

**RESPON WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN DAN PENGELOLAAN OBJEK
WISATA PLANET GARDEN DI DUSUN KEBUN TATAR KELURAHAN KELAYU
UTARA KECAMATAN SELONG LOMBOK TIMUR**

Megawati Yuliana¹⁾, Tuti Mutia²⁾

^{1,2} Program Studi Pendidikan Geografi, Universitas Hamzanwadi
Email: *mutiatia92@yahoo.co.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon wisatawan terhadap pelayanan dan pengelolaan objek wisata Planet Garden di Dusun Kebun Tatar Kelurahan Kelayu Utara Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, sifat populasi yang digunakan adalah populasi tidak terbatas dengan teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan jenis accidental sampling. Pengambilan sampel non probability sampling tersebut, jumlah sampelnya menggunakan quota sampling dengan quota sebesar 45 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi dengan jenis observasi non partisipasi, wawancara dengan jenis wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis tabulasi dengan perhitungan persentase. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa respon wisatawan terhadap pelayanan dan pengelolaan objek wisata Planet Garden berdasar pada kategori "sangat positif" dengan persentase sebesar 73,6 %.

Kata Kunci: *Respon, Pelayanan Dan Pengelolaan Objek Wisata*

PENDAHULUAN

Kepariwisata meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan wisata, pengusaha, objek dan daya tarik wisata, serta usaha lain yang terkait (Subhani, 2010). Kepariwisata merupakan salah satu industri strategis di dunia. Hal ini disebabkan banyak negara-negara yang di dunia mendapatkan devisa dari sektor kepariwisataan.

Objek wisata di Indonesia dikenal tidak hanya di dalam negeri tetapi sampai mancanegara, oleh karena itu pembangunan dan perkembangan kepariwisataan di Indonesia dilakukan di seluruh daerah. Perkembangan sektor pariwisata saat ini semakin tinggi, dikarenakan pemerintah memberikan izin investasi bagi kalangan swasta dalam mengembangkan sektor pariwisata.

Perkembangan pariwisata saat ini menyebabkan persaingan menjadi semakin kompetitif antara objek-objek wisata. Hal ini ditandai dengan banyaknya tempat-tempat wisata yang terdapat di setiap daerah dengan daya tarik yang beragam.

Menurut Soetomo (1994:25) yang didasarkan pada ketentuan *WATA (World Association of Travel Agent = Perhimpunan Agen Perjalanan Sedunia)*, wisata adalah perjalanan keliling selama

lebih dari tiga hari, yang diselenggarakan oleh suatu kantor perjalanan di dalam kota dan acaranya antara lain melihat-lihat di berbagai tempat atau kota baik di dalam maupun di luar negeri.

Planet Garden adalah salah satu objek wisata air yang cukup baik untuk dilestariakan serta pemandian yang tidak jauh dari pusat kota. Objek wisata air ini terletak di sebuah lembah jurang yang ada di tengah kebun atau hutan Kelayu dengan luas sekitar sembilan are. Adapun faktor pendukung yang dimiliki Planet Garden Desa Kelayu Utara ini terdapat potensi fisik dan sosial.

Dilihat dari potensi fisik seperti pemandangan yang indah, udara yang bersih, masih bernuansa alami, serta airnya mengandung zat balerang yang dapat dijadikan sebagai obat gatal-gatal. Selain itu, di wisata Planet Garden tersebut terdapat berbagai fasilitas yaitu, tempat sholat, kamar ganti wc, rumah makan, ruang seminar, dan toko baju.

Di Planet Garden tersebut terdapat dua kolam renang yaitu, kolam renang untuk orang dewasa dan kolam renang untuk anak kecil. Sedangkan pada setiap kolam renang ini dilengkapi dengan "water spilled" yaitu air tumpah dari gentong besar yang dipasang pada sebuah tiang di sudut kolam.

Planet Garden ini juga dilengkapi dengan adanya sungai yang mengalir tenang di kawasan areal wisata dan dilengkapi perahu karet untuk menyusuri aliran sungai yang diapit oleh jurang yang tinggi. Sedangkan pada bagian tebing jurang, terdapat tiga pancuran yang berderet, dan airnya terjatuh dari ketinggian sekitar lima meter. Selain itu, terdapat sembilan baruga yang ditata rapi di pinggir sungai yang ada di kawasan wisata Planet Garden. Karena baruga yang berjejer di tepi sungai ini berjumlah sembilan sehingga dinamakan "Baruga Sembilan".

Dilihat dari potensi sosialnya, masyarakat memiliki jiwa keramahan, akan tetapi yang menjadi permasalahan utamanya adalah rendahnya minat wisatawan untuk mengunjungi wisata Planet Garden. Rendahnya minat tersebut bisa dilihat dari hasil pengamatan peneliti beberapa hari ke objek wisata Planet Garden.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dipandang sebagai penyebab rendahnya minat, yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai. Hal ini disebabkan pendirian sarana dan prasarana yang ada di objek wisata Planet Garden tersebut belum maksimal.

Adapun harga tiketnya yang relatif mahal, hal ini dikarenakan sebagian masyarakat yang mengunjungi objek wisata Planet Garden tersebut rata-rata tergolong masyarakat yang ekonominya rendah. Harga tiket yang relatif mahal tersebut tidak sesuai dengan pelayanan yang disediakan di wisata Planet Garden.

Di Planet Garden tersebut masih terlihat sampah-sampah yang berserakan di lokasi objek wisata disebabkan kurangnya bak sampah yang disediakan. Selain itu, petugas kebersihannya kurang memperhatikan sampah-sampah tersebut. Adapun pelayanan parkirnya kurang memberi kenyamanan bagi wisatawan yang memarkirkan kendaraannya. Hal ini menandakan sistem pelayanan dan pengelolaannya masih kurang.

Pelayanan (*service*) adalah suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dalam bentuk tidak nyata (*intangible*) dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan (dalam Junaidi, 2014:23). Adapun Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Kata pengelolaan berasal dari kata kerja mengelola dan merupakan terjemahan dari bahasa Italia yaitu *meneggiare* yaitu artinya menangani alat-alat, berasal dari bahasa latin manus yang artinya tangan. Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumberdaya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Waluyo:2007:5). Sedangkan menurut Follet, manajemen adalah seni dalam menjelaskan pekerjaan melalui orang lain (Sabardi, 2001:3). Pengelolaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan minat wisatawan.

Faktor lain yang menjadi rendahnya minat yaitu, kurangnya angkutan transportasi umum menuju daerah wisata dikarenakan jalan menuju lokasi wisata tersebut masih sempit dan jalannya masih tidak bagus. Jalan yang tidak bagus tersebut menjadikan wisatawan sedikit malas untuk mengunjungi daerah wisata Planet Garden tersebut.

Wisatawan menurut sifatnya (Kusumaningrum, 2009:18); (1) wisatawan modern idealis, wisatawan

yang sangat menaruh minat pada budaya multinasional serta eksplorasi alam secara individual, (2) wisatawan modern materialis, wisatawan dengan golongan Hedonisme (mencari keuntungan) secara berkelompok, (3) wisatawan tradisional idealis, wisatawan yang menaruh minat pada kehidupan sosial budaya yang bersifat tradisional dan sangat menghargai sentuhan alam yang tidak terlalu tercampur oleh arus modernisasi, dan (4) wisatawan tradisional materialis, wisatawan yang berpandangan konvensional, mempertimbangkan keterjangkauan, murah dan keamanan.

Pengunjung yang datang mengunjungi objek wisata Planet Garden tersebut masih sedikit, berbeda dengan objek-objek wisata lainnya yang sudah banyak pengunjungnya. Hal ini disebabkan karena respon wisatawan terhadap pelayananan wisatawan di objek wisata Planet Garden masih kurang.

Respon terdiri dari tiga komponen yaitu komponen kognisi (pengetahuan), komponen afeksi (sikap) dan komponen psikomotorik (tindakan). Pengetahuan berhubungan dengan bagaimana seseorang memperoleh pemahaman tentang dirinya dan lingkungannya serta bagaimana dengan kesadaran itu ia bereaksi terhadap lingkungannya. Setiap

perilaku sadar yang dilakukan oleh manusia didahului oleh proses pengetahuan yang memberi arah terhadap perilaku.

Setelah seseorang mendapatkan pengetahuan maka yang terjadi adalah seseorang tadi akan menentukan sikap. Sikap merupakan kecenderungan seseorang untuk bertindak, beroperasi, berfikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi dan nilai. Komponen yang terakhir adalah komponen psikomotorik atau secara sosiologis disebut dengan tindakan. Jones dan Davis mendefinisikan tindakan sebagai keseluruhan respons (reaksi) yang mencerminkan pilihan seseorang yang mempunyai efek terhadap lingkungannya. Suatu tindakan dilatarbelakangi oleh adanya kebutuhan dan diarahkan pada pencapaian sesuatu tujuan agar kebutuhan tersebut terpenuhi (Patamasandra, 2011).

Berdasarkan identifikasi yang sudah dijabarkan di atas peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih jauh dengan mengambil judul tentang respon wisatawan terhadap pelayanan dan pengelolaan objek wisata Planet Garden.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu untuk mendeskripsikan respon wisatawan terhadap pelayanan dan pengelolaan objek wisata planet garden di Dusun Kebun Tatar Kelurahan Kelayu Utara. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pengunjung yang sedang melakukan wisata.

Sifat populasi dalam penelitian yang digunakan peneliti adalah populasi tidak terbatas. Karena populasi sifatnya tidak terbatas maka pengambilan sampelnya, menggunakan sampel *nonprobability sampling*. Sehingga peneliti mengambil jenis sampel, yaitu sampel *accidental*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dalam bentuk tidak nyata (intangible) dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan. Baik buruknya pelayanan hanya dapat ditentukan oleh orang yang menerima pelayanan. Misalnya respon wisatawan terhadap ketepatan petugas loket dalam memberikan karcis kepada wisatawan sudah tepat dengan 33 responden yang

menjawab setuju dan persentasenya 73,3 %. Respon tersebut menunjukkan petugas loket sudah menjalankan tugasnya dengan baik.

Petugas parkir juga memberikan ketepatan waktunya dalam melayani wisatawan pada saat memarkir kendaraannya. Respon pengunjung (wisatawan) terhadap ketepatan waktu petugas parkir dalam melayani pengunjung/wisatawan, yaitu 29 responden yang menjawab setuju dan jumlah persentase 64,4%.

Jaminan keamanan diperlukan oleh pengunjung/wisatawan saat berada di objek wisata. Jaminan keamanan yang ada di objek wisata Planet Garden tersebut ditandai dengan adanya petugas keamanan yang bertugas menjaga dan melindungi wisatawan. Sehingga respon wisatawan dilihat dari pemberian jaminan adalah 35 responden yang menjawab setuju dengan persentase 77,8 %. Selain itu, terdapat 4 responden yang menjawab kurang setuju dengan persentase 8,9 %.

Perhatian terhadap para wisatawan juga diperlukan supaya wisatawan dapat merasa nyaman berada di lokasi objek wisata Planet Garden. Terdapat 30 responden yang menjawab setuju dengan persentase 66,6% dengan

perhatian yang telah diberikan terhadap wisatawan. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai fasilitas yang disediakan di Planet Garden. Adapun fasilitas-fasilitas tersebut seperti tempat parkir, berugak-berugak, kamar ganti/wc, musholla, rumah makan, ruang seminar, dan lain-lainnya. Selain itu, adanya petugas keamanan/satpam yang siap melindungi wisatawan dari tindakan kejahatan. Akan tetapi, terdapat 7 responden dengan persentase 15,6 % yang menjawab kurang setuju. Hal ini ditandai dengan kurangnya bak sampah yang disediakan di objek wisata Planet Garden sehingga masih ada terlihat sampah-sampah yang berserakan.

Kerapian penampilan petugas diperlukan supaya indah dilihat serta bajunya yang seragam menjadikannya beda dengan wisatawan. Sehingga dapat dibedakan petugas dengan wisatawan. Penampilan para petugas yang ada di objek wisata terlihat rapi dengan seragam yang digunakannya. Sehingga terdapat 35 responden yang menjawab setuju dengan kerapian penampilannya dan persentasenya 75,6 %. Dan terdapat 4 responden dengan persentase 8,9 % yang menjawab kurang setuju.

Respon pengunjung/wisatawan terhadap panorama keindahan, yaitu 29 responden yang setuju dengan persentase

berjumlah 64,4%. Keindahannya ditandai dengan terdapatnya bunga-bunga serta pepohonan yang diatur seindah mungkin di objek wisata Planet Garden. Selain itu, lokasinya yang berada di tengah kebun-kebun juga menambah keindahan Planet Garden.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian respon wisatawan terhadap pelayanan dan pengelolaan objek wisata Planet Garden di Dusun Kebun Tatar Kelurahan Kelayu Utara Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur, dapat disimpulkan memiliki nilai rata-rata 73,6 % dengan kategori sangat positif. Hal ini berarti respon wisatawan tersebut sangat positif dengan pelayanan dan pengelolaan yang ada di objek wisata Planet Garden.

DAFTAR PUSTAKA

- Junaidi, Ahmad. (2014). *“Respon Para Pengunjung Terhadap Pelayanan Objek Wisata Putri Duyung Desa Pringgasele Kecamatan Pringgasele Kabupaten Lombok Timur”*. Sripsi, tidak diterbitkan, STKIP Hamzanwadi Selong
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: Badan penerbit UIN-MALIKI PRESS (Anggota Ikapi).
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Subhani, A. (2010). *Potensi Obyek Wisata Pantai Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2010* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Soetomo, A. (1994). *Buku Pintar dan Sadar Wisata Pendidikan Kepariwisataaan*. Solo: CV Aneka.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Semedang: Mandar Maju

