

Kajian Kenyamanan pada Fasilitas Pendukung Pariwisata di Desa Tomok

Nurlisa Ginting¹, Siti Rahma Aritonang²

¹ Program Pascasarjana Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara.

² Kelompok Kerja Danau Toba dan Pariwisata Berkelanjutan, Universitas Sumatera Utara.

Email korespondensi: nurlisa@usu.ac.id

Abstrak

Self-efficacy sangat penting pada kawasan pariwisata karena berkaitan dengan kualitas hidup dan dibangun oleh aspek-aspek yang menjadi fokus pariwisata. Pariwisata di Desa Tomok semakin berkembang. Kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kepercayaan wisatawan adalah elemen dari fasilitas pendukung pariwisata. Elemen-elemen itu akan meningkatkan *self-efficacy* wisatawan ke tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kenyamanan wisatawan pada fasilitas pendukung pariwisata. Penelitian ini menggunakan metode campuran dengan observasi, wawancara dengan informan kunci, dan mendistribusikan kuesioner. Temuan ini adalah nilai kenyamanan fasilitas pendukung pariwisata di lokasi penelitian.

Kata-kunci : fasilitas pendukung pariwisata, kenyamanan, *self-efficacy*

Pengantar

Pengembangan sektor pariwisata yang tidak terarah akan menimbulkan masalah pada kota tersebut. Perkembangan pariwisata yang baik akan meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Rasa ingin berkunjung pada diri seseorang muncul karena adanya *self-efficacy*. Keberadaan *self-efficacy* sangat penting di daerah pariwisata karena berkaitan dengan kualitas hidup dan dibangun oleh aspek yang menjadi fokus pariwisata, yaitu kesejahteraan, kebahagiaan, dan kepuasan terhadap lingkungan (Ginting, 2016). Pariwisata di Desa Tomok akan terus berkembang, sehingga harus tersedia fasilitas pendukung pariwisata yang baik untuk meningkatkan *self-efficacy* wisatawan yang datang.

Suatu tempat akan menjadi perbincangan individu dengan rasa *self-efficacy* yang tinggi dengan cara-cara menunjukkan seberapa mudah seseorang mengelola lingkungan (Wang and Xu 2015). Perasaan *self-efficacy* muncul dalam individu agar dapat mengendalikan keadaan lingkungan (Ginting, 2016) dan rasa *self-efficacy* akan muncul ketika keadaan lingkungan dapat memfasilitasi individu atau tidak menghambat individu untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Twigger-Ross and Uzzell 1996). Ginting (2016) menyatakan lingkungan dapat dikendalikan jika terdapat kontribusi kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kepercayaan diri di dalamnya. Dengan kata lain, perasaan *self-efficacy* akan muncul ketika terdapat rasa kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kepercayaan diri terhadap lingkungan. Kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan rasa percaya diri dibutuhkan individu ketika menikmati suasana daerah pariwisata karena berpengaruh pada eksternal *efficacy* wisatawan. Keberadaan *self-efficacy* sangat penting di daerah pariwisata karena berkaitan dengan kualitas hidup dan dibangun oleh aspek yang menjadi fokus pariwisata, yaitu kesejahteraan, kebahagiaan, dan kepuasan terhadap lingkungan (Ginting, 2016). Pada penelitian ini,

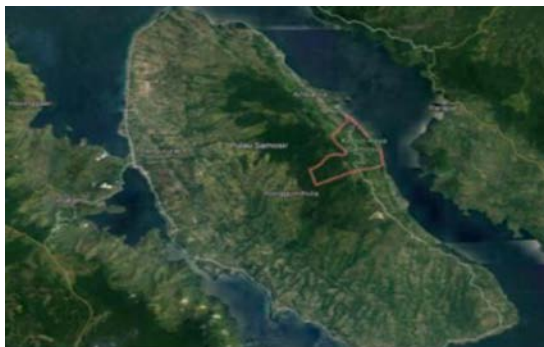
Kajian Kenyamanan pada Fasilitas Pendukung Pariwisata di Desa Tomok aspek *self-efficacy* yang dibahas adalah kenyamanan.

Kenyamanan akan tercipta apabila kebutuhan individu dapat terpenuhi dengan baik (Amsyar, 2015), sehingga individu dapat melakukan tindakan yang efisien dan rasional (Ginting, dkk., 2018). Kenyamanan sebagai keadaan harmonis antara fisiologis, psikologis, serta fisik yang dirasakan seseorang ketika berinteraksi dengan lingkungan, sehingga kenyamanan sulit untuk ditentukan karena setiap individu memiliki perbedaan dalam mengamati, mengidentifikasi, dan merasakan lingkungan (Zakaria and Ujang 2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan lingkungan menurut Hakim (1993) adalah sirkulasi, kebisingan, keamanan, keindahan, kebersihan, iklim, dan aroma. Twigger dan Uzzel (1996) juga berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kenyamanan adalah fasilitas pelayanan publik dan tingkat polusi udara. Penelitian ini membahas dua aspek kenyamanan, yaitu sirkulasi dan pelayanan publik. Lingkungan dapat dikatakan nyaman apabila memiliki sirkulasi yang baik, lingkungan yang bersih, dan pelayanan publik yang baik. Sirkulasi sangat berpengaruh terhadap pola pergerakan dari ruang yang satu ke ruang yang lain (Hakim, 1993). Pola pergerakan wisatawan terjadi dari objek wisata yang satu ke objek wisata yang lain (Sofi dan Susilowati, 2017). Penelitian Twigger dan Uzzel (1996) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat mempengaruhi kenyamanan.

Amenitas atau fasilitas wisata adalah daya dukung atraksi wisata yang ada pada destinasi wisata dan harus memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di destinasi wisata (Suwena dan Widyatmaja, 2017). Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut (Yoeti, 2003). Wisatawan akan tertarik berkunjung apabila ada kemudahan yang diperoleh dari fasilitas wisata. Kebutuhan pokok wisatawan terhadap fasilitas pariwisata adalah akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, dan fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung merupakan pelengkap fasilitas utama untuk menambah kenyamanan bagi wisatawan ketika mengunjungi suatu atraksi wisata (Ginting dan Sasmita, 2018). Ginting dan Sasmita (2018) menyatakan fasilitas pendukung berupa tempat parkir, toilet, fasilitas keamanan, fasilitas kebersihan, tempat ibadah, tempat berteduh (*shelter*), pusat informasi, papan penanda, pelayanan pengunjung, dan toko cenderamata. Yoeti (2003) menyatakan fasilitas pendukung berupa pusat informasi, penyewaan perlengkapan, dan pertokoan. Fasilitas pendukung pariwisata yang dibahas pada penelitian ini adalah tempat parkir, toilet, tempat ibadah, pusat informasi, dan pertokoan.

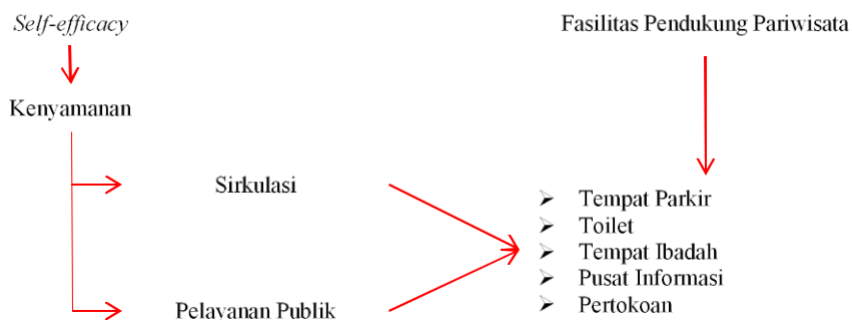
Metode

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Desa Tomok, Kecamatan Simanindo, Kabupaten Samosir (Gambar 1).



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

Batasan penelitian ini adalah membahas aspek kenyamanan pada fasilitas pendukung pariwisata, yaitu tempat parkir, toilet, tempat ibadah, pusat informasi, dan pertokoan (Gambar 2).



Gambar 2. Metoda Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dengan informan kunci, observasi langsung pada kawasan kajian, dan penyebaran seratus (100) kuesioner dengan perbandingan lima puluh untuk masyarakat lokal dan lima puluh untuk wisatawan. Pertanyaan pada kuesioner menggunakan Skala Likert dengan lima skala penilaian (sangat tidak setuju-sangat setuju).

Skala penilaian kenyamanan terbagi atas lima, yaitu sangat tidak nyaman, tidak nyaman, cukup nyaman, nyaman, dan sangat nyaman (Tabel 1).

Tabel 1. Skala Penilaian Kenyamanan

Skala Penilaian	Nilai Rata-rata
Sangat Tidak Nyaman	$1 \leq x < 1.8$
Tidak Nyaman	$1.8 \leq x < 2.6$
Cukup Nyaman	$2.6 \leq x < 3.4$
Nyaman	$3.4 \leq x < 4.2$
Sangat Nyaman	$x > 4.2$

Hasil Analisis dan Pembahasan

1. Sirkulasi

Sirkulasi pada fasilitas pendukung pariwisata cukup baik. Hal ini dapat terlihat pada hasil penilaian masyarakat lokal dan wisatawan.

Tabel 2. Nilai Rata-rata Sirkulasi pada Fasilitas Pendukung Pariwisata

No.	Fasilitas Pendukung	Sirkulasi		Rata-rata
		Masyarakat Lokal	Wisatawan	
1	Tempat parkir	3.46	3	3.23
2	Toilet	3.26	3.12	3.19
3	Tempat ibadah	3.58	2.78	3.18
4	Pusat informasi	2.9	2.94	2.92
5	Pertokoan	3.04	3	3.02
Nilai Rata-rata		3.25	2.97	3.11

Masyarakat lokal menilai sirkulasi pada fasilitas pendukung pariwisata cukup baik kecuali pada tempat parkir (3.46) dan tempat ibadah (3.58) yang dinilai baik oleh masyarakat lokal (Tabel 2).

Namun, wisatawan menilai sirkulasi pada seluruh fasilitas pendukung pariwisata cukup baik (Tabel 2). Secara keseluruhan, masyarakat lokal dan wisatawan menilai sirkulasi pada fasilitas pendukung pariwisata masuk dalam kategori cukup nyaman (Tabel 1) dengan nilai rata-rata total 3.11 (Tabel 2).



Gambar 3. Sirkulasi pada Tempat Parkir

Lahan parkir yang tersedia pada kawasan kajian cukup luas dan dapat menampung lebih dari sepuluh mobil yang parkir (Gambar 3). Namun, lahan parkir tidak menyediakan jalur pejalan kaki untuk wisatawan maupun masyarakat lokal, sehingga tidak ada pemisah antara akses kendaraan dengan akses pejalan kaki.



Gambar 4. Sirkulasi pada Toilet

Akses toilet memiliki lebar sirkulasi 1m untuk masuk dan keluar (Gambar 4). Akses pada toilet tidak terasa berdesakan apabila sepi pengunjung. Namun, akses tersebut akan terasa berdesakan apabila ramai pengunjung. Desakan dapat terjadi antara pengguna yang akan masuk ke toilet dan pengguna yang akan keluar dari toilet.



Gambar 5. Sirkulasi pada Tempat Ibadah

Tempat ibadah tersebut dapat menampung lebih dari tiga puluh orang karena memiliki ruang yang luas sebesar $\pm 50m^2$, sehingga sirkulasi untuk melakukan ibadah sudah baik (Gambar 5). Hal ini

mendukung pernyataan masyarakat lokal bahwa setuju tidak berdesakan ketika berjalan pada tempat ibadah.



Peta kunci

 Pusat Informasi Wisata



Gambar 6. Sirkulasi pada Pusat Informasi

Sirkulasi pada pusat informasi tidak terasa berdesakan ketika sepi pengunjung (Gambar 6). Namun, ketika sedang ramai, pengunjung akan merasa berdesakan karena loket yang disediakan oleh pusat informasi hanya dua dan dengan lebar jalur loket 1m.



Peta kunci

 Pertokoan



Gambar 7. Sirkulasi pada Pertokoan

Sirkulasi pada pertokoan tidak terlihat berdesakan ketika sedang sepi pengunjung (Gambar 7). Ketika sedang ramai pengunjung, sirkulasi akan terasa berdesakan. Lebar jalur pertokoan tersebut 2.5m, tetapi aktivitas yang dilakukan oleh pengunjung dan pedagang di pertokoan tersebut relatif tinggi. Lebar jalur tersebut belum memenuhi kebutuhan aktivitas yang ada, sehingga sirkulasi pada pertokoan akan terganggu ketika ramai pengunjung.

Sirkulasi sangat berpengaruh terhadap pola pergerakan dari ruang yang satu ke ruang yang lain (Hakim, 1993). Pola pergerakan wisatawan terjadi dari objek wisata yang satu ke objek wisata yang lain (Sofi dan Susilowati, 2017). Pola pergerakan berpengaruh pada kenyamanan wisatawan dan masyarakat lokal ketika berada di fasilitas pendukung pariwisata. Dari data hasil jawaban responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa pergerakan masyarakat lokal dan wisatawan pada sirkulasi fasilitas pendukung pariwisata cukup leluasa.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada kawasan kajian sudah baik. Petugas memberikan pelayanan yang sudah sepantasnya kepada pengunjung yang datang di fasilitas pendukung pariwisata. Hal ini ditegaskan dengan hasil wawancara:

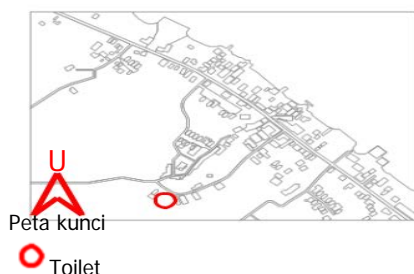
“Pelayanan di sini ya biasa-biasa saja. Hanya saja begini, karena tidak tahu kadang-kadang orang (wisatawan) mendengar suara orang Batak itu keras mengira orangnya juga keras, padahal hatinya tidak keras.” (Informan kunci: Pengelola Makam Raja Sidabutar).

Hal ini juga dapat dilihat dari hasil penilaian masyarakat lokal dan wisatawan terhadap pelayanan publik di kawasan kajian.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Pelayanan Publik pada Fasilitas Pendukung Pariwisata

No.	Fasilitas Pendukung	Pelayanan Publik		Rata-rata
		Masyarakat Lokal	Wisatawan	
1	Tempat parkir	3.76	3.2	3.48
2	Toilet	3.28	3	3.14
3	Tempat ibadah	4.1	3.58	3.84
4	Pusat informasi	4	3.56	3.78
5	Pertokoan	4.28	3.58	3.93
	Nilai Rata-rata	3.88	3.38	3.63

Masyarakat lokal menilai pelayanan publik pada fasilitas pendukung pariwisata sudah baik kecuali pada toilet (3.28), sedangkan wisatawan menilai pelayanan publik pada fasilitas pendukung pariwisata baik kecuali pada tempat parkir (3.2) dan toilet (3) (Tabel 3). Toilet pada kawasan kajian tidak memiliki petugas yang menjaga toilet. Toilet hanya menyediakan kotak dana untuk pengguna yang sudah menggunakan toilet. Penggunaan toilet dikenakan biaya Rp.2.000,00 untuk satu orang. Dana yang terkumpul pada kotak tersebut digunakan sebagai perawatan dan pemeliharaan toilet agar tetap bersih.



Gambar 8. Sirkulasi pada Pertokoan

Secara keseluruhan, masyarakat lokal dan wisatawan menilai bahwa pelayanan publik pada seluruh fasilitas pendukung pariwisata masuk dalam kategori nyaman (Tabel 1) dengan nilai rata-rata 3.63 (Tabel 3). Hal ini juga dipertegas dengan hasil wawancara:

“Pelayanannya baik. *Public server*-nya ramah-ramah meskipun suaranya besar dan mereka tidak sombong.” (Informan kunci: Wisatawan).

Penelitian Twigger dan Uzzel (1996) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat mempengaruhi kenyamanan. Hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pada fasilitas pendukung pariwisata sudah baik, sehingga dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat lokal dan wisatawan ketika berada pada fasilitas pendukung pariwisata.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Keseluruhan Faktor Kenyamanan pada Fasilitas Pendukung Pariwisata

No.	Faktor	Average Value
1	Sirkulasi	3.11
2	Pelayanan Publik	3.63
Nilai Rata-rata Total		3.37

Masyarakat lokal dan wisatawan menilai fasilitas pendukung pariwisata cukup memberikan kenyamanan dengan nilai rata-rata 3.37 (Tabel 4). Kenyamanan akan tercipta apabila kebutuhan individu dapat terpenuhi dengan baik (Amsyar, 2015). Artinya, kebutuhan masyarakat lokal dan wisatawan pada fasilitas pendukung pariwisata terpenuhi dengan cukup baik, sehingga masyarakat lokal dan wisatawan merasa cukup nyaman berada di fasilitas pendukung pariwisata. Kenyamanan dapat meningkatkan *self-efficacy* masyarakat lokal dan wisatawan. Fasilitas pendukung pariwisata dinilai cukup nyaman oleh masyarakat lokal dan wisatawan, sehingga ada kemungkinan untuk masyarakat lokal dan wisatawan untuk berkunjung lagi ke fasilitas pendukung pariwisata karena adanya *self-efficacy* pada diri masyarakat lokal dan wisatawan.

Kesimpulan

Masyarakat lokal dan wisatawan menilai bahwa fasilitas pendukung pariwisata pada Desa Tomok cukup nyaman. Masyarakat lokal dan wisatawan menilai cukup nyaman terhadap sirkulasi pada fasilitas pendukung pariwisata. Sirkulasi pada parkir, toilet, dan pusat informasi perlu diperbesar dan menyediakan sirkulasi khusus pejalan kaki untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Pelayanan publik sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat lokal maupun wisatawan, tetapi suara dan nada petugas perlu diperlembut agar lebih memberikan kenyamanan bagi pengguna. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menjelaskan seluruh aspek *self-efficacy* pada seluruh fasilitas pendukung pariwisata.

Daftar Pustaka

- Ginting, N. (2016). "How Self-Efficacy Enhance Heritage Tourism in Medan Historical Corridor, Indonesia." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 234, 193–200.
- Wang, S., & Xu, H. (2015). "Influence of Place-Based Senses of Distinctiveness, Continuity, Self-Esteem and Self-Efficacy on Residents' Attitudes toward Tourism." *Tourism Management*, 47, 241–50.
- Twigger-Ross, C., L. & Uzzell, D. L. (1996). "Place and Identity Processes." *Journal of Environmental Psychology*, 16 (3), 205–20.
- Amsyar, S. (2015). *Pengaruh Kekumuhan Permukiman Terhadap Kenyamanan Sosial Penghuni Di Kelurahan Dadapsari Semarang*. [Tesis], Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Ginting, N., Rahman, V., & Nasution, A. D. (2018). "Distinctiveness, Continuity, Self-Esteem, & Self-Efficacy in Tourism of Karo Regency, Indonesia." *Asian Journal of Quality of Life*. 3 (13), 29–38.
- Hakim, R. (1993). *Unsur Perancangan Dalam Arsitektur Lansekap*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zakaria, J., & Ujang, N. (2015). "Comfort of Walking in the City Center of Kuala Lumpur." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 170, 642–52.
- Sofi, C., & Susilowati, D. M. H. (2017). "Faktor Pengaruh Pola Pergerakan Wisatawan di Kota dan Kabupaten Tegal" *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*. 8.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). "Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata." *Analisis Pariwisata* 58–72.
- Yoeti, O. A. (2003). *Tours And Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ginting, N., & Sasmita. (2018) Developing tourism facilities based on geotourism in Silalahi Village, Geopark Toba Caldera Toba. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*.