

Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan

Tourist satisfaction to fishing tourism object in Konda Satu Village District South Konawe Regency

Aridho Rahmat Akbar Halik¹, Baru Sadarun², Rosmawati¹*, Budiyanto³, Akhmad Mansyur¹, Risfandi¹

¹Jurusan Agrobisnis Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Halu Oleo

²Jurusan Ilmu Kelautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Halu Oleo

³Jurusan Agrobisnis Fakultas Pertanian Universitas Halu Oleo

*e-mail : rosmawatispi@uho.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu objek wisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap layanan karyawan dan fasilitas objek Wisata Pemancingan. Penelitian ini dilakukan pada Wisata Pemancingan (*Urane Fishing*) di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan, pada Bulan Februari sampai Maret 2021. Metode sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 wisatawan. Analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analisis* (IPA), sebagai hasil diperoleh bahwa penilaian wisatawan sangat puas terhadap layanan karyawan dengan nilai skor sebesar 4,15. Sedangkan penilaian wisatawan sangat puas terhadap fasilitas objek wisata dengan nilai skor sebesar 4,42.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, wisatawan, wisata pemancingan, kinerja

ABSTRACT

Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance (performance or results) with their expectations. While tourist satisfaction is a feeling of pleasure or satisfaction after visiting a tourist attraction. The purpose of this study was to determine tourist satisfaction with employee services and facilities for fishing tourism objects. This research was conducted on Urane Fishing in Konda Satu Village, Konda District, South Konawe Regency, from February to March 2021. The sample method used was accidental sampling with a sample of 30 tourists. Analysis of the data used is Importance Performance Analysis (IPA), as a result obtained that the rating of tourists is very satisfied with the service of employees with a score of 4.15. while the rating of tourists is very satisfied with the tourist attraction facilities with a score of 4.42.

Keywords: satisfaction level, employees and facilities, fishing tourism

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Wisatawan dapat mengalami salah satu dari tiga kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, wisatawan akan merasa

kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pengunjung akan merasa puas senang serta kinerja melebihi harapan maka pengunjung akan sangat puas atau gembira (Wijono, 2014).

Salah satu dari faktor pentingnya kepuasan adalah untuk menciptakan kepuasan wisatawan, pengelola harus menciptakan dan mengelola suatu sistem wisata

pemancingan guna untuk memperoleh wisatawan yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pengunjungnya. kemudian kepuasan ini juga bermanfaat yaitu (1).wisatawan yang merasa puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman dan keluarga, (2). Wisatawan yang merasa puas tidak segan-segan untuk membayar produk atau jasa yang digunakan sesuai fasilitas yang didalam wisata (Atika dan Setiawan, 2014).

Data kepuasan dilokasi wisata pemancingan ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dan *Analys Impotence Performance Analysis* (IPA). Pada analisis ini dijelaskan bahwa data yang sudah didapat dilokasih wisata berupa hasil wawancara dan studi dokumentasi kegiatan para wisatawan atau pengunjung sehari-hari serta metode analisisnya dapat dianalisis dengan menjumlahkan skor-skor dari tingkat kepuasan wisatawan. Kemudian konsenkuensi dari kepuasan dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas fisik (*Tingibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*Empaty*) (Popong dkk, 2007).

Kabupaten Konawe Selatan merupakan salah satu kabupaten yang berada di provinsi Sulawesi tenggara, indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di kecamatan Andoolo. Pembentukan kabupaten konawe selatan yang terdiri atas sebelas kecamatan yaitu Ranomeeto, Konda, Moramo, Laonti, Kolono, Lainea, Palangga, Tinanggea, Andoolo, Angata, dan Landono. Salah satu bentuk objek wisata yang terdapat di Kabupaten Konawe Selatan adalah wisata pemancingan. Potensi wisata pemancingan di Kabupaten Konawe Selatan cukup tinggi. Salah satu yang

menjadi potensi wisata pemancingan adalah mampu membuka lapangan kerja bagi masyarakat yang menganggur dan mendorong faktor perekonomian pendapatan masyarakat di wisata pemancingan. kemudian potensi yang dijadikan sebagai usaha di Kabupaten Konawe Selatan adalah usaha wisata pemancingan karena ditunjang oleh kondisi udara yang sejuk dan lokasinya yang strategis. Wisata Pemancingan merupakan salah satu wisata pemancingan terbesar yang berada di Kabupaten Konawe Selatan. Wisata pemancingan sudah menjadi alternatif pilihan konsumen untuk menghabiskan waktu luang keluarga.

Kecamatan Konda merupakan salah satu kecamatan dari 22 kecamatan yang berada di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Konda merupakan satu-satunya kecamatan yang memiliki potensi perikanan air tawar yang berbatasan langsung dengan Kota Kendari sebagai ibu kota Sulawesi Tenggara. Letak wilayah ini yang berbatasan langsung dengan Kota Kendari merupakan keunggulan tersendiri bagi kecamatan yang mayoritas penduduknya mengandalkan sektor pertanian (tanaman pangan, perkebunan, dan perikanan air tawar) sebagai mata pencaharian utama, karena kemudahan dalam penyediaan sarana produksi dan pemasaran (Nuryadi dkk., 2020).

Wisatawan yang datang berkunjung di wisata pemancingan terdiri dari berbagai latar belakang yakni karena adanya penilaian kepuasan wisatawan di objek wisata pemancingan sehingga dapat menimbulkan perbedaan latar belakang inilah yang akan mempengaruhi tanggapan wisatawan terhadap penilaian kepuasan wisatawan di wisata pemancingan. Kepuasan wisatawan sangat berperan penting khususnya untuk meningkatkan

pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan wisata pemancingan dalam memberikan pelayanannya pada wisatawan. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Akan tetapi bila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata pemancingan.

Tujuan wisatawan berkunjung di wisata pemancingan adalah untuk memperoleh kepuasan. Salah satu unsur yang dapat memberikan kepuasan pada wisatawan adalah fasilitas yang tersedia dan karyawan di lokasi wisata pemancingan. Oleh karena itu, pengelola wisata pemancingan perlu memperhatikan fasilitas yang tersedia dan karyawan agar memberikan kepuasan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis berinisiatif untuk mencari tahu kepuasan wisatawan terhadap objek wisata Pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata Pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan?
2. Bagaimana kepuasan wisatawan terhadap layanan karyawan wisata Pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari sampai Maret 2021, bertempat di Wisata Pemancingan Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan (Lampiran 1). Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja sebagai pertimbangan khususnya bahwa di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan terdapat Wisata Pemancingan yang memiliki potensi dapat dikelola dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung objek Wisata Pemancingan yang jumlahnya tidak tertera. Menurut Wardiyanta (2006), menyatakan populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Berdasarkan pengertian populasi tersebut adalah keseluruhan individu atau objek yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Dalam penelitian populasinya meliputi seluruh wisatawan, penduduk lokal dan pengelola objek wisata. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Wijono (2014), pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner adalah "*teknik accidental sampling*". Metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai narasumber data. Jumlah sampel yang dipilih sebanyak 30 wisatawan yang berumur produktif 20 tahun sampai 45 tahun.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus IPA (*Importance Performance Analysis*) (dalam Popong dkk, 2007) dengan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Iks} = [(\text{frek. Stp} = 1) + (\text{frek. Tps} = 2) + (\text{frek. Cp} = 3) + (\text{frek. P} = 4) + (\text{Frek. Sp} = 5)] : 5$$

Dimana:

Iks : Indeks tingkat kepuasan

Stp : Sangat tidak puas	= 1
Tp : Tidak puas	= 2
Cp : Cukup puas	= 3
P : Puas	= 4
Sp : Sangat puas	= 5

dari penjumlahan antar sub variabel tersebut dikategorikan dalam lima kelas yaitu: sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas serta sangat tidak puas. Skor tingkat kepuasan yang digunakan berturut-turut adalah 5, 4, 3, 2, dan 1.

Indeks kepuasan merupakan indeks untuk mengukur tingkat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi

Konda merupakan salah satu kecamatan yang berbatasan langsung dengan ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu Kota Kendari. Konda berjarak 55 km dari ibu kota Kabupaten Konawe Selatan ke arah utara dan 15 km dari Kota Kendari. Pusat pemerintahannya berada di Kelurahan Konda. Salah satu indikator utama meningkatnya pembangunan sarana pemerintahan adalah pembangunan fasilitas fisik pemerintahan yaitu berupa kantor desa dan balai desa yang berada di setiap desa di Kecamatan Konda. Konda memiliki salah satu wisata yang berpotensi dan cukup dikenal yaitu Wisata Pemancingan (*Urane Fishing*) yang berada di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

Wisata Pemancingan (*Urane Fishing*) sudah terkenal di Sulawesi Tenggara karena Wisata Pemancingan (*Urane Fishing*) dekat dengan Kota

kepuasan pengunjung berdasarkan atribut-atribut tertentu. Kriteria kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1. Hasil

Tabel 1. Kriteria Pengambilan Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	Kriteria
0,00 – 0,34	Sangat tidak puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,66 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat puas

Sumber: Popong dkk., 2007

Kendari. Kolam yang luas di sekitar wisata dan dihiasi berbagai jenis ikan yang dapat dipancing dengan berat ikan yang berbeda-beda serta digunakan sebagai sarana hiburan bagi konsumen ketika mengikuti lomba (*Event*). Di sebelah barat Wisata Pemancingan menuju ke darat terdapat Jalan Poros Bandara Haluoleo yang jaraknya sekitar 4,1 km dari jalan poros. Di sebelah selatan Wisata Pemancingan terdapat Kantor Brimob Sultra.

Kawasan Wisata Pemancingan (*Urane Fishing*) terletak di Desa Konda Satu Kecamatan Konda. Secara umum Desa Konda Satu merupakan salah satu desa pemekaran di Kabupaten Konawe Selatan. Kecamatan Konda terdiri dari 17 desa defenitif. Setiap desa di Kecamatan Konda terbentuk dari 4 dusun, dimana setiap dusun terdiri dari 8 sampai 9 RT (Rukun Tetangga). Dari segi geografisnya, Kecamatan Konda terdiri dari daratan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Kendari.

- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Moramo Utara.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Wolasi.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Ranomeeto.

2. Penilaian Karyawan dan Fasilitas di Objek Wisata Pemancingan

Tabel 2. Kebersihan Lokasi Wisata di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Kebersihan Lokasi
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	4
3.	Rata-Rata	4,87

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 3. Jumlah Kolam Pemancingan di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Jumlah Kolam
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	4
3.	Rata-Rata	4,87

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 4. Luas Areal Parkir di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Luas Areal Parkir
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	2
3.	Rata-Rata	3,10

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 5. Sistem Pemancingan yang Ditawarkan/Diminati di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Sistem Pemancingan
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	3
3.	Rata-Rata	3,93

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 6. Aksesibilitas (Akses Menuju Wisata) di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Aksesibilitas
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	3
3.	Rata-Rata	4,73

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 7. Kendala dan Kebijakan dalam Melayani Keluhan Konsumen di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Kendala dan Kebijakan
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	3
3.	Rata-Rata	3,73

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 8. Pelayanan Karyawan Terhadap Pengunjung di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Pelayanan Karyawan
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	1
3.	Rata-Rata	4,33

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 9. Kecermatan Karyawan Terhadap Pesanan Pengunjung di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Kecermatan Karyawan
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	1
3.	Rata-Rata	4,40

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 10. Keamanan dan Kenyaman di Objek Wisata Pemancingan

No	Uraian	Skor Kepuasan Keamanan dan Kenyamanan
1.	Tertinggi	5
2.	Terendah	1
3.	Rata-Rata	4,43

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pada Karyawan di Objek Wisata Pemancingan

No.	Uraian Kepuasan Terhadap Karyawan	Skor Kepuasan		
		Terendah	Rata-Rata	Tertinggi
1.	Semua kepuasan terhadap pelayanan tersedia baik dari kendala dan kebijakan dalam melayani keluhan konsumen, maupun pelayanan karyawan terhadap pengunjung, dan kecermatan karyawan terhadap pesanan pengunjung	2	4,15	5

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pada Fasilitas Objek Wisata Pemancingan

No.	Uraian Kepuasan Terhadap Fasilitas	Skor Kepuasan		
		Terendah	Rata-Rata	Tertinggi
1.	Semua kepuasan terhadap fasilitas wisata yang tersedia baik dari jumlah kolam pemancingan, harga tiket, kincir, tempat parkir (air bersih, tempat penginapan, toilet, kantin dan lain-lain)	3	4,42	5

Sumber : Data primer setelah diolah, 2021

1. Fasilitas yang Di dalam Wujud atau Bukti Langsung

a. Kebersihan Lokasi Wisata

Kebersihan lokasi wisata *Urane Fishing* dalam penelitian ini adalah kebersihan wisata yang harus dijaga oleh pihak pengelola wisata sehingga akan menjadi pusat perhatian dan penilaian yang mudah dijangkau atau dilihat oleh konsumen. Berdasarkan survei pengunjung Wisata yaitu penilaian terhadap kebersihan lokasi wisata memiliki skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian terhadap kebersihan lokasi wisata memiliki skor kepuasan terendah 4 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 4,87. Hal ini sesuai dengan pernyataan Soekadijo (2000), bahwa kebersihan lingkungan merupakan keadaan bebas dari kotoran, termasuk didalamnya debu, sampah, dan bau.

b. Jumlah Kolam di Wisata Pemancingan

Jumlah kolam pemancingan menunjukkan bahwa penilaian terhadap jumlah kolam pemancingan memiliki skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian terhadap kebersihan lokasi wisata memiliki skor kepuasan terendah 4 dengan penilain skor kepuasan rata-rata 4,87. Jumlah kolam tidak mempengaruhi

dalam kualitas jenis ikan yang dibudidaya namun tetap dibuat untuk memelihara ikan, dengan jenis yang bervariasi, tergantung luas lahan ukuran jumlah kolam wisata yang dibuat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Fitriani dan Arman (2017), bahwa jumlah kolam merupakan sejumlah area kecil dengan air tawar yang tenang. Berbeda dengan sungai atau jenis aliran sungai karena tidak memiliki air yang bergerak dan berbeda dengan danau karena memiliki luas yang kecil dan kedalaman tidak lebih dari 1,8m.

c. Luas Areal Parkir di Wisata Pemancingan

Penilaian terhadap luas areal parkir memiliki skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian terhadap luas areal parkir memiliki skor kepuasan terendah 2 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 3,10. Kapasitas parkir dapat memuat beberapa kendaraan disuatu tempat yang luas, dimana dapat digunakan sebagai tempat parkir, yang dinyatakan dalam kendaraan kapasitas parkir wisata tergantung dalam luas area lokasi wisata maka makin besar luas lokasi wisata makin besar pula kapasitas parkiran. Hal ini sesuai pernyataan Supranto (2001), bahwa luas parkir adalah kapasitas parkiran yang disediakan dimana kendaraan tidak

bergerak dalam jangka waktu tertentu atau tidak bersifat sementara.

2. Fasilitas yang Didalam Keandalan

a. Sistem Pemancingan yang Ditawarkan atau Diminati di Wisata Pemancingan

Sistem pemancingan menunjukkan bahwa penilaian terhadap sistem pemancingan memiliki penilaian skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian terhadap sistem pemancingan memiliki skor kepuasan terendah 3 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 3,93. Sistem pemancingan yang ada di wisata selalu menggunakan sistem perlombaan pada pemancingan galatama. Sistem ini dilakukan menggunakan sistem harian dengan membayar tiket masuk atau pendaftaran registrasi dari pihak pengelola wisata serta jika pemancing mendapat perolehan ikan terberat maka akan mendapat hadiah berdasarkan kategori perolehan ikan terberat yang diperoleh dari hasil tangkapan. Hal ini sesuai pernyataan Wudianto (1999), bahwa sistem pemancingan adalah sistem pemancingan yang bersifat lomba dan biasanya dijadikan sebagai ajang untuk mengasah keterampilan para pemancing.

b. Aksesibilitas (Akses Menuju Wisata) di Wisata Pemancingan

Aksesibilitas memiliki penilaian skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian skor kepuasan terendah 3 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 4,73. Aksesibilitas untuk menuju wisata perlu digunakan guna memudah wisatawan yang berkunjung kesuatu daerah tujuan wisata. Yang membuat suatu kawasan untuk banyak dikunjungi adalah sarana akses untuk infrastruktur jalan, objek dekat dengan bandara dan transportasi untuk menuju daerah tujuan wisata. Hal

ini sesuai pernyataan Sulaksana dkk. (2019) bahwa aksesibilitas merupakan hak atas akses merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi melalui transportasi.

3. Pelayanan yang Didalam Daya Tanggap

a. Kendala dan Kebijakan dalam Melayani Keluhan Konsumen di Wisata Pemancingan

Penilaian terhadap kendala dan kebijakan memiliki penilaian skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian skor kepuasan terendah 3 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 3,73. Kendala dan kebijakan berperan sangat penting ketika mengambil sebuah solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lokasi wisata karena pada dasarnya kebijakan dipahami sebagai arah atau pola kegiatan dan bukan sekedar suatu keputusan untuk melakukan suatu tindakan. Sedangkan kendala dapat diketahui berdasarkan fakta yang terjadi keterhambatan persoalan pemmasalahan di suatu wisata. Hal ini sesuai pernyataan Bahar dan Sjahrudin (2015), bahwa kendala dan kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan oleh seseorang yang didalamnya terdapat unsur keputusan berupaya pemilihan diantara bagi alternatif guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

b. Pelayanan Karyawan Terhadap Pengunjung di Wisata Pemancingan

Penilaian terhadap pelayanan karyawan memiliki penilaian skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian

terhadap sambutan atau perilaku karyawan memiliki skor kepuasan terendah 1 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 4,33. Pelayanan karyawan menjadi penilaian pusat perhatian bagi pengunjung ketika wisatawan berkunjung di suatu wisata pengunjung berharap mendapat sambutan perhatian yang baik serta karyawan dapat beradaptasi dengan wisatawan guna untuk menjaga kesopanan terhadap pengunjung. Hal ini sesuai pernyataan Shandy dkk, (2014) bahwa tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya.

c. Kecermatan Karyawan Terhadap Pesanan Pengunjung di Wisata Pemancingan

Penilaian terhadap kecermatan karyawan memiliki penilaian skor kepuasan tertinggi 5 dan penilaian skor kepuasan terendah 1 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 4,40. Kecermatan karyawan sangat penting diterapkan oleh pengelola wisata dalam ketelitian karyawan bekerja guna dapat diandalkan, pekerja keras, disiplin, tepat waktu, cermat, rapi dan ambisius. Hal ini sesuai pernyataan Leny (2007), bahwa kecermatan karyawan merupakan kecermatan seseorang dengan ketelitian yang tinggi diharapkan dapat mengendalikan diri pada saat bekerja dalam tekanan agar hasil yang didapat tetap konsisten dan stabil sehingga sesuatu yang dikerjakan secara tepat dan akurat.

4. Fasilitas yang Di dalam Jaminan Keamanan dan Kenyaman di Wisata Pemancingan

Penilaian terhadap keamanan dan kenyamanan memiliki penilaian skor

kepuasan tertinggi 5 dan penilaian terhadap sistem pemancingan memiliki skor kepuasan terendah 1 dengan penilaian skor kepuasan rata-rata 4,43. Dalam sebuah kawasan atau destinasi wisata persoalan keamanan dan kenyamanan menjadi tanggung jawab pihak pengelola wisata dalam rangka menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung saat berwisata serta meningkatkan citra maka pengelola wisata harus memiliki berbagai prinsip agar dapat menanggulangi resiko yang dihadapi oleh pengunjung. Hal ini sesuai pernyataan Zaenal (2017), bahwa keamanan dan kenyamanan merupakan keadaan terbebas dari bahaya atau tidak ada gangguan dari pihak manapun terhadap resiko bahaya yang timbul karena faktor lingkungan.

5. Kepuasan Pengunjung Terhadap Karyawan Wisata Pemancingan

Kepuasan terhadap karyawan wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung Wisata Pemancingan memiliki nilai skor yaitu sebesar 4,153 yang artinya bahwa penilaian kepuasan terhadap karyawan di wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung di Wisata Pemancingan puas. Hal ini senada dengan pernyataan Shelly dkk. (2016), bahwa jika nilai skor kepuasan 4,153 berarti puas. Maka dapat disimpulkan bahwa antara kepuasan terhadap karyawan wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung dapat dinyatakan puas.

Penelitian yang dilakukan untuk meneliti apakah tingkat kepuasan wisatawan terhadap karyawan wisata secara bersama-sama dinilai secara positif atau mendapat penilaian pelayanan yang sangat puas terhadap kepuasan pengunjung. Begitu pula sebaliknya apakah kepuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh wisatawan secara bersama-sama dinilai

secara negatif atau sangat tidak puas kepuasan pengunjung terhadap pelayanan wisata.

Kepuasan terhadap karyawan adalah pelayanan atau perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil sebagai segala bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain, yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian wisatawan pemancingan yaitu merasa puas terhadap objek wisata yang berupa keandalan dan kebijakan dalam melayani keluhan konsumen yakni mengatasi masalah alat pancing, umpan dan kecermatan karyawan terhadap pesanan pengunjung serta pelayanan karyawan terhadap pengunjung menambah kepuasan wisatawan. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan wisatawan terhadap pelayanan wisata maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh wisatawan terhadap pelayanan objek wisata yang ada di Wisata Pemancingan begitu pula sebaliknya jika semakin rendah kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Wisata Pemancingan maka semakin rendah pula kepuasan wisatawan terhadap fasilitas objek.

Hal ini menunjukkan bahwa dari pertanyaan yang digunakan yaitu kepuasan terhadap keandalan dan kebijakan dalam melayani keluhan konsumen yakni mengatasi masalah alat pancing, umpan dan kecermatan karyawan terhadap pesanan pengunjung serta pelayanan karyawan terhadap pengunjung pada objek wisata mendapatkan penilaian yaitu puas. Sehingga hal ini penting untuk menjadi bahan masukan agar pihak pengelola bisa meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan pada objek wisata

agar kedepannya bisa mendapatkan penilaian yang lebih bagus lagi dari wisatawan yang berkunjung di pemancingan.

6. Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Wisata Pemancingan

Berdasarkan kepuasan terhadap fasilitas wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung Wisata Pemancingan memiliki nilai skor yaitu sebesar 4,42 yang artinya bahwa penilaian kepuasan terhadap pelayanan di wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung di Wisata Pemancingan puas. Hal ini senada dengan pernyataan Rosita *dkk.* (2016) bahwa jika nilai skor kepuasan 4,42 berarti puas. Maka dapat disimpulkan bahwa antara kepuasan terhadap fasilitas wisata dengan tingkat kepuasan pengunjung dapat dinyatakan puas.

Penelitian yang dilakukan untuk meneliti apakah tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata secara bersama-sama berhubungan secara positif atau mendapat penilaian fasilitas yang sangat puas terhadap kepuasan pengunjung. Begitu pula sebaliknya apakah kepuasan terhadap fasilitas yang sudah diberikan oleh wisatawan secara bersama-sama berhubungan secara negatif atau sangat tidak puas kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata.

Kepuasan terhadap fasilitas adalah persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan dengan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha serta merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian wisatawan pemancingan yaitu merasa puas terhadap objek wisata yang berupa kebersihan lokasi wisata, luas areal

parkir, jumlah kolam pemancingan, tempat penginapan, system pemancingan, serta fasilitas kantin dan toilet menambah kepuasan wisatawan. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima oleh wisatawan terhadap fasilitas objek wisata yang ada di *Urane Fishing*, begitu pula sebaliknya jika kepuasan wisatawan semakin rendah terhadap fasilitas Wisata Pemancingan maka semakin rendah pula kepuasan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata yang ada di Wisata Pemancingan.

Wisata Pemancingan memiliki fasilitas yang menunjang berupa ketersediaan air bersih untuk wisatawan, harga tiket, toilet, kantin, tempat penginapan sebagai tempat istirahat dan kincir serta jumlah kolam pemancingan yang ada di pemancingan. Air bersih yang digunakan di Wisata Pemancingan tersebut yaitu air sumur bor yang disediakan untuk wisatawan yang berkunjung di Wisata Pemancingan. Pengelola Wisata Pemancingan yaitu pemilik lahan dan tempat wisata.

Hal ini menunjukkan bahwa dari pertanyaan yang digunakan yaitu kepuasan terhadap kebersihan lokasi wisata, tempat parkir, jumlah kolam pemancingan, air bersih, kantin, toilet, keamanan dan harga tiket pada objek wisata mendapatkan penilaian yaitu puas. Sehingga hal ini penting untuk menjadi bahan masukan agar pihak pengelola bisa meningkatkan kualitas fasilitas secara keseluruhan pada objek wisata agar kedepannya bisa mendapatkan penilaian yang lebih bagus lagi dari wisatawan yang berkunjung di pemancingan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan wisatawan terhadap layanan karyawan pada objek Wisata Pemancingan memiliki nilai skor kepuasan sebesar 4,15 artinya variabel antara kepuasan terhadap karyawan dengan tingkat kepuasan pengunjung merasa sangat puas dengan adanya objek Wisata Pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.
2. Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pada objek Wisata Pemancingan memiliki nilai skor kepuasan sebesar 4,42 artinya variabel antara kepuasan terhadap fasilitas dengan tingkat kepuasan pengunjung merasa sangat puas dengan adanya objek Wisata Pemancingan di Desa Konda Satu Kecamatan Konda Kabupaten Konawe Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atikah N.S, dan Setiawan B. 2014. Analisis Kinerja Penyelenggaraan Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor. *Jurnal Gizi dan Pangan*, (1): 59-64.
- Bahar A, dan Sjaharuddin H. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Pada McDonald's Alauddin Makassar. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3(1): 14-34.
- Fitriani dan Arman F. 2017. Pusat Rekreasi Pemancingan Arsitektuer Perilaku di Kota

- Kendari. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Arsitektur UHO*, 2(2).
- Fitriani, Isawati dan Nova. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau. *Jurnal Ilmia Poli Bisnis*, 13: 37-46.
- Nuryadi, Fajria dan Rahmiatin. 2020. PPPUD Budidaya Ikan Air Tawar Berbasis Wisata Pemancingan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmia Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2): 7-8.
- Leny F. 2007. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Pemancingan Nila Kencana di Kecamatan Cijambe Kabupaten Subang. Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Popong N, Ahmad F dan Romadhani D. 2007. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Makan Pemancing Limuntu 1001. *Jurnal Ekonomi Bisnis*: 1-2.
- Shelly P.M., Paulus K. dan Palandaeng I.D. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Objek Wisata Sumaru Endo Remboken. *Jurnal Ilmia Efisiensi*, 16(1): 86-89.
- Soekadijo. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sulaksana, Dinar dan Maulana. 2019. Analisis Tingkat Partisipasi dalam Pengelolaan Ekowisata (Studi Kasus Pada Obyek Wisata di Desa Gunung Larang Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka). *Jurnal Paradigma Agribisnis*, 2(1): 38-49.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Andi. Yogyakarta.
- Wijono D. 2014. Tingkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur*, 4(1): 22-35.
- Wudianto, Maniswara dan Anung W.A.P. 1999. *Memancing di Perairan Tawar dan Laut*. Cetakan VI. Penebar Swadaya. Bandung.
- Zaenal F. 2017. Analisis Keamanan dan Kenyamanan Objek Wisata Penanjakan 1 Bromo. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 49(2): 63-64.