

## Persepsi Pengunjung Tentang Fasilitas *Cottage* di Daya Tarik Wisata Alahan Panjang Resort

Fery Juliando<sup>1</sup>, Kasmita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang. <sup>2</sup>Universitas Negeri Padang.  
email : [andofilla3@gmail.com](mailto:andofilla3@gmail.com), [kasmita70@yahoo.co.id](mailto:kasmita70@yahoo.co.id)

### Abstrak

Penelitian tentang persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* dilatar belakangi oleh keluhan pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang Resort, dimana ditemukan beberapa masalah yang terkait dengan keluhan pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang Resort. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi berdasarkan data kunjungan dalam rentang bulan Oktober 2020 sampai Maret 2021 sebanyak 522 orang. Adapun teknik yang dipakai yaitu *non probability sampling* dengan mendapatkan jumlah sampel 87 orang. Data dikumpulkan dengan penyebaran angket atau kuesioner yang terdiri atas 33 pernyataan yang dilakukan pengukuran dengan skala *likert*. Hasil dari penelitian persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang Resort masuk dalam kategori baik dengan persentase 62,06%. Sedangkan masing- masing indikator yaitu: (1) Fasilitas Utama termasuk kedalam golongan kategori buruk dengan persentase 35,63%. (2) Fasilitas Pendukung termasuk kedalam golongan kategori buruk dengan persentase 54,02%. (3) Fasilitas Penunjang termasuk kedalam golongan kategori sangat baik dengan persentase 51,72%.

**Kata Kunci :** *Persepsi, Fasilitas, Cottage*

### Abstract

Research on visitor perceptions of cottage facilities was motivated by visitor complaints about cottage facilities at the Alahan Panjang Resort tourist attraction, where several problems were found related to visitor complaints about cottage facilities at the Alahan Panjang Resort tourist attraction. The method in this study uses a quantitative descriptive method with a population based on visit data in the range from October 2020 to March 2021 as many as 522 people. The technique used is non-probability sampling by getting a sample of 87 people. Data were collected by distributing questionnaires or questionnaires consisting of 33 statements which were measured using a Likert scale. The results of the research on visitor perceptions about cottage facilities at the tourist attraction of Alahan Panjang Resort are in the good category with a percentage of 62.06%. Meanwhile, each indicator, namely: (1) Main Facilities are included in the bad category with a percentage of 35.63%. (2) Supporting Facilities are included in the poor category with a percentage of 54.02%. (3) Supporting facilities are included in the very good category with a percentage of 51.72%.

**Keywords:** *Perception, Facilities, Cottage*

### PENDAHULUAN

Pariwisata adalah kegiatan untuk mengisi waktu luang, untuk bersenang – senang, bersantai, *study*, kegiatan agama, dan mungkin untuk olahraga. Selain itu semua kegiatan tersebut dapat memberikan keuntungan bagi pelakunya baik secara fisik maupun psikis baik sementara maupun dalam jangka waktu lama, serta untuk prospek jangka panjangnya[1]. Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dilengkapi

dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya, sedangkan klasifikasinya dan manajemen pengelolaannya dapat dibedakan sesuai dengan tingkat standar kualitasnya [1]. *Cottage* adalah suatu akomodasi yang berlokasi di sekitar pantai, danau, pegunungan ataupun perkotaan dengan bentuk bangunan – bangunan terpisah, disewakan untuk keluarga, perorangan yang dilengkapi dengan fasilitas rekreasi [2]. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen [1].

Alahan Panjang *Resort* terletak di Danau Di Atas yang memiliki luas tanah keseluruhan lebih kurang 30 hektar, dengan memiliki 14 *cottage*, aula, mushola, *cafe*, serta fasilitas penunjang lainnya seperti wahana bermain, dermaga penyeberangan, dan toilet umum. Menurut [3] persepsi merupakan sebuah aktivitas berupa mengindera, mengintegrasikan serta memberikan penilaian pada objek-objek fisik maupun sosial. Penginderaan tersebut biasanya tergantung dari stimulus fisik dan sosial yang berada di dalam lingkungannya. Menurut [4] adanya faktor - faktor yang berperan dalam persepsi sebagai berikut: 1) Objek yang dipersepsi yaitu objek yang menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor, 2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf merupakan alat yang menerima stimulus yang dirasakan oleh syaraf dan meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, 3) Perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Berdasarkan hasil pra penelitian, ditemui beberapa masalah dari keluhan pengunjung terhadap fasilitas yang tidak terawat, tidak bersih, penerangan kurang baik, jalan ke *cottage* yang sudah rusak, fasilitas kamar yang tidak terawat atau sudah rusak, fasilitas kamar mandi yang sudah tidak terawat, dan juga informasi tentang *cottage* sudah tidak jelas lagi.

## METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei berupa kuesioner yang dibagikan kepada sampel untuk diisi. Dalam penelitian ini, jenis teknik penentuan sampel adalah non probability sampling yaitu teknik penarikan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [5]. Didapatkan jumlah 87 orang untuk total responden yang dianggap representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel sebanyak 30 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan lima pilihan jawaban, melalui uji validitas dan reliabilitas, dibantu dengan menggunakan SPSS 20.0 untuk melihat pencapaian responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort*, berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang akan di sebarakan ke 87 orang responden dengan jumlah 33 pernyataan, hasil dari pengolahan data perhitungan statistik mengenai persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Deskripsi Variabel Persepsi Pengunjung Tentang Fasilitas *Cottage* Di daya Tarik Wisata Alahan Panjang *Resort* n = 87**

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 132$	5	5,74
Baik	$110 \leq 132$	54	62,06
Cukup Baik	$88 \leq 110$	28	32,18
Buruk	$66 \leq 88$	-	-
Sangat Buruk	$\leq 66$	-	-
Jumlah		87	100

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa 5,74% responden mengatakan fasilitas di Alahan Panjang *Resort* sangat baik, 62,06% responden mengatakan fasilitas di Alahan Panjang *Resort* baik, dan 32,18 % responden mengatakan fasilitas di Alahan Panjang *Resort* cukup baik, untuk kategori buruk dan sangat buruk menunjukkan 0%. Maka dapat kita simpulkan bahwa untuk variabel fasilitas berada pada klasifikasi skor  $110 \leq 132$  yang menunjukkan kategori baik dengan persentase 62,06%. Selanjutnya dilihat berdasarkan indikator fasilitas yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung, fasilitas penunjang yang dapat diuraikan hasilnya sebagai berikut :

### Indikator Fasilitas Utama

Berikut ini dapat kita lihat hasil dari deskripsi data untuk indikator fasilitas utama pada tabel berikut :

**Tabel 2. Deskripsi Indikator Fasilitas Utama n = 87**

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 43,995$	9	10,34
Baik	$36,665 \leq 43,995$	21	24,13
Cukup Baik	$29,335 \leq 36,665$	26	29,88
Buruk	$22,005 \leq 29,335$	31	35,63
Sangat Buruk	$\leq 22,005$	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 10,34% responden mengatakan fasilitas utama yang ada di Alahan Panjang *Resort* sangat baik, 24,13% responden mengatakan bahwa fasilitas utama yang ada di Alahan Panjang *Resort* baik, 29,88% responden mengatakan fasilitas utama di Alahan Panjang *Resort* cukup baik, 35,63% responden mengatakan bahwa fasilitas utama yang ada di Alahan Panjang *Resort* buruk, dan untuk kategori sangat buruk menunjukkan 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa untuk indikator fasilitas utama mayoritas responden mengatakan buruk dengan klasifikasi skor  $22,005 \leq 29,335$  dengan persentase 35,63%.

### Indikator Fasilitas Pendukung

Berikut hasil deskripsi data indikator fasilitas pendukung dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Deskripsi Indikator Fasilitas Pendukung n = 87**

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 27,99$	5	5,74
Baik	$23,33 \leq 27,99$	9	10,34
Cukup Baik	$18,67 \leq 23,33$	26	29,88
Buruk	$14,01 \leq 18,67$	47	54,02
Sangat Buruk	$\leq 14,01$	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data 2021

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa 5,74% responden mengatakan fasilitas pendukung di Alahan Panjang *Resort* sangat baik, untuk 10,34% responden mengatakan bahwa fasilitas pendukung di Alahan Panjang *Resort* baik, 29,88 responden mengatakan bahwa fasilitas pendukung di Alahan Panjang *Resort* cukup baik, sedangkan untuk 54,02% responden lainnya mengatakan bahwa fasilitas pendukung di Alahan Panjang *Resort* buruk, dan untuk kategori sangat buruk menunjukkan 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung berada pada klasifikasi skor  $14,01 \leq 18,67$  yang menunjukkan kategori buruk dengan persentase 54,02%.

### Indikator Fasilitas Penunjang

Berikut hasil dari deskripsi data indikator fasilitas penunjang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 21. Deskripsi Indikator Fasilitas Penunjang n = 87**

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$\geq 60$	45	51,72%
Baik	$50 \leq 60$	38	43,67%
Cukup Baik	$40 \leq 50$	4	4,59%
Buruk	$30 \leq 40$	-	-
Sangat Buruk	$\leq 30$	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 51,72% responden mengatakan bahwa fasilitas penunjang di Alahan Panjang *Resort* sangat baik, 43, 67% responden mengatakan bahwa fasilitas penunjang di Alahan Panjang *Resort* baik, 4,59% responden mengatakan bahwa fasilitas penunjang di Alahan Panjang *Resort* cukup baik, untuk kategori buruk dan sangat buruk menunjukkan persentase 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas penunjang berada pada klsifikasi skor  $\geq 60$  yang menunjukkan kategori sangat baik dengan persentase 51,71%.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat diketahui bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* sebagai berikut : hasil analisis data di atas mengenai persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort*, bahwa hasil dari penyebaran kuesioner dengan 33 pernyataan yang diberikan kepada 87 responden dapat di kategorikan baik dengan persentase sebesar 62,06% dengan klasifikasi skor  $110 \leq 132$ . Maka berdasarkan hasil analisis data di atas dapat kita lihat bahwa fasilitas *cottage* di Alahan Panjang *Resort* baik. Fasilitas merupan sumber daya fisik yang harus ada sebelum jasa yang ditawarkan kepada konsumen, kareana fasilitas merupana sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desian interior dan eksterior serta kebersihan harus di pertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen secara langsung [1]. Berikut persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang ditinjau melalui indikator fasilitas yaitu fasilitas utama, faslitas pendukung, fasilitas penunjang.

### Indikator Fasilitas Utama

Persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang di tinjau dari indikator fasilitas utama yang menunjukkan kategori buruk dengan persentase 35,63% yang berada pada klasifikasi skor  $22,005 \leq 29,335$ . Dilihat dari hasil persentase yang rendah yang disebabkan banyaknya responden yang mengatakan bahwa fasilitas utama dari Alahan Panjang *Resort* seperti tempat tidur yang kurang bersih, kurang rapi dan terawat, dan buruknya persepsi pengunjung tentang area kamar mandi yang kurang terawat beserta peralatan mandinya, dan juga menyatakan bahwa dapur tidak berfungsi dengan baik. Hal ini mengakibatkan bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang ditinjau dari fasilitas utama , buruk yang mana artinya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dengan keinginan pengunjung yang datang ke Alahan Panjang *Resort*. Fasilitas utama adalah sarana yang sangat dibutuhkan atau dirasakan sangat perlu, dalam perkataan lain fasilitas utama ini bisa dikatakan berupa hal yang sangat penting [6].

### Indikator Fasilitas Pendukung

Persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang ditinjau dari indikator fasilitas pendukung yang menunjukkan kategori buruk dengan persentase 54,02% yang berada pada rentang skor  $14,01 \leq 18,67$ . Tingginya persentase pada kategori buruk yang disebabkan banyaknya responden yang menyatakan bahwa fasilitas pendukung di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* seperti petunjuk arahnya tidak jelas, akses jalannya yang tidak terawat, lampu jalan yang tidak berfungsi dengan baik, dan tidak tersedianya area parkir yang aman. Mengakibatkan bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* memberikan kesan buruk kepada pengunjung yang artinya tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh pengunjung. Fasilitas pendukung adalah fasilitas yang proporsional sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga pengunjung akan merasa lebih nyaman [7].

### Indikator Fasilitas Penunjang

Persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang ditinjau dari indikator fasilitas penunjang yang menunjukkan persentase sebesar 51,72% dengan klasifikasi skor  $\geq 60$  dengan kategori sangat baik. Dalam hal ini persepsi pengunjung terletak pada kategori sangat baik tetapi masih ada beberapa yang harus di perhatikan karena persepsi pengunjung yang kurang baik tentang ruang pertemuan yang kurang kedap suara, kurangnya perlengkapan proyektor, perlengkapan *sound system* yang kurang berfungsi dengan baik, koneksi *wi-fi* yang kurang baik, dan juga perlengkapan makan dan minum yang kurang terawat. Dilihat dari persentasenya bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* yang dilihat dari fasilitas penunjang meberikan kesan yang sangat baik yang mana kesan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung yang berkunjung di Alahan Panjang *Resort*. Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang proposional sebagai perlengkapan fasilitas utama sehingga pengunjung akan merasa lebih nyaman dengan suasana yang ada [6].

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai “Persepsi Pengunjung Tentang Fasilitas *Cottage* Di Daya Tarik Wisata Alahan Panjang *Resort*”. Secara umum dapat dilihat bahwa persepsi pengunjung tentang fasilitas *cottage* di daya tarik wisata Alahan Panjang *Resort* berada pada kategori baik 62,06% dengan klasifikasi skor  $110 \leq 132$ . Selanjutnya dapat dijelaskan dalam 3 indikator dibawah ini : 1) Berdasarkan indikator fasilitas utama dapat dikategorikan buruk dengan persentase 35,63% yang berada pada klasifikasi skor  $22,005 \leq 29,335$ ; 2) Berdasarkan indikator fasilitas pendukung dapat dikategorikan buruk dengan persentase 54,02% yang berada pada klasifikasi skor  $14,01 \leq 18,67$ ; 3) Berdasarkan indikator fasilitas penunjang dapat dikategorikan sangat baik dengan persentase 51,72% yang berada pada klasifikasi skor  $\geq 60$ .

### DAFTAR PUSTAKA

- [1]Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. (Prinsip, Penerapan, Penelitian) Andi Offset. Yogyakarta.
- [2]Gita Anggraini, R. U. T. H. (2019 : 2). Bisnis Model Canvas Etnik Cottage “Jabu bolon Cottage”.
- [3]Wahyuningsih, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum TransJakarta (Studi Kasus pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). Epigram, 15 (1).
- [4]Walgito, B. (2010). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta : Andi.

- [5] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Afabeta
- [6] Hambali, R. B. R., & Setyowati, T. (2021, September). Evaluasi Kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang Agrowisata (Studi Kasus Pada Agrowisata Bosaga Kabupaten Garut). *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 12, pp. 1642-1647).
- [7] Elian, A. F., & Setyowati, T. (2021, September). Evaluasi Kualitas Fasilitas Utama dan Fasilitas Pendukung Wanawisata (Studi kasus Wanawisata Ciwangun Indah Camp). *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 12, pp. 1358-1365).