



PENGARUH PENERAPAN SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI ISTANA AMAL KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Mega Sepriyanti Gede¹, Fareis Althalets², M. Tomi Fimi Putera³

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia^{1,2,3}

mega.sepriyanti@gmail.com¹, fareisalthalets@fisip.unmul.ac.id², tommy.fimi@gmail.com³

Received: Jan. 21st, 2022 | Accepted: Feb. 15th, 2022 | Published: May 4th, 2022

Permalink/DOI: 10.53356/diparojs.v2i2.53

ABSTRAK

Penerapan sapta pesona merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam pengembangan destinasi wisata. Pantai Istana Amal merupakan destinasi wisata yang baru di Kabupaten Penajam Paser Utara. Berdasarkan data yang penulis peroleh, diketahui bahwa pada bulan Desember 2020 hingga Juni 2021 terjadi peningkatan dan penurunan kunjungan wisatawan yang disebabkan oleh situasi pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung dan bagaimana sapta pesona dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Istana Amal. Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data ini dianalisis dengan regresi linier sederhana dan menggunakan SPSS versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah berkunjung di Pantai Istana Amal. Menggunakan rumus *lemeshow* yang menghasilkan 100 responden dan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Dari uji yang dilakukan diketahui bahwa (1) sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung; dan (2) Pantai Istana Amal menunjukkan ciri diterapkannya sapta pesona dengan baik berdasarkan buku pedoman pokdarwis, yaitu terjadinya peningkatan pengunjung, usaha pariwisata yang prospektif, dan bertambahnya lapangan pekerjaan.

Kata Kunci: *sapta pesona, kepuasan pengunjung*

ABSTRACT

Sapta Pesona is one of the efforts made to develop the tourist destination. Istana Amal Beach is a new tourist destination in Penajam Paser Utara Regency. Based on the data that the authors obtained, it is known that from December 2020 to June 2021 there was an increase and decrease in tourist visits caused by the COVID-19 pandemic situation. This study aims to determine the effect of sapta pesona on visitor satisfaction at Istana Amal Beach. the type of research is associative with a quantitative approach. This data was analysed by simple linier regression and using SPSS version 25. The population in this study were all tourists who had visited Istana Amal Beach. Using the Lemeshow formula with calculation results of 100 respondents and non-probability sampling with purposive sampling method. From the tests conducted, it is known that (1) sapta pesona has a significant effect on visitor satisfaction; and (2) Istana Amal Beach shows the characteristics of

applying sapta pesona properly based on the guidebook for tourism awareness groups, that is increase in tourist arrivals, prospective tourism business, and increase in job opportunities

Key words: *sapta pesona, visitor satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam serta keanekaragaman budaya yang memiliki potensi besar dalam pengembangan pariwisata. Indonesia memiliki 17.508 pulau yang 6.000 diantaranya tidak berpenghuni dan memiliki garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Hingga pada tahun 2010, terdapat 7 lokasi di Indonesia yang ditetapkan sebagai situs warisan dunia oleh UNESCO. Menurut data Kementerian tahun 2018, bahwa sejak tahun 2013, pariwisata menempati posisi keempat sebagai penghasil devisa negara setelah minyak dan gas bumi, batubara serta kelapa sawit.

Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan kabupaten yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur dan merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Paser berdasarkan pada UU NO.07 Tahun 2002 yang berisi tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara, maka empat kecamatan yakni Kecamatan Penajam, Waru, Babulu dan Sepaku resmi menjadi satu dalam wilayah kabupaten. Kabupaten Penajam Utara memiliki banyak daerah tujuan wisata yang menarik bagi wisatawan contohnya seperti Ekowisata *Mangrove* Kampung Baru, Pulau Gusung, Air Terjun Tembinus, dan lain-lainnya. Setelah Presiden Joko Widodo mengumumkan pemindahan Ibu Kota pada tahun 2019 silam, Kabupaten Penajam Paser Utara mengalami kenaikan arus urbanisasi. rata-rata 50 orang/hari datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara untuk mengurus surat pindah. Hal ini memungkinkan potensi wisata

di Kabupaten Penajam Paser utara ini dapat berkembang seiring dengan pertambahan penduduk.

Untuk keberhasilan pengembangan industri pariwisata, salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah dengan menerapkan sapta pesona yang merupakan konsep sadar wisata yang telah dirancang pemerintah di bidang pariwisata. Berdasarkan keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang pedoman dalam penyelenggaraan sapta pesona. Sadar wisata merupakan sebuah konsep yang menggambarkan partisipasi serta support dari segenap masyarakat demi terwujudnya iklim kondusif bagi berkembangnya kepariwisataan di suatu wilayah. Sapta pesona memiliki 7 unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan kenangan yang menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas produk wisata. Sapta pesona ini adalah kondisi yang harus diwujudkan untuk menarik wisatawan berkunjung ke suatu daerah. Jika suasana aman dan nyaman bagi wisatawan maka wisatawan akan merasa puas dan dapat berpengaruh pada tingkat kunjungan.

Kualitas produk wisata dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan pengelola destinasi wisata. Kepuasan pengunjung merupakan kesan atau persepsi dalam bentuk emosional terhadap pelayanan atau fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan harapan sebelum dan setelah kunjungan. Membentuk kepuasan pengunjung yang berkelanjutan merupakan strategi yang tepat untuk menambah minat konsumen. Hal ini dapat diwujudkan dengan mengetahui

tingkat kepuasan pengunjung terlebih dahulu. Tingkat kepuasan pengunjung dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam membuat kebijakan untuk perkembangan suatu daerah tujuan wisata.

Pantai Istana Amal sendiri merupakan destinasi wisata yang baru dibuka pada 29 agustus tahun 2020. Terletak di Jalan PU Lama, Kilometer 2, Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara ini disebut-sebut memiliki keindahan seperti Pantai Anyer Bali. Sesuai namanya, ketika memasuki kawasan Pantai Istana Amal pengunjung akan merasa seperti berada di dalam taman istana. Memiliki luas 2,5 hektar yang dikelilingi tembok disekeliling pantai serta bangunan yang tampak rapi dan terawat membuat wisatawan betah untuk berlama-lama menghabiskan waktu di Pantai Istana Amal. Dari pantai ini terlihat pula pemandangan Kota Balikpapan yang juga menambah daya tarik pantai untuk dikunjungi. Untuk mempermudah wisatawan Pantai Istana Amal menyediakan fasilitas seperti mushola, toilet, area bermain anak dan penginapan. Kemudian untuk fasilitas lain yang dapat dinikmati wisatawan adalah pendopo yang terletak di tengah kawasan pantai istana amal. Pantai istana amal juga menyewakan tenda untuk para wisatawan yang ingin menghabiskan waktu dengan keluarga dan sahabat dengan berkemah di area pantai, sepeda dan ATV. Untuk para kaum milenial pantai istana amal menyediakan beberapa area untuk berfoto juga suasana pantai yang *Instagramable* yang pastinya akan digemari oleh para kaum milenial. Akses menuju Pantai Istana Amal mudah untuk diakses karena terletak tidak jauh dari jalan poros Kabupaten Penajam Paser Utara, namun terdapat beberapa lubang pada jalan menuju pantai sehingga dapat menggenang air pada

saat hujan turun. Berdasarkan data yang diperoleh, kunjungan wisatawan di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara pada bulan Desember 2020 hingga bulan Juni 2021 mengalami peningkatan dan penurunan yang diakibatkan oleh kondisi COVID-19. Pada bulan Desember tahun 2020 kunjungan wisatawan sebanyak 14.200, kemudian mengalami peningkatan sebanyak 21.700 kunjungan pada bulan Januari 2021. Kemudian pada bulan Februari terjadi penurunan jumlah kunjungan menjadi 11.200 dan kembali mengalami peningkatan pada bulan maret menjadi 17.500 kunjungan. Pada bulan April kembali mengalami penurunan hingga 11.800, kemudian pada bulan Mei terjadi peningkatan yang signifikan menjadi 31.400 kunjungan yang bertepatan pada saat Hari Raya Idul Fitri, dan kembali mengalami penurunan pada bulan juni menjadi 20.841 kunjungan.

Dalam penelitian sebelumnya Astuti (2018) menunjukkan bahwa secara simultan Sapta Pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan pada unsur sejuk, ramah dan kenangan, pada unsur aman dan bersih terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan serta pada unsur tertib dan indah tidak terdapat pengaruh positif. Penelitian yang dilakukan oleh Marhanah dan Wahadi (2016) menunjukkan bahwa keadaan Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian yang dilakukan Nurohman (2018) menunjukkan bahwa hasil uji secara simultan, variable Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan hasil uji parsial menunjukkan bahwa hanya variable atraksi dan amenitas yang berpengaruh signifikan

serta variable aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, unsur sapta pesona yang masih belum atau kurang untuk diterapkan adalah dari segi keamanan masih kurangnya penerapan protokol kesehatan, dilihat dari beberapa pengunjung yang melepaskan masker meskipun tidak sedang mengonsumsi makanan ataupun minuman. Masih kurangnya penanaman pohon untuk tempat bernaung pengunjung sehingga ketika matahari sedang terik, banyak pengunjung yang merasa kegerahan. Belum menyediakan makanan atau minuman khas dan tidak menyediakan cinderamata untuk para pengunjung. Berdasarkan uraian diatas perlu untuk melakukan evaluasi kembali oleh pihak pengelola tentang penerapan ketujuh unsur sapta pesona yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan kenangan dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata Pantai Istana Amal sehingga dapat berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung. Atas dasar inilah, penulis menetapkan judul penelitian ini yaitu **“Analisis Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara”**.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sapta pesona terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara.

2. KAJIAN LITERATUR

Secara etimologi dalam buku Bungaran Antonius Simanjuntak dan Flores Tanjung (2015:1) yang berjudul Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia, kata pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua kata yaitu *“pari”* dan *“Wisata”*. Kata *“pari”* berarti berkali-kali,

berputar-putar atau berkeliling dan kata *“wisata”* berarti perjalanan atau bepergian.

Menurut UU Nomor 10 Tahun 2009. tentang Kepariwisata pada bab 1 ayat 1 menyatakan bahwa *“Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah”*. Menurut Hunziger dan krapf dalam Isdarmanto (2017:3) *“Pariwisata merupakan keseluruhan gejala dan jaringan yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat tidak melakukan pekerjaan yang penting yang memberi keuntungan permanen maupun sementara.”*

Menurut UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, salah satu jenis wisata adalah Ekowisata (Wisata Alam). Ekowisata adalah suatu kegiatan kepariwisataan yang memanfaatkan alam dan lingkungannya sebagai destinasi wisata atau juga dapat digunakan untuk edukasi. Ekowisata pada awalnya dilakukan hanya oleh wisatawan pecinta alam namun dalam perkembangannya ada beberapa cakupan ekowisata yaitu untuk pemberdayaan masyarakat, edukasi upaya dalam kegiatan konservasi dan kegiatan ekonomi. Ekowisata merupakan wisata yang mendorong pelestarian dan pembangunan berkelanjutan yang menggabungkan antara pelestarian dan pembangunan ekonomi serta untuk membuka lahan pekerjaan bagi masyarakat dan memberi pendidikan lingkungan bagi masyarakat.

Untuk mendukung perkembangan kepariwisataan, penting untuk mengedukasi masyarakat mengenai konsep sadar wisata. Menurut buku pedoman kelompok sadar wisata, konsep sadar wisata ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat agar siap untuk berperan sebagai tuan rumah yang baik serta mampu memahami dan

bersedia untuk mewujudkan unsur-unsur sapta pesona, yaitu : Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah dan Kenangan.

Ciri terwujudnya sapta pesona berdasarkan buku pedoman kelompok sadar wisata adalah sebagai berikut: (1) meningkatnya kunjungan wisatawan; (2) tumbuhnya iklim usaha kepariwisataan yang prospektif; dan (3) meningkatnya lapangan pekerjaan.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam Zahratul Aini (2019:4) “Kepuasan merupakan sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang telah dilalui. Kepuasan adalah sebuah penilaian terhadap produk atau jasa yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen dan kunci menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah dengan memberikan pelanggan nilai yang tinggi”.

Berikut 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung menurut Lupiyoadi dalam Rosita (2016), yaitu :

a. Kualitas Produk

Pelanggan dapat merasa puas jika hasil dari evaluasi mereka memperlihatkan bahwa produk tersebut berkualitas. Konsumen selalu menuntut produk berkualitas untuk pengorbanan yang dilakukan untuk mendapatkan produk tersebut.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang mereka harapkan. jika pelanggan merasa puas maka ada kemungkinan pelanggan tersebut akan kembali membeli atau menggunakan jasa yang sama.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga jika mengetahui bahwa orang lain akan kagum jika melihatnya menggunakan produk dengan merek tertentu.

d. Harga

Ketika dua produk memiliki kualitas yang sama namun salah satu menentukan harga yang murah, maka memberi nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Hal ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, semakin tinggi biaya yang dikeluarkan maka konsumen juga akan berharap lebih pada kualitas yang dihasilkan dari suatu produk.

e. Kemudahan

Pelanggan juga akan memberikan nilai lebih kepada produk yang memberikan kenyamanan, efisien dan mudah untuk didapatkan.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan di Pantai Istaha Amal Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Pantai Istana Amal merupakan destinasi wisata yang baru dibuka pada Agustus 2020 dan dilengkapi berbagai fasilitas yang tidak dimiliki destinasi wisata lain di Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* yang menghasilkan 100 responden dengan teknik *Purposive Sampling*. Penyebaran kuisioner ini dilakukan dengan target wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Istana Amal.

Analisis data yang digunakan menggunakan teknik regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik terlebih dahulu dan data diolah dengan menggunakan IBM SPSS versi 25. Setelah itu melakukan uji regresi linier sederhana, koefisien determinasi (R^2), dan untuk uji hipotesis menggunakan uji-t.

4. PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir dari pernyataan yang diajukan valid untuk dapat digunakan dalam penelitian ini. Menurut Gunawan (2019) dalam uji ini dapat dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel. dalam hal ini nilai r tabel untuk $N=100$ dengan signifikan sebesar 5% adalah 0,195. Adapun nilai dari r hitung yang didapatkan dari uji yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Sapta Pesona

X.1 = 0,510	X.12 = 0,549
X.2 = 0,630	X.13 = 0,578
X.3 = 0,373	X.14 = 0,551
X.4 = 0,397	X.15 = 0,568
X.5 = 0,485	X.16 = 0,582
X.6 = 0,607	X.17 = 0,610
X.7 = 0,472	X.18 = 0,589
X.8 = 0,549	X.19 = 0,699
X.9 = 0,546	X.20 = 0,509
X.10 = 0,576	X.21 = 0,494
X.11 = 0,285	

Kepuasan Pengunjung

Y.1 = 0,573	Y.9 = 0,709
Y.2 = 0,616	Y.10 = 0,237
Y.3 = 0,582	Y.11 = 0,491
Y.4 = 0,789	Y.12 = 0,385
Y.5 = 0,615	Y.13 = 0,442
Y.6 = 0,582	Y.14 = 0,686
Y.7 = 0,580	Y.15 = 0,632
Y.8 = 0,641	

Sehingga dapat diketahui bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan lebih besar dari nilai r tabel dan dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk dapat, menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur untuk dapat digunakan lagi dengan penelitian yang

sama selanjutnya. Uji ini dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0.60. dari uji ini dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel adalah (1) Sapta pesona sebesar 0,870; (2) Kepuasan Pengunjung sebesar 0,831. sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

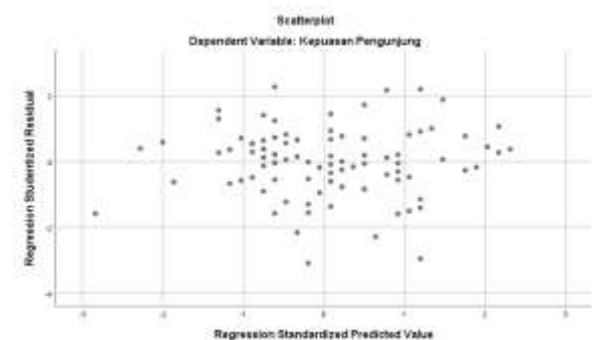
Uji ini menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Dari uji ini diketahui nilai *sig. Kolmogorov-smirnov* adalah 0,055 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai α yaitu sebesar 0,05. Sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Dalam uji ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variable bebas dalam variable regresi. Dalam uji ini dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* $>$ 0,10 dan *VIF* $<$ 10. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, nilai *Tolerance* adalah 1 yang artinya lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* adalah 1 yang artinya lebih kecil dari 10. Maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variable bebas.

3. Uji Heterokedastisitas

Dalam uji ini menggunakan teknik *Scatterplot*. Berikut hasil dari uji heterokedastisitas :



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa titik penyebaran tidak membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar lagi serta titik penyebaran tidak berkumpul hanya diatas atau dibawah saja. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk dapat mengetahui apakah terjadi korelasi didalam model regresi linier. Dalam uji autokorelasi, penulis menggunakan teknik Durbin-Watson. Dalam uji Durbin-Watson tidak terjadi autokorelasi apabila $DU < D < 4-DU$. Berdasarkan tabel Durbin-Watson nilai $DL=1,6540$, $DU=1,6944$ sehingga $4-DL=2,346$ dan $4-DU=2,3056$. Dari hasil uji yang dilakukan, maka diketahui $1,6944 < 2,114 < 2,3056$ sehingga dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi.

4.4 Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H_0 = Sapta pesona tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara.

H_a = Sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji-t. Uji ini dilakukan untuk dapat menguji apakah variabel X (Sapta Pesona) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel Y (Kepuasan Pengunjung). Berdasarkan uji yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai $T_{hitung} = 11,630$ dan $T_{tabel} = 1,98422$. Sehingga $T_{hitung} = 11,630 > T_{tabel} = 1,98422$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sapta Pesona berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan ciri terwujudnya sapta pesona yang tertulis dalam buku pedoman kelompok sadar wisata, Pantai Istana Amal telah menunjukkan ciri terwujudnya sapta pesona yang dapat diketahui dari peningkatan jumlah kunjungan pada destinasi wisata. Dilihat dari data pengunjung Pantai Istana Amal yang diperoleh terlihat bahwa walaupun beberapa kali terjadi penurunan yang diakibatkan oleh kondisi peningkatan kasus covid-19, namun secara keseluruhan dapat simpulkan bahwa kunjungan di Pantai Istana Amal terus mengalami peningkatan.

Kemudian terwujudnya sapta pesona juga dapat diketahui dari usaha pariwisata yang prospektif. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan Pantai Istana Amal yang semakin meningkat serta terdapat penambahan fasilitas-fasilitas dan penambahan pohon yang menunjukkan bahwa Pantai Istana Amal adalah usaha pariwisata yang prospektif.

Dan terwujudnya sapta pesona juga dapat diketahui dari meningkatnya lapangan pekerjaan. Jelas bahwa sejak awal Pantai Istana Amal berdiri maka lapangan pekerjaan juga semakin meningkat, karena Pantai Istana Amal memperkerjakan banyak karyawan untuk dapat mengelola dan merawat fasilitas pantai dengan baik.

Berikut penerapan sapta pesona yang telah diterapkan di wilayah Pantai Istana Amal, yaitu:

a. Unsur Aman

Terdapat penjaga kewanitaan; menerapkan protokol kesehatan; memiliki sertifikat CHSE; terdapat peringatan untuk tidak membawa alkohol dan senjata tajam; fasilitas dalam kondisi baik sehingga tidak membahayakan pengunjung serta tidak terdapat hewan liar yang dapat membahayakan pengunjung

- b. Unsur Tertib
Pengunjung tidak berdesakan; bangunan dan lingkungan di kawasan pantai rapi dan teratur; pelayanan dilakukan secara baik dan tepat; terdapat tukang parkir untuk mengatur kendaraan para pengunjung serta informasi yang diberikan di media sosial maupun kawasan pantai benar dan tidak membingungkan
- c. Unsur Bersih
Makanan dan minuman yang disediakan terjaga kebersihannya; alat yang digunakan baik dalam penyajian maupun peralatan lain tergolong bersih; terdapat tempat sampah di setiap sudut Pantai Istana Amal; tidak terdapat sampah yang berserakan; fasilitas yang disediakan dibersihkan secara berkala serta pakaian dan penampilan seluruh karyawan bersih dan rapi
- d. Unsur Sejuk
Terdapat pepohonan di Pantai Istana Amal walaupun belum tersebar secara merata keseluruh area pantai; terdapat bangunan yang dapat digunakan untuk berteduh dari panas matahari dan terdapat kegiatan penanaman bibit pohon baru
- e. Unsur Indah
Warna, bentuk dan letak keseluruhan yang digunakan baik pada bangunan dan fasilitas yang tersedia serasi dan tertata dengan baik serta terdapat fasilitas yang berfungsi untuk menambah keindahan pantai
- f. Unsur Ramah
Karyawan menunjukkan sikap ramah kepada pengunjung dan karyawan bersedia membantu ketika dibutuhkan. Namun karyawan yang bekerja tidak menggunakan bahasa baku saat melayani pengunjung dan berdasarkan wawancara dengan pengelola Pantai Istana Amal yang penulis lakukan, diketahui bahwa

seluruh karyawan belum mendapatkan pelatihan mengenai pelayanan yang baik.

- g. Unsur Kenangan
Terdapat pertunjukkan *live music* atau pertunjukkan budaya. Namun di Pantai Istana Amal belum terdapat tempat penjualan cinderamata untuk para pengunjung.

5. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- a. Sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara.
- b. Pantai Istana Amal telah menunjukkan ciri terwujudnya sapta pesona, yaitu: kunjungan wisatawan di Pantai Istana Amal semakin meningkat; usaha yang ini berlangsung prospektif dan dengan dibangunnya Pantai Istana Amal, telah meningkatkan lapangan pekerjaan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil yang telah diteliti di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan agar dapat membantu perkembangan Pantai Istana Amal dan berdampak positif dengan meningkatnya kepuasan pengunjung yaitu adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pengelola Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara, terdapat beberapa unsur yang masih kurang diterapkan dengan baik. berikut saran penulis kepada pihak pengelola Pantai Istana Amal:

- 1) Ramah merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, karena pengunjung akan merasa dihargai ketika karyawan yang bekerja bersikap ramah dan sopan terhadap pengunjung, oleh karena itu penulis menyarankan agar pengelola juga berfokus pada peningkatan pelayanan yaitu dengan menyelenggarakan pelatihan untuk seluruh karyawan yang bekerja. Sehingga untuk kedepannya pelayanan yang diberikan oleh Pantai Istana Amal dapat lebih baik dan lebih professional.
- 2) Unsur kenangan juga tidak kalah penting, kesan yang didapatkan pengunjung selama berada di kawasan pantai sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung. Oleh karena itu penulis menyarankan untuk menyediakan tempat penjualan cinderamata, karena lewat cinderamata yang dijual dapat membuat pengunjung selalu mengingat Pantai Istana Amal dan secara tidak langsung dapat menjadi media promosi bagi Pantai Istana Amal. Cinderamata yang dijualpun dapat berupa khas lokal maupun Pantai Istana Amal.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah agar dapat meneliti lebih spesifik variabel lain yang dapat digunakan untuk peningkatan Pantai Istana Amal yang tidak dapat penulis teliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, Z. (2019) *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada PT. (Perusahaan Listrik Negara) PLN Persero di Kecamatan Tanjung Lombok Utara)*. Muhammadiyah Mataram.

Astuti, T. S. W. (2018) *Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Benteng Kuto Besak Palembang*. Politeknik

Negeri Sriwijaya.

Bungaran Antonius Simanjuntak, Flores Tanjung, R. N. (2015) *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. 1 ed. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Gunawan, C. (2019) *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.

Isdarmanto (2017) *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. 1 ed. Yogyakarta.

Menteri Pariwisata, P. dan T. "Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona."

Nurohman, E. (2018) "Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Kayu Tuah Himba Di Kabupaten Kutai Kartanegara."

Pemerintah Republik Indonesia (2002) *Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara Di Provinsi Kalimantan Timur*. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/44430/uu-no-7-tahun-2002> (Diakses: 10 Desember 2020).

Pemerintah Republik Indonesia *UU NOMOR 10 TAHUN 2009*.

Rahim, I. F. (2012) *Pedoman Pokdarwis*. Jakarta: Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Rosita, S. M. dan W. H. (2016) "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta," hal. 64.



This Journal is licensed under [Internasional Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).