-laki. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan non-lokal dan laki-laki dalam hal atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan ancillary services. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi yang inklusif untuk memastikan kepuasan setiap kelompok karakteristik wisatawan, serta peningkatan layanan tambahan untuk wisatawan non-lokal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan dukungan, bimbingan, serta arahannya selama penulis melakukan penelitian ini dan juga kepada pihak pengelola Jatinangor National Park sebagai tempat penelitian saya yang telah mengizinkan penulis memperoleh data penelitian berupa pemberian izin untuk melakukan survei observasi dan pembagian kuesioner di objek objek wisata Jatinangor National Park.

DAFTAR RUJUKAN

- Cooper, Donald R and Shindker, Pamela S (2003) *Business Research Method*. Mc Grow Hill. New York).
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun instrumen penelitian & uji validitas-reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Suasapha, A. H. (2020). Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik. *Jurnal Kepariwisata*, 19 (1), 29-40