

Kepuasan Pelanggan terhadap Ketersediaan Layanan dan Fasilitas Pantai Tanjung Siambang

¹Afriyadi, ²Jimy Suherman, ³Rezky Pranatha, ⁴Dheofanny Zhimanaia, ⁵Tegar Ahmad,
⁶Muhammad Rizky Putra Adipradana, ⁷Muhammad Dzaky Naufal

^{1,2,3,4,5,6} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

¹afriyadiardi@gmail.com, ²jimysuherman10@gmail.com,
³rezkypranatha16102002@gmail.com, ⁴dheoofz@gmail.com,
⁵tegarahmad14774@gmail.com, ⁶rizkypap04@gmail.com, ⁷dzkynaufall@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan layanan dan fasilitas merupakan hal hal yang harus diperhatikan dari sebuah tempat wisata terutama pada wisata pantai. Kepuasan pelanggan juga menjadi tolak ukur pelanggan tersebut akan kembali berkunjung atau menggunakan lagi produk/jasa yang ditawarkan. Pantai Tanjung Siambang merupakan destinasi wisata yang menawarkan daya tarik utama berupa suasana tenang dan keindahan alami yang asri. Dengan karakteristiknya yang sepi pengunjung, pantai ini menjadi tempat ideal bagi wisatawan yang mencari ketenangan dan pelarian dari keramaian. Hamparan pasir putih, air laut yang jernih, serta pemandangan matahari terbenam yang memukau menciptakan suasana damai dan menenangkan. Meskipun fasilitasnya sederhana, keaslian dan keheningan pantai ini menjadi nilai tambah yang membuatnya unik. Pantai Tanjung Siambang adalah pilihan sempurna bagi mereka yang ingin menikmati keindahan alam dalam suasana yang privat dan tenang.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Layanan dan fasilitas. Pelanggan*

ABSTRACT

Customer satisfaction with the availability of services and facilities is something that must be considered in a tourist attraction, especially in beach tourism. Customer satisfaction is also a measure of whether customers will return to visit or use the products/services offered again. Tanjung Siambang Beach is a tourist destination that offers the main attraction in the form of a calm atmosphere and pristine natural beauty. With its characteristics of being devoid of visitors, this beach is an ideal place for tourists looking for tranquility and an escape from the crowds. The stretch of white sand, clear sea water and stunning sunset views create a peaceful and calming atmosphere. Even though the facilities are simple, the authenticity and silence of this beach is an added value that makes it unique. Tanjung Siambang Beach is the perfect choice for those who want to enjoy natural beauty in a private and calm atmosphere.

Keyword: *Customer satisfaction, services and facilities, Customer*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang kaya akan potensi sumber daya alam, adat istiadat, bahasa, dan perkembangan intelektual. Kekayaan sumber daya alam dan keanekaragaman budaya yang berlimpah tentu berpotensi untuk dijadikan objek wisata yang menarik bagi wisatawan. Hal tersebut menjadi tugas pemerintah untuk membangun dan mengembangkan objek-objek wisata. Pengembangan wisata merupakan bagian dari pembangunan nasional yang berkelanjutan. Dengan demikian pengembangan pariwisata harus dilakukan dalam kesatuan terpadu dengan sektor-sektor pembangunan yang lainnya. Selain itu, pengembangan pariwisata secara optimal mampu memacu pertumbuhan ekonomi suatu daerah, seperti tersedianya lapangan pekerjaan baru, meningkatnya taraf hidup dan aktifnya industri-industri lain (Molla, 2021).

Namun kemajuan industri pariwisata yang terdapat di Tanjungpinang masih belum banyak di stabilkan oleh pemerintah. Hal ini menyebabkan salah satu kurangnya minat berkunjung ke pantai Tanjung Siambang. Dengan ini pemerintah diharapkan untuk mengelola sektor pariwisata pantai Tanjung siambang menjadi lebih baik.

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan ketika mengunjungi destinasi pariwisata sangat bergantung pada daya tarik dan fasilitas layanan yang tersedia. Keberadaan fasilitas atau sarana pendukung memainkan peran kunci dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, memastikan kelancaran perjalanan, dan memberikan kontribusi positif pada pengalaman mereka. Peningkatan kualitas fasilitas pariwisata diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang menjadi indikator keberhasilan daya tarik wisata tertentu.

Menyatakan bahwa kepuasan wisatawan secara langsung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di fasilitas, ketersediaan akses, dan daya tarik wisata. Hal ini memiliki dampak signifikan pada tingkat kunjungan wisatawan, memengaruhi kemungkinan kunjungan ulang mereka. Niat wisatawan untuk kembali berkunjung terhadap suatu destinasi dipengaruhi oleh kesan yang mereka dapatkan, dan kesan tersebut mencerminkan kepuasan mereka terhadap daya tarik wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanannya.

Dompak merupakan pusat pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau. Dompak juga memiliki pariwisata, salah satunya di daerah Tanjung Siambang. Tanjung Siambang merupakan sebuah nama dari salah satu kampung yang ada di Dompak. Dimana masyarakat memiliki rumah yang terletak berdekatan dengan wilayah pantai dan mempunyai ikatan atau kesamaan suku, agama, atau profesi. Wisata yang dikenal di Tanjung Siambang adalah wisata pantainya, pada tahun 2010 wisata di Tanjung Siambang sudah mulai berdiri yaitu pantai Sri Arjana yang dikelola oleh pemilik tempat wisata yang bernama Mak Yah. Wisata yang bisa dinikmati adalah keindahan alamnya dan bersantai di pondok-pondok santai yang telah disediakan sambil menikmati menu- menu yang tersedia di restoran yang ada di pantai Sri Arjana tersebut. Seiring berjalannya waktu pantai Sri Arjana berganti nama menjadi pantai Tanjung Siambang dengan berganti juga pengelolanya yang bernama Makcik Si yang menyewa lahan pantai Mak Yah dan meneruskan usaha wisata pantainya dengan melakukan pembaharuan yang lebih baik dari yang sebelumnya seperti tidak adanya lahan untuk parkir kendaraan wisatawan. Pondok-pondok pantai yang sedikit, dan penampilan restorannya yang kurang menarik dan perubahan yang terjadi sekarang adalah sudah adanya lahan parkir yang luas, pondok santainya yang bertambah banyak dan ada juga pondok santai yang di Pelabuhan, restorannya yang telah di ubah menjadi lebih menarik untuk di kunjungi, dan ada tambahan kursi-kursi santai yang terletak di bibir pantai agar para wisatawan bisa lebih dekat dengan pantai dalam menikmati suasana matahari tenggelam.

Wisata tanjung siambang ini memiliki peluang yang besar jika memiliki fasilitas yang lengkap daya tarik yang mempesona bagi para wisatawan. Melihat peluang ini masyarakat perlu lebih mengembangkan wisata pantainya dengan cara strategi pengembangan agar wisata pantainya lebih berkembang dan bisa dijadikan income lain oleh masyarakat selain bekerja sebagai nelayan. Dengan strategi pengembangan bisa memperbanyak dan melengkapi fasilitas di pantai wisata dan juga bisa menciptakan makanan kuliner yang khas di pantai wisata tanjung siambang. Sehingga diperlukan strategi untuk mengembangkan wisata Tanjung Siambang dengan melakukan upaya- upaya yang tepat untuk pengembangan wisata Tanjung Siambang agar dapat menjadi wisata yang tidak kalah menarik dengan wisata lainnya yang ada di Kepulauan Riau ini.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui . Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Gultom et al., 2020)

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

Fasilitas Pelayanan

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang (Tina Rahmadayanti & Kholid Murtadlo, 2020)

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan (baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (1).

Adapun Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia dikenal dengan sebutan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas dengan tugas utama untuk mewujudkan paradigma sehat bagi masyarakat di sebuah wilayah, membutuhkan pekerja yang melaksanakan pekerjaan dengan mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja (Nafilatul Fitri & Rizki Mustika Riswari, 2022)

Daya Tarik

Pelaku pariwisata baik pengelola destinasi wisata, pengusaha industri pariwisata termasuk pemerintah harus bisa membuat kebijakan dan keputusan dalam rangka memenuhi harapan serta kebutuhan dan keinginan wisatawan. Beberapa pendekatan yang bisa dijalankan yaitu dengan pendekatan market driven maupun product driven. Pendekatan market driven merupakan strategi pemasaran yang dilandasi pemahaman mengenai selera dan keinginan pasar wisatawan, sedangkan pendekatan product driven adalah strategi pemasaran yang lebih berorientasi pada produk.

Menurut (Suhartapa & Sulisty, 2021) berpendapat bahwa daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat dan loyalitas wisatawan. Daya tarik wisata dan pelayanan merupakan inti dari kegiatan pariwisata yang berperan sebagai pendorong bagi calon wisatawan dalam menjalankan kegiatan wisata. Apabila para pelaku kegiatan pariwisata dapat menyediakan destinasi wisata yang menarik dan memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang berkunjung maka akan berdampak pada kegiatan wisata yang dilakukannya, khususnya pengaruh minat bagi wisatawan tersebut untuk berkunjung kembali.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 dalam Gusti Bagus Arjana (2016: 7), daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang unik, nyaman, dan nilai yang berupa keanekaragaman sumber daya alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sarana kunjungan wisatawan. Objek dan daya tarik wisata merupakan formasi dan fasilitas terkait, yang bisa menarik wisatawan untuk mengunjungi di suatu tempat tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau budaya secara mendalam, dengan menggali makna, perspektif, dan pengalaman subjek yang diteliti. Penelitian ini lebih menekankan pada eksplorasi data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk mendapatkan pemahaman yang kaya dan detail.

Ciri utama dari metode penelitian kualitatif meliputi:

1. **Pendekatan Deskriptif dan Eksploratif:** Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dan menjelaskan makna yang terkandung dalam fenomena tersebut.

2. **Bersifat Subjektif:** Peneliti berperan aktif dalam proses pengumpulan data dan sering kali berinteraksi langsung dengan subjek penelitian untuk memahami perspektif mereka.
3. **Data Non-Numerik:** Data yang dikumpulkan berupa teks, narasi, gambar, atau video, bukan angka atau statistik.
4. **Analisis Induktif:** Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, di mana peneliti membangun teori atau pemahaman berdasarkan pola dan tema yang muncul dari data.
5. **Kontekstual:** Fokusnya adalah memahami fenomena dalam konteks tertentu, baik itu budaya, sosial, atau lingkungan tempat fenomena itu terjadi. (Asiva Noor Rachmayani, 2020)
6. Metode ini sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti sosiologi, antropologi, pendidikan, psikologi, dan studi budaya, untuk mengeksplorasi pertanyaan-pertanyaan yang tidak dapat dijawab dengan pendekatan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pelanggan Pantai Tanjung Siambang

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan dari suatu perusahaan. Kepuasan ini menggambarkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk atau layanan, pengalaman yang diberikan, kesesuaian harga dengan nilai yang diterima, serta kemudahan akses terhadap produk atau layanan tersebut. Interaksi dengan tim pelayanan juga memiliki peran penting, termasuk sikap, kecepatan, dan kemampuan dalam memberikan solusi atas kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat penting karena berdampak pada loyalitas, reputasi perusahaan, dan keuntungan jangka panjang. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Selain itu, fokus pada kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pasar.

Berdasarkan hasil wawancara Kepuasan pelanggan terhadap Pantai Tanjung Siambang dapat dipahami sebagai sejauh mana pengunjung merasa puas dengan pengalaman mereka selama berkunjung ke pantai tersebut. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti keindahan alam, kebersihan, fasilitas, dan layanan pengelola. Meskipun demikian pengunjung pantai setempat masih tergolong sedikit dikarenakan minat yang kurang dari masyarakat tanjungpinang untuk berkunjung ke pantai tersebut dan dimana akses menuju jalan kesana masih belum stabil.

Fasilitas Dipantai Tanjung Siambang

Pantai Tanjung Siambang adalah destinasi wisata yang memadukan keindahan alam dengan fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Terletak di lokasi strategis yang mudah diakses, pantai ini menawarkan pemandangan eksotis berupa pasir putih yang halus, air laut yang jernih, dan pepohonan rindang yang memberikan suasana sejuk dan menenangkan.

Pantai Tanjung Siambang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Area parkir yang luas tersedia untuk kendaraan roda dua dan roda empat, sehingga pengunjung tidak perlu khawatir mengenai tempat parkir. Bagi wisatawan yang membawa keluarga, seperti ayunan sehingga anak-anak dapat bermain dengan aman.

Kebersihan pantai menjadi perhatian utama. Tersedia banyak tempat sampah yang tersebar di berbagai sudut untuk menjaga lingkungan tetap asri. Di sepanjang pantai, terdapat gazebo-gazebo kecil yang bisa digunakan sebagai tempat bersantai sambil menikmati angin laut dan panorama alam.

Untuk kebutuhan makanan dan minuman, terdapat beberapa warung dan kafe yang menjual berbagai hidangan lokal dan internasional. Menu yang ditawarkan beragam, mulai dari seafood segar hingga camilan ringan. Pengunjung juga dapat menikmati es kelapa muda segar langsung di tepi pantai, menambah kesegaran di tengah suasana tropis.

Fasilitas umum seperti kamar mandi, toilet, dan ruang bilas tersedia dengan kondisi yang bersih dan terawat. Ada pula musala kecil bagi pengunjung yang ingin menunaikan ibadah. Keamanan di pantai dijaga oleh petugas keamanan dan tim penjaga pantai yang selalu siap membantu pengunjung dalam keadaan darurat.

Daya Tarik Pantai Tanjung Siambang

Pantai Tanjung Siambang menawarkan pesona yang unik dengan suasana yang tenang dan jauh dari keramaian, menjadikannya tempat yang sempurna bagi siapa pun yang mencari ketenangan di tengah kesibukan. Terletak di kawasan yang masih asri, pantai ini memiliki garis pantai yang indah dengan hamparan pasir putih yang lembut dan air laut yang tenang. Suara deburan ombak yang lembut berpadu dengan semilir angin menciptakan suasana damai yang sulit ditemukan di pantai-pantai lain yang lebih ramai.

Ketenangan di Pantai Tanjung Siambang menjadi daya tarik utamanya, terutama bagi para wisatawan yang ingin menikmati waktu sendiri atau bersama orang terdekat tanpa gangguan keramaian. Lanskap alami yang masih terjaga membuatnya terasa seperti tempat tersembunyi yang eksklusif. Pengunjung dapat menikmati pemandangan matahari terbenam yang spektakuler, dengan semburat warna oranye dan ungu yang memantul di permukaan laut, menciptakan suasana romantis dan memukau.

Selain itu, pantai ini dikelilingi oleh vegetasi hijau yang menambah keindahan dan kesejukan suasananya. Di beberapa sudut, terdapat perahu-perahu nelayan tradisional yang tertambat, memberikan sentuhan lokal yang khas. Kehadiran perahu-perahu ini juga mencerminkan kehidupan masyarakat sekitar yang masih sederhana dan erat dengan laut.

Kondisinya yang sepi membuat Pantai Tanjung Siambang ideal untuk berbagai aktivitas seperti piknik, membaca buku, meditasi, atau sekadar berjalan-jalan di sepanjang garis pantai sambil menikmati udara segar. Meski tidak memiliki fasilitas yang terlalu lengkap, kesederhanaan pantai ini justru menjadi daya tarik bagi mereka yang menghargai keaslian dan keheningan alam.

Keindahan dan ketenangan Pantai Tanjung Siambang memberikan pengalaman yang berbeda dari destinasi wisata lainnya. Dengan suasana yang damai dan pemandangan yang menenangkan, pantai ini menawarkan pelarian sempurna bagi siapa saja yang ingin menikmati keindahan alam tanpa keramaian.

KESIMPULAN

Pantai Tanjung Siambang adalah destinasi yang menawarkan keindahan alami dan suasana tenang, menjadikannya tempat ideal untuk bersantai dan melepas penat dari hiruk-pikuk kehidupan sehari-hari. Dengan keasrian yang terjaga dan suasana yang sepi, pantai ini memberikan pengalaman unik bagi mereka yang mencari ketenangan, keindahan, dan pelarian dari keramaian. Keindahan sederhana dan damai di pantai ini menciptakan kesan mendalam bagi setiap pengunjung.

Namun akan tetapi dengan begitu banyak keindahan alamnya masih belum menjadi daya tarik utama bagi pengunjung, fasilitas-fasilitas yang lengkap juga perlu untuk membuat pengunjung merasa bahwa dengan begitu menjadi faktor penting dalam meningkatkan sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiva Noor Rachmayani. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282.
- Molla, Y., Supriatna, T., & Kurniawati, L. (2021). Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Kampung Wisata Praiijng Di Desa Tebara Kecamatan Kota Waikabu-Bak Kabupaten Sumba Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 140–148. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1790>

- Nafilatul Fitri, & Rizki Mustika Riswari. (2022). Identifikasi Faktor Risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Kota Malang). *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(6), 721–726. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i6.2374>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Suhartapa, S., & Sulisty, A. (2021). Pengaruh Persepsi dan Motivasi Wisatawan Terhadap Minat Kunjung Ulang di Pantai Baru Yogyakarta. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12(2), 115–122. <https://doi.org/10.31294/khi.v12i2.10579>
- Tina Rahmadayanti, & Kholid Murtadlo. (2020). Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(1), 125–136. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1>