

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS INFRASTRUKTUR WISATA PANTAI KAMPUNG TUA NONGSA

¹Lathifa Nursyamsu, ²I Gusti Ngurah Anom Gunawan, ³Jeanny Laurens Pinassang, ⁴Muhammad Zidane Khairi, ⁵Nadiyah Khairunnisa Artanti, ⁶Jasline Caroline, ⁷Arya Jeffrey Oliver
^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Internasional Batam
lathifa.nursyamsu@uib.edu¹

Informasi Naskah

Diterima: 26/10/2023; Disetujui terbit: 13/12/2023; Diterbitkan: 13/12/2023;
<http://journal.uib.ac.id/index.php/jad>

ABSTRAK

Kota Batam adalah salah satu kota yang terletak di wilayah pesisir Kepulauan Riau, Indonesia. Untuk itu, Kota Batam terdiri dari kampung pesisir dengan potensi wisata pantai. Salah satu kampung pesisir tersebut adalah Kampung Tua Nongsa yang merupakan kampung tertua dengan kebudayaan Melayu tertua di Kota Batam. Potensi wisata pantai dari Kampung Tua Nongsa saat ini menghadapi beberapa permasalahan infrastruktur sehingga mengurangi jumlah pengunjung wisata pantai. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kelayakan infrastruktur dan fasilitas Kampung Tua Nongsa, melalui persepsi atau kepuasan pengunjung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% pengunjung yang merasa puas dengan infrastruktur yang ada di wisata pantai Kampung Tua Nongsa dan 40% pengunjung tidak puas pada keamanan dan fasilitas. Untuk itu perlu adanya tindakan dari pemerintah dan dinas pariwisata dalam pengelolaan wisata pantai sehingga dapat meningkatkan sektor pariwisata pantai di kota Batam.

Kata Kunci: kepuasan, infrastruktur, wisata pantai

ABSTRACT

Batam City is one of the cities located in the coastal area of the Riau Archipelago, Indonesia. For this reason, Batam City consists of coastal villages with beach tourism potential. One of these coastal villages is Kampung Tua Nongsa which is the oldest village with the oldest Malay culture in Batam City. The potential for beach tourism from Kampung Tua Nongsa is currently facing several infrastructure problems, thereby reducing the number of visitors to beach tourism. This study aims to determine the feasibility of the infrastructure and facilities of Kampung Tua Nongsa, through the perception or satisfaction of visitors. This research is a quantitative research with data collection techniques of interviews, observation, and documentation. The results showed that 60% of visitors were satisfied with the existing infrastructure at Kampung Tua Nongsa beach tourism and 40% of visitors were dissatisfied with security and facilities. For this reason, it is necessary to have action from the government and the tourism agency in managing beach tourism so that it can increase the beach tourism sector in Batam City.

Keyword: satisfaction, infrasturcture, beach tourism

1. Pendahuluan

Indonesia memiliki wilayah seluas 70% lautan dan 30% daratan, memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan garis pantai lebih dari 99.000 km. Wilayah laut Indonesia yang luas membuat Indonesia disebut sebagai Negara Maritim yang memiliki potensi besar di bidang kelautan dan perikanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil, wilayah pesisir adalah daerah peralihan antara ekosistem darat dan laut yang dipengaruhi oleh perubahan di darat dan laut.

Kota Batam merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki daya tarik tersendiri terutama dalam hal kelautan. Berada di negara kepulauan menjadikan Kota Batam

sebagai salah satu kota yang unggul dalam pariwisata maritimnya, kecantikan dari alam dasar lautnya membawa banyak wisatawan untuk mengunjungi pantai-pantai yang ada di kota ini, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Letaknya yang dekat dengan negara maju seperti Singapura dan Malaysia membuat pariwisata yang berada di Kota Batam semakin ramai dikunjungi.

Kampung Tua merupakan istilah yang hanya dapat kita temukan di Indonesia pada daerah yang penduduk aslinya adalah Suku Melayu, salah satunya Kota Batam. Dalam Peraturan Daerah Kota Batam tahun 2004 - 2014 dinyatakan bahwa Kampung Tua atau perkampungan tua merupakan kawasan cagar budaya yang perlu dijaga serta dilestarikan keberadaannya untuk melindungi eksistensi, adat istiadat, budaya, arsitektur bangunan, pemakaman, dan lingkungan tempat tinggal penduduk asli Kota Batam (Utami 2020) Pantai Nongsa Batam dan Kampung Tua Nongsa berada di kawasan Nongsa Batu Besar Pulau Batam. Nongsa adalah daerah di sebelah utara Pulau Batam. Nongsa adalah kecamatan yang merupakan perkampungan penduduk paling awal di Pulau Batam. Sebagian besar perkampungan di Nongsa merupakan kampung tradisional. Oleh karenanya kawasan Nongsa dikenal sebagai Kampung Tua di Batam (Ambalegin, Arianto, and Azharman 2019).

Kecamatan Nongsa merupakan sebuah perkampungan tua yang berada di Kota Batam. Nama Nongsa sendiri diberikan oleh raja yang bernama Raja Ali dan mempunyai anak yang bernama Raja Isa atau biasa dikenal dengan nama Nong Isa yang kelak membuka negeri di pulau Batam, tepatnya di daerah Nongsa (Dahlan, 2014:19). Pantai Nongsa sangat dekat dengan Singapura yang ada di bagian selatan, sehingga wisatawan dapat menikmati pemandangan Singapura di malam hari, dengan gemerlap lampu warna-warni dan menghadap ke barat laut hal ini sangat cocok untuk wisatawan yang ingin menikmati keindahan tenggelamnya matahari sore (Yanti and Pane 2019).

Pada saat ini, maraknya pembangunan fasilitas dan infrastruktur di Kota Batam membuat wisatawan yang berkunjung semakin membengkak. Mulai dari wisatawan lokal, luar kota, bahkan tidak sedikit juga yang berasal dari luar negara. Wisatawan dapat diasosiasikan dengan aktivitas, seperti mengambil foto, membeli cendera mata, mengunjungi tempat terkenal, durasi kunjungan yang singkat pada suatu tempat atau tidak memahami penduduk lokal (Pearce, 1985 dalam Yu et al, 2012).

Wisata merupakan pemanfaatan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan jiwa dan rasa dari manusia (Ayuning and Diana 2020). Kegiatan manusia untuk kepentingan wisata dikenal juga dengan pariwisata. Jika dilihat dari lokasinya, objek wisata ini tergolong cukup strategis, karena dekat dengan pusat kota dibandingkan dengan objek wisata serupa yang berada di sekitar Kampung Tua Nongsa. Berdasarkan data yang peneliti dapat dari survei yang telah dilakukan, tercatat bahwa banyaknya pengunjung yang mengkritik dan mengeluhkan fasilitas dan infrastruktur yang tidak terawat dengan baik. Menurut Grigg (1988 dalam Wibowo, 2016) infrastruktur merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi dimana infrastruktur dalam sebuah sistem adalah bagian-bagian berupa sarana dan prasarana (jaringan) yang tidak terpisahkan satu sama lain.

Pantai Nongsa yang ada di Kampung Tua Nongsa ini memiliki beberapa infrastruktur yang cukup menjadi perhatian yaitu akses jalan menuju pantai yang cukup strategis, banyak terdapat toilet, banyak terdapat restoran atau warung yang menjual berbagai macam jenis makanan, gazebo yang cukup besar dan biaya sewa yang tergolong murah, area bermain di pantai yang cukup luas.

Pada penelitian ini, dilakukan wawancara kepada pengunjung untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap infrastruktur yang ada di pantai Nongsa. Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis, sehingga data yang diperoleh dari para narasumber dan data dari observasi secara langsung tersebut disaring dengan metode yang lebih alamiah, yakni wawancara langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bertujuan untuk memahami situasi sosial secara menyeluruh, menemukan pola kegiatan, hipotesis, dan teori yang sesuai dengan data yang diperoleh di Kampung Tua Nongsa Kota Batam.

Variabel kualitatif penelitian ini adalah penduduk sekitar dan pengunjung Kampung Tua Nongsa dan infrastruktur yang ada di sekitar lokasi. Infrastruktur yang di perhatikan dalam penelitian ini adalah jalan masuk, kondisi toilet, dan keamanan. Nilai variabel kualitatif tidak dalam bentuk angka, akan tetapi berbentuk kategori dengan tingkatan yang sama. Dengan demikian peneliti mengkategorikan masyarakat sekitar Kampung Tua Nongsa, yang terlibat dalam potensi pariwisata.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dimana peneliti turun langsung ke lokasi untuk melakukan observasi dan juga melakukan analisis data melalui beberapa artikel yang berkaitan dengan lokasi ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik analisis data kualitatif yang merupakan teknik pengolahan data, dimana data tersebut berbentuk non numerik serta terfokus pada kualitasnya. Semakin lengkap dan jelas pemaparan yang ada di data tersebut, maka data yang diperoleh akan semakin bagus kuantitasnya.

Teknik wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara tidak terstruktur. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan kepada beberapa pengunjung yang ada di pantai Nongsa, beberapa pertanyaan yang di tanyakan adalah sebagai berikut:

1. Apakah akses pengunjung masuk ke pantai Nongsa ini memadai atau sulit?
2. Bagaimana perasaan pengunjung saat pertama kali datang ke pantai ini?
3. Bagaimana kondisi infrastruktur atau fasilitas yang disediakan oleh pantai ini?
4. Apakah pengunjung puas dengan keadaan toilet di pantai ini?
5. Apa alasan pengunjung ingin datang kembali ke pantai Nongsa ni?
6. Apa saran dan masukan untuk pantai ini kedepannya?

Lokus dan Batasan Penelitian



Gambar 1. Pembagian Zona Penelitian di Kampung Tua Nongsa
Sumber: Peneliti, 2023

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan, peneliti membagi zona infrastruktur yang ada di pantai ini, dikarenakan beberapa pengunjung yang datang hanya menetap di salah satu zona yang mereka tempati. Dari hasil pembagian zona dihasilkan banyaknya pengunjung yang

ada di zona 1 lebih banyak di banding zona lainnya. Zona 3 yang merupakan lingkungan atau area baru di pantai Nongsa menjadi tempat yang paling jarang di datangi pengunjung, bukan karna area baru saja, zona 3 menjadi sepi juga karena toilet yang berada disana tidak di buka.



Gambar 1. Toilet yang Tidak Dibuka yang Ada di Zona 3
Sumber: Peneliti, 2023

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa observasi dapat ditarik menjadi beberapa garis besar terhadap potensi pariwisata pada Kampung Tua Nongsa.

Warga Kampung Tua Nongsa adalah garda terdepan dalam memperkenalkan kebudayaan Melayu kepada wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata Nongsa, Batam. Wisatawan yang berkunjung, tentunya akan merasa lebih nyaman dan merasakan rasa ingin berkunjung kembali apabila disambut dengan baik, menunjukkan keramahh-tamahan sebagai kearifan lokal budaya Melayu di Batam akan meninggalkan kesan yang baik.

Kesinambungan sektor wisata dengan ekonomi di Kota Batam tidak lepas dari jumlah wisatawan yang berkunjung. Semakin banyak wisatawan yang datang akan semakin memajukan perekonomian dari penduduk setempat. Selain itu, kelayakan fasilitas umum yang akan digunakan oleh pengunjung juga menjadi poin penting untuk memajukan kawasan wisata ini.

Hasil analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas infrastruktur yang ada di kawasan wisata Pantai Kampung Tua Nongsa berdasarkan observasi yang telah di lakukan oleh peneliti telah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi di lokasi kepada tiga kategori pengunjung yaitu pengunjung asal Batam, pengunjung luar Batam, dan penduduk lokal. Didapatkan bahwa pengunjung merasa cukup puas dengan infrastruktur Pantai Kampung Tua Nongsa yang ada. Beberapa kriteria yang telah di dapat adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Hasil Wawancara Zona 1

| | A | B | C |
|----|---|---|---|
| F | 6 | 5 | 5 |
| DW | 7 | 6 | 6 |
| IF | 7 | 8 | 6 |
| K | 5 | 5 | 5 |

Sumber: Peneliti, 2023

Keterangan

A = Pengunjung Asal Kota Batam
B = Pengunjung Asal Luar Batam
C = Penduduk Setempat

F = Fasilitas
DW = Destinasi Wisata
IF = Infrastruktur
K = Keamanan

Data dari pengunjung dapat disimpulkan pada tabel 1 di atas dengan kriteria penilaian:

semakin besar angka maka semakin besar tingkat kepuasan dari pengunjung tersebut.

Tabel 1 menjelaskan tentang kepuasan yang di alami pengunjung di zona 1 dimana pengunjung yang berasal dari Kota Batam puas dengan destinasi wisata serta infrastruktur dan tidak puas dengan keamanan yang ada. Sedangkan pengunjung dari luar Batam puas dengan infrastruktur yang ada dan juga tidak puas dengan keamanan yang ada. Dari penduduk setempat merasa puas dengan destiasi wisata dan juga infrastrukturnya.

Dari tabel hasil wawancara zona 1 diperoleh data sebagai berikut:

1. Pengunjung asal luar Batam memiliki rata-rata kepuasan yang paling tinggi, yaitu 60%
2. Pengunjung asal kota Batam memiliki rata-rata kepuasan di tengah-tengah yaitu 52,5%
3. Penduduk setempat memiliki rata-rata kepuasan yang paling rendah, yaitu 45%

Tabel 2. Tabel Hasil Wawancara Zona 2

| | A | B | C |
|-----------|---|---|---|
| F | 4 | 4 | 5 |
| DW | 6 | 7 | 8 |
| IF | 6 | 7 | 6 |
| K | 4 | 5 | 4 |

Sumber: Peneliti, 2023

Keterangan

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| A = Pengunjung Asal Kota Batam | F = Fasilitas |
| B = Pengunjung Asal Luar Batam | DW = Destinasi Wisata |
| C = Penduduk Setempat | IF = Infrastruktur |
| | K = Keamanan |

Pada tabel 2 menjelaskan tentang kepuasan yang di alami pengunjung di zona 2 dimana pengunjung yang berasal dari Kota Batam puas dengan destinasi wisata serta infrastruktur dan tidak puas dengan keamanan dan fasilitas yang ada. Sedangkan pengunjung dari luar Batam juga puas dengan destinasi wisata serta Infrastruktur yang ada dan juga tidak puas dengan fasilitas yang ada. Dari penduduk setempat merasa puas dengan destinasi wisata yang ada hanya kurang puas dengan keamanan yang ada.

Dari tabel hasil wawancara zona 2 diperoleh data sebagai berikut:

1. Pengunjung asal luar Batam memiliki rata-rata kepuasan yang paling tinggi, yaitu 57,5%
2. Pengunjung asal kota Batam memiliki rata-rata kepuasan yang paling rendah, yaitu 50%
3. Penduduk setempat memiliki rata-rata kepuasan yang sama tinggi dengan pengunjung asal luar kota Batam, yaitu 57,5%

Tabel 3. Tabel Hasil Wawancara Zona 3

| | A | B | C |
|-----------|---|---|---|
| F | 7 | 6 | 7 |
| DW | 8 | 8 | 7 |
| IF | 8 | 7 | 7 |
| K | 5 | 6 | 5 |

Sumber: Peneliti, 2023

Keterangan

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| A = Pengunjung Asal Kota Batam | F = Fasilitas |
| B = Pengunjung Asal Luar Batam | DW = Destinasi Wisata |
| C = Penduduk Setempat | IF = Infrastruktur |
| | K = Keamanan |

Tabel 3 menjelaskan tentang presentase kepuasan yang di alami pengunjung di zona 3 dimana pengunjung yang berasal dari Kota Batam juga memiliki tingkat kepuasan yang sama dengan yang ada pada zona 1. Sedangkan pengunjung dari luar Batam puas dengan destinasi

wisata yang ada dan juga tidak puas dengan fasilitas dan keamanan yang ada. Dari penduduk setempat hanya merasa kurang puas dengan keamanan yang ada.

Dari tabel hasil wawancara zona 3 diperoleh data sebagai berikut:

1. Pengunjung asal luar Batam memiliki rata-rata kepuasan yang paling tinggi, yaitu 70%
2. Pengunjung asal kota Batam memiliki rata-rata kepuasan di tengah-tengah yaitu 67,5%
3. Penduduk setempat memiliki rata-rata kepuasan yang paling rendah, yaitu 65%

Dari hasil yang di dapat setelah wawancara 40% pengunjung merasa kurang puas atau bahkan tidak puas dengan keamanan yang ada di pantai Nongsa. Keamanan yang dimaksud disini salah satunya adalah kurangnya penjaga pantai yang sangat membahayakan keselamatan pengunjung saat berada dalam area pantai.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai masukan bagi para pengelola Kampung Tua Nongsa khususnya Pengelola Pantai Nongsa agar dapat meningkatkan kualitas dari infrastruktur maupun fasilitas dan keamanan yang ada di Pantai Nongsa, Kampung Tua Nongsa. Beberapa solusi dari peneliti untuk meningkatkan kualitas infrastruktur pantai adalah sebagai berikut:

1. Pantai perlu memiliki kebersihan yang dijaga setiap harinya.
2. Memerhatikan fasilitas yang ada, contohnya toilet, jalanan, atau gazebo yang sudah usang.
3. Menambah beberapa penjaga pantai di beberapa zona yang ada.
4. Menambah infrastruktur yang bisa meningkatkan pantai menjadi objek wisata yang dapat menjadi daya tarik dan meningkatkan minat pengunjung.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari penelitian yang telah dilakukan di Kampung Tua Nongsa, dapat disimpulkan bahwa banyak pengunjung yang datang ke Kampung Tua Nongsa karena ingin menikmati keindahan pantai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara wisatawan yang datang berkunjung. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa 6/10 mengatakan alasan berkunjung karena tempat yang dekat dengan pusat kota. Arahan yang diberikan ke pengunjung adalah dibutuhkan keamanan dan menambahkan fasilitas yang diperlukan untuk para pengunjung supaya pengunjung bisa merasakan kenyamanan dari tempat tersebut.

Penulis melihat keterbatasan dari penelitian ini dimana hanya terfokus pada kepuasan pengunjung dari sisi infrastruktur dan fasilitas dengan metode kualitatif. Saran yang diberikan penulis kepada penelitian selanjutnya adalah untuk dapat memperluas penelitian pada kepuasan pengunjung dari sisi atraksi dan kondisi lingkungan dengan metode kuantitatif.

Daftar Pustaka

- Ambalegin, Tomi Arianto, and Zefri Azharman. 2019. "Kampung Tua Nongsa Sebagai Tujuan Wisata Berbasis Kearifan Lokal Budaya Melayu Batam." *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3: 67–75.
- Ayuning, Stivani, and Diana. 2020. "Perancangan Landmark Pesisir Pantai Kampung Tua Tanjung Riau Sebagai Wisata Maritim Melalui Konsep Arsitektur Methapora." *Journal of Architectural Design and Development* 1(1): 63.
- Gaol, Analia Lumban, Kadarisman Hidayat, and Sunarti. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 38(1): 125–32.
- Mulawanti, T. S., Nasution, S., & Elizal. (2016). THE DEVELOPMENT S (Suwrlan, 2020)TRATEGY IN MARINE ECO-TOURISM OF NONGSA BEACH BATAM CITY IN RIAU ISLANDS PROVINCE Oleh: Tiara Sri Mulawanti 1) , Syafruddin Nasution 2) , dan Elizal 2).
- Prasetyo, Rindang Bangun, and Muhammad Firdaus. 2009. "Pengaruh Infrastruktur Pada Pertumbuhan Ekonomi Wilayah Di Indonesia." : 222–36.
- Silvana, Riska. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya*

Bandar Lampung (1): 10–17.

- Syafitri, Elin Diah, Rizky Arif Nugroho, and Rahmi Yorika. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan." *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* 4(1): 1–8.
- Utami, Gladies Imanda. 2020. "Analisis Adaptasi Karakteristik Visual Arsitektur Melayu Kampung Tua Tanjung Riau." *Journal of Architectural Design and Development* 1(2): 146.
- Yanti, Fitri, and Cairul Anwar Pane. 2019. "Eksistensi Objek Wisata Turi Beach Di Kecamatan Nongsa Dalam Mengembangkan Pariwisata Di Kota Batam." *HISTORIA: Jurnal Program Studi Pendidikan Sejarah* 4(1): 46–57.