Available Online at https://journal.unsika.ac.id/index.php/speed
Jurnal *Speed (Sport, Physical Educationand Empowerment)*, Volume 7 (2), November 2024
Agi Juniadi Zatnika, Dedi Supriadi, Akhmad Olih Solihin

Kepuasan Wisatawan: Studi Kasus pada Wisatawan Olahraga Panjat Tebing Jalur Via Ferrata Dipengaruhi oleh Kompetensi *Guide*

Agi Juniadi Zatnika[1], Dedi Supriadi[2], Akhmad Olih Solihin[3]
[123]Program Studi Pendidikan Jasmani, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pasundan

Email: agizatnika@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi *guide* terhadap kepuasan wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey eksplanatori dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan olahraga panjat tebing jalur via ferrata sebanyak 100 responden dan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan indikator pengukuran kepuasan wisatawan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan, sedangkan kompetensi *guide* mengacu pada *concern for order, initiative, impact and influence* serta *information seeking*. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum i) tingkat kepuasan wisatawan dan kompetensi *guide* berada pada kategori sedang. ii) kompetensi *guide* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi *guide* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan pada aktivitas panjat tebing jalur Via Ferrata.

Kata kunci: Kepuasan Wisatawan, Kompetensi *Guide.*

Tourist Satisfaction: Case Study of Sports Tourists Rock Climbing Via Ferrata Routes Influenced by Guide Competence

Abstract

The aim of this research is to determine and analyze the influence of guide competency on tourist satisfaction. The method used in this research is an explanatory survey with data collection techniques through questionnaires. The population in this study was 100 respondents on the via ferrata rock climbing route and the sample used was accidental sampling. Data was collected through a questionnaire with indicators measuring tourist satisfaction, namely product quality, service quality, emotional factors, price and convenience, while guide competency refers to concern for order, initiative, impact and influence and information seeking. The data that has been collected is then analyzed using simple linear regression analysis techniques. The research results show that in general i) the level of tourist satisfaction and guide competency is in the medium category. ii) guide competency has a positive and significant effect on tourist satisfaction. It can be concluded that guide competency has a positive influence on the level of tourist satisfaction with the rock climbing activity on the Via Ferrata route.

Keyword: *Touris Satisfaction, Guide Competence.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan industri produktif dan terbesar dalam sektor industri pelayanan dan jasa (Kurniasih & Tampubolon, 2021). Selama satu dekade terakhir kajian terkait pariwisata masih menjadi hal yang penting (Ashton, 2018; Baksi, 2014; Carvache-Franco, 2020; Chamidah, 2020; Tokarchuk, 2016; Yusof, 2012). Pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia, khususnya sebagai penghasil devisa negara di samping sektor migas. Pariwisata sebagai sumber devisa menyimpan potensi yang sangat besar (Ganar et al., 2021). Dapat dipahami bahwa pariwisata merupakan sektor industri jasa yang produktif dan strategis dengan peran penting dalam mendukung

pembangunan serta menjadi sumber devisa utama bagi Indonesia. Potensinya yang besar menjadikan pariwisata terus relevan untuk dikaji dan dikembangkan demi keberlanjutan ekonomi negara.

Beberapa studi menunjukkan bahwa industri pariwisata membutuhkan target pendekatan, karena ini akan membantu tujuan sektor wisata yang kompleks dan kompetitif di kacah global (Boccia, 2020; Suhartanto, 2020). Pengembangan pariwisata sebagai salah satu sektor pembangunan secara umum menjadi relevan jika pengembangan pariwisata itu sesuai dengan potensi daerah. Dengan demikian maka pembangunan pariwisata harus didasarkan pada kriteria keberlanjutan (Mukhsin, 2014; Preko, 2019). Industri pariwisata memerlukan pendekatan terarah untuk mencapai tujuan yang kompleks dan bersaing di tingkat global. Pengembangan pariwisata yang sesuai dengan potensi daerah dan berlandaskan prinsip keberlanjutan menjadi kunci keberhasilan sektor ini dalam mendukung pembangunan.

Berkenaan dengan potensi pengembangan pariwisata, Kabupaten Purwakarta sangat terkenal dengan potensi wisata alamnya. Salah satu wisata yang sedang berkembang saat ini adalah panjat tebing Gunung Parang yang terletak di Desa Cihuni, Kecamatan Tegalwaru, Kabupaten Purwakarta. Volume kedatangan wisatawan pada wahana panjat tebing di Gunung Parang masih tergolong fluktuatif. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan terkait dengan kepuasan wisatawan pada panjat tebing Gunung Parang via ferrata masih tergolong cenderung rendah, sehingga kondisi ini menyebabkan penurunan kunjungan pada wisata panjat tebing parang, secara ringkas bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Wisatawan Panjat Tebing Jalur Via Ferrata

Kriteria	Rentang	Frekuensi	Persentase
Tinggi	> 4,80	11	22
Sedang	3,31-4,80	29	58
Rendah	< 3,31	10	20

Sumber: Penelitian Pendahuluan, 2021

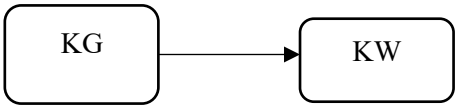
Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dicermati bahwa capaian persentase tingkat kepuasan wisatawan panjat tebing jalur via ferrata menunjukkan pencapaian yang belum optimal yakni berada pada rentang 3,31-480. Frekuensi tingkat kepuasan wisatawan panjat tebing jalur via ferrata didominasi pada kriteria sedang dengan total 29 orang atau 58 persen dan kriteria rendah dengan rentang < 3,31 memiliki persentase 20 persen serta 22 persen untuk kriteria kepuasan tinggi dengan rentang > 4,80.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Sangkaeng et al., 2015). Penelitian tentang kepuasan wisatawan telah dilakukan oleh beberapa ahli, diantaranya penelitian teoritis (Kotler & Kevin Lane, 2010; Navratil, 2012), penelitian survei (Kim, 2012; Půlpánová, 2012), penelitian studi kasus dan (Abubakar, 2014; Mauracher, 2014).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji macam-macam faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan diantaranya citra, promosi dan kualitas pelayanan objek (Sangkaeng et al., 2015); daya tarik, kualitas pelayanan, fasilitas dan keselamatan (Marpaung, 2019); pengaruh kompetensi dan motivasi (Alhamdi, 2018). Berdasarkan banyaknya penelitian yang mengemukakan mengenai kepuasan wisatawan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan pajat tebing via ferrata di Gunung Parang.

Faktor yang diidentifikasi mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan adalah kompetensi *guide*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, masalah penelitian dan teknik analisis data. Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kompetensi *guide* (Brigitha et al., 2018). Keterampilan atau kompetensi merupakan perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi *guide* (KG) terhadap kepuasan wisatawan. Model konseptual dalam penelitian ini tergambar pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Kompetensi *Guide* dan Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan konstruk yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi *guide* terhadap kepuasan waisatawan.

METODE

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif dan verifikatif dengan metode eksplanatory. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada wisatawan panjat tebing jalur via ferrata Gunung Parang. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan ialah *cross sectional method*.

Pengukuran Kepuasan Wisatawan mengacu pada indikator Kotler dan Keller (Putro, 2014) yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan kemudahan (efesiensi), sedangkan pengukuran kompetensi *guide* mengacu pada indikator Spencer (Djan & Juraida, 2007) yakni *concern for order* (perhatian terhadap tugas), *initiative* (proaktif), *impact and influence* (kemampuan mempengaruhi) dan *information seeking* (mencari informasi).

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, sehingga sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data yang telah terkumpul, selanjutnya dianalisis dengan skoring skala likert 5 poin kategori sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Adapun persamaan model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:
Y : Kepuasan wisatawan
X : Kompetensi *guide*
e : Faktor pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil skoring, diperoleh informasi bahwa secara umum kepuasan wisatawan wisatawan panjat tebing jalur via ferrata Gunung Parang berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa responden umumnya memiliki respon cukup baik atau merasa cukup puas terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan (efesiensi) berkenaan dengan olahraga panjat tebing jalur via ferrata.

Adapun tingkat kompetensi *guide* berada pada kategori sedang, mengindikasikan bahwa responden umumnya menganggap bahwa kompetensi *guide* pada olahraga panjat tebing jalur via ferrata sudah cukup baik berkaitan dengan perhatian terhadap tugas, proaktif, kemampuan mempengaruhi dan mencari informasi. Secara lebih lengkap, gambaran umum kepuasan wisatawan dan kompetensi *guide* diringkas dalam Tabel 2.

Tabel 2. Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Wisatawan dan Kompetensi *Guide*

Variabel	Mean	Kategori
Kepuasan Wisatawan	4,06	Moderat
Kompetensi *Guide*	3,95	Moderat

Analisis data yang digunakan ialah simple regresion analysis dengan bantuan SPSS 22. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kompetenis *guide* terhadap kepuasan wisatawan, secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 3.

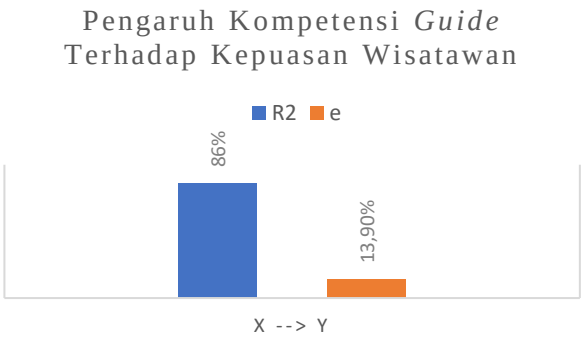
Tabel 3. *Model Summary dan Coefficient*

Model	R	R^2	Adj. R^2	B	Std. error	Beta	t	Sig.
Model 1	0,741	0,861	0,738	-	-	-	-	-
(Constant)	-	-	-	9,080	2,647	-	3,430	0,001
CSE	-	-	-	1,070	0,060	0,861	16,750	0,000

Merujuk pada Tabel 3, dapat disusun sebuah model persamaan regresi linier yakni Y = 9,080 + 1,070X + 0,060e. Berdasarkan persamaan tersebut, diketahui bahwa:

1. Konstanta sebesar 9,080, artinya jika tidak terdapat perubahan dari variabel kompetensi *guide* maka besarnya kepuasan wisatawan adalah 9,080.
2. Koefisien regresi variabel kompetensi *guide* sebesar 1,070 dengan arah positif, artinya setiap perubahan nilai kompetensi *guide* maka akan menyebabkan peningkatan terhadap kepuasan wisatawan.

Besarnya pengaruh kompetensi *guide* terhadap kepuasan wisatawan diketahui sebesar 86,1 persen, ditunjukan oleh nilai koefesien determinasi (R^2) sedangkan sisanya sebesar 13,9 persen dipengaruhi oleh faktor diluar model penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t, diperoleh nilai signifikansi kompetensi *guide* 0,000 < 0,05. Artinya, bahwa kompetensi *guide* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Berikut dirangkum dalam diagram batang dibawah ini.



Gambar 2. Diagram Pengaruh Kompetensi *Guide* dan Kepuasan Wisatawan

Penelitian Toreh et al., (2022) mengenai kompetensi, pengembangan karir dan penempatan terhadap kepuasan diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan kompetensi kerja terhadap kepuasan. Kemudian penelitian Ismail (2021) mengenai pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja dan kepuasan ditemukan bahwa kompetensi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan analisa tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi *guide* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini bermakna jika kompetensi *guide* tinggi, maka pengunjung atau wisatawan tersebut akan mendapatkan kepuasan yang tinggi pula.

Kompetensi kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena kompetensi merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang unuk berbuat sesuatu, sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan tersebut Ismail (2021). Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2009). Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi *guide* berpengaruh dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan yang diterima oleh wisatawan (Brigitha et al., 2018).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi *guide* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi *guide* yang dimiliki maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan wisatawan panjat tebing jalur via ferrata. Kondisi ini tercipta karena berdasarkan hasil skoring menunjukan bahwa tingkat kompetensi *guide* dan kepuasan wisatawan berada pada kategori moderat (sedang). Saran untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, B. (2014). Tourism Destinations: Antecedents to Customer Satisfaction and Positive Word-of-Mouth. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, *23*(8), 833–864. https://doi.org/10.1080/19368623.2013.796865

Alhamdi, R. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Di Patra Semarang Convention Hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona*, *3*(1), 57–68.

Ashton, A. (2018). Spiritual retreat tourism development in the Asia Pacific region: investigating the impact of tourist satisfaction and intention to revisit: a Chiang Mai, Thailand case study. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, *23*(11), 1098–1114. https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1526198

Baksi, A. K. (2014). Moderating impact of tourism relationship management dimensions on tourism service quality, tourist satisfaction and destination loyalty. *Decision Science Letters*, *3*(2), 169–186. https://doi.org/10.5267/j.dsl.2013.11.005

Boccia, F. (2020). Tourism satisfaction and perspectives: an exploratory study in Italy. *Quality and Quantity*, *54*(5), 1565–1576. https://doi.org/10.1007/s11135-019-00907-4

Brigitha, T., Lapian, S., & Taroreh, R. (2018). Pengaruh pengetahuan dan keterampilan tour guide terhadap kepuasan wisatawan di Bunaken (Studi Kasus Wiasatawan Manado Tour Guide). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(2).

Carvache-Franco, M. (2020). From satisfaction in eco-tourism to loyalty in a national park. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *28*(1), 191–202. https://doi.org/10.30892/gtg.28115-462

Chamidah, N. (2020). Marketing communication and synergy of pentahelix strategy on satisfaction and sustainable tourism. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *7*(3), 177–190. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no3.177

Djan, I., & Juraida, I. (2007). Analisis Sistem Penilaian Kompetensi Pemegang Jabatan Dengan Kompetensi Kerja Di Keluarga Jabatan Umum Pada Pt Jasa Marga (Persero). *Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol*, *3*(1).

Ganar, Y., Sahroni, S., Zulfitra, Z., Apriansyah, M., & Susanto, S. (2021). Manajemen Strategi Pengembangan Wisata Goa Gudawang. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(1), 83–87.

Ismail, R. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Melalui Kepuasan Kerja di Politeknik Angkatan Darat Malang. *SKETSA BISNIS*, *8*(1), 1–18.

Kim, S. (2012). The Relationships of On-Site Film-Tourism Experiences, Satisfaction, and Behavioral Intentions: The Case of Asian Audience's Responses to a Korean Historical TV Drama. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, *29*(5), 472–484. https://doi.org/10.1080/10548408.2012.691399

Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2010). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Erlangga.

Kurniasih, C., & Tampubolon, D. (2021). Dekomposisi Produktivitas Pekerja di Kabupaten Kampar Selama Wabah Covid-19: Analisis Shift Share. *Jurnal Daya Saing*, *7*(3), 281–292.

Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Mpu Procuratio*, *1*(2), 144–155.

Mauracher, C. (2014). Customer satisfaction for wine tourism innovation: Novel patterns for tourism integration in the Veneto Region. *Economia Agro-Alimentare*, *16*(1), 157–178. https://doi.org/10.3280/ECAG2014-001008

Mukhsin, D. (2014). Strategi pengembangan kawasan pariwisata Gunung Galunggung. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, *14*(1), 1–11.

Navrat́il, J. (2012). Satisfaction with visit to tourism attractions. *Tourism*, *60*(4), 411–430. https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=84872529924&origin=

inward

Preko, A. (2019). The future of youth tourism in Ghana: motives, satisfaction and behavioural intentions. *Journal of Tourism Futures*, *5*(1), 5–21. https://doi.org/10.1108/JTF-12-2016-0059

Půlpánová, L. (2012). Factors of customers satisfaction in tourism. *E a M: Ekonomie a Management*, *15*(4), 160–170. https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=84875352425&origin=inward

Putro, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, *2*(1), 1–9.

Sangkaeng, S., Mananeke, L., & Oroh, S. (2015). Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *3*(3), 1089–1100.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Belajar.

Suhartanto, D. (2020). Tourist loyalty in creative tourism: the role of experience quality, value, satisfaction, and motivation. *Current Issues in Tourism*, *23*(7), 867–879. https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1568400

Tokarchuk, O. (2016). Tourism intensity impact on satisfaction with life of German residents. *Tourism Economics*, *22*(6), 1315–1331. https://doi.org/10.1177/1354816616672356

Toreh, F. A., Sendow, G. M., & Trang, I. (2022). Pengaruh Kompetensi Kerja, Pengembangan Karir dan Penempatan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulut. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(1), 1305–1314.

Yusof, N. (2012). Organizational culture and tourist satisfaction in a lake-based tourism area. *American Journal of Applied Sciences*, *9*(3), 417–424. https://doi.org/10.3844/ajassp.2012.417.424