

## PENGARUH AKSESIBILITAS DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KE BROKEN BEACH DAN ANGEL'S BILLABONG

Clarissa Yohana Natalia<sup>1</sup>, NMO. Karini<sup>2</sup>, NPE. Mahadewi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Email: clarissa\_yohana@yahoo.com

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

<sup>2</sup>Email: okakarini@gmail.com

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

<sup>3</sup>Email: eka.mahadewi23@gmail.com

Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

**Abstract:** Broken Beach and Angel's Billabong are two popular tourist attractions on West Nusa Penida however the availability of accessibility and existing facilities are still minimal from the standard. The study to analyse the influence of accessibility and facilities towards tourists satisfaction to Broken Beach and Angel's Billabong in partial and simultaneously. Data collection are observations, questionnaires, interviews, literature studies, and documentation. Determining technique of the respondents is purposive sampling with the number of respondents were 144 respondents. Furthermore, in analysing the data using multiple regression analysis techniques which is processed using IBM Statistics 23 program. Results of this study partially mention that accessibility give positive and significant effect on the tourists satisfaction with  $t_{count}$  of 2,266 and significant value of 0,025. While facilities give positive and significant effect on the tourists satisfaction with  $t_{count}$  of 3,795 and significant value of 0,000. Simultaneously, concluded that accessibility and facilities give positive and significant effect on the tourists satisfaction which has effect of 0.290 or 29%, while the 71% is described by other variables that do not fit into the framework of this research concept.

**Abstrak:** Broken Beach dan Angel's Billabong adalah dua daya tarik wisata di Nusa Penida barat yang sedang populer dikunjungi wisatawan namun ketersediaan aksesibilitas dan fasilitas wisata yang ada masih minim dari standar. Tujuan studi ini untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Broken Beach dan Angel's Billabong secara parsial dan simultan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Penentuan sampel secara purposif dengan jumlah responden sebanyak 144 responden. Selanjutnya, dalam menganalisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda yang diolah dengan menggunakan program IBM *Statistics* 23. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,266 dan nilai signifikansi sebesar 0,025 dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,795 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan, disimpulkan bahwa aksesibilitas dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang besar pengaruhnya sebesar 0,290 atau 29%, sedangkan 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam kerangka konsep penelitian ini.

**Keywords:** accessibility, facilities, tourists satisfaction, nusa penida.

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan pariwisata Indonesia makin diandalkan. Pengembangan pariwisata dapat dijumpai dengan ditatanya suatu daya tarik wisata (DTW) dengan memanfaatkan potensi yang ada baik dari suatu pemandangan alam yang indah atau wisata budaya yang masih terjaga nilainya hingga sekarang. Salah satu contoh pengembangan pariwisata Bali dengan memanfaatkan keunikan, keaslian dan nilai yang menarik wisatawan berkunjung adalah Pulau Nusa Penida.

Nusa Penida merupakan salah satu bagian dari provinsi Bali yang letaknya terpisah dari daratan Pulau Bali. Nusa Penida adalah sebuah wilayah kecamatan yang secara administratif terletak di Kabupaten Klungkung. Walaupun Nusa Penida termasuk dalam kawasan pulau – pulau kecil terluar (PPKT) serta terpisah dengan daratan Bali, sektor pariwisatanya berkembang dari tahun ke tahun berkat semakin banyaknya wisatawan domestik dan mancanegara yang mengunjungi dibandingkan dengan daya tarik wisata lain di Kabupaten Klungkung. Jumlah kunjungan wisatawan ke daya tarik wisata di Kawasan Nusa Penida tahun 2013-2017 secara keseluruhan menunjukkan data yang meningkat setiap tahunnya. Potensi pariwisata di Nusa Penida antara lain wisata alam, wisata spiritual dan budidaya laut. Kawasan wisata di Nusa Penida sudah terdapat dua arah destinasi yaitu bagian timur dan bagian barat. *Broken Beach*, *Angel's Billabong*, Pantai Kelingking dan Pantai *Crystal Bay* merupakan daya tarik wisata populer yang dikunjungi wisatawan untuk daya tarik wisata Nusa Penida bagian barat. Menurut artikel *online* detiktravel.com dan traveloka.com sama-sama menyebutkan bahwa *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* menempati posisi pertama dan kedua sebagai tempat wisata yang direkomendasikan untuk wajib dikunjungi di Nusa Penida. *Broken Beach* (Pasih Uug) merupakan pantai yang menyuguhkan keunikan tersendiri yaitu pemandangan tebing menjorok ke tengah laut dan bagian tebing tersebut terdapat lubang raksasa, *Angel's Billabong* yang berdekatan dengan *Broken Beach* menawarkan keindahan karang terbentuk alami membuat dan membentuk kolam yang cantik. *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* sendiri hanya berjarak sekitar 300 meter.

Namun rupanya dibalik keberadaan pariwisata Nusa Penida yang mulai menggeliat oleh kunjungan wisatawan, ditemukan hambatan yang dapat mengganggu aktivitas perjalanan wisata di pariwisata Nusa Penida. Beberapa permasalahan krusial yang masih dihadapi seperti infrastruktur jalan dan fasilitas. Kawasan wisata unggulan Nusa Penida bagian barat pun terkena imbas dari keterbatasan aksesibilitas ini. Pasalnya jalur jalan menuju kawasan tersebut merupakan akses ke daya tarik wisata yang kini sedang populer yaitu *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Tidak heran hal ini membuat wisatawan yang mengunjungi *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* mengeluhkan kondisi jalan yang harus ditempuh menuju kedua daya tarik wisata tersebut. Salah satunya adalah opini salah seorang driver mobil pariwisata di Nusa Penida yang tertulis di dalam berita *online* di situs balitribune.com pada hari Rabu, 29 Agustus 2018 menyebutkan kondisi jalan yang rusak parah yang sering dikomplain para wisatawan yang berkunjung ke kawasan tersebut.

Bukan masalah dengan jalan rusak saja opini lain juga dikuatkan sesuai dengan pernyataan komentar yang ditinggalkan di situs *online* wisata terpercaya Tripadvisor.com, beberapa wisatawan yang mengunjungi *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* menyebutkan medan jalan yang ditempuh rusak dan sempit untuk dilewati. Fenomena lain ditemukan dalam penataan dari daya tarik wisata yaitu fasilitas wisata itu sendiri seperti kondisi dan kebersihan toilet yang belum sesuai untuk wisatawan, jalan setapak, pagar pengaman yang seharusnya untuk pengambilan foto, pancaran sinyal pada *handphone*, dll. Hal ini dikuatkan dengan opini Pejabat asal Lingkungan Kemoning, Kelurahan Semapura Klod yang tertulis pada situs berita *online* balipost.com pada Jumat, 13 April 2018 yang menyatakan tidak menampik bahwa sejumlah daya tarik wisata belum dilengkapi fasilitas yang memadai.

Aksesibilitas yang baik yaitu memiliki lebih banyak potensi untuk mendatangkan dan meningkatkan kedatangan wisatawan. Sama halnya dengan fasilitas wisata yang baik mampu mendukung operasional daya tarik wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan. Keterbatasan aksesibilitas dan fasilitas wisata di daya tarik wisata Nusa Penida barat yaitu *Broken Beach*

dan *Angel's Billabong* kiranya perlu diperhatikan lebih lanjut dengan mengetahui kepuasan wisatawan yang sudah melewati aksesibilitas dan mengetahui atau merasakan fasilitas wisata yang ada. Maka berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh aksesibilitas dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata Nusa Penida barat yang dalam hal ini *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*.

## METODE

Studi ini dilakukan di Desa Sompang, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Bali yaitu pada daya tarik wisata Nusa Penida Barat pada *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* yang berlangsung pada bulan Agustus 2019. Tujuan studi ini untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata Nusa Penida Barat pada *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* secara parsial dan secara simultan. Variabel yang digunakan adalah variabel aksesibilitas yang terbagi, fasilitas wisata serta kepuasan wisatawan. Variabel aksesibilitas terbagi atas tiga sub dimensi yaitu akses informasi, akses kondisi jalan menuju daya tarik wisata, dan tempat akhir perjalanan (Soekadijo, 2003). Dan variabel fasilitas wisata terdiri atas fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang (Spillane dalam Mukhlas, 2008). Serta variabel kepuasan wisatawan meliputi: *Expectations*, *Performance*, *Confirmation* atau *Disconfirmation* (Wilkie, 1994).

Untuk mendapatkan data di studi ini melalui teknik pengumpulan data seperti: observasi, kuisioner, wawancara, kepustakaan, dokumentasi. Studi ini menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada wisatawan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang pernah berkunjung *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Penentuan jumlah sampel menggunakan teori dari Hair, et al (1995) yaitu jumlah sampel berjumlah 5-10 kali dari jumlah indikator.

Jumlah responden dalam studi ini menjadi 24 sub indikator yang dipecah dari masing-masing sub variabel. Selanjutnya jumlah pertanyaan dikalikan 5 atau 10. Dalam hal ini, peneliti memilih jumlah pertanyaan dikalikan 6 adalah  $24 \times 6 = 144$ . Jadi, total responden dalam penelitian ini mengambil

sampel sebanyak 144 orang wisatawan domestik dan mancanegara. Kuisioner dibagikan secara *accidental* atau secara kebetulan berada di lokasi penelitian.

Sementara teknik analisis data pada studi ini bersifat analisis statistika deskriptif. Kemudian data diolah melalui program IBM SPSS *Statistics* 23. Adapun penjabaran pengolahan data analisis statistik berupa uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, analisis korelasi, model regresi berupa analisis regresi berganda, koefisien determinasi, dan untuk uji hipotesis yaitu uji F (simultan) dan Uji t (parsial).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Broken Beach* dan *Angel's Billabong* adalah dua daya tarik wisata Nusa Penida Barat yang terletak di Desa Pakraman Sompang, Kecamatan Nusa Penida, Kabupaten Klungkung, Bali. Kedua daya tarik wisata ini dapat ditempuh 500 meter dengan berjalan kaki karena letaknya yang saling berdekatan. Pemberian nama *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* ini timbul dari wisatawan yang berkunjung. *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* mulai diketahui dan dikunjungi oleh wisatawan sekitar 3-4 tahun lalu. Awalnya informasi seputar *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* beredar dari mulut ke mulut antar masyarakat saja, namun sekarang ini *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* sudah dipadati dengan kunjungan dengan wisatawan domestik maupun mancanegara.

### Karakteristik Wisatawan

Karakteristik wisatawan yang paling banyak menurut jenis kelaminnya adalah perempuan sebesar 53%. Sedangkan wisatawan laki-laki menyusul tipis sebesar 47%. Hal ini menunjukkan jumlah wisatawan laki-laki ataupun perempuan berjumlah hampir sama yang bahwa *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* diminati oleh perempuan maupun laki-laki.

Usia wisatawan yang mengunjungi *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* sangat bervariasi yaitu mulai dari kurang 20 tahun hingga lebih dari 51 tahun. Usia 21 - 35 tahun sebanyak 86% mendominasi kunjungan di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*, hal ini dikarenakan usia tersebut usia yang produktif untuk melakukan perjalanan wisata.

Wisatawan *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* didominasi oleh karyawan sebanyak 52% yang menandakan responden wisatawan yang sudah berpenghasilan mendominasi dikarenakan untuk mengunjungi ke *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* membutuhkan biaya perjalanan dari transportasi, akomodasi dll.

Negara asal wisatawan didominasi oleh Perancis sebanyak 17%. menunjukkan bahwa *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* sudah diketahui hingga wisatawan mancanegara, selain itu wisatawan Prancis mengungkapkan bahwa *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* merupakan daya tarik wisata yang masih natural atau belum banyak campur tangan manusia dan mereka senang akan hal itu.

Frekuensi kunjungan ke *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* didominasi dengan frekuensi kunjungan 1 kali sebesar 92%, hal ini terjadi dikarenakan *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* mulai dikenal dan baru dikunjungi wisatawan kurang lebih sekitar 4 tahun belakang.

### Uji Validitas

Uji Validitas merupakan ukuran tingkat kevalidan suatu instrumen (daftar pertanyaan). Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 144 maka nilai  $R_{Tabel}$  dengan  $df = n-2$ , sehingga  $df = 144 - 2 = 142$ . Dengan demikian diperoleh  $R_{Tabel}$  dengan signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,163. Setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner adalah valid karena nilai  $R_{Hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{Tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam pertanyaan pada kuesioner layak digunakan sebagai penelitian.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden menjawab pertanyaan-pertanyaan pada suatu variabel yang disusun pada kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari hasil pengujian reliabilitas 3 variabel yang diuji menunjukkan bahwa nilai  $\alpha$  hitung lebih besar dari  $\alpha$  tabel (0,60). Disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan nilai Sig atau Asymp.Sig pada uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,200. Ini menunjukkan bahwa angka Sig 0,200 > 0,05 sehingga disimpulkan data telah terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinieritas

Menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 yaitu bernilai 0,542 sedangkan nilai VIF kurang dari 5 yaitu 1,847. Sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Uji heteroskedastisitas yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa masing – masing variabel memiliki nilai Sig > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Dalam pengujian ini menggunakan uji *Bivariate Pearson* yaitu salah satu jika terdapat bintang (\*) atau (\*\*) pada *pearson correlation* maka antara variabel yang di analisis terjadi korelasi.

Diketahui hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa output *pearson correlation* diatas di hubungan antara masing-masing aksesibilitas dan fasilitas wisata dengan kepuasan wisatawan terdapat tanda bintang, hal tersebut disimpulkan bahwa terjadi korelasi antara aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan secara signifikan begitu juga dengan fasilitas wisata terjadi korelasi terhadap kepuasan wisatawan secara signifikan.

### **Analisis Regresi Berganda**

Bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Dari hasil analisis regresi berganda menunjukkan konstanta bernilai positif yaitu sebesar 9,693 dan pengaruh positif pada variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata, yang apabila variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata meningkat maka variabel kepuasan wisatawan akan naik. Besarnya perubahan pada variabel kepuasan wisatawan diakibatkan oleh adanya perubahan pada variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata.

### **Koefisien Determinasi**

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan pengaruh variabel dependen yang diukur oleh nilai R-Square. Hasil dari koefisien determinasi presentase pengaruh aksesibilitas dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong sebesar 29%. Sedangkan sisanya yaitu 71% dipengaruhi variabel independen lainnya yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini.

### **Uji F (Uji Simultan)**

Hasil pengujian hipotesis uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada penelitian ini sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan untuk nilai  $F_{hitung}$  pada penelitian ini sebesar 28,791  $> F_{tabel}$  sebesar 3,06 sehingga  $H_0$  ditolak. Maka disimpulkan variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong.

### **Uji t (Uji Parsial)**

Adapun hasil Uji t menunjukkan nilai signifikansi pada variabel aksesibilitas sebesar  $0,025 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Sedangkan untuk nilai  $T_{hitung}$  pada penelitian ini sebesar  $2,266 > T_{tabel}$  sebesar 1,656 maka  $H_0$  ditolak. Disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong.

Pada variabel fasilitas wisata menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Sedangkan untuk

nilai  $T_{hitung}$  pada penelitian ini sebesar 3,795  $> T_{tabel}$  sebesar 1,656 (Tabel T) maka  $H_0$  ditolak. Dari hal tersebut disimpulkan juga bahwa variabel fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong.

### **Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel aksesibilitas ada berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan yang ditunjukkan oleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,266 dan nilai signifikansi sebesar 0,025. Dengan kata lain hasil uji secara statistik ini menghasilkan penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil studi ini mendukung penelitian dari Chin,dkk (2018) bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga hasil pengujian ini memberikan pernyataan tentang aksesibilitas yang berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan berkunjung dan menjawab hipotesis pertama bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung Broken Beach dan Angel's Billabong.

Menurut Leksono (2010) aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan pencapaian. Daya tarik wisata adalah akhir dari perjalanan wisata dan harus memenuhi syarat aksesibilitas. Semakin baik kemudahan aksesibilitas yang ada maka semakin meningkatkan juga kepuasan wisatawan. Broken Beach dan Angel's Billabong sendiri mulai diketahui dan dikunjungi oleh wisatawan sekitar 3-4 tahun lalu. Awalnya informasi wisata Broken Beach dan Angel's Billabong hanya beredar dari mulut ke mulut antar masyarakat saja. Kini, Broken Beach dan Angel's Billabong sudah diketahui hingga wisatawan mancanegara.

Selain itu akses informasi tentang Broken Beach dan Angel's Billabong diketahui wisatawan melalui promosi Festival Nusa Penida yang diadakan setiap tahunnya. Ditambah dari hasil karakteristik wisatawan asal negara terbanyak yaitu wisatawan mancanegara melampaui wisatawan domestik. Penyebaran akses informasi tentang Broken Beach dan Angel's Billabong ini dapat diakses melalui online. Ini sesuai dengan hasil

deskripsi yang dominan menyatakan mengetahui *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* melalui berita *online*, blog, atau instagram.

Dan sesuai dengan hasil karakteristik usia wisatawan yang dominan adalah rentan usia 21-35 tahun yang mengunjungi *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*, yang artinya rentan usia ini yang ideal mencari dan mendapatkan akses informasi *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* dengan mudah melalui media *online*. Sementara itu, akses selama perjalanan dapat dijumpai dengan terpasangnya papan petunjuk arah yang memberitahukan arah menuju *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Sehingga wisatawan dapat menemukan *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* dengan mudah. Namun untuk indikator jalan, kenyamanan perjalanan, dan publikasi media cetak mendapat kategori rendah.

#### **Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan ke *Broken Beach* dan *Angel's Billabong***

Diketahui bahwa variabel fasilitas wisata ada berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan yang ditunjukkan oleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,795 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan kata lain hasil uji secara statistik ini menghasilkan penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil studi ini mendukung penelitian dari Rosita,dkk (2016) bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga hasil pengujian ini memberikan pernyataan tentang fasilitas wisata yang berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan berkunjung dan menjawab hipotesis kedua bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*.

Menurut Kotler (2009) fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai dan dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan optimal. Fasilitas wisata di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* sendiri terdapat restoran, warung, toilet, transportasi seperti motor dan mobil, tempat duduk, spot foto dan beberapa penginapan di sekitar areal luar. Berdasarkan hasil analisis deskripsi, rata-rata jawaban wisatawan di kategori cukup setuju. Dan

empat indikator variabel yakni warung dan restoran, transportasi, penginapan dan tempat duduk mendapat kategori tinggi.

Fasilitas warung atau restoran yang ada di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* ini, wisatawan dominan setuju bahwa harga yang ditawarkan untuk makanan dan minuman yang dijual masih masuk akal di kantong wisatawan. Terlebih lagi untuk wisatawan mancanegara. Hasil karakteristik wisatawan berdasarkan pekerjaan juga mendukung harga menu yang masih masuk akal bahwa dominan wisatawan yang berkunjung berstatus karyawan, yang tak lain mereka yang cocok untuk membeli makanan dan minuman yang ditawarkan di warung dan restoran tersebut. Selain harga menu yang masuk akal, wisatawan cukup setuju dengan kebersihan di warung/restoran.

Tentang transportasi, *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* dapat dicapai dengan mengendarai motor dan mobil saja, adapun motor dan mobil yang digunakan wisatawan tersebut didapatkan baik itu dari paket wisata dan menrentalnya. Dan di sepanjang jalan menuju *Beach* dan *Angel's Billabong*, wisatawan dapat melihat beberapa penginapan dengan berbagai bentuk design bangunan penginapan. Tak lupa dengan fasilitas pendukung yang ada di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* seperti toilet, tempat duduk, atau pos keamanan. Walaupun kehadiran fasilitas penunjang di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* belum ditemukan namun rupanya sudah mendapatkan antusias dari wisatawan yaitu seperti toko souvenir.

#### **Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan ke *Broken Beach* dan *Angel's Billabong***

Dari hasil penelitian telah diketahui bahwa variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan yang ditunjukkan oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 28,791 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang besar pengaruhnya di koefisien determinasi sebesar 0,290. Nilai tersebut berarti 29% perubahan variabel kepuasan wisatawan dapat diterangkan oleh aksesibilitas dan fasilitas wisata, sedangkan 71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam studi ini. Berarti hasil uji secara statistik ini menghasilkan penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menjawab hipotesis ketiga

menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari aksesibilitas dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berkunjung *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Chin,dkk (2018) yang mengatakan bahwa aksesibilitas dan akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Pada pariwisata, aksesibilitas dan fasilitas wisata merupakan dua komponen penting sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” sebagai tindakan memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan yang berkunjung pada suatu daya tarik wisata. Untuk menciptakan kepuasan wisatawan, suatu daya tarik wisata harus mampu dijangkau akses yang dapat memberikan kemudahan kepada wisatawan di suatu daya tarik wisata. Dan saat wisatawan sudah berada di daya tarik wisata itu harus menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung. Aksesibilitas dan fasilitas wisata ini pun dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para wisatawan yang akan menjadi dasar yang baik untuk mereka melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang.

Mengingat hasil kepuasan wisatawan menyatakan dominan setuju bahwa mempunyai harapan yang bagus untuk *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Harapan ini termasuk dari aspek aksesibilitas dan fasilitas wisata yang sudah sesuai dari standar di suatu daya tarik wisata. Tahun 2020, aksesibilitas dan fasilitas wisata di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* akan ditingkatkan lebih maksimal lagi pada atau masuk dalam skala prioritas bagi Dinas Pariwisata Kab. Klungkung guna untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan  $T_{hitung}$  sebesar 2,266 dan nilai signifikansi sebesar 0,025. Dimensi variabel yang mendominasi pada aksesibilitas yaitu akses informasi.

Fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

dengan  $T_{hitung}$  sebesar 3,795 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dimensi variabel yang mendominasi pada fasilitas wisata yaitu fasilitas pendukung.

Secara bersamaan aksesibilitas dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Besar pengaruhnya sebesar 0,290 atau 29% perubahan variabel kepuasan wisatawan dapat diterangkan oleh aksesibilitas dan fasilitas wisata, sedangkan 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam kerangka konsep penelitian ini.

### Saran

Ditujukan sebagai rekomendasi pada penelitian selanjutnya yaitu dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu aksesibilitas, fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan. Selain 3 variabel diatas, ada variabel terkait lain yang dapat digunakan seperti atraksi atau niat berkunjung kembali. Dimana untuk penelitian selanjutnya, variabel atraksi dapat dijadikan variabel independen mendukung variabel aksesibilitas dan fasilitas wisata yang mana dalam penelitian ini kedua variabel tersebut termasuk kecil berpengaruh simultan terhadap variabel kepuasan wisatawan. Atau selain variabel kepuasan wisatawan, variabel niat berkunjung kembali dapat dijadikan juga variabel dependen. Melihat hasil jawaban wisatawan dominan setuju untuk berkunjung kembali.

Pihak pengelola *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* nantinya dapat memberikan kontribusi untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Dapat menyampaikan dan memberikan pengawasan lebih lanjut terkait perbaikan sepanjang jalan yang rusak menuju *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Perihal tersebut dapat disampaikan kepada PUPR Klungkung sebagai pihak yang berwenang mengurus jalan menuju suatu daya tarik wisata. Selain itu terus memperhatikan fasilitas wisata yang sudah ada di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* melihat dari kebersihan dan keamanan fasilitas–fasilitas tersebut. Dan juga dapat menambahkan fasilitas wisata seperti toko oleh – oleh atau *money changer*.

Serta pihak pengelola dapat berkoordinasi dengan pihak pemerintah seperti Dinas Pariwisata Kab. Klungkung atau pihak terkait lainnya agar dapat mengembangkan *Broken Beach* dan *Angel's Billabong* menjadi daya tarik wisata andalan di Nusa Penida

untuk dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara.

### **Kepustakaan**

- Anonim. 2017. *Data Kunjungan Wisatawan ke Daya Tarik di Kabupaten Klungkung Tahun 2014-2017*. Klungkung: Badan Pusat Statistik Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
- Chin, dkk. 2018. "The Impact of Accessibility Quality Accommodation Quality on Tourists' Satisfaction and Revisit Intention to Rural Tourism Destination in Sarawak: The Moderating Role of Local Communities' Attitude". *Jurnal Global Business and Management Research* vol.10. no.2. pp 115-127.
- Hair J.F. et.al. 1995. *Multivariate Data Analysis With Reading, Fourth Edition*. New Jersey : Prentice Hall College.
- Mukhlis, A. P. S. 2008. *Analisis Pengembangan Fasilitas Kawasan Wisata Pantai Trikora Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau (Tugas Akhir)*. Pekanbaru: Universitas Riau.
- Rosita, dkk. 2016. "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta". *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*. vol. 13. no. 1. pp 61-72.
- Soekadji, R.G. 2003. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Spillane, James. 2000. *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru Press.