

## Peran Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Sapatapaan Kabupaten Sumedang

Renaza Salsabila<sup>1</sup>, Oman Sukirman<sup>2</sup>, Irena Novarlia<sup>3</sup>

Program Studi Industri Pariwisata Kampus Sumedang  
Universitas Pendidikan Indonesia

renazasalsabila@upi.edu, oman@upi.edu, irenanovarlia@upi.edu

### ABSTRACT

*Destinations with the concept of ecotourism are natural attractions that still maintain their culture but are not outdated. Has an attraction that has the potential to bring in tourists, but is not yet well known enough to the outside community, one of which is the Sapatapaan tourist destination in Sumedang Regency. This study aims to analyze the role of tourism support facilities on tourist satisfaction in Sapatapaan tourist destinations. The research method used in this research is quantitative research method with descriptive and verification data analysis techniques. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who were tourists who had visited Sapatapaan tourist destinations. The data that has been collected will be analyzed using the simple linear regression analysis method and using IBM SPSS Statistic 26 software. The results showed that supporting facilities have a significant positive impact on the level of tourist satisfaction.*

**Keywords:** supporting facilities; tourist satisfaction; Sapatapaan tourist destination.

### ABSTRAK

Destinasi dengan konsep ekowisata merupakan wisata alam yang masih menjaga kebudayaannya tetapi tidak ketinggalan zaman. Memiliki daya tarik yang berpotensi mendatangkan wisatawan, namun belum cukup dikenal hingga masyarakat luar salah satunya destinasi wisata Sapatapaan di Kabupaten Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fasilitas pendukung pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke destinasi wisata Sapatapaan. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan metode analisis regresi linier sederhana dan menggunakan *software* IBM SPSS Statistic 26. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas pendukung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

**Kata Kunci:** Fasilitas Pendukung; Kepuasan Wisatawan; Destinasi Wisata Sapatapaan

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan keindahan alam dan budaya serta keanekaragaman. Hal tersebut menunjukkan Indonesia memiliki banyak destinasi dan menjadi daerah tujuan wisata baik bagi wisatawan lokal

maupun mancanegara. Sektor pariwisata harus dikembangkan agar meningkatkan pendapatan daerah, tentu pemerintah harus turut membantu dalam pembangunan pariwisata. Pariwisata (Muzacky & Muryanto, 2022) diartikan sebagai kegiatan bepergian sementara waktu individu atau kelompok menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya, dengan dorongan berbagai kepentingan dari ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kegiatan penting lainnya seperti ingin menambah pengalaman ataupun belajar. Perkembangan destinasi wisata di Indonesia sudah terbilang sangat cukup baik, dapat dibuktikan dengan meningkatnya tingkat kunjungan wisatawan. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Kunjungan Wisatawan ke Indonesia 2018-2022**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik
2018	15.810.305	303.403.888
2019	16.106.954	722.158.733
2020	4.052.923	524.571.392
2021	1.557.530	603.020.000
2022	5.471.277	895.120.000

Sumber: (Kemenparekraf & BPS, Kunjungan Wisatawan ke Indonesia, 2023)

Dari sajian data pada Tabel 1, dapat dilihat kunjungan wisatawan pada tahun 2018-2019 mengalami peningkatan yang besar. Menunjukkan Indonesia berpotensi dalam hal pariwisata, sedangkan pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan. Namun dapat dilihat kembali pada tahun 2022 kunjungan mulai meningkat kembali dan memasuki era *new normal* (Kemenparekraf, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan secara signifikan mulai melonjak pada tahun 2021 dan 2022.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Memiliki letak geografis strategis membuat provinsi Jawa Barat memiliki berbagai macam destinasi, mulai dari wisata alam hingga keanekaragaman. Potensi destinasi wisata di Jawa Barat sangat besar, maka dari itu perlu dilakukan pengembangan oleh pelaku wisata mulai dari sarana dan pra-sarana hingga fasilitas pendukung yang ada di destinasi wisata daerah Jawa Barat.

**Tabel 1. Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat Tahun 2019-2021**

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara
2018	63.298.608	2.597.455
2019	107.451.428	3.645.433
2020	90.818.341	1.905.213
2021	96.136.034	220.531

Sumber: (BPS & Open Data Jabar, 2021)

Sajian data pada Tabel 2, menunjukkan wisatawan Domestik dan wisatawan mancanegara mengalami kenaikan pada tahun 2018-2019. Pada tahun 2020

mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019. Namun, pada tahun 2021 wisatawan Domestik kembali mengalami peningkatan karena sudah mulai memasuki era *new normal* dan wisata pun secara bertahap dapat beroperasi kembali dengan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh Pemerintah di Indonesia. Lain halnya dengan wisatawan Domestik pada 2021 masih mengalami penurunan dikarenakan kondisi yang berbeda-beda di setiap negara (BPS, 2023).

Kabupaten Sumedang, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, memiliki ibu kota di Kecamatan Sumedang Utara. Daerah ini sangat terkenal dengan kuliner khususnya, Tahu Sumedang, yang dikenal dengan cita rasanya yang gurih dan kelezatannya yang tak tertandingi. Selain itu, Kabupaten Sumedang memiliki letak geografis yang strategis, berbatasan dengan beberapa wilayah penting di sekitarnya. Di sebelah utara, Sumedang berbatasan dengan Kabupaten Indramayu; di sebelah selatan, berbatasan dengan Kabupaten Garut; di sebelah barat, berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Subang; serta di sebelah timur, berbatasan dengan Kabupaten Majalengka. Dengan kondisi geografis ini, Kabupaten Sumedang memiliki akses yang cukup mudah ke berbagai wilayah lainnya, sehingga dapat menjadi pusat pertemuan budaya dan ekonomi. Pemerintah Kabupaten Sumedang terus berupaya untuk mempromosikan potensi wilayah ini, baik dari segi pariwisata, industri, maupun kuliner khususnya. Sumedang tidak hanya menawarkan kelezatan Tahu Sumedang, tetapi juga keindahan alam dan kekayaan budaya yang menarik untuk dieksplorasi. Kabupaten Sumedang menjadi salah satu destinasi menarik di Jawa Barat yang layak untuk dikunjungi dan dinikmati keunikan serta keistimewaannya.

Potensi pariwisata yang terdapat di Kabupaten Sumedang akan berkembang sangat pesat seiring dengan beroperasinya jalan Tol Cisumdawu. Hal tersebut akan memudahkan akses orang-orang dari luar Sumedang untuk bisa menikmati wisata dengan waktu perjalanan yang lebih efektif dari sebelumnya (Disparbudpora, 2023). Sumedang sendiri mendeklarasikan diri sebagai Kabupaten Pariwisata. Pariwisata di Kabupaten Sumedang tidak kalah indah dengan yang berada di daerah lain mulai dari wisata alam, atraksi wisata, wisata budaya hingga wisata *modern* tersedia di Kabupaten Sumedang.

**Tabel 2. Kunjungan Wisatawan Domestik Kabupaten Sumedang 2018-2022**

Tahun	Wisatawan Domestik
2018	78.830
2019	114.645
2020	298.508
2021	264.070
2022	421.892
2023 (Jan-Feb)	117.804

Sumber: (Disparbudpora, 2023)

Sajian data pada Tabel 3., menunjukkan pada data kunjungan wisatawan Domestik bahwa dari tahun 2018-2020 terjadi kenaikan secara bertahap hal tersebut membuktikan besarnya minat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumedang.

Sedangkan dari tahun 2020-2021 terjadi penurunan tetapi tidak terlalu drastis. Kunjungan wisatawan Domestik tertinggi yang datang ke Kabupaten Sumedang yaitu pada tahun 2022. Sedangkan pada tahun 2023 masih sementara dalam rentang waktu Januari hingga Februari sudah mencapai 100 ribu kunjungan dan masih terus mengalami kenaikan (Disparbudpora, 2023). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa wisatawan mengalami peningkatan walaupun disini lain masih terjadi penurunan.

Desa Citengah memiliki kekayaan alam dan budaya serta kearifan lokal yang masih terjaga menjadikan lokasi tersebut mempunyai banyak destinasi wisata alam dan tidak meninggalkan tradisi dan budaya. Selain dikenal dengan Tahu Sumedang, bidang pariwisatanya juga memiliki potensi dalam tingkat kunjungan untuk membantu pendapatan daerah. Namun terdapat beberapa destinasi yang masih kurang dalam hal fasilitas pendukung, tentu ini merupakan suatu kekurangan bagi destinasi wisata.

Desa Citengah yang berada di Kecamatan Sumedang Selatan memiliki salah satu destinasi wisata yaitu "Sapatapaan" berlokasi di Citengah Cisoka, Citengah, Kecamatan Sumedang Selatan., Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311 lahir dari sebuah kontemplasi tentang alam dan kearifan lokal yang ada dan tumbuh di sekitarnya (Iwan, 2024). Pemandangan disana takjub dengan lutung, surili dan berbagai jenis burung eksotis, mereka terpesona dengan sungai yang jernih, hijaunya pepohonan dan udara yang segar. Keberadaan keanekaragaman hayati dan kearifan lokal, memberikan inspirasi untuk melakukan konservasi agar tetap lestari dan terjaga. Sebagai salah satu upaya untuk melestarikan nilai-nilai kearifan lokal dan lingkungan, terdapat himpunan dan membentuk sebuah komunitas yang diberi nama "Komunitas Sapatapaan", yaitu sebuah komunitas tempat berinteraksinya para penggiat budaya dan lingkungan dan membangun Objek Wisata Sapatapaan (Sapatapaan Insun, 2023).

**Tabel 3. Kunjungan Wisatawan Wisata Sapatapaan 2018-2022**

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Mancanegara
2018	10.080	20
2019	2.750	-
2020	150	-
2021	1.245	-
2022	1.740	-
2023 (Jan-Mar)	750	-

Sumber: (Pengelola Wisata Sapatapaan, 2023)

Dari sajian data menurut penjelasan dari Sapatapaan Insun (2023) pada Tabel 4., terdapat Kunjungan wisatawan ke wisata Sapatapaan. Pada tahun 2018 merupakan tingkat kunjungan tertinggi dari wisatawan mancanegara maupun domestik. Pada tahun 2020 Sapatapaan juga terkena dampak yang membuat tingkat kunjungan mengalami penurunan sangat drastis, di tahun 2021-2022 mengalami kenaikan, namun karena wisata Sapatapaan terletak di lokasi rawan bencana alam

membuat wisatawan menjadi ragu untuk berkunjung kembali. Pada tahun 2023 data sementara di dapatkan dan masih akan meningkat.

Proses pengembangan destinasi wisata Sapatapaan terdapat beberapa aspek kritis yang menjadi fokus perhatian utama, terutama berkaitan dengan tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan analisis mendalam terhadap berbagai ulasan dan *feedback* yang dihimpun dari platform digital dan media sosial, teridentifikasi beberapa faktor signifikan yang berkontribusi pada kurangnya kepuasan pengunjung yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Infrastruktur akses menuju lokasi wisata menjadi sorotan utama. Kondisi jalan yang kurang memadai, baik dari segi kualitas maupun lebar jalan, tidak hanya mengurangi kenyamanan perjalanan tetapi juga berpotensi menimbulkan kekhawatiran keselamatan bagi wisatawan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesan pertama dan keseluruhan pengalaman berwisata.
- 2) Terdapat keterbatasan dalam hal fasilitas pendukung, khususnya ketersediaan gerai dan toko yang menyediakan kebutuhan wisatawan. Minimnya variasi dan jumlah *outlet* tidak hanya mengurangi pengalaman berbelanja tetapi juga membatasi pilihan wisatawan dalam memenuhi kebutuhan mereka selama berwisata, yang pada gilirannya dapat memengaruhi lama tinggal dan potensi pengeluaran di destinasi.
- 3) Isu terkait biaya parkir yang dinilai lebih tinggi dari standar umum menjadi catatan penting. Penetapan tarif yang tidak proporsional dapat menciptakan persepsi negatif terhadap nilai keseluruhan pengalaman wisata, terutama jika tidak diimbangi dengan fasilitas dan layanan yang setara.
- 4) Kurangnya akomodasi dan fasilitas yang inklusif bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia menjadi sorotan serius. Ketiadaan atau keterbatasan akses dan fasilitas khusus tidak hanya membatasi partisipasi kelompok ini dalam aktivitas wisata tetapi juga mencerminkan kurangnya perhatian terhadap prinsip pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan.

Identifikasi berbagai aspek ini menjadi landasan krusial bagi pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi pengembangan yang komprehensif. Upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pada setiap aspek tersebut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan secara langsung, tetapi juga untuk membangun citra positif destinasi, meningkatkan daya saing, serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan jumlah kunjungan dan lama tinggal wisatawan. Sehingga permasalahan ini cukup penting untuk diangkat dan menjadi perhatian bahwa dengan kurangnya beberapa hal tersebut membuat wisatawan merasa kurang puas berkunjung ke destinasi Wisata Sapatapaan.

“Pola Spasial Atraksi Wisata Dan Fasilitas Penunjang Pariwisata Di Kecamatan Tanjungpan dan, Kabupaten Belitung” menunjukkan bahwa Fasilitas penunjang bisa merupakan amenities, aksesibilitas, dan akomodasi (Febriska, 2019.). Fasilitas pendukung harus tersedia di destinasi wisata Sapaatapaan yang sudah memiliki atraksi dan pengelola di destinasi. Lebih lanjut “Peran Fasilitas Daya Tarik Wisata

Pantai Ujuang Batu Padang” menunjukkan bahwa, fasilitas merupakan salah satu aspek penting maka dari itu diperlukan peningkatan fasilitas pariwisata sesuai dengan aturan seperti memanfaatkan lahan kosong untuk menyediakan fasilitas yang belum tersedia (Andri Arja Manggara 2020). Dengan demikian diperlukan sosialisasi bagi masyarakat sekitar agar menumbuhkan kesadaran mengenai pentingnya pengelolaan bersama di destinasi wisata untuk peningkatan fasilitas yang ada.

Destinasi dengan konsep ekowisata merupakan wisata alam yang masih menjaga kebudayaannya tetapi tidak ketinggalan zaman. Memiliki daya tarik yang berpotensi mendatangkan wisatawan, namun belum cukup dikenal hingga masyarakat luar. Jarak tempuh dari pusat kota terbilang cukup dekat, dengan waktu tempuh kurang lebih 30 menit, membuat Desa Citengah berpotensi untuk mendatangkan wisatawan. Sebagai destinasi yang tergolong masih dalam tahap pengembangan, tentu masih banyak kekurangan salah satunya dalam hal fasilitas pendukung. Destinasi Wisata Sapatapaan telah berdiri sejak tahun 2017, namun dalam pengembangannya sempat terhenti yang membuat destinasi tersebut masih harus melakukan pengembangan hingga saat ini. Berdasarkan hal tersebut maka fokus penelitian di destinasi wisata Sapatapaan dipilih sebagai tempat penelitian dengan judul **“Peran Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Sapatapaan Kabupaten Sumedang”** dengan harapan penelitian ini dapat mendorong perbaikan dan pengembangan fasilitas pendukung di berbagai destinasi wisata, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman serta kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data survei observasi lapangan & kuesioner. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berorientasi pada pengujian teori dan lebih mengutamakan pengumpulan data kuantitatif, serta analisisnya menggunakan statistik (Satya Purusa & Suni, 2021). Survei adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkap pandangan dan pendapat subjek (masyarakat atau populasi lain) tentang objek yang diteliti (variabel penelitian) (Jailani et al., n.d.).

Objek pada penelitian ini adalah peran fasilitas pendukung (X) yang meliputi beragam infrastruktur, layanan, dan sarana dengan tujuan untuk memfasilitasi kegiatan pariwisata, serta tingkat kepuasan wisatawan (Y). Fasilitas pendukung yang dimaksud mencakup, namun tidak terbatas pada, akomodasi, transportasi, pusat informasi wisata, fasilitas kuliner, toilet umum, area parkir, dan sarana rekreasi. Sementara itu, kepuasan wisatawan diukur melalui berbagai indikator seperti kenyamanan, aksesibilitas, kebersihan, keamanan, dan kesesuaian fasilitas dengan ekspektasi wisatawan.

### 1. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Jailani et al.,2023.). Untuk mengukur berapa minimal sampel yang

dibutuhkan peneliti menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, dalam hal ini sebesar 10%.

Dengan menggunakan rumus Slovin ini, perhitungan kelonggaran ketidakteelitian adalah 10% atau sama dengan 0,1. Karena jumlah wisatawan di Sapatapaan adalah 1.740, maka persentase nilai e yang digunakan adalah 10% dari rumus tersebut, dapat dihitung berapa banyak sampel yang akan penulis gunakan.:

$$n = \frac{1.740}{1 + 1.740 (0,1)^2} = 99.94 = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

## 2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data juga bertujuan untuk memberikan informasi serta memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, dilakukan untuk menganalisa suatu hubungan pada variabel X (Peran Fasilitas Pendukung) dan variabel Y (Tingkat Kepuasan Wisatawan). Untuk menghasilkan data peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 26 sebagai alat pengukur.

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih spesifik tentang peristiwa alam dan sosial yang terjadi di lingkungan masyarakat. Penelitian deskriptif ini menggunakan data secara langsung dan tidak melakukan analisis umum. Data mungkin angka, kata-kata atau penjelasan. Pada penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden yang disusun dari variabel Peran Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Sapatapaan Kabupaten Sumedang dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Keterangan:

nilai maksimal = 5

nilai minimal = 1

jumlah kelas = 5

Menurut Sugiyono (2017) berdasarkan pada perhitungan di atas, maka skala distribusi kriteria sebagai berikut:

Sangat rendah: 1,00 – 1,80

Rendah: 1,81 – 2,60

Cukup: 2,61 – 3,40

Tinggi: 3,41 – 4,20

Sangat Tinggi: 4,21 – 5,00

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

#### 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Pendukung

Upaya untuk memahami peran fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan, penelitian ini telah mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Analisis deskriptif berikut ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi wisatawan terhadap berbagai aspek fasilitas pendukung yang tersedia di lokasi wisata. Fasilitas pendukung yang menjadi fokus analisis mencakup beberapa kategori utama, termasuk akomodasi, transportasi, pusat informasi wisata, fasilitas kuliner, toilet umum, area parkir, dan sarana rekreasi. Setiap kategori ini dinilai berdasarkan beberapa indikator seperti ketersediaan, kualitas, kebersihan, kenyamanan, dan kesesuaian dengan kebutuhan wisatawan.

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil pengolahan statistik deskriptif, yang meliputi distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi untuk setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Penyajian data ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai kecenderungan penilaian wisatawan terhadap masing-masing aspek fasilitas pendukung. Interpretasi terhadap hasil analisis ini akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari fasilitas pendukung yang ada di Sapatapaan, serta memberikan dasar untuk rekomendasi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Selain itu, analisis ini juga akan menjadi landasan untuk mengevaluasi hubungan antara kualitas fasilitas pendukung dengan tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

**Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas Pendukung**

Variabel	No. Item	Frekuensi Jawaban Responden					Total	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
Fasilitas Pendukung (X)	1	44	45	7	4	0	100	4.29	Sangat Tinggi
	2	33	58	7	2	0	100	4.22	Sangat Tinggi
	3	26	59	12	2	1	100	4.07	Tinggi
	4	34	57	6	3	0	100	4.22	Sangat Tinggi

	5	34	53	10	2	1	100	4.17	Tinggi
	6	40	47	10	3	0	100	4.24	Sangat Tinggi
	7	34	53	9	4	0	100	4.17	Tinggi
	8	29	52	14	3	2	100	4.03	Tinggi
<b>Rata-rata Total</b>								<b>4.17</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 5., penilaian mengenai Fasilitas Pendukung dengan nilai rata-rata 4,17 dengan rentang nilai mean yang diberikan responden terhadap Fasilitas Pendukung antara 4,03 - 4,29 sehingga masuk kategori antara tinggi - sangat tinggi. Hasil analisis deskriptif, fasilitas pendukung mendapat penilaian tinggi karena beberapa faktor yang mempengaruhinya. Maka dari itu, mayoritas responden menunjukkan fasilitas pendukung yang baik dapat dihargai dan berkontribusi positif terhadap kepuasan wisatawan.

## 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan aspek krusial dalam industri pariwisata, mencerminkan keberhasilan suatu destinasi dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengunjungnya. Dalam konteks penelitian ini, analisis deskriptif variabel kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan para pengunjung berdasarkan pengalaman mereka selama berwisata. Analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi korelasi antara kepuasan wisatawan dengan berbagai aspek pengalaman wisata, termasuk peran fasilitas pendukung yang telah dibahas sebelumnya. Pemahaman ini akan sangat bermanfaat dalam merancang rekomendasi yang terarah dan efektif untuk meningkatkan daya tarik Sapatapaan sebagai destinasi wisata.

**Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan**

Variabel	No. Item	Frekuensi Jawaban Responden					Total	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS			
		Kepuasan Wisatawan (Y)	1	63	29	6			
	2	47	44	9	0	0	100	4.38	Sangat Tinggi
	3	39	51	10	0	0	100	4.29	Sangat Tinggi
	4	37	51	9	2	1	100	4.21	Sangat Tinggi
	5	33	53	11	3	0	100	4.16	Tinggi
	6	34	53	8	3	2	100	4.14	Tinggi
	7	29	58	13	0	0	100	4.16	Tinggi
	8	38	46	12	3	1	100	4.17	Tinggi
	9	44	44	10	0	2	100	4.28	Sangat Tinggi
	10	44	44	9	2	1	100	4.28	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata Total</b>								<b>4.25</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, Tabel 4.6., variabel kepuasan wisatawan memperoleh nilai rata-rata total sebesar 4,25. Mengacu pada kriteria penilaian analisis deskriptif dengan skala 1-5, nilai ini termasuk dalam kategori "Sangat Tinggi" (4,21 - 5,00). Kesimpulannya, dengan rata-rata total 4,25, dapat diinterpretasikan bahwa wisatawan memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pengalaman mereka di destinasi wisata Sapatapaan. Hal ini menunjukkan bahwa destinasi wisata telah berhasil memenuhi atau melampaui harapan wisatawan dalam berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan.

## **Peran Fasilitas Pendukung Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Sapatapaan**

Berdasarkan penelitian tentang peran fasilitas pendukung di destinasi wisata Sapatapaan, didapat bahwa fasilitas pendukung yang baik sangat penting untuk memuaskan wisatawan. Fasilitas yang mudah diakses, berkualitas, dan memadai, seperti toilet yang bersih, papan informasi yang jelas, dan akses yang lancar ke area wisata, sangat mempengaruhi pandangan positif wisatawan. Keberadaan dan kondisi fasilitas ini secara langsung membuat pengunjung merasa nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka selama berkunjung.

Hasil analisis peran fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sapatapaan, ditemukan bahwa fasilitas pendukung memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kesimpulan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan, di mana faktor-faktor seperti aksesibilitas, amenitas, dan layanan tambahan terbukti meningkatkan kepuasan pengunjung. Teori 4A yang menggarisbawahi pentingnya Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas, dan *Ancillary Services* dalam pariwisata, mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa keseluruhan pengalaman wisatawan dipengaruhi secara langsung oleh kualitas dan ketersediaan fasilitas tersebut.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa tidak hanya ketersediaan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan, tetapi juga kualitas dan pemeliharaan fasilitas tersebut. Wisatawan cenderung memberikan penilaian tinggi pada destinasi yang tidak hanya menyediakan fasilitas lengkap tetapi juga memastikan bahwa fasilitas tersebut terawat dengan baik dan aman digunakan. Hal tersebut mengacu pada indikator kualitas dan keamanan fasilitas yang dijelaskan dalam kajian teori, yang mana kualitas dan keamanan menjadi prioritas dalam pengelolaan fasilitas pariwisata.

Dalam konteks penelitian ini, Sapatapaan sebagai destinasi wisata telah berusaha memenuhi dan melampaui ekspektasi wisatawan melalui peningkatan fasilitas pendukungnya. Hal ini adalah strategi yang harus terus ditingkatkan, karena sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas yang lebih baik berkontribusi terhadap pengalaman wisatawan yang lebih memuaskan, pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik destinasi wisata.

Sapatapaan telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, penting untuk dicatat bahwa fasilitas saung *Glamp Camp* saat ini belum tersedia di destinasi ini. *Glamp camp*, atau *glamping (glamour camping)*, merupakan konsep akomodasi yang menggabungkan kenyamanan hotel dengan pengalaman berkemah di alam terbuka. Fasilitas ini masih dalam tahap pengembangan dan perencanaan oleh pihak pengelola Sapatapaan. Pengembangan fasilitas saung *Glamp Camp* di Sapatapaan bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan variasi pilihan akomodasi bagi wisatawan
- 2) Menarik segmen pasar baru yang mencari pengalaman unik
- 3) Meningkatkan nilai tambah destinasi wisata
- 4) Memperpanjang durasi kunjungan wisatawan

Meskipun fasilitas ini belum tersedia, pihak pengelola Sapatapaan berkomitmen untuk terus meningkatkan dan mengembangkan fasilitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi wisatawan. Pengembangan saung *Glamp Camp* diharapkan dapat terealisasi dalam waktu dekat, sehingga dapat semakin meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan di destinasi wisata Sapatapaan.

Berdasarkan analisis data menunjukkan hasil 64.5% yang membuktikan bahwa dari penelitian tentang peran fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sapatapaan Kabupaten Sumedang berpengaruh secara signifikan, dapat disimpulkan beberapa poin penting. Pertama, ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung seperti toilet bersih, kenyamanan area istirahat, dan kejelasan informasi, berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Fasilitas-fasilitas ini memenuhi kebutuhan dasar pengunjung serta meningkatkan kenyamanan selama berada di destinasi wisata.

Analisis menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas pendukung dapat langsung meningkatkan daya tarik wisata. Investasi dalam fasilitas seperti peningkatan keamanan, penyediaan area khusus untuk aktivitas keluarga, dan penambahan fasilitas rekreasi dapat menarik lebih banyak pengunjung dan secara tidak langsung meningkatkan pendapatan lokal. Implementasi perbaikan berkelanjutan pada fasilitas ini dapat memastikan keberlanjutan wisata di Sapatapaan dan meningkatkan reputasi sebagai destinasi wisata yang ramah dan memuaskan.

Dalam kaitannya dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso (2018) yang menemukan bahwa fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Ni Putu Taning Widiantari dan Lalu Masyhudi (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kedua penelitian tersebut menggarisbawahi pentingnya fasilitas pendukung dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung di sebuah destinasi.

Oleh karena itu, peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pendukung di Wisata Sapatapaan tidak hanya mendukung keberlanjutan pariwisata tetapi juga meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan. Rekomendasi dari hasil penelitian

ini menyarankan agar pengelola destinasi terus menginvestasikan dalam peningkatan infrastruktur dan layanan pendukung sebagai strategi penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang dilakukan tentang peran fasilitas pendukung terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Sapatapaan, Kabupaten Sumedang, ditemukan bahwa fasilitas pendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Fasilitas yang memadai dan berkualitas seperti aksesibilitas yang baik, ketersediaan informasi yang jelas, dan kebersihan yang terjaga telah terbukti secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini mendemonstrasikan hubungan langsung antara kualitas fasilitas dan kepuasan wisatawan, mengkonfirmasi bahwa investasi dalam fasilitas pendukung adalah investasi yang berharga untuk meningkatkan daya tarik wisata. Lebih lanjut, penelitian ini memberikan bukti bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya bergantung pada atraksi utama, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan yang diperkaya oleh fasilitas yang mendukung.

Hasil penelitian dapat memperkaya literatur tentang manajemen destinasi wisata, khususnya dalam konteks pengembangan fasilitas pendukung dan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut tentang pengembangan destinasi wisata alam dan ekowisata.

- a) Bagi Peneliti: Peneliti dapat mengembangkan keahlian dalam analisis dan evaluasi destinasi wisata serta dapat menjadi portofolio yang berharga dalam karir di bidang pariwisata.
- b) Bagi Program Studi: Program studi dapat memperbarui materi pembelajaran dengan memasukkan studi kasus terkini tentang pengembangan destinasi wisata. Hasil penelitian yang berkualitas dapat meningkatkan citra program studi dan universitas di mata publik dan industri.
- c) Bagi Pengelola Destinasi Wisata Sapatapaan: Pengelola dapat menggunakan hasil penelitian untuk merencanakan dan memprioritaskan pengembangan fasilitas pendukung. Temuan tentang kepuasan wisatawan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- d) Bagi Pemerintah: Pemerintah dapat membuat kebijakan pengembangan pariwisata yang lebih tepat sasaran berdasarkan temuan penelitian. Dapat menjadi dasar untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dalam pengembangan infrastruktur pariwisata

## DAFTAR PUSTAKA

4\_A\_ANDRI\_ARJA\_MANGGARA\_16135077\_3337\_2020. (n.d.).

BPS. (2023). *Kunjungan Wisatawan ke Jawa Barat*. <https://www.bps.go.id/>

- Fathul Arif. (2022, June 8). *Yuk 'Healing' di Wisata Kontemplasi Sapatapaan Sumedang, yang Sajikan Suasana Tradisional*. <https://Inisumedang.Com/Yuk-Healing-Di-Wisata-Kontemplasi-Sapatapaan-Sumedang-Yang-Sajikan-Suasana-Tradisional/>.
- Fikiya, M., Fathoni, M. A., & Yetty, F. (n.d.). *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar PENGARUH 4A PARIWISATA HALAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG KE DKI JAKARTA* (Vol. 2).
- Iwan. (2024, January 3). *SAPATAPAAAN CITENGAH, OBJEK WISATA STRATEGIS SARAT MAKNA FILOSOFIS*. <https://Www.Mediapatriot.Co.Id/2024/01/03/Sapatapaan-Obyek-Wisata-Sarat-Makna-Filosofis/>.
- Jailani, Ms., Jeka, F., & Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis*.
- Kemendagri. (2023). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara*. <https://Kemendagri.Go.Id/Statistik-Wisatawan-Mancanegara>.
- Kemendagri. (2024, March 22). *Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*.
- Kunjungan Wisatawan Domestik Kabupaten Sumedang (February 2023).
- Muzacky, R., & Muryanto, E. (2022). *Analisis kinerja SDM terhadap efisiensi pemasaran travel pariwisata*. 2–2.
- Negara, S., Weda, I. M., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2019.v06.i01.p07>
- Ni, O., Widiyanti, P. T., Masyhudi, L., Ulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA ALAM AIK NYET DESA BUWUN SEJATI. In *JRT Journal Of Responsible Tourism* (Vol. 2, Issue 2).
- Pemerintah Kab. Sumedang. (n.d.). *Profil Kabupaten Sumedang*. <https://Sumedangkab.Go.Id/Profil>.
- Pomantow, C., Langi, F. M., Nikita Waworuntu, C., Pariwisata Bali, P., & Nikita Waworuntu Analisis Perilaku Wisatawan Dalam Memilih Objek Wisata di Kota Manado, C. (2022). Analisis Perilaku Wisatawan Dalam Memilih Objek Wisata di Kota Manado Sitasi. *Humanlight Journal of Psychology Desember*, 3(2), 102–113. <http://ejournal-iakn-manado.ac.id/index.php/humanlight>

- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Putri, D., & Syamsiyah, N. R. (n.d.). IDENTIFIKASI KETERSEDIAAN FASILITAS SARANA DAN PRASARANA DI KAWASAN WISATA KULINER PATI. <http://siar.ums.ac.id/>
- Satya Purusa, V., & Suni, E. K. (2021). PENGARUH MEDIA PODCAST TERHADAP KETERGANTUNGAN MASYARAKAT USIA DEWASA AWAL DI INDONESIA. *Inter Script: Journal of Creative Communication* |, 3(1), 13–26.
- Sejarah Berdirinya Sapatapaan (2023).
- Spasial Atraksi Wisata dan Fasilitas Penunjang Pariwisata di Kecamatan Tanjungpandan, P., Belitung, K., Fitria Mafliyanti, F., & Masjid Al-Faruq Nomor, J. (n.d.). POLA SPASIAL ATRAKSI WISATA DAN FASILITAS PENUNJANG PARIWISATA DI KECAMATAN TANJUNGPANDAN, KABUPATEN BELITUNG (*The Spatial Pattern of Tourism Attractions and Tourism Supporting Facilities in Tanjungpandan District, Belitung Regency*).
- Supriyadi, & Komara. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.
- Tanjung, A., Bintarti, S., & Nurpatia, E. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Kunjung Pada Situ Rawa Gede.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. (n.d.).
- Virtual Tourism Kab. Sumedang. (n.d.). Sapatapaan. <https://Virtualtour.Sumedangkab.Go.Id/Sapatapaan>.
- Wibowo, R., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Astuti, W., & Setioko, D. (2021). Analysis of the Influence of Tourist Destinations and Service Quality on Tourist Satisfaction Visiting the Jawa Timur Park in the New Normal Era. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(1), 295–300.
- Zano, B. R., & Santoso, T. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Agora*, 7(1), 48–60.