

Persepsi Wisatawan Nusantara tentang Mutu Aksesibilitas Pariwisata Warisan Budaya Pulau Penyengat

Danny Rizky Ramadhan

Universitas Sumatera Utara, dannyrizky@usu.ac.id

ABSTRAK

Pulau Penyengat ialah destinasi wisata warisan budaya di Kota Tanjungpinang yang memiliki ragam peninggalan sejarah dan dikunjungi oleh wisatawan Nusantara setiap tahun. Namun, jumlah kunjungan dalam beberapa tahun memiliki tren yang fluktuasi. Kondisi tersebut diduga berkaitan dengan kualitas aksesibilitas, khususnya keterbatasan layanan moda transportasi pompong dan bentor yang dapat memberikan pengaruh pada kepuasan serta pengalaman wisatawan. Penelitian secara khusus mengkaji kualitas layanan transportasi berdasarkan persepsi wisatawan Nusantara di Pulau Penyengat masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan aksesibilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi wisatawan Nusantara yang mengunjungi Pulau Penyengat. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pompong dan bentor mendapatkan persepsi positif hingga sangat positif terutama pada dimensi jaminan, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan bukti fisik. Kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan berdasarkan jenis kelamin dan frekuensi kunjungan. Penelitian ini terbatas pada wisatawan Nusantara, satu lokasi penelitian, dan penggunaan accidental sampling. Oleh karena itu, pengelola destinasi perlu meningkatkan keselamatan, kenyamanan, keandalan jadwal, serta standar pelayanan transportasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan probability sampling, melibatkan wisatawan mancanegara, dan membandingkan beberapa destinasi warisan budaya.

Kata Kunci: kualitas layanan, persepsi wisatawan, aksesibilitas, Pulau Penyengat

ABSTRACT

Penyengat Island is a cultural heritage tourist destination in the city of Tanjungpinang, home to a variety of historical sites and visited by domestic tourists every year. However, visitor numbers have fluctuated in recent years. This situation is thought to be linked to accessibility, particularly the limited availability of pompong and bentor transport services, which may affect tourist satisfaction and experience. Research specifically examining the quality of transport services based on the perceptions of domestic tourists on Penyengat Island remains limited. This study aims to analyse tourist's perceptions of the quality of accessibility services. It employs a quantitative approach, with the population comprising domestic tourists visiting Penyengat Island. This study shows that the pompong and bentor services received positive to very positive perceptions, particularly in the dimensions of assurance, empathy, responsiveness, reliability, assurance and tangible evidence. Service quality has a significant relationship based on gender and frequency of visits. This study is limited to domestic tourists, a single research location and the use of accidental sampling. Therefore, destination managers need to improve safety, comfort, schedule reliability, and transport service standards. Further research is recommended to use probability sampling and involve tourists

Keywords: service quality, tourist perception, accessibility, Penyengat Island

PENDAHULUAN

Pariwisata warisan budaya ialah salah satu bentuk pemanfaatan budaya yang tidak hanya berorientasi pada kegiatan rekreasi, namun juga pada pengenalan identitas, penguatan ekonomi lokal, pengetahuan sejarah, dan peningkatan kualitas pengelolaan destinasi. Pada destinasi warisan budaya, mutu layanan berperan dalam mengubah nilai sejarah menjadi pengalaman yang aman, mudah dipahami, dan berkesan. Beberapa penelitian menunjukkan atribut layanan, respon penyedia jasa, infrastruktur dan pengalaman personal berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas wisatawan (Arly & Ernawati, 2025; Sasongko et al., 2025; Shahi, 2025). Oleh karenanya, pengelolaan destinasi warisan budaya tidak cukup bergantung pada pelestarian fisik, akan tetapi juga harus memastikan bahwa seluruh perjalanan memenuhi kepuasan wisatawan. Salah satunya ialah aksesibilitas di destinasi wisata warisan budaya.

Aksesibilitas menjadi semakin penting pada destinasi wisata kepulauan. Kegagalan akses transportasi dapat berdampak pada keseluruhan pengalaman wisata. Aksesibilitas tidak dibatasi pada keberadaan moda, namun mencakup kondisi fisik, keselamatan, kepastian jadwal, ketetapan tarif, daya tanggap, keramahan, kejelasan informasi, dan kemampuan melayani wisatawan. Penelitian (Chin et al., 2022; Sihombing et al., 2026) memperlihatkan bahwa kualitas lingkungan layanan dan kemudahan perjalanan berdampak pada terbentuknya kepuasan serta kecenderungan berkunjung kembali.

Salah satu destinasi wisata warisan budaya yang berada di kepulauan ialah Pulau Penyengat yang berada di Kota Tanjungpinang. Pulau ini ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 112/M/2018 sebagai kawasan cagar budaya nasional yang menyimpan peninggalan Kerajaan Melayu Riau-Lingga, situs religi, makam tokoh, bangunan peninggalan sejarah, dan jejak perkembangan bahasa dan sastra Melayu. Sebagai destinasi wisata,

Pulau Penyengat mengembangkan citra “Terpikat Pulau Penyengat” yang menunjukkan identitas utama destinasi ini berada pada sejarah, budaya, dan religi (Amalia & Luthfini Lubis, 2023). Namun, dewasa ini penguatan citra diikuti oleh mutu layanan perjalanan yang konsisten dan memberikan pengalaman yang baik agar wisatawan mendapatkan kepuasan aktual.

Ragam atraksi cagar budaya yang ada diduga memberikan kontribusi pada naik turunnya jumlah kunjungan wisatawan, khususnya wisatawan Nusantara. Data Koperasi Boat Pulau Penyengat menunjukkan selama Januari-September 2024 terdapat 43.579 wisatawan, sedangkan periode yang sama pada tahun 2025 jumlahnya menjadi 39.315 wisatawan. Hal ini menunjukkan penurunan 9,77% dibanding 2024. Puncak kunjungan terjadi pada April, namun jumlahnya menurun dari 14.960 wisatawan pada April 2024, menjadi 11.126 wisatawan pada April 2025.

Fluktuasi yang terjadi tidak dapat secara langsung disebabkan oleh aksesibilitas, karena kunjungan wisatawan juga dipengaruhi oleh musim liburan, ekonomi, promosi, penyelenggaraan acara, cuaca, dan faktor eksternal. Namun, kondisi ini mengharuskan evaluasi pengalaman aktual wisatawan, khususnya aksesibilitas yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman wisatawan saat berkunjung ke Pulau Penyengat.

Karakter Pulau Penyengat sebagai destinasi kepulauan menyebabkan ketergantungan wisatawan pada moda transportasi lokal. Pompong ialah moda transportasi laut utama yang menghubungkan Kota Tanjungpinang dengan Pulau Penyengat. Setelahnya, wisatawan dapat berjalan kaki atau menggunakan becak motor yang selanjutnya disebut bentor untuk menjangkau berbagai objek cagar budaya. Dengan demikian, kualitas pengalaman aksesibilitas terbentuk melalui dua tahapan yang saling berkaitan, yaitu penyeberangan laut menggunakan pompong dan mobilitas darat menggunakan bentor. Gangguan pada salah satu tahapan

dapat memengaruhi persepsi wisatawan terhadap keseluruhan kualitas destinasi.

Pompong menghadapi isu kondisi fisik, alat keselamatan, ketidakpastian waktu tunggu, dan keterbatasan informasi. Pada bentor, variasi kondisi kendaraan, kenyamanan tempat duduk, keterampilan pengemudi, kesesuaian tarif, serta konsistensi interaksi layanan dapat menghasilkan pengalaman yang berbeda. Kedua moda dikelola secara lokal dan berinteraksi langsung dengan wisatawan, penilaian terhadap aksesibilitas merupakan kombinasi antara aspek teknis dan aspek interpersonal. (Eraqi, 2006) menunjukkan bahwa kelemahan layanan transportasi umum dan perilaku penyedia layanan dapat menurunkan keinginan wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu destinasi.

Kajian mengenai Pulau Penyengat dalam beberapa tahun terakhir lebih banyak membahas branding dan pengembangan citra destinasi (Amalia & Luthfini Lubis, 2023). Sedangkan studi mutu layanan warisan budaya umumnya menilai kepuasan atau loyalitas pada atraksi menetap seperti candi dan museum (Sasongko et al., 2025). Masih terbatas penelitian yang: (1) menempatkan pompong dan bentor sebagai satu rantai aksesibilitas dua tahap; (2) membandingkan kedua moda melalui delapan dimensi layanan; dan (3) menguji perbedaan persepsi berdasarkan karakteristik serta pengalaman kunjungan. Kesenjangan tersebut menjadi dasar kebaruan penelitian ini.

Kontribusi penelitian terletak pada pengembangan pembacaan aksesibilitas sebagai pengalaman layanan yang berurutan, bukan sekadar ketersediaan transportasi. Secara teoretis, penelitian memperluas penerapan mutu layanan pada destinasi warisan budaya berbasis pulau dengan memisahkan evaluasi atribut spesifik dan penilaian umum wisatawan. Secara praktis, penelitian menghasilkan prioritas perbaikan yang berbeda untuk moda laut dan moda darat. Penelitian bertujuan: (1) menganalisis persepsi wisatawan Nusantara terhadap mutu layanan pompong dan bentor; (2) menguji hubungan mutu layanan dengan persepsi

umum wisatawan; dan (3) mengidentifikasi perbedaan persepsi berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan.

KAJIAN PUSTAKA

Mutu Layanan Aksesibilitas

Mutu layanan ialah penilaian terhadap kesesuaian atribut layanan dengan harapan wisatawan. Pada konteks aksesibilitas dewasa ini telah menunjukkan bahwa mutu tidak hanya dipengaruhi fasilitas yang terlihat, namun pada konsistensi, respon petugas, keamanan, informasi, inovasi layanan dan pelatihan staf (Shahi, 2025; Singh et al., 2024). Pada penelitian (Arly & Ernawati, 2025) pelayanan personal, cepat, dan konsisten terbukti memberikan dampak positif pengalaman wisatawan, sedangkan mutu layanan berhubungan positif dengan kepuasan dan niat kunjungan kembali (Sihombing et al., 2026).

Penelitian ini mengoperasionalkan SERVQUAL dan HISTOQUAL sebagai mutu layanan melalui delapan dimensi yang dikemukakan (Dae-Wook et al., 2018; Fick & Ritchie, 1991; Parasuraman et al., 1991). Nyata ialah kelayakan moda, tempat duduk, kebersihan, dan fasilitas keselamatan. Keandalan berkaitan dengan konsistensi, kepastian waktu, dan kesesuaian layanan dengan janji. Daya tanggap mengukur kecepatan membantu wisatawan. Jaminan mencakup rasa aman, kesopanan, dan kompetensi. Empati merepresentasikan perhatian personal. Komunikasi mengukur kejelasan tarif, rute, waktu tunggu, dan prosedur. Konsumsi mengacu pada ketersediaan dukungan kebutuhan perjalanan atau layanan tambahan. Edukasi menilai informasi sejarah, budaya, dan aturan kunjungan yang dapat disampaikan selama perjalanan.

Persepsi dan Karakteristik Wisatawan

Persepsi wisatawan ialah evaluasi yang terbentuk setelah wisatawan berkunjung ke destinasi dan menyeleksi, membandingkan, dan menafsirkan stimulus layanan (Zebua, 2018). Penelitian ini skor mutu layanan mewakili penilaian atas atribut spesifik,

sedangkan persepsi wisatawan mewakili evaluasi umum terhadap masing-masing moda. Pemisahan tersebut penting agar hubungan statistik tidak sekadar mengulang item yang sama, meskipun keduanya tetap berada dalam ranah penilaian subjektif.

Persepsi dapat berbeda karena latar belakang dan pengalaman pengunjung membentuk standar pembandingan. Penelitian lintas generasi menunjukkan bahwa faktor keselamatan, harga, informasi, media, dan aktivitas sosial dapat memiliki bobot berbeda dalam keputusan perjalanan (Melnyk & Vašaničová, 2026). Pengalaman kunjungan juga memberi dasar perbandingan: wisatawan pertama kali mengandalkan kesan awal, sedangkan wisatawan berulang dapat membandingkan konsistensi kualitas dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, jenis kelamin, pendidikan, dan frekuensi kunjungan diuji sebagai dasar perbedaan penilaian, bukan sebagai penyebab tunggal.

Hubungan Antar Variabel, Model, dan Hipotesis

Mutu layanan memberikan stimulus positif berupa keselamatan, kepastian, kenyamanan, keramahan, dan informasi. Hal ini untuk memperkuat evaluasi umum wisatawan Nusantara. Hubungan ini sesuai dengan penelitian (Sasongko et al., 2025) yang menyatakan dimensi layanan dan pengalaman pada destinasi warisan berkontribusi pada kepuasan dan niat kunjungan kembali (Chin et al., 2022).



Gambar 1. Model Penelitian Mutu Layanan
Sumber: (Analisis Data, 2024)

Berdasarkan model diatas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H1: Mutu layanan pompong berhubungan positif dan signifikan dengan persepsi umum wisatawan Nusantara.

H2: Mutu layanan bentor berhubungan positif dan signifikan dengan persepsi umum wisatawan Nusantara.

H3: Terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu aksesibilitas berdasarkan jenis kelamin.

H4: Terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu aksesibilitas berdasarkan pendidikan.

H5: Terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu aksesibilitas berdasarkan frekuensi kunjungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang. Lokasi penelitian ialah Pulau Penyengat, Kota Tanjungpinang. Uji coba instrumen dilakukan pada Februari 2024, sedangkan pengumpulan data utama dilakukan pada Maret 2024.

Populasi penelitian ini ialah wisatawan Nusantara yang berkunjung ke Pulau Penyengat dan memiliki pengalaman menggunakan layanan aksesibilitas setempat. Sampel berjumlah 80 responden. Responden dipilih menggunakan *accidental sampling* pada titik kedatangan dan keramaian, yaitu pelabuhan pompong, Masjid Raya Sultan Riau, Balai Adat, kawasan atraksi, dan tempat makan. Kriteria responden meliputi wisatawan Nusantara, bersedia mengikuti survei, serta telah memperoleh pengalaman yang memadai untuk menilai pompong dan/atau bentor.

Teknik ini dipilih karena arus kedatangan tidak memiliki kerangka sampel individual dan pengumpulan data dilakukan secara *on-site*. Konsekuensinya, hasil penelitian merepresentasikan responden yang ditemui pada periode survei dan tidak dimaksudkan sebagai estimasi probabilistik seluruh populasi pengunjung.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Data observasi dan informasi operasional diperoleh dari pengelola transportasi serta Dinas Perhubungan Kota Tanjungpinang. Data sekunder meliputi status cagar budaya, dokumen perencanaan daerah, dan rekapitulasi kunjungan.

Defisini operasional variabel mutu layanan dibedakan menurut moda: mutu layanan pompong (X1) dan mutu layanan bentor (X2). Setiap variabel diukur dengan atribut spesifik pada depalan dimensi. Persepsi wisatawan (Y) merupakan evaluasi umum terhadap mutu masing-masing moda setelah menggunakan layanan. Seluruh item menggunakan skala 1-5, dari sangat negatif/sangat tidak setuju hingga sangat positif/sangat setuju.

Kuesioner diuji coba kepada 40 responden sebelum survei utama. Seluruh item yang dipertahankan memiliki korelasi item-total lebih besar dari 0,30. Nilai *Cronbach's alpha* untuk delapan dimensi berkisar antara 0,602 dan 0,784.

Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan karakteristik responden, frekuensi kunjungan, dan kategori persepsi. Korelasi Pearson menguji H1 dan H2 pada taraf signifikansi 0,05. Koefisien 0,60-0,799 ditafsirkan kuat dan 0,80-1,00 sangat kuat. Uji *Chi-square* digunakan untuk menguji perbedaan distribusi persepsi berdasarkan jenis kelamin. *One Way ANOVA* digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata berdasarkan tingkat pendidikan dan frekuensi kunjungan setelah asumsi normalitas dan homogenitas terpenuhi. Nilai keluaran SPSS 0,000 ditulis sebagai $p < 0,001$, bukan $p = 0,000$. Untuk melihat hubungan, maka perlu melihat tabel klasifikasi koefisien (Lihat Tabel 1).

Tabel 1. Klasifikasi Koefisien *Pearson Product Moment*

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Analisis Penulis, 2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Wisatawan

Hasil penelitian ini menghasilkan demografi wisatawan Nusantara Pulau Penyengat, persepsi terhadap kualitas aksesibilitas dan perbedaan persepsi berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan.

Tabel 2. Karakteristik Wisatawan Nusantara Pulau Penyengat

Karakteristik Demografi	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	34	42
Perempuan	46	58
Kelompok Usia		
15-24 Tahun	32	41
25-34 Tahun	30	38
35-44 Tahun	9	11
45-54 Tahun	8	10
Domisili		
Kota Tanjungpinang	24	30
Kota Batam	27	34
Kabupaten Bintan	17	21
Kabupaten Karimun	5	6
Lainnya	7	9
Tingkat Pendidikan		
Rendah (SD-SMA)	45	51
Sedang (Diploma/Sarjana)	39	44
Tinggi (Pascasarjana)	4	5
Jenis Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI/Pegawai	22	27
BUMN	19	24
Karyawan Swasata	10	13
Wirausaha	24	30
Ibu Rumah Tangga		
Pelajar/Mahasiswa		
Tingkat Pendapatan		
Rp.0 - < Rp.5.000.000	53	66
Rp.5.000.001 - Rp.10.000.000	19	24
Rp.10.000.001 - Rp.15.000.000	8	10
>Rp.15.000.000	0	0

Pada Tabel 2, jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dengan persentase 42% laki-laki dan

58% perempuan. Hasil ini serupa dengan pernyataan (Gaffar et al., 2011) bahwa wisatawan perempuan lebih cenderung senang dengan kegiatan yang dekat secara emosional dibandingkan laki-laki yang lebih senang dengan aktivitas aktif dan penuh tantangan. Sedangkan dari kelompok usia, mayoritas responden merupakan generasi Z dan generasi Y sebanyak 79%. Kelompok usia 19 tahun hingga 31 tahun bagian dari generasi Z dan kelompok usia 29 tahun hingga 47 tahun bagian dari generasi Y. Oleh karenanya, jika melihat tingkat pendidikan, mayoritas masuk dalam kategori rendah (SD-SMA) sebanyak 56% dan berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas responden sebagai pelajar/mahasiswa (30%). Selanjutnya berdasarkan tingkat pendapatan, mayoritas berpenghasilan <Rp5.000.000 sebanyak 66% dengan mayoritas responden berasal dari Kota Batam (34%).

Kondisi Aksesibilitas Pompong dan Bentor

Pergerakan masyarakat dan wisatawan, penyengat menuju Kota Tanjungpinang dapat menggunakan moda transportasi kapal pompong. Data menunjukkan, terdapat 78 kapal pompong yang dikelola oleh koperasi persatuan pompong tambat (Dishub Kota Tanjungpinang, 2024). Operasional kapal dimulai pukul 05.00 WIB hingga 22.00 WIB dengan 34 kapal pompong setiap harinya. Tarif sebesar Rp9.000 per orang bagi wisatawan, dan Rp7.000 per orang untuk masyarakat Pulau Penyengat. Waktu tempuh pompong dari dan ke Pulau Penyengat $\pm$ 15-20 menit dengan waktu tunggu tentatif sekitar 10 menit – 40 menit, menunggu ambang batas penumpang untuk satu kali perjalanan yakni 15 penumpang. Berikut kapal pompong yang digunakan untuk menuju Pulau Penyengat.



Gambar 1. Pompong
Sumber: (Dokumentasi, 2024)

Becak motor atau bentor merupakan satu-satunya moda transportasi umum yang digunakan oleh wisatawan untuk mengunjungi atraksi di Pulau Penyengat. Terdapat 24 bentor bensin dan 21 bentor listrik yang dikelola oleh koperasi bentor. Tarif yang ditetapkan sebesar Rp40.000 per jam untuk mengelilingi objek wisata. Tidak ada perbedaan harga antara bentor bahan bakar listrik dan bensin. Wisatawan juga tidak dapat memilih moda transportasi, karena antrian bentor telah ditetapkan oleh pengelola bentor untuk menjaga ketertiban dalam implementasinya. Sistem antrian pengemudi membantu ketertiban, tetapi pengalaman wisatawan tetap dipengaruhi kondisi kendaraan, kenyamanan bantalan kursi, kebersihan, cara berkendara, penjelasan rute, dan interaksi pengemudi. Bentor memiliki peluang menjadi moda interpretasi bergerak apabila pengemudi dibekali informasi sejarah singkat dan standar pelayanan wisata.



Gambar 2. Bentor Komersial dan Bentor Listrik
Sumber: (Dokumentasi, 2024)

Persepsi terhadap Mutu Layanan Pompong

Tabel 3. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan Pompong

Kualitas Layanan Pompong Sangat Baik	%
Negatif	12
Ragu-Ragu	33
Positif	52
Sangat Positif	3
Total	100

Sumber: (Hasil Analisis, 2024)

Pada Tabel 3, sebanyak 55% wisatawan memberikan persepsi positif hingga sangat positif. Salah satu alasannya karena wisatawan senang dengan pengelola yang memberikan ucapan salam, melayani wisatawan dengan sopan, memberikan bantuan hinggaa menyediakan jasa sewa untuk wisatawan. Hal ini sesuai komponen jaminan, empati, dan konsumsi dalam kualitas layanan.

Meskipun demikian, sebanyak 45% wisatawan memberikan persepsi negatif hingga ragu-ragu. Salah satunya disebabkan kondisi pompong kurang terawat, waktu tunggu dan keberangkatan yang tidak pasti, dan tidak adanya informasi tentang penggunaan pompong. Hal ini tidak sesuai dengan komponen nyata, keandalan, dan edukasi. Secara persepsi yang terbentuk, temuan ini berbeda dengan hasil (Pratama et al., 2021) yang mengatakan persepsi wisatawan terhadap layanan transportasi khususnya pompong (a) Bentor Bahan Bakar Listrik (b) Bentor Bahan Bakar Bensin. Padahal, pompong merupakan satu satunya moda transportasi yang digunakan untuk datang/pergi ke Penyengat.

Proporsi ini menunjukkan bahwa keramahan belum sepenuhnya menutup kelemahan pada bukti fisik dan keandalan. Kondisi kapal yang tidak seragam, ketidakpastian waktu berangkat, keterbatasan informasi, dan aspek keselamatan perlu diperlakukan sebagai standar minimum. Pada transportasi laut, jaminan keselamatan harus dibuktikan melalui perangkat dan prosedur,

bukan hanya melalui rasa percaya pada operator.

Tabel 4. Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan Bentor

Kualitas Layanan Bentor Sangat Baik	%
Negatif	18
Ragu-Ragu	30
Positif	36
Sangat Positif	16
Total	100

Sumber: (Hasil Analisis, 2024)

Pada Tabel 4, layanan bentor memperoleh persepsi positif hingga sangat positif sebesar 52%. Keunggulan utamanya berada pada daya tanggap, keandalan interpersonal, dan jaminan: pengemudi dinilai cepat, sopan, ramah, dan memenuhi kesepakatan perjalanan. Bentor juga memberi fleksibilitas untuk mengunjungi beberapa atraksi dalam waktu singkat.

Sebanyak 48% responden masih ragu-ragu atau memberikan penilaian negatif. Masalah paling menonjol berkaitan dengan bukti fisik, terutama kondisi kendaraan dan bantalan kursi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi dan kondisi fisik harus ditingkatkan secara bersamaan. (Shahi, 2025) menempatkan infrastruktur, pelatihan staf, dan mekanisme umpan balik sebagai unsur penting kepuasan, sementara (Sihombing et al., 2026) menunjukkan bahwa *perceived service quality* memperkuat kepuasan dan niat kunjungan kembali. Dalam konteks bentor, perbaikan fisik tanpa pelatihan layanan atau sebaliknya berisiko menghasilkan peningkatan yang parsial.

Hubungan Mutu Layanan dengan Persepsi Wisatawan

Hubungan dihitung menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* moda transportasi pompong dan moda transportasi bentor. Pada tabel 5, menunjukan adanya hubungan antara kualitas layanan pompong dengan persepsi wisatawan, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jika dilihat dari nilai korelasi, hubungan antara kualitas

layanan dengan persepsi wisatawan terhadap pompong bernilai 0,689 yang termasuk dalam kategori hubungan cukup kuat.

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pompong dengan Persepsi Wisatawan

Variabel		Kualitas Layanan	Persepsi Wisatawan
Kualitas Layanan	Pearson	1	0.689
	Correlation		
	Sig. (1tailed)		0.000
Persepsi Wisatawan	Pearson	0.689	1
	Correlation		
	Sig. (1tailed)		0.000

Sumber: (Hasil Analisis, 2024)

Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan atribut spesifik berkaitan dengan perbaikan evaluasi umum wisatawan. Namun, karena desain penelitian potong lintang dan seluruh ukuran berasal dari laporan responden, korelasi tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti sebab-akibat. Temuan lebih tepat dibaca sebagai konsistensi penilaian: wisatawan yang mengalami kondisi fisik, keandalan, respons, jaminan, empati, komunikasi, dukungan, dan edukasi yang lebih baik juga cenderung memberikan evaluasi umum yang lebih positif. Pola tersebut selaras dengan (Sasongko et al., 2025; Chin et al., 2022), yang memperlihatkan pentingnya kualitas pengalaman dalam pembentukan respons wisatawan

Pada Tabel 6, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan pompong dengan persepsi wisatawan, yang dibuktikan dengan nilai signifikasi $0,000 < 0,05$. Jika dilihat dari nilai korelasi, hubungan antara kualitas layanan dengan persepsi wisatawan terhadap pompong bernilai 0,823 yang termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat. Selanjutnya, maka kedua hasil diatas sesuai dengan dengan penelitian (Hua Chin et al., 2018) yang menyatakan hubungan positif antara kualitas aksesibilitas dengan persepsi positif wisatawan di Serawak, Malaysia.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Bentor dengan Persepsi Wisatawan

Variabel		Kualitas Layanan	Persepsi Wisatawan
Kualitas Layanan	Pearson	1	0.823
	Correlatin		
	Sig. (2tailed)		0.000
Persepsi Wisatawan	Pearson	0.823	1
	Correlatin		
	Sig. (2tailed)		0.000

Sumber: (Hasil Analisis, 2024)

Perbedaan Persepsi Wisatawan Berdasarkan Karakteristik Wisatawan

Pada Tabel 7 Uji *Chi-square* menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan persepsi pompong menurut jenis kelamin ($\chi^2 = 1,706$; $df = 3$; $p = 0,636$), sedangkan pada bentor terdapat perbedaan signifikan ($\chi^2 = 20,153$; $df = 3$; $p < 0,001$). Pengalaman menggunakan pompong relatif seragam karena seluruh wisatawan menjalani koridor penyeberangan yang sama. Sebaliknya, bentor melibatkan variasi pengemudi, kondisi kendaraan, rute, gaya berkendara, dan intensitas interaksi yang lebih besar. Variasi tersebut memungkinkan kebutuhan kenyamanan dan keselamatan dinilai secara berbeda oleh kelompok wisatawan.

Tingkat pendidikan membedakan persepsi terhadap kedua moda ($p = 0,001$ untuk pompong dan $p < 0,001$ untuk bentor). Kedua nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dan menunjukkan perbedaan yang signifikan. Wisatawan dengan pendidikan berbeda dapat memiliki literasi keselamatan, ekspektasi informasi, dan standar profesionalisme yang berbeda. Pengelola perlu menyediakan informasi yang jelas dan standar layanan yang dapat dipahami semua kelompok, bukan mengandalkan komunikasi informal.

Frekuensi kunjungan tidak membedakan persepsi pompong secara signifikan, tetapi membedakan persepsi bentor. Ketidakberbedaan pada pompong dapat disebabkan pola perjalanan yang relatif tetap: rute, durasi, dan proses keberangkatan hampir sama pada setiap kunjungan. Pada

bentor, wisatawan berulang berpotensi mengalami pengemudi, kendaraan, dan rute yang berbeda, sehingga akumulasi pengalaman menghasilkan standar perbandingan yang lebih kuat. Temuan ini relevan dengan penelitian mengenai perbedaan keputusan perjalanan antarkelompok dan pengalaman, yang menunjukkan bahwa bobot faktor keselamatan, harga, aktivitas, dan informasi tidak selalu sama bagi setiap wisatawan (Melnyk & Vašaničová, 2026).

Tabel 7. Chi-square Perbedaan Persepsi Aksesibilitas

	<i>Value</i>	<i>df</i>	<i>ym. Sig (2sided)</i>
<i>Pearson Chi-Square Pompong</i>	1.706	3	0.636
<i>Pearson Chi-Square Bentor</i>	20.153	3	0.000

Sumber: (Hasil Analisis, 2024)

Implikasi Teoritis dan Praktis

Dimensi bukti fisik dan keandalan menjadi sangat penting pada moda transportasi, sedangkan jaminan, empati, dan daya tanggap menjelaskan nilai interaksi dengan operator lokal. Komunikasi dan edukasi menambah relevansi khusus pada destinasi warisan karena perjalanan dapat menjadi ruang interpretasi budaya. Pompong dan bentor tidak hanya memindahkan wisatawan, tetapi juga dapat memperkenalkan sejarah pelayaran, struktur ruang pulau, dan narasi objek yang dikunjungi.

Secara praktis, pengelola pompong perlu menetapkan daftar Periksa kelayakan kapal, jumlah pelampung sesuai kapasitas, informasi tarif dan jadwal, estimasi waktu tunggu, batas kapasitas, serta prosedur keberangkatan. Pengelola bentor perlu menerapkan pemeriksaan kendaraan, standar kebersihan dan kenyamanan kursi, identitas pengemudi, daftar tarif, pelatihan berkendara aman, dan komunikasi dasar mengenai atraksi. Pemerintah daerah dapat memfasilitasi sistem informasi terpadu di pelabuhan dan titik kedatangan, kanal pengaduan, audit layanan berkala, serta

pelatihan *storytelling* singkat bagi operator. Upaya tersebut sejalan dengan temuan (Arly & Ernawati, 2025; Sihombing et al., 2026) bahwa kualitas pengalaman, konsistensi layanan, dan nilai yang dirasakan perlu dikelola secara terintegrasi.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan Penelitian

Penelitian menyimpulkan bahwa mutu aksesibilitas Pulau Penyengat dinilai relatif positif, tetapi belum konsisten. Pompong memperoleh persepsi positif hingga sangat positif sebesar 55%, dengan kekuatan pada jaminan, empati, dan bantuan operator; kelemahannya terdapat pada kondisi fisik, kepastian waktu, informasi, dan keselamatan. Bentor memperoleh persepsi positif hingga sangat positif sebesar 52%, dengan kekuatan pada daya tanggap, keandalan interpersonal, dan kesopanan; kelemahannya terutama pada kondisi kendaraan dan kenyamanan kursi.

Mutu layanan berhubungan positif dan signifikan dengan persepsi umum wisatawan. Hubungan pada pompong tergolong kuat ($r = 0,689$), sedangkan pada bentor sangat kuat ($r = 0,823$). Persepsi pompong tidak berbeda menurut jenis kelamin dan frekuensi kunjungan, tetapi berbeda menurut tingkat pendidikan. Persepsi bentor berbeda menurut jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi kunjungan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa standardisasi layanan bentor perlu memperoleh perhatian lebih besar karena pengalaman yang dihasilkan lebih bervariasi.

Rekomendasi Pengelolaan

Pengelola dan pemerintah daerah disarankan menyusun standar layanan aksesibilitas terpadu yang sekurang-kurangnya mencakup: kelayakan fisik, keselamatan, kapasitas, tarif, jadwal atau mekanisme keberangkatan, informasi waktu tunggu, identitas operator, kebersihan, keramahan, penanganan kebutuhan khusus, dan kanal umpan balik. Pada pompong, prioritas pertama adalah keselamatan dan kepastian informasi. Pada bentor, prioritas pertama adalah kelayakan kendaraan, kenyamanan, kompetensi berkendara, serta

konsistensi tarif dan komunikasi. Bentor listrik dapat dikembangkan sebagai citra transportasi berkelanjutan, tetapi keberlanjutan harus disertai sistem perawatan, ketersediaan suku cadang, dan standar operasi.

Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Penelitian memiliki lima keterbatasan. Pertama, sampel berjumlah 80 responden dan dipilih *secara accidental sampling* sehingga generalisasi statistik terhadap seluruh wisatawan harus dilakukan secara hati-hati. Kedua, survei berlangsung dalam periode pendek dan di luar variasi musim penuh, sehingga belum menangkap kondisi hari libur, musim puncak, cuaca buruk, atau kegiatan budaya besar. Ketiga, penelitian hanya mencakup wisatawan Nusantara di satu destinasi. Keempat, desain potong lintang dan data persepsi mandiri tidak dapat membuktikan kausalitas serta rentan terhadap *common method* bias. Kelima, studi belum memasukkan perspektif operator, masyarakat, wisatawan mancanegara, maupun ukuran objektif seperti waktu tunggu aktual, kepatuhan kapasitas, ketersediaan pelampung, dan kondisi teknis kendaraan.

Penelitian selanjutnya direkomendasikan menggunakan *time-location sampling* atau teknik probabilitas lain dengan jumlah responden lebih besar; mengumpulkan data pada musim dan kondisi cuaca berbeda; membandingkan wisatawan Nusantara dan mancanegara; serta menerapkan metode campuran melalui wawancara operator, observasi audit keselamatan, dan survei wisatawan. Model dapat diperluas dengan memasukkan kepuasan, nilai yang dirasakan, citra destinasi, loyalitas, dan niat berkunjung kembali, kemudian diuji menggunakan SEM atau analisis multikelompok. Pencatatan objektif waktu tunggu, durasi perjalanan, kecukupan perangkat keselamatan, kondisi kendaraan, dan konsistensi tarif akan memperkuat validitas temuan dan menghasilkan rekomendasi yang lebih operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., & Luthfini Lubis, A. (2023). Strategi Branding “Terpikat Pulau Penyengat” Sebagai Destinasi Wisata Sejarah, Budaya dan Religi di Kepulauan Riau. *DIMENSI*, 12, 212–229.
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Arly, H., & Ernawati. (2025). Dinamika Persepsi Tamu Terhadap Pelayanan dan Harga dalam Loyalitas di Hotel Berbintang. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(2), 313–321.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v7i2.10367>
- Chin, C. H., Wong, W. P. M., Ngian, E. T., & Langet, C. (2022). DOES ENVIRONMENTAL STIMULUS MATTERS TO TOURISTS’ SATISFACTION AND REVISIT INTENTION: A STUDY ON RURAL TOURISM DESTINATIONS IN SARAWAK, MALAYSIA. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 42, 683–692.
<https://doi.org/10.30892/gtg.422spl06-877>
- Dae-Wook, J., Park, ., & Jong-Woo. (2018). A Study on the Relationship between Service Quality (HISTOQAU) and Experience Flow, Tourism Satisfaction and Loyalty in Cultural Heritage Tourism. *J Korean Soc Qual Manag*, 46(3), 607–624.
<https://doi.org/10.7469/JKSQM.2018.46.3.607>
- Eraqi, M. (2006). Tourism Service Quality (Tourservqual) in Egypt: The Viewpoints of External and Internal Customers. *Benchmarking: An International Journal, Emerald*, 13(4).
- Fick, G. R., & Ritchie, J. R. B. (1991). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry. *Journal of Travel Research*, 1–8.
- Gaffar, V., Wetprasit, P., & Setiyorini, D. (2011). Comparative Study of Tourist Characteristics on Cultural Heritage

- Tourism in Indonesia and Thailand Heritage Sites. *Journal of Tourism Hospitality & Culinary Arts*, 3(3), 53–68.
- Hua Chin, C., Yee Law, F., Chiun Lo, M., & Ramayah, T. (2018). The Impact of Accessibility Quality and Accommodation Quality on Tourists' Satisfaction and Revisit Intention to Rural Tourism Destination in Sarawak: The Moderating Role of Local Communities' Attitude. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 10(2), 115–127.
<https://www.researchgate.net/publication/328899252>
- Melnyk, K., & Vašaničová, P. (2026). From Boomers to Gen Z: How Generations Differ in Travel Decisions. *Tourism and Hospitality*, 7(3).
<https://doi.org/10.3390/tourhosp7030073>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
- Pratama, H., Wahyuni, S., Elsera, M., Studi Sosiologi, P., Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, F., & Maritim Raja Ali Haji, U. (n.d.). *PERSEPSI WISATAWAN LOKAL KOTA TANJUNGPINANG TERHADAP PULAU PENYENGAT*. Retrieved www.kemdikbud.go.id
- Sasongko, G., Kameo, D. D., Siwi, V. N., Wahyudi, Y., & Huruta, A. D. (2025). The Effect of Service Quality and Heritage Tourism on Tourist Loyalty: The Case of Borobudur Temple. *Heritage*, 8(2).
<https://doi.org/10.3390/heritage8020077>
- Shahi, P. (2025). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry in Nepal. In *Nepalese Journal of Economics*.
- Sihombing, D. A., Lie, S., & Hariyanto, O. I. B. (2026). Pengaruh Servqual dan Customer Value Terhadap Consumer Loyalty: Studi Empiris Restoran Sushi di Kota Batam. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(1), 110–122.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v8i1.11530>
- Singh, S. P., Yadav, J., & Scholar, R. (2024). *Measuring Service Quality With Reference To Tourism Industry Of Uttar Pradesh* (Vol. 12, Number 1). www.ijcrt.org
- Zebua, F. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Objek Wisata Dieng. *Jurnal Planologi Unpas*, 5(1), 897–902.