

EVALUASI KUALITAS ASET FASILITAS DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN (STUDI KASUS: TAMAN WISATA KOLAM RENANG CIHEULEUT KABUPATEN SUBANG)

Dina Puspita Dewi¹, Hennidah Karnawati²

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : dina.puspita.mas17@polban.ac.id

²Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : hennidah.karnawati@polban.ac.id

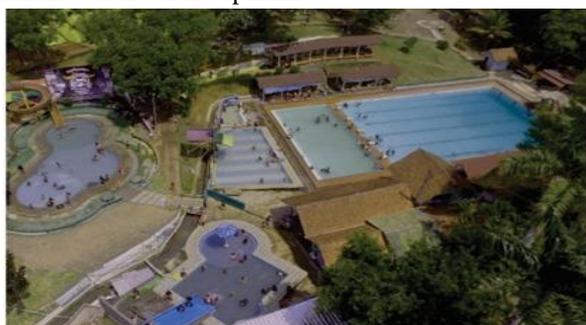
ABSTRAK

Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut memiliki aset fasilitas utama dan fasilitas pendukung namun kualitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan belum diketahui. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas aset fasilitas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap aset fasilitas, dan besarnya pengaruh kualitas aset fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan landasan teori pengukuran atribut wisata alam terhadap kepuasan wisatawan. Variabel pada penelitian ini meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut dengan ukuran sampel 100 responden. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut dinyatakan cukup baik dan sebagian besar wisatawan menyatakan puas. Kepuasan wisatawan dipengaruhi positif dan signifikan oleh kualitas fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Namun belum semua indikator fasilitas utama dan fasilitas pendukung memenuhi standar sehingga perlu ditingkatkan secara optimal. Adapun solusi yang dapat dilakukan diantaranya melalui “Perencanaan dan Pengembangan Aset Fasilitas Pada Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut”.

Kata Kunci : Kualitas Aset Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

1. PENDAHULUAN

Manajemen aset adalah serangkaian kegiatan pengelolaan kekayaan mulai dari perencanaan kebutuhan aset hingga penghapusan aset agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien [1]. Objek wisata merupakan salah satu aset yang harus dikelola dengan baik dan benar karena objek wisata menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pengelolaan aset pada objek wisata bertujuan agar aset tersebut dapat digunakan dan dimanfaatkan secara optimal.



Gambar 1. Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut

Subang memiliki banyak aset pariwisata yang berpotensi untuk dikembangkan salah satunya Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut. Namun, berdasarkan data Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Subang, jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut cenderung tidak stabil. Berikut ini jumlah kunjungan Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut Subang dari tahun 2016 hingga 2018.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan 2016-2018

| No | Tahun | Jumlah Kunjungan Wisatawan |
|----|-------|----------------------------|
| 1 | 2016 | 88.822 |
| 2 | 2017 | 225.780 |
| 3 | 2018 | 76.643 |

Sumber: Disparpora Subang

Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut terindikasi masalah pada aset fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Indikasi masalah pada fasilitas utama diantaranya sampah berserakan di area berkemah, wisatawan harus berdiri saat menunggu makanan yang dipesan, wisatawan duduk dilantai saat menyantap makanan yang dibeli, dinding ruang bilas berlumut,

wisatawan wanita harus mengantri untuk bercermin, dinding toilet yang kotor dan cat yang mengelupas. Indikasi masalah pada fasilitas pendukung diantaranya wisatawan kesulitan mengeluarkan kendaraan saat kondisi ramai kunjungan, terdapat tumpukan sampah di sekitar tempat parkir, penyandang disabilitas kesulitan menggunakan toilet, tempat sampah dipenuhi air saat musim hujan, fasilitas pendukung mushola yang tidak tertata dengan rapi, pintu mushola berlubang, saat waktu sholat wisatawan kesulitan keluar masuk mushola karena antrian di tempat wudhu dan pintu masuk terhalang wisatawan yang duduk saat mengenakan sepatu, wisatawan wanita kurang nyaman dengan tempat wudhu yang tersedia, wisatawan tidak mengetahui adanya kotak P3K dan ruang kesehatan, wisatawan merasa khawatir jika meninggalkan anak di bagian atas area wisata, wisatawan tidak mengetahui fasilitas wifi yang disediakan oleh pengelola. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola, pada saat tempat wisata dalam keadaan ramai seringkali gazebo yang tersedia tidak dapat menampung semua wisatawan sehingga mereka kekurangan tempat untuk istirahat.



Gambar 2. Kondisi Aset Fasilitas di Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut

Berdasarkan fenomena di atas terdapat potensi aset pariwisata namun, belum diketahui kualitas aset fasilitas, tingkat kepuasan wisatawan, dan besarnya pengaruh kualitas aset fasilitas terhadap kepuasan wisatawan sehingga perlu adanya pengukuran melalui sebuah penelitian studi kasus dengan judul “Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus: Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut Kabupaten Subang)”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Aset

Dalam menjaga suatu aset agar bernilai tinggi, perlu adanya kegiatan pengelolaan aset yang dimulai dari perencanaan hingga penghapusan. Manajemen aset adalah suatu tindakan pengelolaan aset, agar aset tersebut dapat memberikan manfaat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya secara ekonomis, efektif, dan efisien hingga tahap penghapusan aset tersebut [2].

2.2 Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas

Kegiatan evaluasi kualitas aset fasilitas dikategorikan berdasarkan dua dimensi fasilitas yaitu fasilitas utama (*main facilities*) dan fasilitas pendukung (*supporting facilities*) [3]. Sedangkan indikator tiap dimensi mengacu pada indikator menurut Marzuki, et al (2017), Alaeddinoglu dan Can (2011), Ginting dan Sasmita (2018), serta Ramyar dan Halim (2020). Berikut ini merupakan tabel pengelompokan aset fasilitas :

Tabel 2. Pengelompokan Aset Fasilitas

| No | Dimensi | Indikator |
|----|-----------------------|--|
| 1 | Main Facilities | <i>Acommodation (Camping Area), Food and Beverages Establishment, dan Toilets</i> [3] |
| 2 | Supporting Facilities | a. <i>Information counter, Gazebo/sitting area</i> [3] b. <i>Picnic tables, Barbecue facilities, Rubbish bins, Arrangments for the disabled, First aid, Fresh drinking water</i> [4] c. <i>Parking, Place of workshop, Souvenir shop, Sign board, Playground, Security posts</i> [5] d. <i>High-speed internet or wi-fi</i> [6] |

Menurut Utama (2013), aspek fasilitas utama dan pendukung merupakan atribut fasilitas yang menjadi salah satu syarat sebuah destinasi wisata agar wisatawan dapat tinggal lebih lama pada destinasi tersebut [7].

2.3 Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan adalah perasaan baik dan puas terhadap suatu tempat wisata yang akan mendorongnya untuk merekomendasikan ke orang lain . Menurut Crilley, Weber, dan Taplin (2012), kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh tingkat penggunaan, keramaian, tidak ada sampah, tingkat perkembangan, dan kondisi jalan setapak [8]. Kepuasan pelanggan diakui sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi keberhasilan setiap industri [9]. Peningkatan kepuasan wisatawan dapat menyebabkan peningkatan pendapatan dan keuntungan bagi penyedia layanan [10]. Menurut Song et al. (2012) definisi sukses produk pariwisata adalah "wisatawan yang puas" [11].

Dalam mengukur kualitas fasilitas aset, indikator yang digunakan hanya satu yaitu indikator perasaan puas terhadap fasilitas utama dan fasilitas pendukung pada objek wisata tersebut yang dijadikan sebagai dimensi penelitian. Menurut Priadaniswari (2017), kepuasan wisatawan dapat diukur dengan menggunakan 6 dimensi meliputi keindahan (*aesthetics*), kebersihan (*cleanliness*), keamanan (*security*), sirkulasi

(circulation), aroma (the aroma), klimatologi (climatology), dan ketersediaan (utility)[12]. Berdasarkan penyesuaian dengan variabel sebelumnya, maka dimensi kepuasan yang diambil hanya 4 yaitu kebersihan, keamanan, aroma, dan ketersediaan yang dijadikan sebagai indikator kepuasan wisatawan pada penelitian ini. Keempat indikator ini digunakan untuk mengukur indikator-indikator variabel fasilitas.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengetahui persentase jawaban responden mengenai kualitas aset fasilitas, tingkat kepuasan wisatawan terhadap aset fasilitas, dan besarnya pengaruh kualitas aset fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan untuk pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengetahui kondisi fisik atau kualitas dari aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatori yang akan menguji hubungan sebab-akibat antara kualitas aset fasilitas sebagai variabel X dan kepuasan wisatawan sebagai variabel Y pada hipotesis.). Unit analisis pada penelitian ini adalah kualitas aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan. Unit respon adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut

3.2 Populasi, Desain Sampling, dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengkaji populasi *infinite* yaitu wisatawan Taman Wisata Kolam Renang. Metode *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* meliputi jenis *convenience sampling*, *accidental sampling*, dan *purposive sampling*. Disebabkan karena keterbatasan waktu, situasi, dan kondisi, sampel yang berhasil dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner berjumlah 100 orang dan yang berhasil diwawancarai berjumlah 5 orang.

Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pihak pengelola dan wisatawan melalui *interview guide*. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi fisik aset saat ini. Kuesioner dilakukan dengan cara menyebar butir pernyataan yang telah disusun kepada responden yang telah ditentukan. Sedangkan studi dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data dan informasi dari buku, jurnal, internet, dan peraturan yang berlaku.

3.3 Metode dan Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasi untuk selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Sebelum melakukan analisis statistik, dilakukan uji instrument antara lain uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner untuk menguji kebenaran dan keandalan dari pertanyaan atau pernyataan tersebut. Teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan hasil kuesioner mengenai kualitas aset fasilitas. Selanjutnya dalam mengelompokkan kategori kualitas aset setiap variabel menggunakan analisis kesenjangan (Gap Analysis) untuk menginterpretasi hasil penelitian dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif berdasarkan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis gap merupakan suatu cara untuk mengetahui adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan [13]. Selanjutnya, hasil tersebut diolah atau dihitung persentasenya berdasarkan pemenuhan kriteria. Perhitungan tersebut dilakukan terhadap kualitas indikator fasilitas dan kualitas fasilitas keseluruhan. Tujuan perhitungan atau output yang dihasilkan dari perhitungan adalah kategori kualitas aset sudah baik, cukup baik/sedang, atau tidak baik melalui perhitungan sebagai berikut:

1. % Kualitas Indikator = $\frac{\text{Jml. Kriteria Terpenuhi/Kriteria Keseluruhan} \times 100}{\%}$
2. % Kualitas Tiap Variabel = $\frac{\sum(\% \text{ Kualitas Tiap Indikator})}{\text{Jml. Indikator}}$
3. % Kualitas Keseluruhan = $\frac{\sum(\% \text{ Kualitas Tiap Indikator})}{\text{Jml. Variabel}}$

Hasil dari evaluasi kualitas aset fasilitas diinterpretasikan ke dalam 3 kategori yakni baik, sedang/cukup baik, dan tidak baik berdasarkan nilai persentase yang diperoleh [14]. Hal tersebut dijelaskan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. Interpretasi Kualitas Aset Wisata

| Presentase | Hasil Interpretasi/Kategori |
|------------|-----------------------------|
| 100% | Baik |
| 50%-99% | Sedang/Cukup Baik |
| 0%-49% | Tidak Baik |

Sumber: Gidlow *et al* (2012) [14]

Teknik analisis statistik inferensial yang digunakan adalah analisis regresi berganda karena penelitian ini menggunakan tiga variabel yang bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan sebab-akibat antar variabel

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas

Kegiatan evaluasi kualitas aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut terdiri dari evaluasi aset

fasilitas utama dan fasilitas pendukung.

1. Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas Utama

Berikut ini hasil evaluasi kualitas aset fasilitas utama :

Tabel 4. Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas Utama

| No. | Indikator | Kriteria | Inter- prestasi | Hasil Analisis | |
|--|-----------------------|---|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
| 1. | Kualitas Akomodasi | Tersedia <i>camping area and service</i> [6] | √ | 2/3 x 100% = 66,7% | |
| | | Memiliki tata letak penempatan tenda [15] | √ | | |
| | | Kondisi area berkemah terawat (bersih, aman, dan nyaman) [15] | X | | |
| 2 | Kualitas Tempat Makan | Tersedia tempat makan [3] | √ | 3/6 x 100% = 50% | |
| | | Memiliki pintu masuk dan keluar sesuai standar [16] | X | | |
| | | Dilengkapi meja makan [16] | X | | |
| | | Terdapat kedai makanan dan minuman dengan 5-20 jenis makanan [16] | √ | | |
| | | Memiliki papan petunjuk arah [16] | X | | |
| 3 | Kualitas Toilet | Memiliki papan nama yang jelas [16] | √ | 10/18 x 100% = 55% | |
| | | Kondisi bersih dan terawat [5] | X | | |
| | | Mudah ditemukan [5] | √ | | |
| | | Layak digunakan [5] | X | | |
| 9 | Kualitas Fasilitas | Dilengkapi fasilitas pendukung toilet yaitu kloset, urinoir, wastafel, handicap, toilet paper, jetspray, pengering tangan, cermin, gayung, tempat sampah, saluran pembuangan, penjaga toilet, janitor, ruang ganti, ruang bilas. [16] | X | 0/1 x 100% = 0% | |
| | | Tersedia <i>gazebo/sitting area</i> [3] | √ | | 2/2 x 100% = 100% |
| | | 2. Dilengkapi oleh penutup/atap [16] | √ | | |
| | | Tersedia meja piknik yang dilengkapi kursi [17] | X | | 0/1 x 100% = 0% |
| | | Tersedia fasilitas barbeque/ fasilitas memanggang [17] | X | | 0/1 x 100% = 0% |
| | | 1. Tersedia tempat sampah [4] | √ | | 1/3 x 100% = 30% |
| | | 2. Tersedia 2 jenis tempat sampah yakni organik dan anorganik dengan kondisi tertutup [16]. | X | | |
| | | 3. Tersedia tempat sampah dengan kondisi tertutup [16] | X | | |
| | | Tersedia berbagai fasilitas yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas [17] | X | | 0/1 x 100% = 0% |
| | | Tersedia <i>first aid</i> [4] | √ | | 1/1 x 100% = 1000% |
| Tersedia <i>Fresh Drinking Water</i> [4] | X | 0/1 x 100% = 0% | | | |
| 1. Tersedia <i>Parking Space</i> [5] | √ | 2/2 x 100% = 100% | | | |
| 2. Kemudahan menemukan <i>Parking Space</i> [5] | √ | | | | |
| Tersedia <i>place of workshop</i> [5] | √ | 3/5 x 100% = 60 % | | | |
| Mudah diakses[16] | √ | | | | |
| Memiliki sirkulasi udara [16] | √ | | | | |
| Pintu masuk dan keluar sesuai standar [16] | X | | | | |
| Tempat mencuci atau tempat wudhu harus dipisah antara pria dan wanita [16] | X | 0/1 x 100% = 0% | | | |
| Tersedia souvenir shops [5] | X | | | | |
| Tersedia Papan petunjuk arah menuju lokasi [5] | X | 1/3 x 100% = 30% | | | |
| Papan tanda berupa petunjuk arah di dalam area wisata dan luar wisata [16] | X | | | | |
| Petunjuk atau rambu-rambu fasilitas umum [16] | X | | | | |
| Tersedia <i>playground</i> [5] | X | 0/1 x 100% = 0% | | | |

Hasil analisis pengukuran kualitas fasilitas utama selanjutnya diinterpretasikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Perhitungan Presentase Kualitas Fasilitas Utama

| Indikator | Presentase | Interpretasi |
|-------------------------|--------------|-------------------|
| Kualitas Akomodasi | 66,7% | Cukup Baik |
| Kualitas Tempat Makan | 50% | Cukup Baik |
| Kualitas Toilet | 55% | Cukup Baik |
| Mean (Rata-rata) | 57,3% | Cukup Baik |

Berdasarkan tabel diatas didapatkan rata-rata sebesar 57,3% yang menunjukkan bahwa kualitas aset fasilitas utama cukup baik.

2. Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas Pendukung

Berikut hasil evaluasi kualitas aset fasilitas pendukung:

Tabel 6. Evaluasi Kualitas Aset Fasilitas Pendukung

| No | Indikator | Kriteria | Inter- prestasi | Hasil Analisis |
|----|-----------|---------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. | Kualitas | 1. Tersedia pusat informasi [3] | √ | 9/15 x |

| | | | | |
|--|-------------------------------------|---|---|--------------------------|
| | Pusat Informasi | 2. Dilengkapi fasilitas pendukung seperti telepon, faks, internet, komputer, printer, scanner, meja, kursi/sofa, materi promosi pariwisata, peta, peralatan keamanan, instalasi listrik, P3K dan APAR. [16] | x | 100% = 60% |
| 2. | Kualitas Gazebo/ Tempat Duduk | 1. Tersedia <i>gazebo/sitting area</i> [3] | √ | 2/2 x 100% = 100% |
| | | 2. Dilengkapi oleh penutup/atap [16] | √ | |
| 3. | Kualitas Meja Piknik | Tersedia meja piknik yang dilengkapi kursi [17] | x | 0/1 x 100% = 0% |
| 4. | Kualitas Fasilitas Barbeque | Tersedia fasilitas barbeque/ fasilitas memanggang [17] | x | 0/1 x 100% = 0% |
| 5. | Kualitas Tempat Sampah | 1. Tersedia tempat sampah [4] | √ | 1/3 x 100% = 30% |
| | | 2. Tersedia 2 jenis tempat sampah yakni organik dan anorganik dengan kondisi tertutup [16]. | X | |
| | | 3. Tersedia tempat sampah dengan kondisi tertutup [16] | X | |
| 6. | Kualitas Fasilitas Disabilitas | Tersedia berbagai fasilitas yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas [17] | X | 0/1 x 100% = 0% |
| 7. | Kualitas Fasilitas P3K | Tersedia <i>first aid</i> [4] | √ | 1/1 x 100% = 1000% |
| 8. | Kualitas Fasilitas Air Minum | Tersedia <i>Fresh Drinking Water</i> [4] | X | 0/1 x 100% = 0% |
| 9. | Kualitas Tempat Parkir | 1. Tersedia <i>Parking Space</i> [5] | √ | 2/2 x 100% = 100% |
| | | 2. Kemudahan menemukan <i>Parking Space</i> [5] | √ | |
| 10. | Kualitas Tempat Ibadah | Tersedia <i>place of workshop</i> [5] | √ | 3/5 x 100% = 60 % |
| | | Mudah diakses[16] | √ | |
| | | Memiliki sirkulasi udara [16] | √ | |
| | | Pintu masuk dan keluar sesuai standar [16] | X | |
| Tempat mencuci atau tempat wudhu harus dipisah antara pria dan wanita [16] | X | 0/1 x 100% = 0% | | |
| Tersedia souvenir shops [5] | X | | | |
| 12. | Kualitas Papan Tanda/ petunjuk arah | Tersedia Papan petunjuk arah menuju lokasi [5] | X | 1/3 x 100% = 30% |
| | | Papan tanda berupa petunjuk arah di dalam area wisata dan luar wisata [16] | X | |
| | | Petunjuk atau rambu-rambu fasilitas umum [16] | X | |
| 13. | Kualitas Taman Bermain | Tersedia <i>playground</i> [5] | X | 0/1 x 100% = 0% |

| | | | | |
|----|------------------------|---|---|-------------------|
| 14 | Pos Pengamanan | Tersedia sign board [5] | √ | 1/1 x 100% = 100% |
| 15 | Kualitas Internet/Wifi | Tersedia fasilitas internet/wifi [6] | √ | 1/2 x 100% = 50% |
| | | Internet/wifi memiliki kecepatan tinggi [6] | x | |

| | | | |
|--|----------------------------|------|-------------|
| | Pusat Informasi | 3,54 | Puas |
| | Tempat Sampah | 3,55 | Puas |
| | Fasilitas P3K | 3,44 | Puas |
| | Papan Tanda /Petunjuk Arah | 3,61 | Puas |
| | Internet/Wifi | 2,68 | Kurang Puas |

Hasil analisis selanjutnya akan interpretasikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Perhitungan Presentase Kualitas Fasilitas Pendukung

| Indikator | Persentase | Interpretasi |
|---|------------|-------------------|
| Kualitas Pusat Informasi | 60% | Cukup Baik |
| Kualitas Gazebo/Tempat Duduk | 100% | Baik |
| Kualitas Meja Piknik | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Fasilitas Barbeque | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Tempat Sampah | 30% | Tidak Baik |
| Kualitas Fasilitas Penyandang Disabilitas | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Fasilitas P3K | 100% | Baik |
| Kualitas Fasilitas Air Minum | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Tempat Parkir | 100% | Baik |
| Kualitas Tempat Ibadah | 60% | Baik |
| Kualitas Toko Souvenir | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Papan tanda/penunjuk arah | 30% | Tidak Baik |
| Kualitas Taman Bermain | 0% | Tidak Baik |
| Kualitas Pos Pengamanan | 100% | Baik |
| Kualitas Fasilitas internet/wifi | 50% | Cukup Baik |
| Mean (Rata-rata) | 42% | Tidak Baik |

Berdasarkan tabel diatas didapatkan rata-rata sebesar 42% yang menunjukkan bahwa kualitas aset fasilitas pendukung tidak baik.

4.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan

Pengukuran kepuasan wisatawan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner hingga didapat rata-rata (mean) yang menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan. Berikut hasil perhitungan rata-rata kepuasan wisatawan :

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Wisatawan

| Indikator | Mean | Interpretasi |
|--------------|----------------------|------------------|
| Kebersihan | Akomodasi | 3,05 Kurang Puas |
| | Toilet | 3,18 Kurang Puas |
| | Gazebo/ Tempat Duduk | 3,40 Kurang Puas |
| | Tempat Ibadah | 3,55 Puas |
| | Tempat Parkir | 3,75 Puas |
| Keamanan | Tempat Parkir | 3,98 Puas |
| | Pos Pengamanan | 3,56 Puas |
| Aroma | Tempat Sampah | 3,51 Puas |
| Ketersediaan | Tempat Makan | 3,94 Puas |
| | Toilet | 3,47 Puas |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan wisatawan Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut terhadap aset fasilitas utama dan fasilitas pendukung ialah sebesar 73,3 % merasa puas dan 26,6% merasa kurang puas.

4.3 Pengaruh Kualitas Aset Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil analisis uji regresi linear berganda, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi fasilitas utama sebesar 0,709 dan fasilitas pendukung sebesar 0,960 yang artinya menunjukkan bahwa variabel fasilitas utama dan fasilitas pendukung yang disediakan berkontribusi positif bagi kepuasan wisatawan. Selain melakukan uji regresi linear berganda, perlu dilakukan juga pengujian variabel independen dan dependen secara parsial dan simultan dengan menggunakan Uji -T Statistik, Uji- F Statistik, dan Uji Koefisien Determinasi sebagai berikut :

1. Uji T-Statistik (Parsial)

Uji T dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan Uji T tabel dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh variabel fasilitas utama terhadap kepuasan wisatawan

Tingkat signifikan fasilitas utama (X1) 0,026 kurang dari 0,05 yang artinya fasilitas utama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Kolam Renang Ciheuleut.

b. Pengaruh variabel fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan

Tingkat signifikan fasilitas pendukung (X2) 0,00 kurang dari 0,05 sehingga yang artinya fasilitas pendukung berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Kolam Renang Ciheuleut.

2. Uji - F Statistik (Simultan)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai F hitung > F tabel (106,075 > 3,09) dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya fasilitas utama (X1) dan fasilitas pendukung (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut.

3. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,747 sehingga dapat diartikan bahwa kualitas aset fasilitas utama dan fasilitas pendukung

memiliki kemampuan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 74,7 % dan sisanya sebesar 25,3 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.4 Rekomendasi Pemecahan Masalah

Berdasarkan indikasi masalah yang dikaji pada penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa kualitas aset fasilitas utama dan fasilitas pendukung masih belum memenuhi standar secara keseluruhan sehingga aset tersebut penggunaannya belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lanjutan untuk merealisasikan solusi yang diajukan dan mengkaji perencanaan pengembangan aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut. Adapun topik, tema, dan judul yang direkomendasikan sebagai berikut :

- 1 Topik : Perencanaan Kebutuhan Aset
- 2 Tema : Perencanaan Kebutuhan Aset Fasilitas
- 3 Judul : Perencanaan dan Pengembangan Aset Fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut Kabupaten Subang

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas aset fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan, dapat disimpulkan bahwa aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut sudah dioperasikan dan dapat dinyatakan kualitasnya cukup baik namun terdapat beberapa kriteria fasilitas yang belum terpenuhi. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut yaitu sebesar 73,3% yang menyatakan puas. Hasil akhir juga menyatakan bahwa aset fasilitas Taman Wisata Kolam Renang Ciheuleut secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan yang artinya jika aset fasilitas ditingkatkan maka kepuasan wisatawan juga akan semakin meningkat. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan, sehingga diperlukan penelitian selanjutnya untuk menambah variabel penelitian sesuai model pengukuran atribut wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. A. J. Hastings, *Physical Asset Management*. 2015.
- [2] R. A. Aryani Soemitro and H. Suprayitno, "Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas," *J. Manajemen Aset Infrastruktur Fasilitas*, vol. 2, no. 0, pp. 1–14, 2018, doi: 10.12962/j26151847.v2i0.4225.
- [3] A. Marzuki, M. Khoshkam, D. Mohamad, and I. Abdul Kadir, "Linking nature-based tourism attributes to tourists' satisfaction," *Anatolia*, vol. 28, no. 1, pp. 96–99, 2017, doi: 10.1080/13032917.2016.1277432.
- [4] F. Alaeddinoglu and A. S. Can, "Identification and classification of nature-based tourism resources:

Western Lake Van basin, Turkey," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 19, pp. 198–207, 2011, doi: 10.1016/j.sbspro.2011.05.124.

[5] N. Ginting and A. Sasmita, "Developing tourism facilities based on geotourism in Silalahi Village, Geopark Toba Caldera," *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.*, vol. 126, no. 1, 2018, doi: 10.1088/1755-1315/126/1/012163.

[6] M. Ramyar and N. Halim, "Tourist Expectation and Satisfaction towards Existing Infrastructure and Facilities in Golestan National Park, Iran," no. 07, pp. 89–108, 2020, [Online]. Available: www.arjhss.com.

[7] I. G. B. R. Utama, "Pengembangan Wisata Kota Sebagai Pariwisata Masa Depan Indonesia," *Semin. Nas. Sp. I*, no. June, pp. 0–12, 2013, doi: 10.13140/RG.2.1.1010.7044.

[8] G. Crilley, D. Weber, and R. Taplin, "Predicting visitor satisfaction in parks: Comparing the value of personal benefit attainment and service levels in Kakadu National park, Australia," *Visit. Stud.*, vol. 15, no. 2, pp. 217–237, 2012, doi: 10.1080/10645578.2012.715038.

[9] A. P. M. Som and M. B. Badarneh, "Tourist satisfaction and repeat visitation; toward a new comprehensive model," *World Acad. Sci. Eng. Technol.*, vol. 50, no. 2, pp. 1106–1113, 2011.

[10] S. Barutçu, H. Doğan, and E. Üngüren, "Tourists' perception and satisfaction of shopping in alanya region: A comparative analysis of different nationalities," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 24, pp. 1049–1059, 2011, doi: 10.1016/j.sbspro.2011.09.101.

[11] H. Song, R. van der Veen, G. Li, and J. L. Chen, "The Hong Kong tourist satisfaction index," *Ann. Tour. Res.*, vol. 39, no. 1, pp. 459–479, 2012, doi: 10.1016/j.annals.2011.06.001.

[12] R. Priadaniswari, "The perception of visitors towards the level of satisfaction on park (Case study: Singha Merjosari Park Malang)," *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.*, vol. 70, no. 1, 2017, doi: 10.1088/1755-1315/70/1/012060.

[13] G. Satriyono and M. D. Ruhamak, "Analisis Kesenjangan Antara Ekspektasi Konsumen Terhadap Persepsi Jasa Pelayanan (Studi Kasus pada Bengkel Cat dan Las Mobil Warna Indah di Kediri)," *Ekonika J. Ekon. Univ. kadiri*, vol. 2, no. 2, p. 142, 2017, doi: 10.30737/ekonika.v2i2.39.

[14] C. J. Gidlow, N. J. Ellis, and S. Bostock, "Development of the neighbourhood green space tool (NGST)," *Landsc. Urban Plan.*, vol. 106, no. 4, pp. 347–358, 2012, doi: 10.1016/j.landurbplan.2012.04.007.

[15] M. Pariwisata, "Permen Par No_24 Thn 2015 Tentang Standar Usaha Bumi Perkemahan." .

[16] K. P. D. E. Kreatif, "Struktur Organisasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia," 2020.

[17] J. Priskin, "Assessment of natural resources for nature-based tourism: The case of the Central coast

region of Western Australia,” *Tour. Manag.*, vol. 22, no. 6, pp. 637–648, 2001, doi: 10.1016/S0261-5177(01)00039-5.