

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PERSEPSI WISATAWAN NUSANTARA DAN
MANCANEGARA TERHADAP PELAYANAN
DI OBJEK WISATA SABANG**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

MUHAMMAD NIZAR

NIM: 015334846

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418
Telp. 021. 74155050, Fak. 021. 7415588**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Persepsi wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang” adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, Mei 2013

menyatakan



Muhammad Nizar
NIM. 015334846

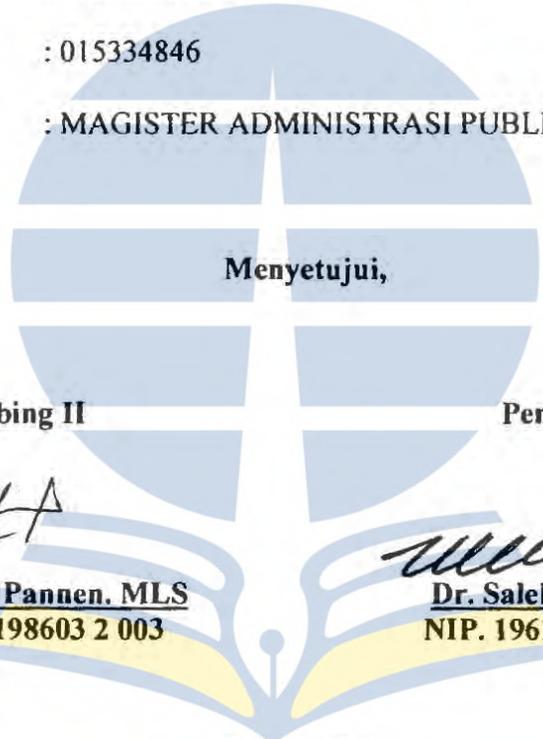
LEMBAR PERSETUJUAN (TAPM)

Judul TAPM : Persepsi wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang

Nama : Muhammad Nizar

NIM : 015334846

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK



Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I



Prof. Dr. Paulina Pannen, MLS
NIP. 19610121 198603 2 003



Dr. Saleh Sjafei, SH., M.Si
NIP. 19610819 198903 1 003

Mengetahui,

Ketua Bidang ISIP



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.



Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418
Telp. 021. 74155050, Fak. 021. 7415588**

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Nizar
NIM : 015334846
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Persepsi wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAMP) Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Hari/tanggal : Jumat/ 21 November 2014

Waktu : 15.15- 16.15 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS**

PANITIA PENGUJI TAMP

1. Ketua Komisi Penguji
Drs.Enang Rusyana,M.Pd
2. Penguji Ahli
Prof. Dr.Aries Djaenuri,MA
3. Pembimbing I
Dr. Saleh Sjafei, SH., M.Si
4. Pembimbing II
Prof. Dr. Paulina Pannen, MLS



.....
.....
.....
.....

ABSTRAK

Persepsi Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Terhadap Pelayanan di Objek Wisata Sabang

M. Nizar
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi para wisatawan, baik nusantara maupun mancanegara, mengenai pelayanan di objek wisata Sabang. Pelayanan yang dimaksud adalah keberadaan fasilitas yang mendukung di wilayah Sabang, keramah tamahan pekerja yang memberikan pelayanan kepada para wisatawan, kebersihan berbagai tempat di Sabang, keamanan di wilayah objek wisata Sabang dan perasaan nyaman yang dirasakan oleh wisatawan saat mereka berkunjung ke sana. Desain penelitian ini adalah deskriptif dan inferensial, di mana data demografi responden dianalisa secara deskriptif sedangkan untuk melihat perbedaan persepsi antara wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di Sabang digunakan uji statistik inferensial. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Sabang saat penelitian ini dilakukan, baik nusantara maupun mancanegara. Sebanyak 73 responden terdiri dari 35 (47,9%) merupakan wisatawan nusantara dan sisanya sebanyak 38 (52,1%) merupakan wisatawan mancanegara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa para wisatawan cukup puas dengan fasilitas yang tersedia di kawasan wisata Sabang. Keramah tamahan pekerja juga bukan merupakan masalah bagi para wisatawan. Demikian juga dengan masalah keamanan, walaupun provinsi Aceh cukup mendapat perhatian dari mata *International* mengenai keamanannya, namun hal sebaliknya dirasakan oleh para pengunjung, mereka merasa cukup aman dan nyaman berada di Sabang. Masalah kebersihan merupakan satu-satunya isu yang mendapat perhatian dari para wisatawan dimana mereka belum cukup puas dengan kebersihan tempat wisata Sabang. Untuk mengetahui perbedaan persepsi antara wisatawan nusantara dengan mancanegara, dilakukan uji *independent sample t-test*, dan didapatkan bahwa tidak ditemukan perbedaan yang berarti mengenai persepsi antara wisatawan nusantara dan mancanegara tentang pelayanan di objek wisata Sabang ($p : 0,228$).

Kata Kunci: Persepsi, wisata, wisatawan, Sabang

ABSTRACT

Perceptions of Domestic and Foreign Travelers Of Service Attractions in Sabang

M. Nizar

nizar_deli@yahoo.co.id

The open university

This study aims to mengetahui perception of tourists, both local and international, regarding services in Sabang attractions. Service in question is the existence of the facility support in the area of Sabang, hospitality workers giving out services to the tourists, the cleanliness of various places in Sabang, security in Sabang area attractions and comfortable feeling that is felt by tourists when they visit it. Design of this study was descriptive and inferential, in which the respondent demographic data were analyzed descriptively while to see the difference in perception between local and international travelers to services in Sabang used inferential statistical tests. Respondents in this study is all the tourists who visit Sabang when this research was conducted, both local and international. A total of 73 respondents consisted of 35 (47.9%) are local and the remaining 38 (52.1%) are foreign tourists. The results of this study indicate that the tourists are quite satisfied with the facilities available in the tourist area of Sabang. Worker's hospitality is also not a problem for the tourists. Likewise, the security issues, even though the province of Aceh quite got the attention of the International about its safety, but otherwise felt by the visitors, they feel quite safe and comfortable in Sabang. Hygiene issues are the only issues that get attention of the tourists where they have not been quite satisfied with the cleanliness of tourist spots Sabang. To determine differences in perceptions between local tourists with foreign, independent sample T test, and found that there were no significant differences in perceptions between local and foreign tourists about attractions ministry in Sabang ($p: 0.228$).

Keywords: Perception, tourist, tourists, Sabang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, atas kemurahan-Nya penulis telah dapat menyelesaikan tesis dengan judul “PERSEPSI WISATAWAN NUSANTARA DAN MANCANEGARA TERHADAP PELAYANAN DI OBJEK WISATA SABANG”. Salawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W, yang telah membawa umatnya dari Alam jahiliah ke Alam penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam menulis tesis ini, penulis banyak mendapat bimbingan, pengarahan, dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak yang semuanya itu sangat membantu kelancaran penulisan tesis ini. Oleh karenanya, sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur Universitas Terbuka Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Banda Aceh, tutor mata kuliah studi mandiri dan para tutor mata kuliah lainnya, serta pengelola Universitas Terbuka (UPBJJ) Banda Aceh yang telah membina, melayani penulis selama mengikuti program S2 ini.
2. Bapak pembimbing, yang telah memberikan arahan dan informasi terhadap judul studi mandiri ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini.
3. Ibunda yang selalu memberikan restu dan do'a

4. Keluarga, terutama istri yang selalu setia dan sabar mendampingi penulis serta anak-anaku Farisah Nabilah dan Arsila Humaira yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Begitu pula kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu seperti kerabat, teman sejawat, rekan-rekan sekerja dan rekan-rekan seperkuliahan yang turut serta memberi motivasi dan dorongan terhadap penyelesaian tugas ini, tidak lupa juga penulis aturkan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan semoga Allah SWT meridhoinya, Amin.

Banda Aceh, Mei 2013

Penulis,

Muhammad Nizar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KERANGKA TEORITIK	
A. Perkembangan Pariwisata Sabang.....	15
B. Konsep Pariwisata	18
1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
2. Fungsi Pemerintah sebagai Pelayan Publik.....	19
3. Good Governance	23
4. Komponen Pariwisata	25
5. Obyek Wisata	26
a. Pengertian Obyek Wisata	26
b. Jenis Obyek Wisata	26
C. Pengembangan Obyek Wisata.....	28
1. Kepariwisataaan	30
2. Pengertian dan Sifat Industri Pariwisata	31
3. Fungsi Industri Pariwisata	34
4. Pariwisata sebagai Produk Jasa	35
5. Implikasi Pariwisata sebagai Industri.....	36
6. Fasilitas Wisata (Sarana dan Prasarana)	41
7. Aksesibilitas	44
8. Promosi dan Informasi	45
9. Pengembangan Produk Wisata.....	46
10. Pengembangan Pariwisata.....	50
D. Perkembangan Pariwisata Sabang.....	60
E. Kerangka Pemikiran.....	64
F. Variabel Penelitian	66
G. Definisi Konsep dan Operasional.....	66
H. Analisis Faktor Pariwisata.....	72

I. Hipotesis Penelitian.....	73
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	74
1. Pendekatan	74
2. Prosedur Penelitian.....	75
B. Metode Penelitian.....	77
C. Lokasi Penelitian	77
D. Populasi dan Sampel Penelitian	77
1. Populasi	77
2. Sampel.....	78
E. Instrumen Penelitian	80
F. Prosedur Pengumpulan Data	84
G. Metode Analisis Data	84
1. Uji Persyaratan Analisis	84
2. Pengolahan dan Analisis Data.....	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	88
B. Uji Validitas	91
C. Pengujian Reabilitas Kuesioner	95
D. Penilaian Responden Terhadap Variabel Obyek Wisata Sabang....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran	113
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Provinsi Aceh Tahun 2005-2009	4
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Provinsi Aceh Tahun 2007-2011	5
Tabel 1.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Sabang Tahun 2004-2008	9
Tabel 1.4	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Sabang Tahun 2004-2008	10
Tabel 3.1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	81
Tabel 3.2	Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan Kecenderungan Skor Rata-rata	87
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	89
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4.3	Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)	95
Tabel 4.4	Keberadaan Fasilitas	98
Tabel 4.5	Keramahtamahan Pekerja	101
Tabel 4.6	Kebersihan	103
Tabel 4.7	Keamanan	105
Tabel 4.8	Kenyamanan	107
Tabel 4.9	Uji Unsur Pelayanan Objek Wisata Sabang	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu kegiatan sosial yang sangat kompleks, yang menyangkut manusia seutuhnya dan memiliki berbagai aspek seperti: sosiologis, psikologis, ekonomis, dan ekologis. Pariwisata menurut Warta Demografi dalam Hudiyati (2002: 2) didefinisikan sebagai bagian dari aktivitas mobilitas penduduk dunia, yaitu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Aspek yang dianggap paling penting adalah aspek ekonominya. Secara tegas, Hui, Wan dan Ho (2007) menyatakan bahwa pariwisata merupakan salah satu industri pelayanan terbesar di dunia. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor non migas yang digalakkan pemerintah sebagai sumber devisa negara. Selain sebagai sumber devisa, tujuan utama dari pengembangan pariwisata adalah untuk memperluas kesempatan kerja dan kesempatan berusaha. Dengan demikian, pembangunan pariwisata diarahkan untuk pengembangan dan memajukan sumber dan potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas kesempatan berusaha, meningkatkan lapangan kerja terutama bagi masyarakat di sekitarnya sehingga dapat membantu peningkatan pembangunan daerah.

Hingga akhir tahun 1999, sektor pariwisata Indonesia masih menjumpai hambatan dengan masalah-masalah visi dan misi, strategi pemasaran serta target devisa dari wisatawan mancanegara yang berkunjung ke berbagai tujuan wisata nusantara. Pariwisata di Indonesia belum menyentuh persoalan-persoalan pokok dibandingkan dengan negara-negara lain yang lebih maju dalam bidang kepariwisataan. Pariwisata belum berkembang dan terus jalan di tempat atau lebih merosot akibat berbagai konflik dalam negeri. Dengan demikian, penataan dan pengembangan masih diperlukan untuk meningkatkan angka kunjungan pariwisata dari tahun ke tahun (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh, 2008).

Pembangunan sektor pariwisata seharusnya merupakan bagian dari pembangunan nasional dan terkait dengan pembangunan sektor-sektor lainnya. Pengembangan di bidang pariwisata akan bermanfaat untuk memperbesar penerimaan devisa negara, memperluas kesempatan berusaha, dan membuka lapangan kerja, terutama bagi masyarakat di sekitarnya, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa, melestarikan alam dan lingkungan hidup serta memupuk rasa cinta tanah air.

Istilah pariwisata berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata adalah sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha lain yang terkait di bidang tersebut. Selanjutnya dikemukakan bahwa jenis usaha di bidang pariwisata mencakup beberapa jenis usaha antara lain adalah jenis usaha penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, penyediaan angkutan wisata, penyediaan sarana wisata tirta dan kawasan pariwisata. Perkembangan

kawasan wisata lokal selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana wisata, juga untuk memenuhi kebutuhan wisatawan mancanegara terhadap aktivitas wisata yang ada di kawasan wisata tersebut. Terlebih lagi jika kawasan wisata tersebut memiliki atraksi pariwisata yang unik dan memiliki ciri khas tersendiri yang tidak dapat ditemui di tempat lain, maka akan menyebabkan wisatawan mancanegara maupun lokal tertarik untuk datang ke lokasi wisata tersebut.

Provinsi Aceh yang terletak di ujung pulau Sumatera merupakan daerah kunjungan wisata yang relatif masih baru di Indonesia. Dalam era pembangunan sekarang ini, Aceh berperan serta mengembangkan sektor pariwisata sesuai dengan tujuan pemerintah untuk menjadikan sektor ini sebagai salah satu sektor unggulan dalam penerimaan devisa negara. Provinsi Aceh yang dijuluki Serambi Mekkah memiliki potensi pariwisata yang sangat menarik yang didukung dengan berbagai macam kekayaan sumber daya alam dan seni budaya daerah. Provinsi Aceh memiliki sekitar 756 objek wisata yang memiliki nilai jual dan daya tarik tersendiri bagi wisatawan dalam dan luar negeri. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi peningkatan arus kunjungan wisatawan ke Provinsi Aceh.

Pengembangan pariwisata Aceh masih memerlukan penataan dan pengembangan lebih lanjut. Hal ini merupakan dampak dari berbagai permasalahan dan pengelolaan yang keliru pada masa lalu yang bersumber pada konflik yang terjadi hampir 30 tahun dan diberlakukannya Daerah Operasi Militer dan Darurat Sipil, krisis ekonomi yang berkepanjangan, rendahnya kesadaran masyarakat untuk ikut memelihara aset-aset pariwisata, kurangnya keikutsertaan

pihak swasta terhadap berbagai pengembangan pariwisata serta musibah tsunami yang menimpa Provinsi Aceh pada akhir tahun 2004. Seiring berlangsungnya proses rehabilitasi dan rekonstruksi pasca musibah tsunami, telah dihasilkan berbagai peluang dalam bentuk kemajuan pembangunan pada berbagai sektor. Demikian juga dengan sektor pariwisata, hal ini ditandai dengan terjadinya peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Aceh, jumlah hotel dan travel biro, restoran serta toko-toko yang menjual souvenir khas Aceh. Peningkatan arus kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Aceh selama 5 (lima) tahun terakhir yaitu tahun 2005 sampai dengan 2009 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Ke Provinsi Aceh Tahun 2005-2009

No	Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)	Persentase (%)	Pertumbuhan (%)
1	2005	4.414	8,04	-
2	2006	11.524	20,99	161,08
3	2007	13.835	25,20	20,05
4	2008	17.282	31,47	24,92
5	2009	7.856	14,31	(54,54)
	Jumlah	54.911	100	151,50

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Aceh, 2010

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa pertumbuhan rata-rata jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Provinsi Aceh selama lima tahun terakhir adalah 37,88%. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2006 yaitu sebesar 161,08%.

Dua tahun berikutnya juga terjadi pertumbuhan yang positif. Namun pada tahun 2009 terjadi penurunan pertumbuhan sebesar 54,54%.

Kunjungan wisatawan Nusantara (wisnus) ke Provinsi Aceh selama 5 (lima) tahun terakhir juga mengalami peningkatan. Pertumbuhan rata-rata jumlah kunjungan wisatawan Nusantara ke Provinsi Aceh selama lima tahun terakhir adalah 25,83%. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2007 yaitu sebesar 50,51%. Dua tahun berikutnya juga terjadi pertumbuhan yang positif. Pada tahun 2009 terjadi pertumbuhan yang terendah yakni hanya sebesar 0,28% seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisata Nusantara Ke Provinsi Aceh
Tahun 2007 – 2011**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)	Persentase (%)	Pertumbuhan (%)
1	2007	595,546	16,10	50.51
2	2008	710,081	19,20	19,23
3	2009	712,063	19,25	0,28
4	2010	720,079	19,47	
5	2011	959,546	25,95	
	Jumlah	3697,315	100	
	Rata-Rata			

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Aceh, 2011

Berhasil atau tidaknya industri pariwisata di Provinsi Aceh sangat tergantung pada ketrampilan dan pengelolaan pariwisata itu sendiri. Untuk mencapai kondisi tersebut diperlukan empat usaha pokok terdiri dari upaya-upaya penelitian, pendidikan dan pelatihan serta pembinaan yang berkelanjutan, sehingga pergerakan di sektor pariwisata menjadi tangguh, cakap, penuh semangat, kreatif dan inovatif.

Salah satu kabupaten/kota di Provinsi Aceh yang menjadi kunjungan wisatawan baik luar negeri maupun dalam negeri adalah Kota Sabang. Kota Sabang letaknya berada di Pulau Weh merupakan bagian dari wilayah Provinsi Aceh. Pulau Weh dikenal dengan sebutan *Point of Zero* Kilometer Republik Indonesia (Titik Nol Kilometer Indonesia), ditandai dengan didirikan monumen untuk menandai dimulainya perhitungan jarak dan luas teritorial Negara Republik Indonesia. Profil Pulau Weh (Kota Sabang) secara umum terletak diantara 05° 46' 28" - 05° 54' 28" lintang utara dan 95° 13' 02" - 95° 22' 28" bujur Timur di ujung paling Barat Wilayah Republik Indonesia. Pulau Weh berada pada ketinggian rata-rata 28 meter di atas permukaan laut, berbatas dengan:

Sebelah Utara : Kota Banda Aceh dan aceh Besar

Sebelah Barat : Kecamatan Pulau Aceh

Sebelah Selatan : Samudera Indonesia

Sebelah Timur : Selat Malaka

Pulau Weh memiliki beberapa pulau di sekitarnya di antaranya; Pulau Rubiah, Klah, Seulako dan Pulau Rondo. Penduduk Sabang jumlahnya 29,184

jiwa (BPS Aceh, 2010), terdiri atas berbagai etnik suku, agama dan bangsa, termasuk Cina dan India.

Untuk mencapai ke Kota Sabang satu-satunya cara bagi wisatawan adalah dengan menyeberangi lautan dari pelabuhan Krueng Raya atau pelabuhan Ulee Lheu di Banda Aceh dengan menggunakan kapal ferry yang akan menyeberang ke pelabuhan Balohan Sabang, jarak tempuhnya kurang lebih 2 jam. Dari pelabuhan Balohan pilih minibus atau taksi untuk menuju kota Sabang atau ke tempat wisata yang dituju. Jarak tempuh dengan menggunakan minibus dari kota Sabang menuju ke kawasan wisata Iboih (Pulau Rubiah) lebih kurang 45 menit. Kota Sabang dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana umum yang memadai (hotel, restoran, rumah sakit, apotek, sarana komunikasi-warpostel, sarana transportasi, Kantor Polisi, Pompa Bensin, Mesjid, Gereja, Bank, Money Changer, Toserba).

Kota Sabang sebagai ODTW Bahari memiliki tempat-tempat wisata bawah laut dengan beragam jenis binatang dan tumbuhan laut yang ada di dalamnya, antara lain: Pantai Iboih di lokasi Pulau Rubiah (dikenal juga dengan taman lautnya), Batee Dua Gapang, Batee Meuroron, Arus Balee, Seulako's Drift, Batee Tokong, Shark Plateau, Pantee Ideu, Batee Gla, Pantee Aneuk Seuke, Pantee Peunateung, Lhong Angen, Pantee Gua, Limbo Gapang, dan Batee Meuduro. Sabang memang jauh, tetapi begitu mudah untuk mencapainya. Satu-satunya cara untuk menuju ke Pulau weh adalah lewat Banda Aceh, ibukota provinsi Aceh, mempunyai penerbangan langsung dari Penang dan Kuala Lumpur di Malaysia dan dari Medan, juga beberapa kota besar di Indonesia.

Melalui jalan darat, banyak bus modern non stop dari kota Medan, akan melalui banyak tempat, seperti lewat jalur barat dan pantai utara atau dataran tinggi Aceh dan Taman Gunung Leuser. Dari Banda Aceh pilih minibus/labi-labi yang menuju Pelabuhan Krueng Raya di mana ada ferry yang akan menyeberang ke pelabuhan Balohan di Pulau Weh dua kali sehari. Atau menggunakan kapal cepat Km Pulo Rondo/ Km Baruna Duta dari pelabuhan Ulee Lheu ke pelabuhan Balohan Dari Balohan pilih minibus atau taxi untuk menuju kota Sabang, kemudian naik mini bus ke tempat wisata yang akan dituju.

Kota Sabang merupakan sebuah Kota Administratif di Provinsi Aceh, yang terletak di ujung paling barat wilayah Republik Indonesia. Melalui UU Nomor 37 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang, maka Kota Sabang secara resmi telah disahkan sebagai suatu pusat kegiatan dengan arah pengembangannya adalah sabagai berikut :

1. Bidang Perikanan
2. Bidang Pariwisata
3. Bidang Industri
4. Bidang Jasa Transportasi dan Pelayanan Pelayaran
5. Bidang Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas.

Dilihat dari potensi alam, letak geografis dan fasilitas-fasilitas yang ada sekarang sangat mendukung pengembangan industri pariwisata di Sabang. Asset pariwisata berupa potensi alam yang dapat dinikmati keindahannya dan dapat dipasarkan. Asset-asset tersebut di antaranya taman laut pulau Rubiah (yang luasnya 1.600 hektar) dapat dijadikan sebagai kawasan wisata bahari (*resort*

destination), hutan taman wisata (seluas 1.300 hektar), gua alam, pantai, benteng peninggalan Belanda dan Jepang, pemandian air panas, gunung, hutan lindung, kilo meter nol, teluk Sabang dan fasilitas marina. Walaupun asset di wilayah ini cukup banyak, namun sayangnya belum semuanya dikelola secara optimal.

Sebagai salah satu tujuan wisata yang menguntungkan secara ekonomis, maka sungguh sangat bijak jika para pengelola mengetahui persepsi para pengunjungnya (Livin dan Ling, 2001). Karena hal ini dapat dijadikan panduan untuk perancangan program daerah dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke daerah yang dimaksud. Tabel berikut memperlihatkan bahwa relatif terjadi peningkatan jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Sabang :

Tabel 1.3
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Ke Sabang Tahun 2004-2008

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)	Persentase (%)	Pertumbuhan (%)
1	2004	83	0.68	-
2	2005	2,276	18.57	2,642.17
3	2006	3,681	30.03	61.73
4	2007	3,584	29.24	(2.64)
5	2008	2,635	21.49	(26.48)
	Jumlah	12,259	100	2,674.79
	Rata-Rata	2,406	20	668.70

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Sabang, 2009

Pada tabel 1.3 terlihat bahwa pertumbuhan rata-rata jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Kota Sabang selama lima tahun terakhir adalah 668,70%. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2005 yaitu sebesar 2.642,17%. Namun dua tahun berikutnya terjadi pertumbuhan yang negatif yaitu tahun 2007 sebesar 2,64% dan tahun 2008 sebesar 26,48%.

Kunjungan wisatawan Nusantara (wisnus) ke Kota Sabang selama 5 (lima) tahun terakhir juga mengalami peningkatan. Pertumbuhan rata-rata jumlah kunjungan wisatawan Nusantara ke Kota Sabang selama lima tahun terakhir adalah 38,81%. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 2007 yaitu sebesar 114,27%. Pada tahun 2008 terjadi pertumbuhan yang terendah yakni hanya sebesar 5,99% seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4
Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara
Ke Sabang Tahun 2004-2008

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)	Persentase (%)	Pertumbuhan (%)
1	2004	41.175	10,48	-
2	2005	45.292	11,53	10,00
3	2006	56.615	14,41	25,00
4	2007	121.311	30,87	114,27
5	2008	128.573	32,72	5,99

	Jumlah	392.966	100	155,26
	Rata-Rata	66.098	17	38,81

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Sabang, 2009

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2008, dari 17.282 wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Aceh, lebih dari 15% wisatawan menyempatkan diri untuk mengunjungi Sabang. Wisatawan Nusantara, lebih dari 18% wisatawan yang berkunjung ke Aceh juga menjadikan Sabang sebagai daerah kunjungan wisata di Aceh.

Pengembangan pariwisata sangat berkaitan erat dengan pelayanan publik. Hal terpenting yang dapat difokuskan dalam pelayanan publik kepariwisataan menyangkut fasilitas, sarana dan prasarana sebagai bagian dari pelayanan wisatawan secara menyeluruh. Pariwisata di Kota Sabang mempunyai potensi besar dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah dan peluang investasi yang besar untuk kemajuan daerah. Jika tidak didukung dan diiringi dengan pelayanan yang maksimal maka sulit bagi kota Sabang untuk merebut hati wisatawan nusantara maupun mancanegara untuk berkunjung.

Aspek-aspek pelayanan kepariwisataan yang selama ini dikeluhkan oleh wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Sabang pada umumnya berkaitan dengan masalah :

- Transportasi yaitu tarif atau sewa transportasi yang kurang wajar atau di atas tarif normal bagi pendatang (tarif untuk wisatawan nusantara Rp.30.000 dan untuk wisatawan mancanegara Rp. 300.000).

- Fasilitas air bersih di penginapan yang kurang mendukung, PDAM sebagai pemasok air bersih dalam pendistribusiannya belum maksimal terbukti pada saat kebutuhan pemakaian air meningkat justru air menjadi tidak lancar, tersendat-sendat.
- Harga makanan untuk wisatawan dan non wisatawan per porsinya terlalu mahal hal tersebut dapat ditemukan di lokasi wisata Sabang biaya makan untuk wisatawan mencapai Rp. 30.000 sedangkan non wisatawan mencapai Rp. 15.000.
- Kurang tersedianya kamar mandi di lokasi objek wisata, kamar mandi yang tersedia di lokasi sebanyak 2 kamar sedangkan pengunjung atau pemakai jumlahnya banyak sehingga bila akan menggunakan kamar mandi harus rela antri selain itu juga kondisi kamar mandi yang kurang nyaman.
- Fasilitas lain yang tak kalah penting adalah masih sedikitnya layanan perbankan untuk akses finansial (layanan ATM) di lokasi wisata Sabang baru ada 2 (dua) bank dan 2 (dua) ATM (Bank Aceh dan Bank BRI).

Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan objek wisata di Sabang selama ini belum memperhatikan kebutuhan berdasarkan persepsi dan keinginan dari pengunjung objek wisata tersebut (Serambi Indonesia, 2009).

Berdasarkan kajian konseptual dan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan studi yang berkaitan dengan pelayanan kepariwisataan pada objek-objek wisata di Sabang berdasarkan persepsi wisatawan. Aspek pelayanan kepariwisataan yang dianalisis diadaptasi dari determinan kualitas pelayanan jasa dikemukakan oleh Kotler (1997) yang selanjutnya disesuaikan

menjadi pelayanan akomodasi, restoran dan rumah makan, pelayanan transportasi lokal, pelayanan pramuwisata dan daya tarik objek wisata. Memahami persepsi dan keinginan wisatawan terhadap pelayanan kepariwisataan yang dirasakan oleh wisatawan dapat dijadikan masukan dan pedoman dalam pengembangan dan pengelolaan pariwisata di Sabang dimasa yang akan datang.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana persepsi wisatawan nusantara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang ?
- b. Bagaimana persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang ?
- c. Apa perbedaan antara persepsi wisatawan nusantara dan persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi wisatawan nusantara dan persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis persepsi wisatawan nusantara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

- b. Mendeskripsikan dan menganalisis persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.
- c. Mendeskripsikan dan menganalisis perbedaan antara persepsi wisatawan nusantara dan persepsi wisatawan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritik (keilmuan) maupun secara praktis (empirik) di lapangan. Secara teoritik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atau bahan kajian terhadap pengembangan pelayanan kepariwisataan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang diuraikan berikut ini:

- a. Bahan informasi bagi pemerintah dan instansi serta para pihak yang bertanggung jawab terhadap pengembangan kepariwisataan di Sabang, dalam melayani wisatawan nusantara
- b. Bahan informasi bagi pemerintah dan instansi serta para pihak yang bertanggung jawab terhadap pengembangan kepariwisataan di Sabang dalam melayani wisatawan mancanegara.
- c. Bahan informasi bagi pemerintah dan instansi serta para pihak yang bertanggung jawab terhadap pengembangan kepariwisataan di Sabang dalam melayani wisatawan Nusantara dan mancanegara secara spesifik

Dalam penelitian ini, persepsi diartikan sebagai pendapat dari responden yang merupakan wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Pengertian Pariwisata

Secara etimologis, kata “pariwisata” berasal dari bahasa Sanskerta, sesungguhnya bukanlah berarti “*tourism*” (Bahasa Inggris). Kata pariwisata menurut pengertian ini, sinonim dengan pengertian “*tour*”. Menurut kamus Bahasa Indonesia, kata pariwisata berarti juga darmaswisata, berwisata, berpergian bersama-sama (untuk) berbelanja, pengetahuan, bersenang-senang, bertamasya, piknik. Secara lebih eksplisit, pariwisata terdiri dari dua suku kata yaitu masing-masing kata “*pari*” dan “*wisata*”.

- a) *Pari*, berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap (ingat kata *paripurna*).
- b) *Wisata*, berarti perjalanan, berpergian dalam hal ini sinonim dengan kata “*travel*” dalam bahasa Inggris.

Kata pariwisata secara harfiah diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari satu tempat ke tempat lain, yang dalam bahasa Inggris disebut “*tour*”. Untuk pengertian jamak, kata “kepariwisataan” dapat digunakan kata “*tourisme*” atau “*tourism*”.

Menurut Hadinoto (1996:11) pariwisata adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dari orang yang

sedang berpergian (pelancong, musafir). Sementara itu UU No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan pasal 1 (5): menyatakan bahwa usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan Objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.

Marpaung dan Bahar (Dalam Richard Sihite, 2000:46-47) memberikan pengertian bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan bertamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Pariwisata menurut Robert McIntosh bersama Shaskinant Gupta dalam Yoeti (1992:8) adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan serta para pengunjung lainnya.

Yoeti (1988) mengemukakan berbagai pengertian pariwisata sebagai berikut:

- a). Wahab (1992) memandangnya sebagai suatu kegiatan kemanusiaan berupa hubungan antar orang baik dari negara yang sama maupun antar negara atau hanya dari daerah geografis yang terbatas. Didalamnya termasuk tinggal untuk sementara waktu di daerah lain atau negara lain atau benua lain untuk

memenuhi berbagai kebutuhan kecuali kegiatan untuk memperoleh penghasilan, meskipun pada perkembangan selanjutnya "memperoleh penghasilan" menjadi kabur.

- b). Schulaland (1910) mengartikan pariwisata adalah gabungan berbagai kegiatan pada umumnya bidang ekonomi yang langsung berkaitan dengan kedatangan, tinggal dan kegiatan pendatang di negara tertentu atau daerah tertentu.
- c). Hans Buchli, (Warpani, 2007) mendefinisikan bahwa pariwisata adalah setiap peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang, dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntukkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tersebut.

Berbagai definisi yang dikutip menunjukkan beragam aspek yang menjadi titik tolak pandangan masing-masing ahli dalam mendefinisikan pengertian pariwisata. Ada kesamaan yang dapat ditangkap dari definisi-definisi tersebut, yakni meninggalkan tempat kediamannya sehari-hari pergi ketempat lain untuk tinggal sementara waktu, dan bukan untuk mencari nafkah. Batasan waktu lebih tegas dinyatakan oleh McIntosh, Goeldner & Ritchie, 1995 bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan seseorang ke dan tinggal di tempat lain diluar lingkungan tempat tinggalnya untuk waktu kurang dari satu tahun terus-menerus, dengan maksud bersenang-senang, berniaga dan keperluan-keperluan lainnya (Gunawan, M.P. dalam Santoso, 2000 : 115). Beberapa penulis memperhitungkan kriterium jarak minimal 200 km, tetapi pada umumnya menganggap bahwa

pariwisata adalah tinggal di luar wilayahnya sekurang-kurangnya satu malam (Pearce 1989). Jadi ciri utama pariwisata adalah melakukan perjalanan dan tinggal sementara ditempat tujuan. Bertolak dari berbagai definisi tentang pariwisata, Yoeti kemudian mengemukakan empat faktor yang menjadi dasar pengertian pariwisata yang murni, yakni:

1. Perjalanan itu dilakukan untuk sementara waktu, sekurang-kurangnya 24 jam dan kurang dari satu tahun.
2. Perjalanan itu dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain.
3. Perjalanan itu, apapun bentuknya, harus selalu dikaitkan dengan pertamasyaan atau rekreasi.
4. Orang yang melakukan perjalanan tersebut tidak mencari nafkah ditempat yang dikunjungi dan semata-mata sebagai konsumen ditempat itu.

B. Konsep Pariwisata

1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian-penelitian terhadap persepsi dan kepuasan wisatawan di suatu Objek wisata telah banyak dilakukan. Hui (2007), yang melakukan penelitian terhadap turis yang mengunjungi Singapura, misalnya menyatakan bahwa adanya suatu atraksi di tempat/objek wisata akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Lebih lanjut mereka menjelaskan bahwa dengan tingginya tingkat kepuasan, maka kecenderungan untuk merekomendasi atau mengunjungi kembali tempat wisata tersebut juga tinggi.

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian yang pernah dilakukan oleh Kemalawati (1998), yang menyebutkan bahwa keberadaan fasilitas, keramahtamahan pekerja, kebersihan, keamanan dan kenyamanan merupakan faktor yang dipertimbangkan oleh wisatawan untuk melakukan kunjungan ke suatu objek wisata. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan adanya atribut tersebut maka seorang wisatawan akan merasa aman dan nyaman ketika berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata.

2. Fungsi Pemerintah sebagai Pelayan Publik

Berlakunya Undang-Undang No 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang menunjukkan luasnya peranan Pemerintah Daerah dalam bidang pelayanan publik, sebagai bentuk perwujudan penerapan prinsip otonomi yang luas. Luasnya peranan tersebut tercermin dalam pasal yang menyebutkan adanya kewenangan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota, meliputi bidang: pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan (pariwisata), pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja. Khusus untuk daerah kota yang bercorak urban terdapat pula kewenangan tambahan yang harus dilaksanakan sesuai kebutuhan menyangkut bidang: pemadam kebakaran, kebersihan, pertamanan, dan tata kota.

Pemerintah bekerja tidak untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan

bersama (Rasyid, 2000 : 13). Osborne dan Gaebler (terjemahan Rosyid, 2000 : 192) bahkan menyatakan bahwa pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan karena itulah tugas pemerintah mencari cara untuk menyenangkan warganya.

Dengan demikian lahirnya pemerintahan memberikan pemahaman bahwa kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat, bahkan Van Poelje (dalam Hamdi, 1999 : 52) menegaskan bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum.

Defenisi ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup 2 (dua) unsur utama : Pertama, masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan; Kedua, masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum. jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya. Uraian tersebut menjelaskan juga bahwa suatu pemerintahan hadir karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintahan dengan rakyatnya sebagai pihak yang diperintah dalam suatu posisi dan peran, yang mana komitmen tersebut hanya dapat dipegang apabila rakyat dapat merasa bahwa pemerintah itu memang

diperlukan untuk melindungi, memberdayakan dan mensejahterakan rakyat. Ndraha (2000 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggung-jawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil. Sejalan dengan itu, Kaufman (dalam Thoha, 1995 : 101) menyebutkan bahwa: “Tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat”.

Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid (2000 : 13) yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup:

Pertama, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam negeri.

Kedua, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat.

Ketiga, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat.

Keempat, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.

Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.

Keenam, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.

Ketujuh, menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Lebih lanjut di bagian lain Rasyid (2000 : 59), menyatakan bahwa tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Oleh Ndraha (2001 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: *Pertama*, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi. *Kedua*, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati

segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Sabang sebagai bagian dari pelayan masyarakat hendaknya terus berkomitmen untuk melindungi, memberdayakan dan mensejahterakan rakyatnya, terutama dengan terus menerus melakukan terobosan peningkatan pendapatan melalui bidang pariwisata. Dengan mempersiapkan infraskuktur, sumberdaya dan regulasi kearah yang lebih baik, sehingga Sabang sebagai tujuan wisata nasional akan tercapai.

3. *Good Governance*

Good governance adalah “kata” yang diucapkan oleh banyak orang di Indonesia sejak 1993. Kata *governance* mewakili suatu etika baru yang terdengar rasional, profesional, dan demokratis. Proses pemahaman umum mengenai *governance* atau tata pemerintahan mulai mengemuka di Indonesia sejak tahun 1990-an, dan mulai semakin bergulir pada tahun 1996, seiring dengan interaksi pemerintah Indonesia dengan negara luar sebagai negara-negara pemberi bantuan yang banyak menyoroti kondisi objektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia. Istilah ini seringkali disangkutpautkan dengan kebijaksanaan pemberian bantuan dari negara donor, dengan menjadikan masalah isu tata pemerintahan sebagai salah satu aspek yang dipertimbangkan dalam pemberian bantuan, baik berupa pinjaman maupun hibah.

Governance, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-

urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.

Lebih lanjut, disebutkan bahwa dalam konteks pembangunan, definisi *governance* adalah “mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial untuk tujuan pembangunan”, dengan demikian *good governance*, “adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang substansial dan penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil dengan syarat utama efisien) dan (relatif) merata.”

Kaitannya *good governance* dengan dunia pariwisata di Sabang adalah bagaimana pemerintah kota Sabang mengelola sumber daya yang dimiliki daerah salah satunya adalah pariwisata. Pengelolaan sumber daya ini harus melibatkan pihak pemerintah dan juga pihak non pemerintah (swasta), agar dalam pelaksanaannya tidak saling tumpang tindih, akan tetapi harus saling mendukung,

dimana pihak pemerintah menyiapkan segala bentuk peraturan dan regulasi yang mendukung perkembangan pariwisata di Sabang dan pihak non pemerintah menjadi investor atau penanam modal, yang nantinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Komponen Pariwisata

Menurut Hadinoto (1996:32-34), Sistem pariwisata terdiri dari lima (5) komponen besar, dimana komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang memerlukan keterkaitan, ketergantungan, dan keterpaduan, yaitu:

- 1) Atraksi Wisata; adalah daya tarik wisatawan seperti sumber daya alam, sumber daya manusia-budaya dan adat istiadat, dan sebagainya.
- 2) Promosi; merupakan suatu rancangan untuk memperkenalkan atraksi yang ditawarkan dan cara bagaimana atraksi dapat dikunjungi. Untuk perencanaan, promosi merupakan bagian yang penting.
- 3) Pasar (Asal Wisatawan); merupakan bentuk analisis mendalam tentang *trend* perilaku, keinginan, kebutuhan, asal, motivasi, dan hal-hal lain yang menyangkut wisatawan.
- 4) Transportasi; menyangkut orang ke dan dari *destinasi* pariwisata
- 5) Fasilitas / Pelayanan; untuk mendukung aktivitas pariwisata, yang didominasi pihak swasta.

5. Objek Wisata

A. Pengertian Objek Wisata

Objek Wisata atau "*tourist atracction*" adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Dalam Ilmu Kepariwisata, Objek Wisata atau lazim disebut Atraksi merupakan segala sesuatu yang menarik dan bernilai untuk dikunjungi dan dilihat. Menurut UndangUndang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 1 ayat 5, Objek Wisata atau disebut Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Objek wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu.

B. Jenis Objek Wisata

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata, maka muncullah bermacam-macam Objek wisata yang kian hari mempunyai cirinya tersendiri. Perkembangan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang saat ini melakukan perjalanan wisata berdasarkan alasan dan tujuan yang berbeda-beda.

Beberapa jenis Objek wisata yang menjadi tujuan wisatawan dalam melakukan suatu perjalanan wisata, antara lain:

- 1) Objek Wisata Budaya
- 2) Objek Wisata Kesehatan
- 3) Objek Wisata Olahraga
- 4) Objek Wisata Komersial
- 5) Objek Wisata Politik
- 6) Objek Wisata Pilgrim
- 7) Objek Wisata Bahari

Menurut Marpaung (2002 : 80-93), Objek Wisata atau daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik bagi orang-orang untuk mengunjungi suatu daerah tertentu, yang terdiri dari:

- 1) Objek Wisata alam, meliputi;
 - a. Pantai, merupakan salah satu Objek dan daya tarik wisata yang berkaitan erat dengan aktivitas seperti berjemur di terik matahari, berenang, naik perahu, berfoto dan ski air.
 - b. Pegunungan, berhubungan dengan kegiatan menikmati pemandangan, mendaki, berkemah dan berfoto. Jenis Objek wisata ini termasuk gunung berapi dan bukit-bukit dengan keunikan tertentu.
 - c. Daerah liar atau terpencil, daerah ini sering disebut sebagai *Primitive Areas*, dimana pengunjung mencari ketenangan, lingkungan alami dengan pembangunan yang terbatas dan masyarakat tradisional.
 - d. Taman dan Daerah Konservasi, berhubungan dengan flora dan fauna antara lain taman safari, kebun binatang, aquarium, dan *botanic garden*. Keberadaan Objek dan daya tarik wisata ini dapat juga

dijadikan sebagai tempat pengembangbiakan atau penakaran bagi flora dan fauna yang langka.

2) Objek Wisata Sosial Budaya, meliputi:

- a. Museum, berhubungan dengan aspek alam dan aspek kebudayaan suatu daerah tertentu. Museum ini dapat berupa museum arkeologi, sejarah, etnologi, sejarah alam, seni dan kerajinan, ilmu pengetahuan, teknologi dan industri.
- b. Peninggalan sejarah kepurbakalaan dan menumen, berupa monumen nasional, gedung bersejarah, kota, desa, bangunan keagamaan, serta tempat-tempat bersejarah lain seperti bangunan-bangunan kuno.
- c. Pola kehidupan dan tradisi, termasuk adat istiadat, pakaian, upacara, dan kepercayaan dari suatu suku bangsa tertentu.
- d. Wisata keagamaan, etnis dan nostalgia, keterkaitannya dengan wisatawan atau pengunjung yang memiliki latar belakang kebudayaan, agama, etnis dan sejarah yang sama, atau hal-hal yang pernah berhubungan dengan masa lalunya.

C. Pengembangan Objek Wisata.

Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan menjadikan maju atau pembangunan secara bertahap, teratur dan berkelanjutan, yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki. Pengembangan juga dapat dinilai sebagai respon terhadap perubahan yang selalu terjadi dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, di

dalam mengupayakan pengembangan, perencanaan yang baik menjadi tindakan yang mutlak dilakukan. Perencanaan yang baik akan menghasilkan suatu strategi pengembangan yang terintegrasi, sehingga sasaran yang akan dituju tercapai dan sesuai dengan yang diharapkan. Pengembangan dalam hal ini mengandung pengertian perbuatan mengembangkan Objek Wisata Taman Laut (TWL) agar dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Usaha-usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan industri pariwisata dan merupakan bagian dari usaha pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan negara. Menurut Marpaung (2002:9), Pengembangan kepariwisataan dilandaskan atas usaha-usaha sebagai berikut:

- 1) Memelihara dan membina keindahan alam dan kekayaan serta kebudayaan masyarakat Indonesia sebagai daya tarik kepariwisataan,
- 2) Menyediakan dan membina fasilitas-fasilitas transportasi, akomodasi, *entertainment*, dan pelayanan pariwisata lainnya yang diperlukan termasuk pendidikan pegawai,
- 3) Menyelenggarakan promosi kepariwisataan secara aktif dan efektif di dalam dan di luar negeri,
- 4) Mengusahakan kelancaran formalitas perjalanan dan lalu lintas para wisatawan dan dengan demikian menghilangkan unsur-unsur yang menghambatnya,
- 5) Mengerahkan kebijaksanaan dan kegiatan perhubungan sebagai sarana utama guna memperbesar jumlah dan kelancaran arus wisatawan.

Proses pengembangan pariwisata memerlukan waktu yang cukup panjang dan langkah-langkah yang berkesinambungan. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik oleh semua pihak. Dalam hal ini, Hadinoto (1996:26) menguraikan bahwa secara umum ada tiga (3) pihak yang saling berkaitan erat, yaitu:

- 1) Pihak Penyedia Jasa Wisata Langsung, meliputi usaha yang menyangkut perjalanan seperti penerbangan, hotel, transportasi darat lokal, bus perjalanan, restoran dan toko eceran. Usaha-usaha ini memberikan layanan, aktivitas, dan produk yang dibeli atau dikonsumsi langsung oleh orang-orang yang melakukan perjalanan.
- 2) Pihak Usaha Pendukung Wisata, meliputi *tour organizer, travel and trade publication, hotel management firm* dan *travel research firm*.
- 3) Organisasi Pengembangan Wisata, meliputi konsultan perencanaan, badan pemerintah, lembaga finansial, *developer properti*, lembaga latihan dan pendidikan.

1. Kepariwisataan

Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata (Yoeti, 1997, p.194). Wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Sedangkan wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. "*Tourism is an integrated system and can be viewed in terms of demand and supply. The*

demand is made up of domestic and international tourist market. The supply is comprised of transportations, tourist attractions and activities, tourist facilities, services and related infrastructure, and information and promotion. Visitors are defined as tourist and the remainder as same-day visitors”.

Pada garis besarnya, definisi tersebut menunjukkan bahwa kepariwisataan memiliki arti keterpaduan yang di satu sisi diperani oleh faktor permintaan dan faktor ketersediaan. Faktor permintaan terkait oleh permintaan pasar wisatawan nusantara dan mancanegara. Faktor ketersediaan dipengaruhi oleh transportasi, atraksi wisata dan aktivitasnya, fasilitas-fasilitas, pelayanan dan prasarana terkait serta informasi dan promosi.

2. Pengertian dan Sifat Industri Pariwisata

Ada beberapa pengertian tentang industri pariwisata, antara lain sebagai kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (*goods and service*) yang dibutuhkan para wisatawan pada khususnya dan *traveler* pada umumnya, selama dalam perjalanannya. (Yoeti, 1985, p.9). Pengertian tentang industri pariwisata yang lainnya adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan yang memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang bepergian. (Kusudianto, 1996, p.11)

Hal tersebut senada dengan Yoeti (1982) menyatakan industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan yang secara bersama-sama

menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan khususnya, *traveller* pada umumnya, selama dalam perjalanan.

Schmoll dalam Yoeti (1982) lebih lanjut menjelaskan bahwa Industri pariwisata merupakan suatu industri yang terdiri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa-jasa atau produk-produk yang berbeda satu sama lainnya. Perbedaan tersebut tidak hanya dalam besarnya perusahaan, lokasi, tempat, kedudukan, letak geografis, fungsi, bentuk organisasi yang mengolah dan metode pemasarannya. Secara umum dapat dikatakan bahwa pariwisata tidak hanya terbatas pada suatu kegiatan atau perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan, tetapi lebih luas merupakan suatu industri penyediaan jasa yang mengikuti dan melibatkan budaya bisnis dan pemasaran.

Menurut Spillance (1985) ada beberapa sifat khusus mengenai industri pariwisata yaitu :

- a) Produk pariwisata merupakan ciri bahwa ia tidak dapat dipindahkan. Orang tidak dapat membawa produk wisata pada konsumen, tetapi konsumen itu sendiri harus mengunjungi, mengalami dan datang untuk menikmati produk wisata itu sendiri.
- b) Dalam pariwisata produksi dan konsumsi terjadi pada saat yang sama, tanpa konsumen yang sedang mempergunakan jasa-jasa itu tidak akan terjadi produksi.
- c) Konsumen tidak dapat mencicipi produk itu sebelumnya bahkan tidak dapat mengetahui atau menguji produk itu sebelumnya. Yang dapat dilihat hanya brosur-brosur.

- d) Dari segi usaha produk wisata merupakan usaha yang mengandung resiko besar. Industri pariwisata memerlukan penanaman modal yang besar, sedangkan permintaan sangat peka terhadap perubahan situasi ekonomi dan politik, sikap masyarakat atau kesenangan wisatawan.

Institute of Tourism in Britain (sekarang *Tourism Society in Britain*) pada tahun 1976 merumuskan :

“Pariwisata adalah kepergian orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada di tempat tujuan tersebut; ini mencakup kepergian untuk berbagai maksud, termasuk kunjungan seharian atau darmawisata/ekskursi”

Pariwisata dalam arti modern juga merupakan gejala zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuh terhadap keindahan alam, kesenangan dan kenikmatan alam semesta, dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas dalam masyarakat manusia sebagai hasil perkembangan perniagaan, industri dan perdagangan serta penyempurnaan alat-alat angkutan (Yoeti, 1982)

Sedangkan Wahab(1985) menjelaskan pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta

menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya. Sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga meliputi industri-industri klasik seperti kerajinan tangan dan cenderamata, penginapan, transportasi secara ekonomis juga dipandang sebagai industri. Selain itu pariwisata juga disebut sebagai industri mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 1969, ketika disadari bahwa industri pariwisata merupakan usaha yang dapat memberikan keuntungan pada pengusahanya. Sehubungan dengan itu Pemerintah Republik Indonesia sejak dini mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 9 tahun 1969 tanggal 6 Agustus 1969, menyatakan bahwa usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan industri pariwisata dan merupakan bagian dari pengembangan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan negara (Yoeti, 1983).

3. Fungsi Industri Pariwisata

Industri pariwisata selain mempunyai fungsi yang penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, juga mempunyai fungsi sebagai sarana pendorong bagi pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkuat jati diri, pengaturan yang mampu mewujudkan keterpaduan dalam kegiatan penyelenggaraan kepariwisataan, serta memelihara kelestarian dan mendorong bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa. Sehubungan dengan itu, perlu

adanya langkah-langkah upaya peningkatan mutu lingkungan hidup serta objek dan daya tarik wisata.

4. Parawisata Sebagai Produk Jasa

Produk parawisata dapat berupa jasa atau layanan. Konsumen akan mengkonsumsi produk ini dengan memperoleh pengalaman dari perjalanan yang dilakukannya. Sifat dasar produk parawisata adalah *intansibility*, *heterogeneity*, *perishability*, *inseparability* (Holloway and Robinson,1995). Disamping itu produk wisata tak bisa dipisahkan satu dengan lainnya, tidak bisa *distantdisir* seperti barang, karena merupakan pruduk dari banyak elemen. Zeithanml dan Bitner (1996), memaknai produk jasa sebagai berikut: "mencakup semua aktivitas ekonomi yang produk dan kosumsinya dilakukan pada waktu yang sama, nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk kenyamanan, liburan, kecepatan, kesehatan".

Menurut Fandeli (2002), produk parawisata adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar orang tertarik perhatiannya, ingin memiliki, memanfaatkan dan mengkonsumsi untuk memenuhi keinginan dan mendapatkan kepuasan. Produk parawisata itu termasuk Objek fisik, pelayanan, tempat, organisasi (Pearce,1981). Ada empat level yang melekat pada produk parawisata: produk inti, fasilitas penunjang serta produk tambahan. Sedangkan menurut Yoeti(1997), produk parawisata terdiri dari unsur 3 A: Aktraksi, Amenitas dan Aksesibilitas. Dari ketiga unsur tersebut yang dominan adalah atraksi, tanpa atraksi tidak ada kegiatan parawisata. Atraksi harus ada syarat: (1) apa yang bisa

dilihat, (2) apa yang bisa dilakukan, (3) apa yang bisa dibeli. Sebagai jasa, untuk dapat memasarkan parawisata perlu didukung dengan fasilitas atau bukti fisik (yazid,1999). Pemasaran parawisata tidak cukup hanya meliputi 3A saja, namun lebih jauh lagi, siapa sebetulnya segmen pasarnya dan bagaimana perilakunya (Damanik,2006).

5. Implikasi Pariwisata Sebagai Industri

Pariwisata juga mempunyai peran yang sangat potensial dan strategis dalam pembangunan daerah. Pengembangannya dapat berfungsi sebagai pendekatan pembangunan yang berwawasan lingkungan dan sebagai penyeimbang ekonomi daerah (Nurhayati dalam Fandeli, 1995:15). Pengembangan pariwisata harus diikuti dengan memanfaatkan peluang-peluangnya sebagai sumber pendapatan masyarakat setempat dan pendapatan daerah secara keseluruhan.

Pembangunan kawasan wisata pada dasarnya merupakan pengembangan komponen-komponen pariwisata, yang pada pelaksanaannya diharapkan dapat berjalan secara gradual dan paralel. Komponen tersebut tidak berdiri sendiri dalam mempengaruhi kegiatan pariwisata, tetapi merupakan rangkaian dari berbagai faktor lain seperti kondisi perekonomian, kebijakan pemerintah, potensi yang dimiliki, potensi alam, potensi buatan, ketersediaan sumberdaya manusia tenaga kerja dan tenaga ahli serta koordinasi antara berbagai instansi terkait (Gunn, 1988: 74-76). Kegiatan dibidang pariwisata sampai saat ini masih bersifat kompleks-dinamis dan berpeluang sebagai sumber pendapatan dengan diikuti

pengembangan kawasan wisata yang mencakup integrasi semua komponennya beserta faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan pariwisata. Komponen pariwisata tersebut, akan menjawab syarat suatu daerah tujuan wisata yang memiliki something to see, something to buy and something to do (Pendit, 1999: 31).

Kegiatan pariwisata juga ada di Sabang dengan memiliki banyak potensi Objek wisata yang cukup menarik, seperti kawasan taman laut, hutan taman wisata, gua alam, pantai, kilometer Nol, dan fasilitas marina, sun set, wisata bahari, adat istiadat dan kebudayaan yang mengundang daya tarik tersendiri bagi pengunjungnya.

Pariwisata di Sabang dapat menjadi salah satu komoditi ekonomi yang menjanjikan dan berprospek apabila dapat didukung oleh penyediaan komponen wisata dalam pengembangannya. Penyediaan komponen wisata yang ada di Sabang masih kurang memadai untuk daerah tujuan wisata, misalnya penyediaan fasilitas air bersih yang masih kurang baik, ini terlihat pada saat penggunaan air meningkat justru air menjadi tidak lancar atau tersendat-sendat, juga fasilitas layanan perbankan untuk akses finansial yaitu anjungan tunai mandiri (layanan ATM), masih sangat terbatas hanya ada 2 (dua) bank dan 2 (dua) ATM (Bank Aceh dan Bank BRI), serta komponen wisata lainnya masih kurang memadai.

Dengan demikian, permasalahan pengembangan pariwisata di Sabang disebabkan oleh tingkat penyediaan komponen wisata masih sangat kurang memadai untuk daerah tujuan wisata. Berdasarkan hal tersebut, maka langkah yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan pengembangan pariwisata di

Sabang adalah mengidentifikasi prioritas penyediaan komponen wisata. Produk wisata bukanlah suatu produk yang nyata, produk ini merupakan suatu rangkaian jasa yang tidak hanya mempunyai segi-segi yang bersifat ekonomis, tetapi juga bersifat sosial, psikologis dan alami, walaupun produk wisata itu sendiri sebagian besar dipengaruhi oleh tingkah laku ekonomi. Jadi produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jenis jasa yang saling terkait, yaitu jasa yang dihasilkan berbagai perusahaan (segi ekonomi) yang berupa angkutan, penginapan, pelayanan makan minum, jasa tour dan sebagainya, jasa masyarakat dan pemerintah (segisosial/psikologis) antara lain prasarana fasilitas umum, kemudahan, keramah-tamahan, adat istiadat, seni budaya dan sebagainya, dan jasa alam antara lain pemandangan alam, pegunungan, pantai, gua alam, taman laut dan sebagainya.

Produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai ke daerah tujuan wisata yang telah dipilihnya dan kembali ke rumah dimana ia berangkat semula (Suwantoro, 2007)

Menurut Yoeti (2000), yang dimaksud dengan hasil (*product*) industri pariwisata adalah semua jasa-jasa (*services*) yang dibutuhkan wisatawan semenjak ia berangkat meninggalkan tempat kediamannya sampai ia kembali ke rumah dimana ia tinggal. Produk wisata sendiri terdiri dari berbagai unsur dan merupakan suatu paket yang tidak terpisahkan yaitu:

1. *Tourist object* yang terdapat pada daerah-daerah tujuan wisata yang menjadi daya tarik orang-orang untuk datang berkunjung ke daerah tersebut.
2. Fasilitas yang diperlukan di tempat tujuan tersebut, seperti akomodasi perhotelan, bar dan restoran, dan rekreasi.
3. Transportasi yang menghubungkan negara/daerah asal dari wisatawan serta transportasi di tempat tujuan ke Objek-Objek wisata.

Sedangkan Gunn membagi produk wisata terdiri atas atraksi, servis/pelayanan, transportasi, informasi dan promosi (Gunn, 2002).

1. Atraksi merupakan daya tarik utama orang melakukan perjalanan, atraksi memiliki dua fungsi yaitu sebagai daya pikat, perangsang orang untuk melakukan perjalanan dan sebagai pemberi kepuasan pengunjung.
2. Servis merupakan pelayanan ataupun fasilitas-fasilitas yang disediakan termasuk didalamnya fasilitas restoran/rumah makan, dan perjalanan hotel maupun toko-toko yang menyajikan barang-barang khas daerah tersebut.
3. Transportasi, merupakan komponen penting dalam sistem kepariwisataan, yang berarti pula sebagai aksesibilitas ataupun kemudahan untuk mencapai ke suatu lokasi daya tarik.
4. Informasi, salah satu komponen penting dalam komponen kepariwisataan adalah adanya informasi perjalanan, informasi ini dapat disajikan dalam bentuk peta, buku petunjuk, artikel-artikel dalam majalah, brosur maupun melalui internet.

5. Promosi merupakan kegiatan yang penting dalam pengembangan pariwisata yang dapat dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, kegiatan promosi ini dapat dilakukan dengan memasang iklan, melalui kegiatan kehumasan maupun memberikan insentif misalnya potongan tiket masuk.

Produk wisata yang dijual dilengkapi dengan unsur manfaat dan kepuasan. Manfaat dan kepuasan itu ditentukan oleh dua faktor, yaitu *tourism resources* dan *tourism services*. *tourism resources* disebut juga dengan istilah *attractive spontnee* atau *tourist attraction*, dikenal dengan istilah objek dan daya tarik wisata, yaitu segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang mau berkunjung ke tempat tersebut. Atraksi juga biasa disebut sebagai kepikatan, yaitu segala sesuatu yang terdapat di objek wisata yang menjadi daya tarik sehingga orang berkunjung ke tempat tersebut (Nursusanti, 2005). Atraksi wisata merupakan pendorong awal atau motivasi bagi seseorang untuk melakukan kunjungan.

Atraksi adalah penggerak pariwisata, tanpa atraksi wisata tidak ada pariwisata sehingga objek dan daya tarik wisata merupakan unsur paling didalam menyusun suatu produk wisata (Nursusanti, 2005). Jadi Objek dan daya tarik wisata sudah termasuk dalam produk industri pariwisata. Berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, maka objek dan daya tarik wisata terbagi menjadi:

- a. Objek dan daya tarik alam
- b. Objek dan daya tarik wisata budaya
- c. Objek dan daya tarik minat khusus

Ada beberapa komponen yang dapat menarik kedatangan wisatawan untuk menikmati atraksi yang ditawarkan oleh objek wisata yaitu:

1. Berpesiar, misalnya berkeliling daerah selama sehari-hari dengan karavan, motor, mobil, sepeda, perahu, kapal pesiar dan lain sebagainya.
2. Aktivitas, misalnya kegiatan berburu, menembak, memancing, berselancar, mendaki gunung, bersepeda, berperahu kano, ski air, hiking dan sebagainya
3. Struktur buatan manusia (*man made structure*), misalnya etnis agama, bangunan-bangunan yang megah, taman-taman yang indah, arsitektur dan arkeologi, galeri dan museum, dan sebagainya
4. Fisik alam, biasanya merupakan Objek wisata alam, seperti gunung, sungai, laut, hutan, flora dan fauna, danau, pantai, lembah kawah dan sebagainya.
5. Peristiwa atau acara khusus, seperti konteks olahraga, pagelaran seni dan budaya, pameran dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata untuk periode singkat. Dalam kedudukannya yang sangat menentukan itu maka objek dan daya tarik wisata harus mencerminkan ciri khas dari alam dan budaya daerah serta pengembangannya harus memperkuat pencerminan itu.

6. Fasilitas Wisata (Sarana dan Prasarana)

Sarana pariwisata sebagai ujung tombak wisata kepariwisataan dapat diartikan sebagai usaha yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada wisatawan pada suatu daerah tujuan wisata dimana

keberadaannya sangat tergantung kepada wisatawan pada adanya kegiatan perjalanan wisata. Adapun sarana tersebut sebagai berikut:

1. Akomodasi

Akomodasi adalah mata rantai kegiatan wisata. Perhotelan tidak dapat dipisahkan dari pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh, sebaliknya, pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin, apalagi bila kita berbicara pariwisata sebagai suatu industri.

Wisatawan akan memerlukan tempat tinggal untuk sementara selama dalam perjalanan untuk dapat beristirahat. Dengan adanya sarana ini maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata dengan waktu yang relatif lebih lama. Informasi mengenai akomodasi ini mempengaruhi penilaian wisatawan tentang pilihan jenis akomodasi yang dipilih, seperti jenis fasilitas dan pelayanan yang diberikan, tingkat harga, jumlah kamar yang tersedia dan sebagainya.

2. Tempat Makan dan Minum

Wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata tentunya ingin menikmati perjalanan wisatanya, sehingga pelayanan makanan dan minuman harus mendukung, hal tersebut sangat penting bagi wisatawan yang tidak membawa bekal. Bahkan apabila suatu daerah tujuan wisata mempunyai makanan yang khas, wisatawan yang datang disamping menikmati atraksi wisata juga menikmati makanan khas tersebut atau bisa saja tujuan utamanya menikmati makanan khas itu saja. Pertimbangan yang diperlukan dalam penyediaan fasilitas

makanan dan minuman antara lain adalah jenis dan variasi makanan yang ditawarkan, tingkat kualitas makanan dan minuman yang diberikan, tingkat harga, tingkat higienis, hal-hal lain yang dapat menambah selera makan seseorang serta lokasi tempat makanannya. Biasanya lokasi dikaitkan dengan akomodasi dan rute/perjalanan wisatanya.

3. Tempat Belanja

Berbelanja merupakan salah satu aktivitas kegiatan wisata dan sebagian pengeluaran wisatawan di distribusikan untuk berbelanja. Penilaian dalam penyediaan fasilitas berbelanja ini dilakukan terhadap ketersediaan barang-barang yang dijual dan pelayanan yang memadai, lokasinya yang nyaman dan akses yang baik serta tingkat harga yang relatif terjangkau.

4. Fasilitas umum di lokasi Objek wisata

Fasilitas umum merupakan salah satu sarana yang harus dimiliki di lokasi Objek wisata, dengan fasilitas umum yang memadai akan menarik minat para wisatawan. Fasilitas umum yang biasa tersedia di tempat rekreasi seperti: tempat parkir, WC umum, Musholla/mesjid, sarana informasi dan papan petunjuk arah, sarana rekreasi dan taman bermain, telepon umum.

Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk pada jumlah sarana wisata yang harus disediakan dan secara kualitatif menunjukkan pada mutu pelayanan yang diberikan dan tercermin pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan. Dalam hubungannya jenis dan mutu pelayanan sarana wisata di daerah tujuan wisata telah disusun suatu standar wisata yang baku, baik secara nasional maupun

secara internasional, sehingga penyedia sarana wisata tinggal memilih atau menentukan jenis dan kualitas yang akan disediakan.

Prasarana wisata yaitu sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata

Didalam membangunnya perlu disesuaikan dan mempertimbangkan kondisi serta lokasi yang akan meningkatkan aksesibilitas suatu objek wisata yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan daya tarik objek wisata itu sendiri. Dalam melaksanakan pembangunan prasarana wisata diperlukan koordinasi yang mantap antar instansi terkait bersama dengan instansi pariwisata diberbagai tingkat.

Dukungan instansi terkait dalam membangun prasarana wisata sangat diperlukan bagi pengembangan pariwisata di daerah. Koordinasi ditingkat perencanaan yang dilanjutkan dengan koordinasi ditingkat pelaksanaan merupakan modal utama suksesnya pembangunan pariwisata.

7. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan fungsi dari jarak atau tingkat kemudahan untuk mencapai daerah wisata dengan berbagai daerah tujuan wisata. Terkait dengan sistem pergerakan pada sistem transportasi di suatu wilayah. Hal ini berbeda dengan industri manufaktur, dimana barang (produknya) dapat dikirim ke konsumen maka dalam pariwisata konsumen (wisatawan) harus datang ke daerah

dimana terdapat produk wisata untuk mengkonsumsi produk-produk wisata tersebut terutama objek dan daya tarik wisata.

Oleh karena itu tingkat kemudahan pencapaian ke arah wisata tersebut akan mempengaruhi perkembangan daerah wisata. Jarak dan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi ke dalam wisata merupakan hal terpenting. Jenis, volume, tarif dan frekuensi moda angkutan ke dan dari daerah wisata akan berpengaruh kepada jumlah kedatangan wisatawan. Kenyamanan selama perjalanan menuju daerah wisata dan kawasan wisata tersebut harus diperhatikan.

8. Promosi dan Informasi

Informasi merupakan salah satu komponen penting dalam komponen kepariwisataan adalah adanya informasi perjalanan, informasi ini dapat disajikan dalam bentuk peta, buku petunjuk, artikel-artikel dalam majalah, brosur maupun melalui internet. Promosi merupakan kegiatan yang penting dalam pengembangan pariwisata yang dapat dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, kegiatan promosi ini dapat dilakukan dengan memasang iklan, melalui kegiatan kehumasan maupun memberikan insentif misalnya potongan tiket masuk. Bentuk promosi terhadap suatu produk wisata yang dilakukan oleh pengunjung antara lain dilakukan dengan saling tukar menukar informasi, berbagai pengalaman dari mulut ke mulut kepada orang-orang disekitarnya. Pengalaman ataupun kepuasan seseorang yang telah menikmati suatu produk atau perjalanan merupakan suatu media yang paling ampuh guna dijadikan media promosi dalam bentuk *by mouth promotion* yang paling dipercaya kebenarannya (Yusuf, 2003).

Dengan demikian pengunjung juga memiliki peran penting dalam melakukan promosi terhadap suatu Objek dan daya tarik wisata, secara tidak langsung ia sebagai agen dalam berpromosi (*agent of promotion*). Pada dasarnya promosi dilakukan dengan tujuan memberitahukan informasi kepada konsumen terhadap suatu produk yang akan ditawarkan, bentuk promosi pun dilakukan dengan cara dan teknik yang berbeda-beda yakni dengan menggunakan media elektronik seperti televisi, radio, media iklan seperti baliho, spanduk, brosur, majalah, koran, maupun media komputer dan lain-lain, dengan tujuan memberikan informasi. Informasi yang membujuk, mengingatkan, dan memberitahu. Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat.

Baik promosi maupun informasi sama-sama memegang peranan penting dalam proses pengembangan objek wisata Sabang, karena dengan adanya promosi serta informasi tentang objek wisata Sabang maka orang akan mengetahui dan secara tidak langsung akan memberikan suatu rasa keingintahuan terhadap objek wisata tersebut. Dari proses tersebut maka akan terjadilah kegiatan berkunjung ke objek wisata tersebut sebagai suatu bentuk keingintahuan dan pembuktian terhadap apa yang dipromosikan dan informasi yang diperoleh.

9. Pengembangan Produk Wisata

Pengembangan produk wisata merupakan pengembangan dari komponen-komponen produknya. Adapun yang dimaksud dengan pengembangan produk adalah upaya menciptakan produk menjadi lebih baik dan berbeda dari

sebelumnya (membuat produk menjadi lebih baru). Pengembangan produk wisata lebih diartikan sebagai penambahan komponen-komponen produk wisata yang telah berada disuatu objek wisata.

Pengembangan itu sendiri mampu memberikan segi pelayanan yang sesuai dengan selera wisatawan. Kurangnya usaha pengawasan dan pengendalian dibeberapa objek wisata menyebabkan terjadinya penurunan kualitas produk wisata yang ada. Oleh karena itu dalam pengembangannya produk wisata sangat penting untuk meningkatkan kualitas produk wisata perlu dilakukan untuk memperbaiki citrabahwa “Produk wisata itu murah, oleh karena itu kualitasnya jelek” menjadi “Produk wisata cukup berkualitas walaupun harga yang ditawarkan relatif murah”(Nursusanti, 2005).

Untuk memperoleh jenis-jenis atau produk kegiatan apa yang akan dikembangkan di suatu objek wisata dilakukan dengan dua cara pendekatan. Cara pertama, menetapkan jenis produk kegiatan itu berdasarkan pendekatan fungsional normatif yaitu memilih jenis kegiatan yang diperkirakan dapat meningkatkan citra pariwisata kawasan atau objek wisata tersebut. Pemilihan jenis muncul sebagai suatu proses kreatif yang ingin memberikan atraksi pariwisata lebih menarik. Selanjutnya jenis atau produk wisata ini dipromosikan agar dapat menciptakan suatu pemasaran dan daya tarik wisata yang baik. Cara kedua dengan menelusuri aspirasi dan kehendak para pelaku kegiatan pariwisata dan kemudian merumuskan secara *button up* ke dalam jenis produk kegiatan yang cocok dengan watak wisatawan yang membutuhkannya.

Sabang sebagai daerah tujuan wisata di provinsi Aceh, perlu terus menyempurnakan komponen pariwisata untuk mendukung secara lebih maksimal dengan menitikberatkan pada komponen yang bersifat industri, seperti dengan menumbuhkembangkan *home industri* yang padat karya .

Wisatawan yang berkunjung dan tinggal di Objek dan daya tarik wisata di suatu destinasi mereka akan memanjakan diri dengan memenuhi segala keinginannya sesuai kemampuan mereka. Termasuk salah satunya adalah dengan mencoba makanan/minuman lokal yang belum pernah mereka cicipi. Untuk pemenuhan kebutuhan ini wisatawan biasanya langsung mencari restoran yang menjual makanan tradisional. Kebutuhan semacam ini disebut dengan permintaan (*demand*). Adanya permintaan dari para wisatawan mancanegara itu secara otomatis akan adanya respon dari para pelaku wisata di daerah tujuan untuk memenuhi segala kebutuhan makanan/minuman yang diminta tersebut dan muncullah para penyedia makanan/minuman tradisional (*supplier*). Sabang yang terkenal sebagai Objek wisata, menyebabkan destinasi ini harus bertindak sebagai penyedia fasilitas pariwisata yang dibutuhkan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang berkunjung. Fasilitas tersebut termasuk restoran khas tradisional yang mampu menarik minat wisatawan untuk mencoba menikmati lezatan makanan tradisional tersebut, tentu dengan pelayanan yang berstandar internasional, seperti restoran-restoran yang berada di Kawasan Pariwisata. Penawaran dan permintaan wisata oleh Wahab (2003:108 dan 123) adalah :

1. Penawaran pariwisata mencakup yang ditawarkan oleh hotel kepada wisatawan yang nyata maupun potensial. Penawaran pariwisata ditandai oleh tiga ciri khas

utama yaitu merupakan penawaran jasa-jasa yang ditawarkan bersikap kaku dalam arti sulit mengubah sasaran penggunaan di luar pariwisata dan karena pariwisata belum merupakan kebutuhan pokok manusia maka penawaran pariwisata harus bersaing ketat dengan penawaran barang dan jasa lainnya.

2. Permintaan wisata ditandai dengan ciri-ciri khas tertentu, ada yang terpenting di antaranya sebagai berikut: (a) kekenyalan (*elasticity*), kekenyalan permintaan wisata berarti seberapa jauh tingkat kelenturannya terhadap perubahan-perubahan struktur harga atau perubahan-perubahan macam-macam ekonomi di pasar, (b) kepekaan (*sensitivity*), permintaan wisata sangat peka terhadap keadaan sosial politik dan terhadap perubahan mode perjalanan, (c) perluasan (*expantion*), meskipun terjadi goncangan, namun permintaan terus meningkat, (d) musim (*seasonality*), ciri khas lain dari permintaan wisata yang sangat mempengaruhi hari depan pariwisata yaitu musim wisata atau padat dan senggangnya kunjungan wisatawan.

Kemudian Gunn (1988:69) menyampaikan bahwa permulaan dari perencanaan pariwisata berawal dari fungsi sistem pariwisata dan dilihat dari sisi penawaran dan permintaan. Pada sisi permintaan terdapat komponen penduduk, dan sisi penawaran terdapat 4 komponen (Gunn, 1972:21) dalam Gunn (1988:69), yaitu informasi promosi, transportasi, atraksi dan pelayanan. Pada komponen transportasi digambarkan adanya volume dan kualitas dari seluruh sarana transportasi. Komponen atraksi menyoroti perlunya pengembangan sumber daya untuk memenuhi kepuasan wisatawan berkualitas. Komponen pelayanan menjelaskan perlunya variasi dan kualitas dari produk wisata yang ditawarkan.

Terkait dengan sistem pariwisata, Jafari (1982:2) dalam Gunn (1988:69), menyatakan bahwa dalam sistem pariwisata terdapat pasar barang dan jasa, termasuk akomodasi, pelayananan makanan, pelayanan lainnya. Jafari juga menambahkan adanya orientasi produk dan diferensiasi pasar. Menurut Murphy (1985:10) dalam Gunn (1988:69), juga menyatakan sistem pariwisata dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi penawaran dan sisi permintaan (*supply and demand*). Dalam Yoeti (2000:66), kepuasan wisatawan dapat tercapai apabila segala harapan dan permintaan wisatawan terhadap produk dapat terpenuhi. Pada kenyataannya permintaan wisatawan akan informasi bersifat heterogen dengan karakter yang berbeda, sedangkan disadari *supply* informasi memiliki keterbatasan sehingga perlu diupayakan pelayanan yang berkualitas dan lengkap agar tujuan pokoknya bisa tercapai.

10. Pengembangan Pariwisata

Perencanaan dan pengembangan pariwisata merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan menuju ketataran nilai yang lebih tinggi dengan cara melakukan penyesuaian dan koreksi berdasar pada hasil monitoring dan evaluasi serta umpan balik implementasi rencana sebelumnya yang merupakan dasar kebijaksanaan dan merupakan misi yang harus dikembangkan. Perencanaan dan pengembangan pariwisata bukanlah system yang berdiri sendiri, melainkan terkait erat dengan sistem perencanaan pembangunan yang lain secara inter sektoral dan inter regional.

Perencanaan pariwisata haruslah di dasarkan pada kondisi dan daya dukung dengan maksud menciptakan interaksi jangka panjang yang saling menguntungkan diantara pencapaian tujuan pembangunan pariwisata, peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat, dan berkelanjutan daya dukung lingkungan di masa mendatang (Fandeli, 1995). Sabang sebagai daerah tujuan wisata nasional yang sedang berkembang dalam tahap pembangunannya, berusaha membangun industri pariwisata sebagai salah satu cara untuk mencapai tingkat perkembangan yang berimbang dengan daerah tujuan wisata di daerah lain di Indonesia. Pengembangan kepariwisataan saat ini tidak hanya untuk menambah devisa negara maupun pendapatan pemerintah daerah. Akan tetapi juga diharapkan dapat memperluas kesempatan berusaha disamping memberikan lapangan pekerjaan baru untuk mengurangi pengangguran. Pariwisata dapat menaikkan taraf hidup masyarakat yang tinggal di kawasan tujuan wisata tersebut melalui keuntungan secara ekonomi. Dengan mengembangkan fasilitas yang mendukung dan menyediakan fasilitas rekreasi, wisatawan dan penduduk setempat saling diuntungkan. Pengembangan daerah wisata hendaknya memperlihatkan tingkatnya budaya, sejarah dan ekonomi dari tujuan wisata.

Perkiraan jumlah wisatawan asing dan wisatawan Nusantara di Sabang sangat diperlukan dalam rangka perencanaan pengembangan pariwisata nasional dan dapat berfungsi sebagai sarana pemerataan pembangunan di daerah yang sekaligus untuk menciptakan kesempatan berusaha atau kesempatan bekerja serta meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat sekitar sehingga mereka tidak tertinggal oleh perkembangan usaha jasa dan sarana pariwisata.

Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan menjadikan maju atau pembangunan secara bertahap, teratur dan berkelanjutan, yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki. Pengembangan juga dapat dinilai sebagai respon terhadap perubahan yang selalu terjadi dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, di dalam mengupayakan pengembangan, perencanaan yang baik menjadi tindakan yang mutlak dilakukan. Perencanaan yang baik akan menghasilkan suatu strategi pengembangan yang terintegrasi, sehingga sasaran yang akan dituju tercapai dan sesuai dengan yang diharapkan. Pengembangan dalam hal ini mengandung pengertian perbuatan mengembangkan Objek Wisata Taman laut (TWI) agar dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sabang.

Menurut Marpaung (2002:9), Pengembangan kepariwisataan dilandaskan atas usaha-usaha sebagai berikut:

- 1) Memelihara dan membina keindahan alam dan kekayaan serta kebudayaan masyarakat Indonesia sebagai daya tarik kepariwisataan,
- 2) Menyediakan dan membina fasilitas-fasilitas transportasi, akomodasi, entertainment, dan pelayanan pariwisata lainnya yang diperlukan termasuk pendidikan pegawai,
- 3) Menyelenggarakan promosi kepariwisataan secara aktif dan efektif di dalam dan di luar negeri,
- 4) Mengusahakan kelancaran formalitas perjalanan dan lalu lintas para wisatawan dan dengan demikian menghilangkan unsur-unsur yang menghambatnya,
- 5) Mengerahkan kebijaksanaan dan kegiatan perhubungan sebagai sarana utama guna memperbesar jumlah dan kelancaran arus wisatawan.

Proses pengembangan pariwisata memerlukan waktu yang cukup panjang dan langkah-langkah yang berkesinambungan. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik oleh semua pihak. Dalam hal ini, Hadinoto (1996:26) menguraikan bahwa secara umum ada tiga (3) pihak yang saling berkaitan erat, yaitu:

- 1) Pihak Penyedia Jasa Wisata Langsung, meliputi usaha yang menyangkut perjalanan seperti penerbangan, hotel, transportasi darat lokal, bus perjalanan, restoran dan toko eceran. Usaha-usaha ini memberikan layanan, aktivitas, dan produk yang dibeli atau dikonsumsi langsung oleh orang-orang yang melakukan perjalanan.
- 2) Pihak Usaha Pendukung Wisata, meliputi *tour organizer, travel and trade publication, hotel management firm* dan *travel research firm*.
- 3) Organisasi Pengembangan Wisata, meliputi konsultan perencanaan, badan pemerintah, lembaga finansial, *developer properti*, lembaga latihan dan pendidikan.

Suatu Objek pariwisata harus memenuhi tiga kriteria agar objek tersebut diminati pengunjung, yaitu:

- a) *Something to see* adalah Objek wisata tersebut harus mempunyai sesuatu yang bisa di lihat atau di jadikan tontonan oleh pengunjung wisata.
- b) *Something to do* adalah agar wisatawan yang melakukan pariwisata di sana bisa melakukan sesuatu yang berguna untuk memberikan perasaan senang, bahagia, santai berupa fasilitas rekreasi baik itu arena bermain ataupun tempat

makan, terutama makanan khas dari tempat tersebut sehingga mampu membuat wisatawan lebih betah untuk tinggal di sana.

- c) *Something to buy* adalah fasilitas untuk wisatawan berbelanja yang pada umumnya adalah ciri khas atau icon dari daerah tersebut, sehingga bisa dijadikan sebagai oleh-oleh. (Yoeti, 1985, p.164).

Dalam pengembangan pariwisata perlu ditingkatkan langkah-langkah yang terarah dan terpadu terutama mengenai pendidikan tenaga-tenaga kerja dan perencanaan pengembangan fisik. Kedua hal tersebut hendaknya saling terkait sehingga pengembangan tersebut menjadi realistis dan proporsional. Agar suatu Objek wisata dapat dijadikan sebagai salah satu Objek wisata yang menarik, maka faktor yang sangat menunjang adalah kelengkapan dari sarana dan prasarana Objek wisata tersebut. Karena sarana dan prasarana juga sangat diperlukan untuk mendukung dari pengembangan Objek wisata.

Menurut Yoeti dalam bukunya Pengantar Ilmu Pariwisata (1985, p.181), mengatakan :

“Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam”.

1. Prasarana wisata

Prasarana pariwisata adalah sumber daya alam dan sumber daya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya di daerah tujuan wisata, prasarana tersebut antara lain:

- a) Perhubungan : jalan raya, rel kereta api, pelabuhan udara dan laut, terminal
- b) Instalasi pembangkit listrik dan instalasi air bersih.
- c) Sistem telekomunikasi, baik itu telepon, telegraf, radio, televise, kantor pos
- d) Pelayanan kesehatan baik itu puskesmas maupun rumah sakit.
- e) Pelayanan keamanan baik itu pos satpam penjaga objek wisata maupun pos-pos polisi untuk menjaga keamanan di sekitar objek wisata.
- f) Pelayanan wisatawan baik itu berupa pusat informasi ataupun kantor pemandu wisata.
- g) Pom bensin
- h) Dan lain-lain. (Yoeti, 1984, p.183)

Pembangunan prasarana wisata yang mempertimbangkan kondisi dan lokasi akan meningkatkan aksesibilitas suatu Objek wisata yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan daya tarik Objek wisata itu sendiri. Dalam melaksanakan pembangunan prasarana wisata diperlukan koordinasi yang mantap antara instansi terkait bersama dengan instansi pariwisata diberbagai tingkat. Dukungan instansi terkait dalam pembangunan prasarana pariwisata sangat diperlukan bagi pengembangan pariwisata daerah.

Dalam pembangunan prasarana pariwisata pemerintah lebih dominan karena pemerintah dapat mengambil manfaat ganda dari pembangunan tersebut, seperti untuk meningkatkan arus informasi, arus lalu lintas ekonomi, arus mobilitas manusia antara daerah, dan sebagainya, yang tentu saja dapat meningkatkan kesempatan berusaha dan berkerja masyarakat

2. Sarana wisata

Sarana kepariwisataan adalah perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan hidup serta kehidupannya tergantung pada kedatangan wisatawan (Yoeti, 1984, p.184)

Sarana pariwisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. Pembangunan sarana wisata disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik kuantitatif maupun kualitatif. Lebih dari itu selera pasar pun dapat menentukan tuntutan sarana yang dimaksud. Sarana kepariwisataan tersebut adalah:

1. Perusahaan akomodasi: hotel, losmen, bungalow.
2. Perusahaan transportasi: pengangkutan udara, laut atau kereta api dan bus-bus yang melayani khusus pariwisata saja.
3. Rumah makan, restaurant, depot atau warung-warung yang berada di sekitar objek wisata dan memang mencari mata pencaharian berdasarkan pengunjung dari objek wisata tersebut.

4. Toko-toko penjual cinderamata khas dari objek wisata tersebut yang hakikatnya mendapat penghasilan hanya dari penjualan barang-barang cinderamata khas objek tersebut.
5. Dan lain-lain. (Yoeti, 1985, p.185-186)

Pengadaan sarana wisata tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Sarana wisata kuantitatif menunjukkan jumlah sarana yang harus disediakan, dan secara kuantitatif menunjukkan pada mutu pelayanan yang diberikan dan yang tercermin pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan. Dalam hubungannya dengan jenis dan mutu pelayanan sarana wisata di daerah tujuan wisata telah disusun suatu standar wisata yang baku, baik secara nasional dan secara Internasional, sehingga penyediaan sarana wisata tinggal memilih atau menentukan jenis dan kualitas yang akan disediakan.

3. Tata laksana/infrastruktur

Infrastruktur adalah situasi yang mendukung fungsi sarana dan prasarana wisata, baik yang berupa sistem pengaturan maupun bangunan fisik di atas permukaan tanah dan di bawah tanah seperti:

- a. Sistem pengairan, distribusi air bersih, sistem pembuangan air limbah yang membantu sarana perhotelan/restoran.
- b. Sumber listrik dan energi serta jaringan distribusinya yang merupakan bagian vital bagi terselenggaranya penyediaan sarana wisata yang baik.
- c. Sistem jalur angkutan dan terminal yang memandai dan lancar akan memudahkan wisatawan untuk mengunjungi objek-objek wisata.

- d. Sistem komunikasi yang memudahkan para wisatawan untuk mendapatkan informasi maupun mengirim informasi secara cepat dan tepat.
- e. Sistem keamanan atau pengawasan yang memberikan kemudahan diberbagai sektor bagi para wisatawan.Keamanan terminal,diperjalanan, dan di objek-objek wisata,dipusat-pusat perbelanjaan,akan meningkatkan daya tarik suatu Objek wisata maupun daerah tujuan wisata.Disini diperlukan kerjasama yang mantap antara petugas keamanan,baik swasta maupun pemerintah,karena dengan banyaknya orang di daerah tujuan wisata dan mobilitas manusia yang begitu cepat membutuhkan sistem keamanan yang ketat dengan para petugas yang selalu siap setiap saat.

4. Masyarakat/lingkungan

Daerah dan tujuan wisata yang memiliki berbagai objek dan daya tarik wisata akan mengundang kehadiran wisatawan.

a. Masyarakat

Masyarakat di sekitar Objek wisata adalah yang akan menyambut kehadiran wisatawan tersebut dan akan memberikan layanan yang diperlukan oleh para wisatawan.Untuk ini masyarakat di sekitar Objek wisata perlu mengetahui berbagai jenis dan kualitas layanan yang dibutuhkan oleh para wisatawan.Dalam hal ini pemerintah melalui instansi-instansi terkait telah menyelenggarakan berbagai penyuluhan kepada masyarakat,salah satunya adalah dalam bentuk bina masyarakat sadar wisata.Dengan terbinanya masyarakat yang sadar wisata akan

berdampak positif karena mereka akan memperoleh keuntungan dari para wisatawan yang membelanjakan uangnya. Para wisatawan pun akan untung karena mendapat pelayanan yang memandai dan juga mendapatkan berbagai kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.

b. Lingkungan

Disamping masyarakat di sekitar Objek wisata, lingkungan alam disekitar Objek wisata pun perlu diperhatikan dengan seksama agar tidak rusak dan tercemar. Lalu-lalang manusia yang terus meningkat dari tahun ke tahun dapat mengakibatkan rusaknya ekosistem fauna dan flora di sekitar Objek wisata. Oleh sebab itu perlu adanya upaya menjaga kelestarian lingkungan melalui penegakan berbagai aturan dan persyaratan dalam pengelolaan suatu Objek wisata.

c. Budaya

Lingkungan masyarakat dalam lingkungan alam di suatu Objek wisata merupakan lingkungan budaya yang menjadi pilar penyangga kelangsungan hidup suatu masyarakat. Oleh karena itu lingkungan budaya ini pun kelestariannya tidak boleh tercemar oleh budaya asing, tetapi harus ditingkatkan kualitasnya sehingga dapat memberikan kenangan yang mengesankan bagi setiap wisatawan yang berkunjung. Masyarakat yang memahami, menghayati dan mengamalkan sapa pesona wisata di daerah tujuan wisata menjadi harapan semua pihak untuk mendorong pengembangan pariwisata yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pengembangan sebuah objek wisata sarana dan prasarana tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin karena apabila suatu objek wisata dapat membuat wisatawan untuk berkunjung dan betah untuk melakukan wisata disana maka akan menyedot banyak pengunjung yang kelak akan berguna juga untuk peningkatan ekonomi baik untuk komunitas di sekitar Objek wisata tersebut maupun pemerintah daerah.

D. Perkembangan Pariwisata Sabang

Sabang memiliki cukup potensi untuk pengembangan sektor pariwisata. Tak hanya sumber energi geotermal atau panas bumi gunung berapi yang tengah dikembangkan untuk keperluan listrik. Namun juga keindahan alam serta peninggalan sejarah. Sebut saja mulai dari pemandian air panas, pantai pasir putih hingga *ship wreck* atau bangkai kapal tenggelam milik Jerman, menjadi potensi yang tengah dilirik pemerintah daerah. Hal ini disampaikan Walikota Sabang Munawar Liza Zainal di sela-sela acara Sabang International Regatta 2011 di Pantai Gapang, Sabang, Aceh, Selasa (20/9/2011).

Awal kemerdekaan Indonesia, Sabang mempunyai peran yang strategis sebagai Pusat Pertahanan Angkatan Laut Republik Indonesia kemudian pada tahun 1965 Sabang digunakan kembali sebagai Pelabuhan dan Kawasan Perdagangan Bebas. Seiring dengan berjalannya waktu Pelabuhan dan Kawasan Perdagangan Bebas akhirnya ditutup pada tahun 1985, bersamaan dibukanya Batam sebagai Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan. Sabang dibuka kembali sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas berdasarkan UU. No.

37 Tahun 2000 dan aktivitas ekonomi di kawasan tersebut mulai bergerak sesuai dengan kondisi dan situasi Aceh saat itu.

Untuk membangun sektor pariwisata Sabang, perlu adanya program yang sinergi antara Pemerintah Kota Sabang dengan Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS), sehingga tidak terkesan tumpang tindih atau saling mengharap. Peranan swasta juga sangat diharapkan untuk membangun berbagai fasilitas dan sarana ekonomi wisata, melakukan aktivitas bisnis, investasi, pengembangan usaha dan pemasaran dengan tujuan menggerakkan aktivitas bisnis dunia usaha pariwisata sehingga terbuka peluang ekonomi.

Membangun sektor unggulan di bidang Pariwisata memerlukan perhatian khusus (fokus) dan adanya komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Sabang (eksekutif dan legislatif) bersama dengan Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS). Kedua lembaga penting ini perlu duduk rembuk, menetapkan tugas masing-masing antara Pemerintah kota Sabang dan BPKS.

BPKS sebagai lembaga untuk menggerakkan roda perekonomian Sabang diharapkan menjadi lokomotif pembangunan Sabang. Sebab BPKS sesuai wewenangnya yang tertuang dalam UU No. 37 tahun 2000 melaksanakan aktivitas ekonomi di sektor pelabuhan, sektor pariwisata, perdagangan, industri dan perikanan. BPKS dengan kekuatan investasi yang bersumber dari APBN merupakan modal dasar untuk membangun berbagai infrastruktur untuk menunjang berbagai sektor unggulan tadi. Disamping itu BPKS diberikan wewenang mencari investor untuk menanamkan investasinya di berbagai sektor. Sementara Pemko Sabang menyiapkan perangkat hukum, melakukan regulasi di

bidang peraturan perundang-undangan, memberikan kemudahan, menyediakan lahan, melakukan promosi, menciptakan keamanan yang kondusif bagi investasi.

Dengan menerapkan sistem pola pembangunan seperti itu maka program pembangunan pariwisata berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development Program*) dapat dilaksanakan dengan baik yaitu pembangunan pariwisata dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat.

Karena potensi wisata Sabang amat dominan, maka peranan masyarakat sangat tinggi melibatkan diri dalam dunia usaha bisnis pariwisata. Bagaimana caranya menciptakan suasana yang menyenangkan bagi kunjungan wisata sehingga mereka betah tinggal berlama-lama di kawasan wisata Sabang.

Saat ini Sabang dengan berbagai potensi alam yang dimiliki terus membenahi diri untuk mengejar ketertinggalan melalui percepatan pembangunan pada berbagai sektor pembangunan menuju kesejahteraan rakyatnya yang berpenduduk 29,184 jiwa (BPS Aceh, 2010), salah satunya melalui sektor industri pariwisata, selain industri perikanan, jasa dan perdagangan. Pengembangan industri pariwisata di Sabang khususnya dan Aceh umumnya telah berkembang pesat pasca konflik dan Tsunami. Perkembangan industri tersebut tidak hanya berdampak pada peningkatan penerimaan daerah, namun juga telah mampu memperluas kesempatan berusaha dan menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat dalam rangka mengurangi permasalahan pengangguran di daerah. Untuk memajukan dan mempromosikan Sabang sebagai daerah tujuan wisata unggulan, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Aceh bekerjasama dengan Pemerintah Kota Sabang terus melakukan pendukung dan strategi

pengembangan pariwisata di Sabang secara berkelanjutan, baik melalui alokasi dana APBN (Tugas Pembantuan/Dekonsentrasi), APBA (Dana Otsus/Migas), maupun APBK, baik bersifat fisik, seperti pembangunan sarana prasarana pendukung pariwisata, pengembangan kawasan wisata Sabang melalui model DMO (*Destination Management Organization*) dengan melibatkan *stakeholder* di daerah, maupun bersifat non fisik, seperti kegiatan promosi dan pemasaran Objek dan daya tarik wisata Sabang dalam dan luar negeri serta penyelenggaraan berbagai atraksi pariwisata.

Sabang *International Regatta* 2011 merupakan program promosi pariwisata Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata R.I. bekerjasama dengan Pemerintah Aceh, Pemerintah Kota Sabang dan Persatuan Olahraga Layar Seluruh Indonesia (Porlasi). Beberapa negara asing lainnya juga berpartisipasi pada event tersebut, di antaranya Thailand, Malaysia, Australia, Amerika Serikat, Inggris, Jerman, Singapura dan Hong Kong serta ada peserta dari berbagai provinsi lainnya di Indonesia. Diperkirakan 50 *yacht* dari berbagai negara asing telah berpartisipasi dalam mensukseskan Sabang *International Regatta* 2011 di Sabang. Dalam rangka mempromosikan keindahan wisata Sabang khususnya dan Aceh umumnya serta menarik minat wisatawan untuk menjelajahi pesona wisata Aceh, beberapa kegiatan menarik lainnya juga dilaksanakan selama event tersebut meliputi atraksi budaya dan musik tradisional, pameran wisata bersama, coastal race, jungle tracking ke KM.0, memancing, menyelam, bersepeda, Tsunami memorial tour ke Banda Aceh, dan lain-lain.

E. Kerangka Pemikiran

Objek daya tarik wisata diukur dari keunikan, orisinalitas, keragaman, kenangan yang diberikan, keramahtamahan, keindahan, keamanan dan kebersihan dan fasilitas. (Nasution, 2005:33)

Kualitas layanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasa daripada dimiliki serta pengguna dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

Aspek pelayanan kepariwisataan yang dianalisis diadaptasi dari determinan kualitas pelayanan jasa dikemukakan oleh Kotler (1997) yang selanjutnya disesuaikan menjadi pelayanan akomodasi, restoran dan rumah makan, pelayanan transportasi lokal, pelayanan pramuwisata dan daya tarik objek wisata.

Dengan melihat teori diatas bahwa untuk mengetahui kualitas atau tidaknya suatu pelayanan di suatu objek wisata dapat diukur dengan jalan melihat perpsepsi penggunaanya.

Sebuah persepsi akan muncul apabila “seseorang memberikan penilaian, pengamatan dan pertimbangan terhadap hal yang ditanggapinya. Penilaian,

pengamatan dan pertimbangan tersebut diperoleh melalui pengenalan stimuli yang ditanggap” (Indrawijaya, 1999:40)

Sedangkan menurut Ahmadi (1998:54) tanggapan merupakan gambaran ingatan dari pengamatan dimana objek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan.

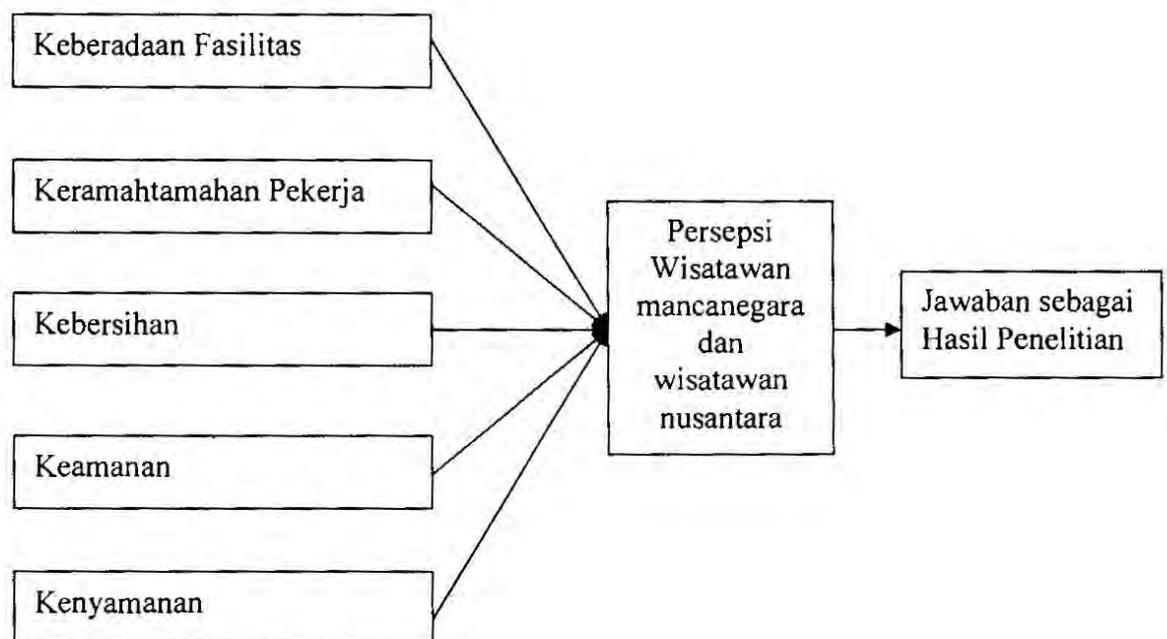
Dengan demikian persepsi akan muncul setelah adanya pengamatan dari pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh Pelaku wisata dan dengan tanggapan ini pula maka pelaku wisata dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna.

Persepsi yang diberikan oleh pengguna bisa berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik. Bagi pengelola, tanggapan dapat menjadi umpan balik yang dapat dievaluasi.

Menurut Effendi (1986:43), umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikasi yang menyenangkan komunikator sehingga proses komunikasi bisa berjalan lancar. Sedangkan umpan balik negatif adalah tanggapan komunikasi berupa ketidaksetujuan/tidak mendukung atau tidak menerima pesan yang disampaikan komunikator dalam hal ini, yang disebut dengan komunikator adalah pihak Pelaku wisata dan komunikannya adalah wisatawan itu sendiri.

Persepsi positif atau negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pelaku wisata dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindaklanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

Berdasarkan pendapat (Nasution, 2005:33) dan pendapat Kotler (1997) diatas, ternyata hanya lima aspek penting dalam kualitas pelayanan yang tidak dapat diabaikan. Kelima aspek tersebut dijadikan sebagai kerangka pemikiran dalam penelitian ini.



F. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian berupa dua variabel bebas yaitu persepsi wisatawan nusantara (X_1) dan persepsi wisatawan asing (X_2).

G. Definisi Konsep dan Operasional

Untuk memperjelas variabel dalam penelitian ini, agar tidak mengundang banyak penafsiran maka dirumuskan sebagai berikut:

A).Definisi konsep

1. Persepsi, menurut Rakhmat (1998: 51), adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Menurut Ruch (1967: 300), persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu. Senada dengan hal tersebut Atkinson dan Hilgard (1991: 201) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Gibson dan Donely (1994: 53) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga serta menuntut ilmu dan mengunjungi tempat-tempat yang indah atau sebuah negara tertentu Organisasi Wisata Dunia (WTO), menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek. Menurut organisasi ini, wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut. Menurut pandangan psikologi, wisata adalah sebuah sarana memanfaatkan waktu luang untuk menghilangkan tekanan kejiwaan akibat pekerjaan yang melelahkan dan kejenuhan.

Adapun ilmu sosiologi menilai pariwisata sebagai rangkaian hubungan yang dijalin oleh pelancong yang bermukim sementara di suatu tempat dengan penduduk lokal. Krapf Hunziker, seorang pakar pariwisata meyakini bahwa wisata adalah munculnya serangkaian hubungan dari sebuah perjalanan temporal yang dijalin oleh seorang yang bukan penduduk asli.

3. Wisatawan nusantara dapat disebut sebagai pelancong atau orang yang bertempat tinggal didalam negara tersebut yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri. Wisatawan ini melakukan perjalanan wisata minimal 24 jam dan tidak dimaksudkan untuk tinggal menetap di daerah yang dituju.
4. Wisatawan mancanegara (wisman) adalah orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara di mana biasanya tinggal, maka wisman nusantara adalah orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal di suatu negara karena tugas, dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara di mana ia tinggal.
5. Pelayanan merupakan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak perlu berakibat pemilihan sesuatu (Kotler, 2001:70).
6. Menurut James J. Spillane (1987) Fasilitas cenderung berorientasi pada daya tarik disuatu lokasi karena fasilitas harus terletak dengan

pasarnya. Selama tinggal ditempat tujuan wisata wisatawan memerlukan tidur, makan dan minum oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas penginapan. Selain itu ada kebutuhan akan *support industries* seperti toko *souvenir*, cuci pakaian, pemandu, dan fasilitas rekreasi.

7. Keramahtamahan Pekerja yaitu sikap atau perilaku yang diperlihatkan oleh pekerja yang melayani para wisatawan di tempat atau objek wisata Pariwisata merupakan kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai dampak terhadap masyarakat setempat (Pitana dan Gayatri, 2005:109). Hal tersebut menimbulkan hubungan antara masyarakat lokal dan wisatawan terjadi proses komoditisasi dan komersialisasi keramahtamahan masyarakat lokal secara evolutif (Greenwood, 1977). Akan tetapi, pada hakikatnya ramah tamah yaitu sikap dan perilaku masyarakat yang ramah dan sopan dalam berkomunikasi, memberikan pelayanan serta ringan tangan untuk membantu tanpa pamrih. Ramah tamah merupakan watak dan budaya bangsa Indonesia pada umumnya, selalu menghormati tamunya dan dapat menjadi tuan rumah yang baik. Sikap ramah tamah ini merupakan salah satu daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata.
8. Kebersihan Sorotan lain pada suatu destinasi wisata yang menjadi daya saing adalah masalah kebersihan lingkungan. Disamping masyarakat sebagai objek wisata, lingkungan alam sekitar perlu

- diperhatikan agar tidak rusak dan tercemar (Agustini,dkk. 2013;20-21).merupakan faktor kebersihan tempat wisata /objek wisata dan juga kebersihan tempat penginapan, restoran serta kebersihan pelabuhan
9. Keamanan adalah keadaan bebas dari cedera fisik dan psikologis atau bisa juga keadaan aman dan tenang (Potter & Perry, 2005). Keamanan merupakan perasaan aman (secure) yang dirasakan wisatawan saat berada di objek wisata sabang.
 10. Kenyamanan kebutuhan akan rasa nyaman yang mencakup keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional merupakan hal yang sangat mendasar dalam manusia (Chapman, 2001:4). Perspektif tersebut terwujud atas kebutuhan manusia untuk mendapatkan ketenangan dengan berwisata mengunjungi daerah yang mereka anggap dapat membuat perasaan mereka nyaman.

B). Definisi Operasional

1. Persepsi Dalam penelitian ini,diartikan sebagai pendapat dari responden yang merupakan wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan untuk berlibur, berobat, berbisnis, berolahraga serta menuntut ilmu dan mengunjungi tempat-tempat yang indah yang ada diwilayah di kota Sabang propinsi Aceh pada bulan Maret tahun 2010 .

3. Wisatawan nusantara dapat disebut sebagai pelancong atau orang yang bertempat tinggal diluar wilayah kota Sabang yang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri. Wisatawan ini melakukan perjalanan wisata minimal 24 jam pada bulan Maret tahun 2010 dan tidak dimaksudkan untuk tinggal menetap di daerah Sabang.
4. Wisatawan mancanegara (wisman) adalah orang asing yang melakukan perjalanan wisata , yang datang memasuki kota Sabang pada Bulan Maret tahun 2010.
5. Pelayanan merupakan setiap kegiatan berupa atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain berupa keberadaan fasilitas ,keramahamahan pekerja, kebersihan,kenyamanan dan keamanan diobjek wisata Sabang diselama dua minggu pada bulan Maret tahun 2010.
6. Keberadaan Fasilitas yaitu keberadaan sarana dan prasarana di Kota Sabang sebagai bentuk dari Objek wisata yang keberadaan dan kondisi pada bulan Maret tahun 2010.
7. Keramahamahan Pekerja yaitu sikap atau prilaku yang diperlihatkan oleh pekerja yang melayani para wisatawan di tempat atau objek wisata pada bulan Maret tahun 2010.
8. Kebersihan merupakan faktor kebersihan tempat wisata /objek wisata dan juga kebersihan tempat penginapan, restoran serta kebersihan pelabuhan pada bulan Maret tahun 2010.

9. Keamanan merupakan perasaan aman (secure) yang dirasakan wisatawan saat berada di objek wisata sabang pada bulan Maret tahun 2010.
10. Kenyamanan merupakan perasaan nyaman yang dirasakan oleh wisatawan saat berada di Objek/tempat tujuan wisata di sekitaran Sabang pada bulan Maret 2010.

H. Analisis Faktor Pariwisata

Adapun faktor pelayanan Pemda Kota Sabang yang dipersepsikan oleh wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara dapat dijelaskan berdasarkan 5 variabel yang menjadi indikator Objek persepsi wisatawan yaitu sebagai berikut:

1. Keberadaan Fasilitas (x1) yaitu keberadaan sarana dan prasarana di Kota Sabang sebagai bentuk dari Objek wisata.
2. Keramah tamahan Pekerja (x2) yaitu sikap atau perilaku yang diperlihatkan oleh pekerja yang melayani para wisatawan di tempat atau Objek wisata
3. Kebersihan (x3) merupakan faktor kebersihan tempat wisata /Objek wisata dan juga kebersihan tempat penginapan, restoran serta kebersihan pelabuhan
4. Keamanan (x4), merupakan perasaan aman (secure) yang dirasakan wisatawan saat berada di Objek wisata sabang.
5. Kenyamanan (x5), merupakan perasaan nyaman yang dirasakan oleh wisatawan saat berada di Objek/tempat tujuan wisata di sekitaran Sabang.

I. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H_0 : Wisatawan mancanegara dan nusantara mempunyai persepsi yang sama terhadap Objek wisata Sabang.
- H_1 : Wisatawan mancanegara dan nusantara mempunyai persepsi yang berbeda terhadap Objek wisata Sabang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur, mendeskripsikan, menganalisis variabel, menganalisis hipotesis, serta membuat penafsiran dari pertanyaan-pertanyaan mengenai perilaku, pengalaman atau karakteristik dari suatu fenomena, (Creswell, 1994:177). Selain itu menurut Schumacher dan Millan (2001:22) pendekatan kuantitatif memiliki tujuan mengembangkan hubungan antara dua variabel terukur, dan proses penelitiannya dikembangkan sebelum studi dimulai. Pendekatan kuantitatif memiliki konsep kunci dengan adanya variabel peubah. Selanjutnya untuk mendapatkan makna atau kesimpulan penelitian, dilakukan pengolahan data melalui perhitungan statistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya (Sukardi, 2005:157). Dengan metode ini peneliti dimungkinkan melakukan analisis hubungan antar variabel serta menguji hipotesis.

Metode kuantitatif yang digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner untuk mengetahui persepsi wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara terhadap pelayanan objek wisata di Sabang. Hasil pengolahan data

tersebut dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk peningkatan mutu wilayah objek wisata di Sabang.

Untuk perolehan data proses mengenai persepsi wisatawan nusantara dan wisatawan asing terhadap pelayanan objek wisata di Sabang dibuat dengan bentuk skala sikap menggunakan angket merujuk pada skala model Likert (Sugiono, 2002). Skala Likert adalah skala yang berdasarkan atas penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau faktor yang sedang diukur. Skala ini berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan objek yang hendak diungkap.

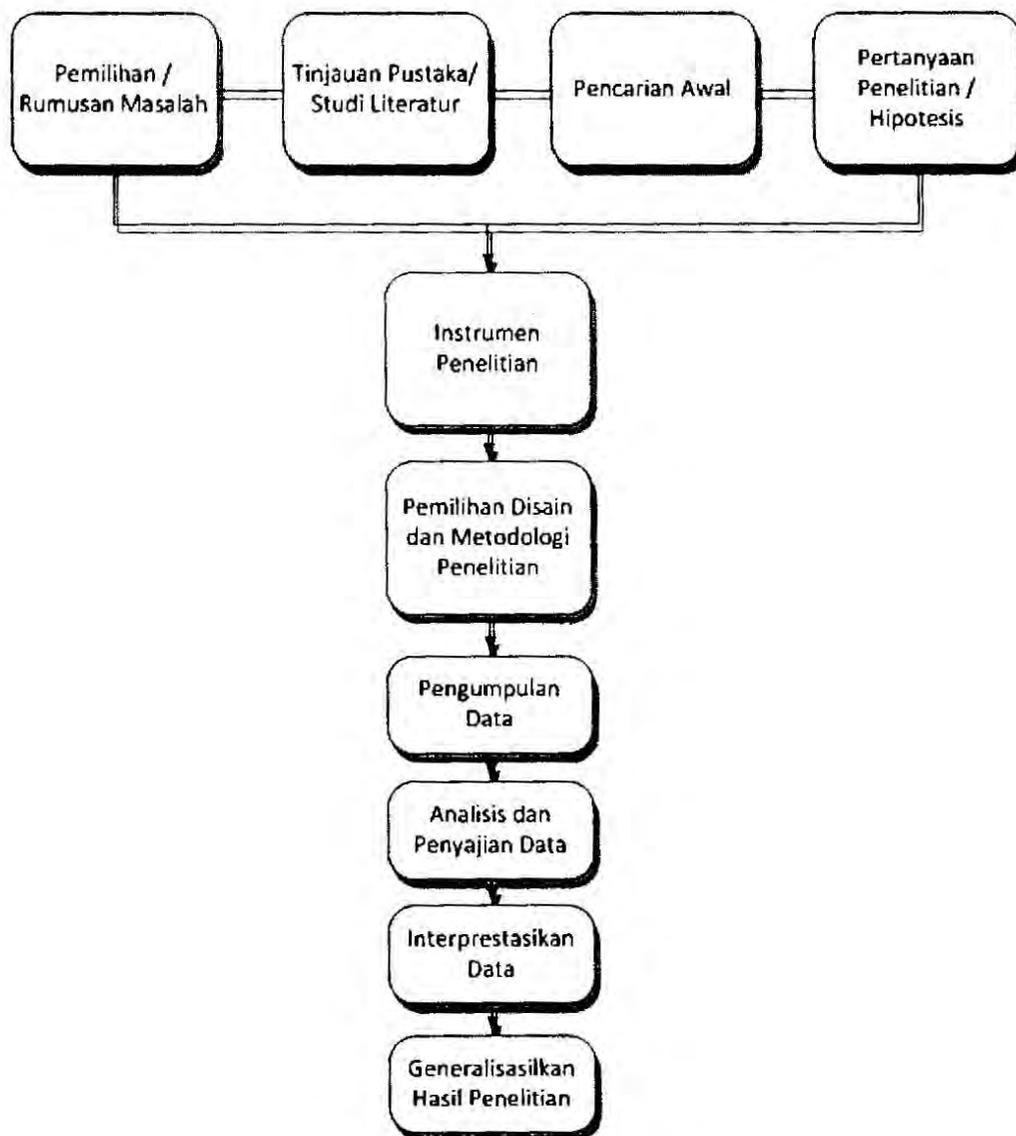
Penskoran atas kuesioner model Likert yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada lima alternatif faktor bebas, yakni : Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup Baik (3), Tidak Baik (2) dan Sangat Tidak Baik (1).

2. Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, disusun prosedur penelitian dengan sistematika, sebagai berikut :

1. Perumusan masalah
2. Pengkajian dan pengembangan teori yang mencakup teori-teori tentang pariwisata, pelayanan
3. Penyusunan hipotesis
4. Penyusunan instrument pengumpulan data sesuai dengan rumusan masalah, landasan dan kerangka teoritik.
5. Pemilihan unit penelitian,

6. Pengumpulan data melalui kuesioner
7. Pengolahan data dengan cara melakukan verifikasi, pengolahan data statistik, analisis dan interpretasi hasil penelitian
8. Perumusan temuan penelitian dan perumusan kesimpulan hasil penelitian.



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dari Creswell (1994:177). Dalam tulisannya menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif dilakukan dengan tujuan untuk mengukur banyaknya variabel, menguji hipotesis, dan membuat kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan mengenai perilaku, pengalaman atau karakteristik dari suatu fenomena. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang sengaja diberikan kepada wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap pariwisata Aceh khususnya di objek wisata yang terdapat di wilayah Sabang.

C. Lokasi Penelitian

Kota Sabang yang merupakan sebuah Kotamadya di Provinsi Aceh, terletak di ujung paling barat wilayah Republik Indonesia. Untuk sampel penelitian dilakukan di Sabang Kecamatan Sukakarya Kelurahan Iboih Desa Iboih dan Gapang. Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) minggu pada bulan Maret 2010.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan aspek penting dalam penelitian. Populasi sangat diperlukan dalam menjawab masalah. Sebagaimana dikemukakan oleh Akdon dan Sahlan (2005:96) yaitu: "Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah

penelitian”. Sugiyono (2008:96) memberikan pengertian bahwa : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi ini sering juga disebut *universe*. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara, yang melakukan kunjungan wisata ke kota Sabang pada tahun 2011 sebanyak 12.000 orang, atau rata-rata 1.000 turis per bulan.

2. Sampel

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang sama. Akdon dan Sahlan (2005:98) mengemukakan pengertian sampel, yaitu:

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Dapat diartikan bahwa bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Ketidakmungkinan peneliti untuk meneliti semua populasi dalam jumlah yang besar, dapat disebabkan oleh

keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang tersedia. Penggunaan sampel dapat memudahkan peneliti karena jumlah sampel lebih sedikit dibandingkan dengan menggunakan populasi. Penggunaan sampel juga dapat membuat penelitian menjadi lebih efisien. Agar sampel yang diambil dari populasinya "representatif" (mewakili), sehingga dapat diperoleh informasi yang cukup untuk mengestimasi populasinya.

Yang menjadi sampel (responden) dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke objek wisata Sabang, dengan masa tinggal (*length of stay*) minimal 24 jam. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Sabang. Pada penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti sehingga diambil contoh jumlah populasi berdasarkan Malhotra (1999), untuk menentukan jumlah sampel dapat ditentukan yaitu minimum empat atau lima kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang diteliti sebanyak 5 variabel yaitu .

-Keberadaan Fasilitas (x1).

-Keramahtamahan Pekerja(x2)

-Kebersihan (x3)

-Keamanan (x4)

-Kenyamanan (x5)

Sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden yaitu 50 responden wisatawan manca negara dan 50 responden wisatawan nusantara. Jumlah 100 responden tersebut dianggap sudah mewakili dari seluruh wisatawan yang ada.

Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 1999) dalam arti seluruh wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Sabang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* yang menurut Santoso dan Tjitono (2001) bahwa *Accidental Sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai. Menurut Sugiyono (2004) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang dijumpai secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan wisatawan nusantara atau wisatawan manca negara yang berkunjung ke Sabang.

E. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2008:148).

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	No. Item
Persepsi Wisatawan manca Negara dan wisatawan nusantara	Faktor Keberadaan Fasilitas	1. Keberadaan fasilitas pelabuhan laut sangat mendukung transportasi dari dan ke Sabang. 2. Keberadaan fasilitas bandara sangat mendukung transportasi dari dan ke Sabang. 3. Fasilitas transportasi lokal yang ada di Kota Sabang sangat memadai. 4. Fasilitas restoran sangat memadai dan mempunyai banyak menu bagi wisatawan 5. Fasilitas tempat penginapan sangat memadai dan memuaskan bagi para wisatawan. 6. Jaringan telekomunikasi yang tersedia dapat memberikan kemudahan komunikasi bagi wisatawan. 7. Keberadaan fasilitas di objek-objek pariwisata sangat memuaskan bagi para wisatawan	1,2, 3,4,5.
	Pelayanan Pekerja	1. Pelayanan petugas pelabuhan dan bandara sangat menyenangkan. 2. Pelayanan di tempat penginapan	6,7,8,9,10

		<p>ramah dan sopan kepada setiap tamu yang datang.</p> <p>3. Pelayanan yang diberikan oleh pekerja restoran sangat memuaskan.</p> <p>4. Pelayanan transportasi sangat memuaskan.</p> <p>5. Pelayanan telekomunikasi sangat memuaskan.</p> <p>6. Pelayanan di Objek-objek wisata sangat memuaskan</p>	
	Kebersihan	<p>1. Kebersihan pelabuhan laut dan bandara dengan segala fasilitasnya sangat menyenangkan.</p> <p>2. Kebersihan di Objek-objek wisata Sabang sangat memuaskan.</p> <p>3. Kebersihan tempat penginapan sangat menyenangkan dan memuaskan.</p> <p>4. Kebersihan restoran dan rumah makan sangat memuaskan.</p> <p>5. Kebersihan menu makanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan</p>	11,12,13

	Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan di pelabuhan laut dan bandara sangat memuaskan. 2. Keamanan di transportasi lokal sangat ,memuaskan. 3. Keamanan pada tempat penginapan sangat memuaskan. 4. Keamanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan. 5. Keamanan di objek-objek wisata sangat memuaskan. 	14,15,16
	Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelabuhan laut dan bandara Sabang memberikan kenyamanan kepada setiap pengunjung yang datang maupun yang sedang meninggalkan Kota Sabang. 2. Kenyaman di tempat penginapan sangat memuaskan. 3. Kenyamanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan pengunjung. 4. Kenyamanan transportasi lokal sangat memuaskan. 5. Kenyamanan di objek-objek wisata sangat memuaskan. 	17, 18, 19,

F. Prosedur Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada wisatawan, yang berisi tentang faktor yang menjadi persepsi wisatawan terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data melalui arsip-arsip atau buku-buku tentang pendapat, teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Dalam hal ini buku-buku tentang pendapat-pendapat, teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan di objek wisata, pengembangan, dan literatur-literatur lainnya.

G. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas

Uji normalitas data ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan valid atau tidak. Apabila ternyata datanya berdistribusi valid maka olah data yang digunakan adalah dengan statistik parametris, dan apabila datanya tidak, maka olah data yang digunakan dengan statistik nonparametris (Sugiyono, 2007:233). Selanjutnya untuk pengolahannya digunakan program komputer SPSS

b) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah sebaran data tersebut homogen atau tidak, yaitu dengan membandingkan kedua variannya. Pada penelitian ini di gunakan uji F dari Havley, biasanya digunakan untuk menguji homogenitas sebaran dua kelompok data. Jika probabilitas > 0.05 ; maka dapat diketahui data yang di uji memiliki varian yang *homogen*. Selanjutnya untuk pengolahan data digunakan program komputer SPSS.

c) Uji Linieritas

Salah satu asumsi dari analisis regresi adalah linieritas. Maksudnya apakah garis regresi antar variabel *independent* dan variabel *dependent* membentuk garis linier atau tidak. Kalau tidak linier maka analisis regresi tidak dapat dilanjutkan (Sugiyono, 2008:265). Adapun untuk menguji linieritas hubungan antar variabel dengan menggunakan program komputer SPSS versi 19.

2. Pengolahan dan Analisis Data

a) Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah merupakan cara yang ditetapkan dan dilakukan oleh peneliti dalam mengkaji data yang diperoleh sehingga menjadi informasi yang dapat digunakan dalam mewujudkan tujuan penelitian. Hal tersebut senada dengan pendapat Surakhmad (1985:109) yang mengemukakan bahwa :

Mengolah data adalah usaha yang konkrit yang membuat data itu "berbicara", sebab betapapun besarnya jumlah dan tingginya nilai data yang terkumpul (sebagai hasil fase pelaksanaan pengumpulan data), apabila tidak disusun dalam satu organisasi dan diolah menurut sistematik yang baik, niscaya data itu tetap mempunyai bahan-bahan yang "membisu seribu bahasa".

Langkah-langkah pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penyeleksian data yang diperoleh dari angket sehingga dapat diyakinkan bahwa data yang diperoleh layak untuk diolah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
- 2) Pembobotan nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian dengan menggunakan skala yang telah ditentukan.
- 3) Menghitung nilai rata-rata dari setiap variabel untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden terhadap variabel penelitian.
- 4) Mencari kecenderungan skor rata-rata setiap variabel.
- 5) Mengkonsultasikan rata-rata dengan tabel konsultasi hasil perhitungan sebagai berikut :

Penentuan kualifikasi penafsiran dan rentang nilai dari konsultasi hasil perhitungan didasarkan dari pengembangan nilai skala yang ditetapkan oleh peneliti. Dari hasil pengembangan tersebut maka diperoleh tabel konsultasi hasil perhitungan kecenderungan rata-rata sebagai berikut :

Tabel 3.2
Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan
Kecenderungan Skor Rata-Rata

RENTANG NILAI	KRITERIA
4,01 – 5,00	Sangat Baik
3,01 – 4,00	Baik
2,01 – 3,00	Cukup
1, 01 – 2,00	Rendah
0,01 – 1,00	Sangat Rendah

b) Untuk menguji hipotesis ada pengaruh persepsi wisatawan nusantara dan wisatawan manca negara terhadap pelayanan di objek wisata Sabang. Pertama kali yang harus dilakukan adalah menguji korelasi antar variabel, dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara mempunyai persepsi yang yang berbeda terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

Apabila nilai rata-rata harapan \geq dari rata-rata kenyataan, maka wisatawan Wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara mempunyai persepsi yang tidak berbeda terhadap palayanan di objek wisata Sabang.

H1 : Wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara mempunyai persepsi yang berbeda terhadap pelayanan di objek wisata Sabang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepuasan seorang wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata merupakan suatu sikap keseluruhan terhadap keadaan dan pelayanan yang telah diterima oleh konsumen khususnya para wisatawan terhadap objek wisata Sabang. Dalam hal ini kepuasan wisatawan juga merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

A. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap objek wisata Sabang, maka penulis mengambil sampel sebanyak 73 orang wisatawan yang sedang berkunjung ke Sabang pada tahun 2011 saat penelitian ini dilakukan. Data demografi dari responden yang bersedia di wawancarai yang terdiri: jenis kelamin, rentang usia responden, status perkawinan, pendidikan terakhir, dan asal responden. Detail mengenai keadaan demografi responden dapat di lihat pada tabel 4.1 berikut ini:

TABEL 4.1
KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	▪ Laki-laki	31	42.5
	▪ Perempuan	42	57.5
2.	Usia responden		
	▪ < 20 tahun	6	8.2
	▪ 21 s/d 30 tahun	30	41.1
	▪ 31 s/d 40 tahun	24	32.9
	▪ 41 s/d 50 tahun	11	15.1
	▪ 51 s/d 60 tahun	2	2.7
3.	Status Perkawinan		
	▪ Menikah	40	54.8
	▪ Belum menikah	31	42.5
	▪ Janda	2	2.7
4.	Pendidikan terakhir Anda		
	▪ SLTP	1	1.4
	▪ SLTA	9	12.3
	▪ Akademi/Diploma	17	23.3
	▪ Sarjana	40	54.8
	▪ Pasca Sarjana	6	8.2

5	Asal Wisatawan		
	▪ Lokal	35	47.9
	▪ Internasional	38	52.1
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer, Diolah 2010

Berdasarkan karakteristik responden pada tabel 4.1 yang dilihat dari jenis kelamin responden persentase wisatawan yang berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 42 orang atau 57.5%, sementara responden yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 31 orang atau 42.5%. Tabel ini memperlihatkan bahwa wisatawan yang datang ke kota Sabang di dominasi oleh wisatawan berjenis kelamin perempuan.

Kemudian karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 6 orang atau 8.2% berusia kurang dari 20 tahun, sebanyak 30 orang atau 41.1% berusia antara 21 - 30 tahun, responden yang berusia antara 31 s/d 40 tahun sebanyak 24 orang atau 32.9%, responden berusia lebih dari 41 - 50 tahun sebanyak 11 orang atau 15.1% dan responden yang berusia 51 - 60 tahun sebanyak 2 orang atau 2.7%. Tabel ini memperlihatkan bahwa wisatawan yang berusia antara 21-30 tahun lebih banyak berkunjung pada periode liburan.

Karakteristik responden selanjutnya adalah mengenai status perkawinan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 40 orang atau 54.8% responden berstatus menikah, dan sebanyak 31 orang atau 42.5% responden berstatus belum

menikah, sisanya sebanyak 2 atau 2.7% orang berstatus janda. Tabel ini memperlihatkan bahwa wisatawan yang berkunjung ke kota Sabang lebih mendominasi bagi mereka yang sudah menikah, hal ini terjadi karena selain untuk berwisata juga dilakukan untuk mencari kegiatan santai lainnya, baik kegiatan keluarga ataupun kegiatan lain bagi pasangan baru menikah.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden dapat dijelaskan bahwa terdapat 1 orang responden atau 1.4% yang berpendidikan SMP, sebanyak 9 orang atau 12.3% berpendidikan SLTA atau sederajat, sebanyak 17 orang atau 23.3% berpendidikan Diploma atau sederajat, dan sebanyak 40 orang atau 54.8% berpendidikan Sarjana (S1) atau sederajat dan sisanya sebanyak 6 orang atau 8.2% berpendidikan master atau pasca sarjana. Tabel ini memperlihatkan bahwa untuk wisatawan yang datang berkunjung ke kota Sabang pada umumnya memiliki pendidikan Sarjana (S1) sehingga mereka mampu untuk menilai bagaimana faktor keberadaan fasilitas, pelayanan pekerja di daerah wisata, kebersihan dilingkungan objek wisata, keamanan tempat wisata dan kenyamanan yang diberikan oleh penyelenggara wisata atau pun kenyamanan tempat wisata.

B. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan secara statistik yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan output analisa komputer seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5%. Sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai korelasi yang diperoleh

masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product-moment* dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5% yaitu diatas 0,433 (lihat tabel nilai kritis korelasi r product-moment untuk $n=21$ pada lampiran), sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas kontrak, atau dalam bahasa statistik memiliki konsistensi internal (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti bahwa data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian, sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

①	Pernyataan	Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis 5% ($n=21$)
	A1	Keberadaan Fasilitas	0,514	0,433
	A2		0,560	
	A3		0,767	
	A4		0,623	
	A5		0,797	
	A6		0,762	
	A7		0,446	
	B8	Keramah tamahan	0,471	

	B9	pekerja	0,486
0	B10		0,527
1	B11		0,806
2	B12		0,633
3	B13		0,473
4	C14		Kebersihan
5	C15	0,729	
6	C16	0,702	
7	C17	0,532	
8	C18	0,622	
9	D19	Kenyamanan	
0	D20		0,778

1	D21		0,707	
2	D22		0,897	
3	D23		0,740	
4	E24	Kenyamanan	0,541	
5	E25		0,867	
6	E26		0,860	
7	E27		0,579	
8	E28		0,843	

Sumber: Data Primer (Diolah 2010)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa semua variable yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai kritis untuk sampel sebanyak 21 orang berada diatas nilai kritis yaitu 0,433. Setelah kuesioner ini dianggap valid, maka selanjutnya digunakan untuk pengumpulan data mengenai persepsi wisatawan lokal dan internasional terhadap objek wisata di Sabang 2010.

C. Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Untuk menilai kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas berdasarkan Cronbach Alpha yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Menurut Nunnally (1967: 45) koefisien yang dapat diterima diatas 0,50, dan menurut Malhotra koefisien minimum yang dapat diterima diatas 0,60.

Uji reliabilitas memperlihatkan bahwa dari lima kriteria yang menjadi variabel dalam penilaian persepsi responden terlihat bahwa secara keseluruhan tingkat keandalan telah memenuhi persyaratan baik menurut Nunnally (1967 : 67) maupun Malhotra (Anastasi, 1978 : 58 dalam Singaribun). Untuk lebih jelasnya besarnya nilai alpha pada masing-masing variabel diperlihatkan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)

No.	Variabel	Jumlah variabel	Nilai alpha	Keterangan
1.	Keberadaan Fasilitas	7	0.618	Handal
2.	Keramahtamahan Pekerja	6	0.668	Handal
3.	Kebersihan	5	0.834	Handal
4.	Keamanan	5	0.720	Handal

5.	Kenyamanan	5	0.529	Handal
----	------------	---	-------	--------

Sumber: Data Primer, 2006 (diolah).

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa alpha untuk masing-masing variabel objek wisata terdiri atas 5 (lima) variabel yaitu untuk variabel keberadaan fasilitas (x1) diperoleh nilai alpha sebesar 0.618, variabel keramahan pekerja (x2) diperoleh nilai alpha sebesar 0.668, variabel kebersihan (x3) diperoleh nilai alpha sebesar 0.834, variabel keamanan (x4) diperoleh nilai alpha sebesar 0.720, dan variabel kenyamanan (x5) diperoleh nilai alpha sebesar 0.529.

D. Penilaian Responden Terhadap Variabel Objek Wisata Sabang

Pelayanan dalam sektor kepariwisataan sangat penting, karena dengan jasa pelayanan yang didukung dengan ketrampilan yang cekatan serta rasa kesopanan mempunyai pengaruh yang sangat mengesankan khususnya bagi wisatawan yang berkunjung. Keluhan wisatawan harus ditampung semestinya dan segera diselesaikan seadil-adilnya. Jasa pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen.

- **Faktor Keberadaan Fasilitas**

Di Kota Sabang terdapat dua pelabuhan laut yaitu pelabuhan alam teluk Sabang yang digunakan untuk berlabuh kapal-kapal berukuran besar dan pelabuhan Balohan yang diperuntukkan sebagai pelabuhan ferry. Saat ini pelabuhan fery ini hanya melayani trip dari dan ke pelabuhan Ulee Lheu di Banda

Aceh. Selain fasilitas pelabuhan, di Sabang juga terdapat lapangan udara Malikul Saleh, namun saat ini bandara ini lebih banyak di gunakan untuk keperluan militer, baik angkatan laut maupun angkatan udara. Fasilitas lain yang tersedia di Sabang adalah sarana transportasi. Transportasi umum di Sabang masih di kelola oleh pihak swasta atau pribadi. Transportasi yang tersedia diantaranya taksi, angkutan umum hingga objek. Mengingat luas wilayah sabang yang lumayan kecil, jumlah transportasi yang tersedia juga terbatas. Wisatawan dapat memilih sendiri jenis transportasi yang mereka inginkan. Fasilitas lain yang tersedia untuk wisatawan yang berkunjung ke Sabang adalah rumah makan atau restoran. Umumnya restoran yang tersedia di Sabang dikelola oleh pihak swasta atau individu. Restoran-restoran ini menyediakan makanan yang sangat bervariasi, mulai dari makanan lokal hingga makanan ala barat. Selain itu, di sabang terdapat fasilitas akomodasi atau penginapan bagi para wisatawan. Tempat penginapan ini bervariasi mulai hotel atau melati yang umumnya terdapat di daerah kota Sabang, hingga cottage yang bertebaran di bibir pantai tempat wisata. Pengelolaan tempat penginapan ini masih di lakukan oleh pihak swasta dengan sedikit supervisi dari pemerintah lokal.

Untuk kelancaran komunikasi, di Sabang juga tersedia berbagai fasilitas komunikasi mulai dari fasilitas telepon umum, jaringan untuk telepon genggam (GSM) dan internet. Hingga saat ini, warung internet masih hanya tersedia di daerah perkotaan saja, namun internet juga bisa diakses dengan jaringan GSM yang telah tersedia di seluruh wilayah Sabang.

Hal yang paling penting bagi para wisatawan adalah ketersediaan objek wisata. Di pulau Sabang terdapat sangat banyak objek wisata yang dapat di kunjungi, diantaranya yang paling terkenal adalah pantai Iboih, pantai Gapang, kilometer nol dan wisata bawah air di pulau Rubiah.

Tabel 4.4 berikut merupakan persepsi dari masing-masing wisatawan, baik lokal maupun internasional terhadap ketersediaan berbagai fasilitas yang terdapat di Sabang.

TABEL 4.4
Keberadaan Fasilitas

No.	Variabel	Sgt/tdk		Tdk		Kurang		Setuju		Sgt		Mean
		Setuju		Setuju		setuju		Setuju		setuju		
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Keberadaan fasilitas pelabuhan laut sangat mendukung transportasi dari dan ke Sabang	2	2.7	4	5.5	4	5.5	49	67.1	14	19.2	3.95
2.	Keberadaan fasilitas bandara sangat mendukung transportasi dari dan ke Sabang	4	5.5	16	21.9	29	39.7	18	24.7	6	8.2	3.08
3.	Fasilitas transportasi lokal yang ada di Kota Sabang sangat memadai	10	13.7	18	24.7	22	30.1	23	31.5	0	0.0	2.79
4.	Fasilitas restoran sangat memadai dan mempunyai	2	2.7	8	11.0	26	35.6	33	45.2	4	5.5	3.40

	banyak manu bagi wisatawan											
5.	Fasilitas tempat penginapan sangat memadai dan memuaskan bagi para wisatawan	0	0.0	2	2.7	33	45.2	35	47.9	3	4.1	3.53
6.	Jaringan telekomunikasi yang tersedia dapat memberikan kemudahan komunikasi bagi wisatawan	0	0.0	10	13.7	26	35.6	35	47.9	2	2.7	3.40
7.	Keberadaan fasilitas di objek-objek pariwisata sangat memuaskan bagi para wisatawan	1	1.4	6	8.2	14	19.2	38	52.1	14	19.2	3.79
Rerata												3.42

Sumber : Data Primer, 2010 (diolah).

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa persepsi responden wisatawan terhadap keberadaan berbagai fasilitas di Kota Sabang adalah sedikit puas, hal ini dibuktikan dengan nilai rerata sebesar 3.42. keberadaan fasilitas pelabuhan yang mendukung transportasi ke Sabang mendapatkan rata-rata poin terbanyak yaitu 3.95 yang berarti bahwa responden cukup puas dengan adanya pelabuhan sebagai pendukung untuk transportasi dari dan ke Sabang. Untuk keberadaan fasilitas transportasi lokal didapatkan nilai rata-rata yang paling rendah yakni 2.79. Hal ini menunjukkan bahwa para wisatawan yang berkunjung ke Sabang tidak begitu puas dengan transportasi lokal yang tersedia di pulau sabang. Untuk keberadaan fasilitas lain seperti keberadaan fasilitas bandara (3.08), restoran (3,40), fasilitas akomodasi (3.53), fasilitas komunikasi (3.40) dan

fasilitas di objek wisata (3.79) diperoleh nilai yang rata-rata di atas tiga sehingga dapat di simpulkan bahwa para wisatawan cukup puas dengan keberadaan fasilitas-fasilitas yang di sebutkan di atas.

Kekurang-puasan responden terhadap fasilitas transportasi lokal cukup beralasan mengingat fasilitas transportasi lokal yang tersedia sangat terbatas, belum di kelola secara professional dan tidak memiliki jadwal perjalanan yang pasti. Selain itu masalah harga yang berbeda-beda dari waktu ke waktu juga merupakan keluhan yang disampaikan saat proses wawancara berlangsung. Sedangkan untuk keberadaan objek-objek wisata alami yang ada di Sabang sangat memuaskan bagi para pelancong.

- **Pelayanan Pekerja**

Keramahtamahan pekerja menjadi salah satu indikator yang dipertimbangkan oleh konsumen, karena dengan pelayanan yang ramah dan bersahaja maka para wisatawan akan merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diterimanya. Persepsi wisatwan mengenai pelayanan di berbagai tempat di Sabang saat mereka melakukan kunjungan wisata di wilayah ini adalah sebagai berikut:

TABEL 4.5
Keramahtamahan Pekerja

No	Variabel	Sgatk Setuju		Tdk Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Pelayanan petugas pelabuhan dan bandara sangat menyenangkan	2	2.7	4	5.5	20	27.4	45	61.6	2	2.7	3.56
2.	Pelayanan di tempat penginapan ramah dan sopan kepada setiap tamu yang datang	4	5.5	4	5.5	16	21.9	35	47.9	14	19.2	3.70
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pekerja restoran sangat memuaskan	0	0.0	2	2.7	33	45.2	22	45.2	5	6.8	3.56
4.	Pelayanan transportasi sangat memuaskan	5	6.8	10	13.7	29	39.7	25	34.2	4	5.5	3.18
5.	Pelayanan telekomunikasi sangat memuaskan	2	2.7	8	11.0	32	43.8	27	37.0	4	5.5	3.32
6.	Pelayanan di Objek-objek wisata sangat memuaskan	5	6.8	6	8.2	16	21.9	40	54.8	6	8.2	3.49
Rerata											3.47	

Sumber : Data Primer, 2010 (diolah).

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pekerja, baik pekerja di pelabuhan, tempat penginapan, pekerja restoran, transportasi, pelayanan untuk komunikasi, dan juga pelayanan di objek-objek wisata cukup memuaskan bagi para wisatawan, hal ini terbukti dengan jawaban

yang diberikan responden berada pada range netral dan setuju (rata-rata nilai 3.47). Namun di dapatkan sebanyak 6.8% responden yang menyatakan bahwa mereka sangat tidak setuju atau merasa sangat tidak puas dengan pelayanan transportasi yang terdapat di sabang. Sedangkan untuk akomodasi, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan wisatawan. Sekali lagi masalah pelayanan yang diberikan penyedia transportasi lokal yang ada di sabang mendapatkan sorotan dibanyak banyak di dapatkan responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa transportasi kepada wisatawan di Sabang.

- **Kebersihan**

Kebersihan merupakan salah satu kunci yang mempengaruhi ketertarikan wisatawan atau salah satu faktor yang membuat seorang wisatawan untuk betah tinggal di objek wisata tertentu. Faktor kebersihan tempat wisata/objek wisata dimulai dari kebersihan di pelabuhan dan bandara, kebersihan di objek-objek wisata, kebersihan tempat penginapan, kebersihan restoran atau rumah makan serta kebersihan menu makanan yang disediakan merupakan hal-hal yang di kaji dalam penelitian ini. Persepsi wisatawan tentang masalah kebersihan di sabang di tunjukkan pada tabel 4.6 berikut ini:

TABEL 4.6

Kebersihan

No.	Variabel	Sgt.tdk setuju		Tak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sgt Setuju		Mean
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
1.	Kebersihan pelabuhan laut dan bandara dengan segala fasilitasnya sangat menyenangkan	4	5.5	7	9.6	38	52.1	17	23.3	7	9.6	3.22
2.	Kebersihan di Objek-objek wisata Sabang sangat memuaskan	8	11.0	26	35.6	22	30.1	15	20.5	2	2.7	2.68
3.	Kebersihan tempat penginapan sangat menyenangkan dan memuaskan	4	5.5	12	15.4	33	45.2	20	27.4	4	5.5	3.11
4.	Kebersihan restoran dan rumah makan sangat memuaskan	4	5.5	2	2.7	30	41.1	30	31.1	7	9.6	3.47
5.	Kebersihan menu makanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan	6	8.2	10	13.7	20	27.4	34	46.6	3	4.1	3.25
Rerata											3.10	

Sumber : Data Primer, 2010 (diolah).

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa kebersihan masih merupakan masalah yang disampaikan oleh para wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan dengan jawaban para responden dimana rerata nilai untuk masalah kebersihan hanya 3.10, atau sedikit berada di atas “netral atau kurang setuju” namun masih jauh dari kategori setuju. Ini membuktikan bahwa masalah kebersihan harus mendapatkan perhatian utama, baik di bandara atau pelabuhan, tempat penginapan, restoran dan yang paling penting di objek-objek wisata itu sendiri. Persepsi wisatawan tentang masalah kebersihan di tempat atau objek wisata sangat mengkhawatirkan dimana nilai rata-ratanya hanya 2.68 dari maksimal 5 atau sangat setuju. Untuk itu diperlukan perhatian yang lebih dari pihak pengelola atau Pemda Sabang mengenai kebersihan di objek-objek wisata yang ada di sekitaran Sabang sehingga membuat betah bagi para pengunjung untuk tinggal lebih lama di Sabang. kebersihan di rumah makan atau restoran sudah memadai (3.47). Namun kebersihan di tempat ini dan juga di tempat penginapan hendaknya dapat terus di tingkatkan.

- **Keamanan**

Masalah atau isu keamanan yang melanda Aceh sejak lama sedikit banyak mempengaruhi minat kunjungan wisatawan baik lokal maupun internasional ke Sabang. Keamanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi terwujudnya kelangsungan pariwisata di daerah ini, karena itu dengan dicapainya keadaan yang aman akan mendukung minat wisatawan untuk berkunjung ke wilayah ini. Persepsi wisatawan mengenai perasaan aman di wilayah kunjungan

wisata menarik untuk di kaji, detail mengenai persepsi wisatawan tentang masalah keamanan di Sabang terdapat pada tabel 4.7 berikut ini :

TABEL 4.7
Keamanan

No	Variabel	Sgt tdk setuju		Tdk Setuju		Netral		Setuju		Sgt setuju		Mean
		f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	
1.	Keamanan di pelabuhan laut dan bandara sangat memuaskan	0	0.0	6	8.2	11	15.1	46	63.0	10	13.7	3.82
2.	Keamanan di transportasi lokal sangat ,memuaskan	0	0.0	6	8.2	23	31.5	33	45.2	11	15.1	3.67
3.	Keamanan pada tempat penginapan sangat memuaskan	2	2.7	6	8.2	18	24.7	37	50.7	10	13.7	3.64
4.	Keamanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan	0	0.0	0	0.0	15	20.5	45	61.6	13	17.8	3.97
5.	Keamanan di objek-objek wisata sangat memuaskan	0	0.0	5	5.8	13	17.8	37	50.7	18	24.7	3.93
Rerata											3.81	

Sumber : Data Primer, 2010 (diolah).

Dari tabel 4.7 terlihat nyata bahwa masalah keamanan di Aceh umumnya bukanlah isu yang berarti bagi para wisatawan yang berkunjung ke Sabang. Umumnya wisatawan merasa aman mengunjungi Sabang. Keamanan di pelabuhan Sabang dirasakan cukup aman oleh wisatawan dengan rata-rata 3.82. demikian juga dengan keamanan di tempat-tempat lain seperti di transportasi lokal, tempat penginapan, rumah makan atau restoran dan di objek-objek wisata di sekitaran Sabang. Perasaan aman dari para wisatawan ini dibuktikan dengan nilai rerata sebesar 3.81. Hal ini juga membuktikan bahwa keamanan bukanlah sebuah isu bagi calon wisatawan yang akan berkunjung ke Aceh umumnya atau ke Sabang khususnya.

- **Kenyamanan**

Kenyamanan merupakan perasaan subjektif yang dirasakan oleh seseorang. Kenyamanan pada tempat wisata merupakan perasaan yang dialami dan dirasakan oleh para wisatawan saat ia mengunjungi suatu destinasi wisata tertentu. Perasaan nyaman yang dirasakan oleh para wisatawan yang berkunjung ke Sabang pada awal tahun 2010 adalah sebagai berikut:

TABEL 4.8
Kenyamanan

No	Variabel	Sgdk		Tdk		Netral		Sangat		Mean		
		Setuju		Setuju		Netral		Sangat				
		Hf	%	Hf	%	Hf	%	Hf	%			
1.	Pelabuhan laut dan bandara Sabang memberikan kenyamanan kepada setiap pengunjung yang datang maupun yang sedang meninggalkan Kota Sabang	0	0.0	3	4.1	20	27.4	48	65.8	2	2.7	3.67
2.	Kenyaman di tempat penginapan sangat memuaskan	0	0.0	7	9.6	28	38.4	34	46.6	4	5.5	3.48
3.	Kenyamanan di restoran dan rumah makan sangat memuaskan pengunjung	0	0.0	4	5.5	18	24.7	48	65.8	3	4.1	3.68
4.	Kenyamanan transportasi lokal sangat memuaskan	4	5.5	12	16.4	30	41.1	25	34.2	2	2.7	3.12
5.	Kenyamanan di objek-objek wisata sangat memuaskan	1	1.4	8	11.0	25	34.2	33	45.2	6	8.2	3.48
Rerata											3.49	

Sumber : Data Primer, 2010 (diolah).

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa tingkat kenyamanan yang dirasakan wisatawan cukup tinggi atau dengan kata lain para wisatawan merasa cukup nyaman untuk mengunjungi atau berada di Sabang. Hal ini di buktikan dengan rerata nilai tentang kenyamanan adalah 4.8. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa responden menunjukkan kenyamanannya terhadap berbagai tempat yang ada di Sabang kecuali masalah kenyamanan di dalam transportasi lokal yang memperoleh nilai yaitu 3.12 atau terendah di banding dengan tempat lain.

Nilai keamanan yang tinggi ini hendaknya dapat terus di tingkatkan oleh para penyedia jasa bagi para wisatawan dan juga pemerintah kota Sabang sehingga angka kunjungan ke Sabang dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

E. Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan pada Objek Wisata Sabang

Untuk melihat apakah responden mempersepsikan unsur pelayanan yang diberikan oleh Pemda Sabang dipersepsikan secara positif atau negatif oleh wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap beberapa pernyataan tersebut, maka perlu dilakukan pengujian yaitu dengan cara melakukan perbandingan antara skor rata-rata riil dengan rata-rata harapan. Dalam penelitian ini skor rata-rata harapan yang digunakan adalah 3 atau nilai tengah pada satuan skala likert. Tabel berikut ini menunjukkan perbandingan antara skor rata-rata riil dengan rata-rata harapan untuk sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Uji Unsur Pelayanan Objek Wisata Sabang

No.	Variabel	Mean	N	Correlation	Std. Deviasi	Std Error Mean	
1.	Persepsi Wisatawan Internasional	3.407	38	0.228	0.310	0.503	
2.	Persepsi Wisatawan Lokal	3.522	35		0.482	0.814	
T-test for equality of means		T				1.217	
		Df				71	
		Sig. (2-tailed)				0.228	
		Mean difference				0.114	
		Std. Error difference				0.094	
		95% Confidence Interval of the Difference				Lower	-0.073
						Upper	0.302
Levene's test for equality of Variance							
F						2.546	
Sig.						0.115	

Sumber: Data Primer, 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil uji independent sample t-test memperlihatkan bahwa rata-rata nilai masing-masing pernyataan adalah 3.40 untuk untuk persepsi wisatawan mancanegara dan 3.52 untuk persepsi wisatawan nusantara dengan rata-rata perbedaan sebesar 0.114 dan tingkat korelasi (sig) sebesar 0.228.

Hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa nilai probabilitas adalah 0.228 yang berarti > 0.05 atau dengan kata lain bahwa H null dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik sangat memperhatikan keberadaan fasilitas objek wisata, pelayanan pekerja di sekitar objek wisata, kebersihan wilayah objek wisata, keamanan lingkungan objek wisata, dan kenyamanan yang diberikan kepada wisatawan.

Hal yang sangat menentukan banyaknya wisatawan yang mau berkunjung ke objek wisata yang ada di kota Sabang adalah faktor keamanan, dimana faktor keamanan ini memiliki nilai responden yang sangat tinggi yaitu 3,81 (lihat tabel 4.7). Secara teori memang benar bahwa apabila jaminan keamanan ditingkatkan maka secara langsung akan meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Apabila keamanan yang baik sudah diterapkan di daerah objek wisata maka tentunya akan memberikan rasa nyaman bagi wisatawan yang berkunjung. Hal ini dapat dilihat dengan nilai yang diberikan responden yaitu 3,49 (lihat tabel 4.8) berada di bawah nilai responden faktor keamanan. Secara psikologis rasa nyaman atau kenyamanan berada disuatu wilayah akan terasa apabila didukung oleh keamanan yang baik dan terjamin. Tentunya hal ini sangat dibutuhkan di daerah objek wisata sehingga ini akan menjadi faktor peningkatan jumlah kunjungan wisata.

Faktor pelayanan pekerja mendapatkan nilai responden sebesar 3.47 (lihat tabel 4.5). Hal ini tentunya menjadi pertanyaan mengapa pelayanan pekerja atau keramahamahan pekerja tidak menjadi faktor utama di dalam persepsi para wisatawan yang berkunjung ke kota Sabang. Ini sangat berpengaruh kepada

pengetahuan wisatawan itu sendiri terhadap hal-hal yang terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Faktor keberadaan fasilitas mendapatkan nilai responden sebesar 3.42 (lihat tabel 4.4) dan faktor kebersihan mendapatkan nilai responden sebesar 3.10 (lihat tabel 4.6). Kedua faktor ini tidak menjadi faktor utama kunjungan wisatawan karena ada sebagian wisatawan yang hanya berkunjung selama 12 jam saja, sehingga selama berkunjung tidak memanfaatkan dan membutuhkan sarana prasaran yang tersedia. Faktor kebersihan mendapatkan responden yang sangat rendah karena ini sangat tergantung kepada penduduk lokal dan pemerintah setempat dalam meningkatkan kesadaran kebersihan di lingkungan objek wisata.

Bagi wisatawan backpackers, masalah kebersihan bukanlah hal yang paling utama, melainkan keberadaan fasilitas dengan harga yang murah, sebaliknya wisatawan yang berasal dari kelas menengah keatas maka sangat memperhatikan masalah kebersihan di daerah yang di kunjunginya. Namun untuk masalah keamanan dan kenyamanan merupakan syarat utama yang membuat seorang wisatawan bertah atau berani untuk mengunjungi dan tinggal beberapa saat di daerah wisata.

Dari studi ini didapatkan bahwa masalah persepsi terhadap faktor keamanan sangat tinggi sehingga akan memberikan kenyamanan bagi wisatawan. Namun faktor kebersihan mendapatkan nilai responden sangat rendah khususnya persepsi masalah kebersihan di objek wisata mendapatkan nilai responden 2.68 (lihat tabel 4.6 variabel 2), sehingga diperlukan perhatian yang lebih serius dari pihak pemerintah daerah setempat, pengelola dan masyarakat sekitar agar dapat

meningkatkan masalah kebersihan di objek-objek wisata Sabang. Selain itu, masalah transportasi lokal yang terbatas, tidak regular dan harga transportasi yang tidak jelas merupakan masalah yang juga didapatkan dari studi ini. Umumnya wisatawan kurang puas dengan keberadaan dan pelayanan transportasi lokal di Sabang dengan memberikan nilai responden 2,79 (lihat tabel 4.4 variabel 3). Hal ini perlu untuk ditinjau lebih jauh supaya masalah transportasi yang dikeluhkan wisatawan agar dapat segera diatasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perolehan data analisis serta hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari penelitian terhadap Persepsi wisatawan Nusantara dan mancanegara terhadap pelayanan diobjek wisata Sabang sebagai berikut:

1. Persepsi wisatawan Nusantara terhadap objek wisata Sabang cukup positif sebagai tujuan wisata mereka terutama keberadaan fasilitas , keramahtamahan keamanan dan kenyamanan.Namun demikian ,wisatawan nusantara menganggap masalah transportasi dan kebersihan di tempat atau objek wisata Sabang masih belum maksimal.
2. Persepsi wisatawan Manacanegara terhadap objek wisata Sabang cukup positif Sabang sebagai tujuan wisata mereka. Namun demikian wisatawan mancanegara menganggap masalah transportasi dan kebersihan di tempat atau objek wisata Sabang masih belum maksimal
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi antara persepsi wisatawan mancanegara dengan persepsi wisatawan nusantara terhadap pelayanan pada objek wisata Sabang.

Saran-saran.

Memperhatikan beberapa kesimpulan di atas maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengingat persaingan antar daerah tujuan wisata untuk meraih pasar wisatawan global semakin ketat, maka pemerintah Kota Sabang segera melakukan evaluasi dan regulasi tentang aturan-aturan kebersihan dan ketertiban transportasi, disamping itu diperlukan penyusunan standar mutu produk wisata dengan kriteria-kriteria, keberadaan fasilitas wisata, keramah-tamahan, kebersihan, keamanan dan kenyamanan. Kemudian dari pada itu untuk memperoleh gambaran tentang pelayanan terhadap wisatawan secara komprehensif dan berkelanjutan maka diperlukan melakukan survei-survei tentang kepariwisataan. Disamping itu pemerintah tetap terus melakukan pengawasan terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan terhadap pelaksanaan yang belum maksimal.
2. Kepada pengusaha objek wisata segera menyahuti keluhan wisatawan sebagai referensi dengan meningkatkan kebersihan di lingkungan objek wisata dan menambah pengetahuan karyawan serta rutinitas penataan objek wisata, juga diperlukan publik relation yang handal untuk menjelaskan isu-isu sensitive tentang objek wisata. Disamping itu hal-hal yang dianggap sudah memuaskan wisatawan perlu terus ditingkatkan dengan menciptakan modus-modus dan pengembangan pelayanan.

3. Kepada masyarakat diharapkan untuk tidak melakukan deskriminasi pelayanan terhadap wisatawan Nusantara dan Mancanegara di lingkungan objek wisata. Bagi masyarakat penelitian lanjutan diperlukan perkembangan metodologi penelitian agar validitas akurasi data lebih terjamin sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh-DKPA (2008), **Analisa Pasar wisatawan 2008 Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam**, Banda Aceh
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh-DKPA (2008), **Calender of Events: Aceh Province**, Banda Aceh
- Hasan, I, (1989), **Pariwisata Spiritual di Daerah Istimewa Aceh**, Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Aceh.
- Hui TK, Wan D, dan Ho A (2007). **Tourists' satisfaction, recommendation and revisiting Singapore**. *Tourism Management* 28 (2007) 965-975.
- Kast, FE & Rosenzweig (1985). **Organization and Management: A systems and contingency Approach (4th edition)**. New York: McGraw-Hill.
- Kotler P (1984), **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian**, Penerbit Air Langga, Jakarta.
- Kotler (1997), **Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Jakarta PT Prenhalindo
- Leavit HD (1985) **Managerial Psychology**, Penerbit The University of Chicago
- Litvin SW dan Ling SNS (2001). **The Destination Attribute Management Model: An Empirical Application To Bintan, Indonesia**. *Tourist Management* Vol 22, Issue 5
- Marthoenis (2008). **Perception of and Attitude towards Mental Illness in Aceh Province, Indonesia**, Master Thesis, Maastricht University, The Netherlands, *Tidak dipublikasikan*
- Nyoman SP (1999). **Wisata Konvensi Potensi Gede Bisnis Besar**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nyoman SP (1999). **Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana**, Penerbit Pratnya Paramita, Jakarta.
- Pareek U (1985). **Mendayakan Keorganisasi**, Penerbit PPM Jakarta
- Polit DF & Beck CT (2003), **Nursing Research: Principles and Methods**, Lippincott Williams & Wilkins
- Robbins (1996), **Prilaku Organisasi, Kondep, Kontroversi dan Aplikasi**, Alih Bahasa: Madyana P, Jakarta, PT Prenhalindo
- Soekadijo RG (2000), **Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata sebagai systemic linkage)** Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.



Spillance, JJ (1987), **Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya**. Penerbit PT KANISUIS

Yoeti AO (1982), **Pengantar Ilmu Pariwisata**, Penerbit Angkasa, Bandung.

Yoeti, AO (1985), **Pengantar Ilmu Pariwisata di Indonesia**, Penerbit PT. Rajawali Indah, Jakarta.

Yoeti, AO (1996), **Pengantar Ilmu Pariwisata**, Penerbit Angkasa, Bandung

Yoeti, AO (1999), **Psikologi Pelayanan Wisata**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

DAFTAR PERTANYAAN

a. Kuesioner ini dimaksudkan untuk penulisan Karya Ilmiah sebagai persyaratan tugas akhir Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, dengan judul tulisan "Persepsi wisatawan nusantara dan mancanegara terhadap Objek Wisata Sabang".

b. Berilah tanda \surd pada jawaban yang Anda pilih

c. Responden :

	Sgt Tdk Setuju	Tdk Setuju	Krg Setuju	Setuju	Sgt Setuju
A. Keberadaan Fasilitas					
1. Keberadaan fasilitas pelabuhan laut sangat mendukung transportasi dari dan ke Sabang	<input type="checkbox"/>				
2. Fasilitas tempat penginapan sangat memadai dan memuaskan bagi para wisatawan	<input type="checkbox"/>				
3. Fasilitas restoran dan sangat memadai dan mempunyai banyak menu bagi para wisatawan	<input type="checkbox"/>				
4. Fasilitas transportasi lokal yang ada di Kota Sabang sangat memadai	<input type="checkbox"/>				
5. Jaringan telekomunikasi yang tersedia dapat memberikan kemudahan komunikasi bagi wisatawan	<input type="checkbox"/>				
B. Keramahmatan Pekerja					
6. Keramahan tamahan pekerja pelabuhan sangat menyenangkan	<input type="checkbox"/>				
7. Pekerja pada tempat penginapan ramah dan sopan kepada setiap tamu yang datang	<input type="checkbox"/>				
8. Pelayanan yang diberikan oleh pekerja restoran sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>				
9. Pelayanan yang diberikan oleh pkerja transportasi sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>				
10. Pelayanan yang diberikan oleh pekerja telekomunikasi sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>				
C. Kebersihan					
11. Kebersihan pelabuhan laut dengan segala fasilitasnya sangat menyenangkan	<input type="checkbox"/>				
12. Kebersihan tempat penginapan sangat menyenangkan dan memuaskan	<input type="checkbox"/>				
13. Kebersihan restoran yang menyajikan menu bagi wisatawan sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>				
D. Keamanan					
14. Keamanan di tempat pelabuhan laut yang diberikan oleh Pemda Kota Sabang sangat memuaskan	<input type="checkbox"/>				
15. Keamanan pada tempat penginapan selalu terjaga selama 24 jam	<input type="checkbox"/>				
16. Keamanan pada tempat restoran sangat memuaskan dan jauh dari gangguan yang berarti	<input type="checkbox"/>				

E. Kenyamanan

10. Pelabuhan laut Kota Sabang memberikan kenyamanan kepada setiap pengunjung yang datang maupun yang sedang meninggalkan Kota Sabang

11. Kenyamanan yang diberikan di tempat penginapan sangat memuaskan

12. Kenyamanan yang diberikan oleh pihak restoran sangat memuaskan pengunjung

F. Karakteristik Responden

13. Jenis Kelamin
a. Laki-laki
b. Perempuan

14. Usia Anda saat ini
a. < 20 tahun
b. 21 s/d 30 tahun
c. 31 s/d 40 tahun
d. 41 s/d 50 tahun
e. 51 s/d 60 tahun

15. Status perkawinan Anda
a. Menikah
b. Belum menikah
c. Duda
e. Janda

16. Pendidikan Terakhir
a. SD
b. SLTP
c. SLTA
d. Akademi/Dipl
e. Sarjana (S1)
f. Pasca Sarjana (S2)
