**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA PUNCAK BILA RIASE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**SKRIPSI**



**MARIANA**

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**2018**

**ABSTRAK**

**MARIANA, 2018**.SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA PUNCAK BILA RIASE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG. Skripsi Jurusan Penjaskesrek Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Makassar. Dibimbing olehMuh. Adnan Hudain, S.Pd, M.Pd dan Dr. Hasbunallah AS, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang survei tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata puncak Bila Riase. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ada di puncak Bila Riase. Sampel yang digunakan berjumlah 58 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan Instrumen penelitian yang digunakan adalah (1) Observasi (2) Angket dan (3) Dokumentasi. Pengolahan data penelitian menggunakan statistik deskriptif sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Persentase (%). Melalui pengolahan data diperoleh hasil Tingkat Kepuasan Terhadap objek Wisata Puncak Bila Riase sebesar 81%.

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

# Seiring kemajuan zaman minat masyarakat akan olahraga rekreasi semakin meningkat dikarenakan olahraga rekreasi memberikan suatu yang berbeda dari olahraga pada umumnya. Olahraga rekreasi merupakan kegiatan olahraga waktu luang yang dilakukan secara sukarela oleh perseorangan, kelompok, atau masyarakat seperti olahraga masyarakat, olahraga tradisonal, olahraga kesehatan, dan olahraga petualang yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat, selain itu olahraga rekreasi juga dapat dikatakan olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegemaran dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan,kebugaran dan kegembiraan.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata puncak Bila Riase?

1. **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka penulis mengambil tujuan.Yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata puncak Bila Riase.

1. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini jika tujuan penelitian ini tercapai yaitu sebagai berikut :

Pihak manajeman dan pengelola Wisata Puncak Bila Riase dijadikan sebagai referensi dalam memahami pengunjung dan merencanakan strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.

1. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dibidang perilaku konsumen, dan menambah wawasan dan pengembangan kemampuan mensurvei karakteristik pengunjung objek wisata.
2. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi yang ingin meneliti lebih lanjut.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

1. **Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merup­akan kerangka acuan atau sebagai landasan teori dalam melakukan suatu penelitian.

**Pengertian obyek wisata**

Obyek wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar neegri obyek wisata disebut *tourist atraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata. Mengenai pengertian objek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

1. Peraturan Pemerintah No.24/1979. Objek wisata adalah perwujudan dari keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi. Ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat.
2. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 98/PW:102/MPPT-87.

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Menurut Yoeti (1996) suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (DTW) yang baik, harus mengembangkan :

* Adanya sesuatu yang dapat dilihat (*something to see*) maksudnya adanya sesuatu yang menarik untuk dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat lain (mempunyai keunikan tersendiri). Disamping itu perlu juga mendapat perhatian terhadap atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagi hiburan bila orang berkunjung nantinya.
* Adanya sesuatu yang dapat dibeli (*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli dalam hal ini dijadikan cinderamata untuk dibawa pulang ke tempat masing–masingsehingga di daerah tersebut harus ada fasilitas untuk dapat berbelanja yang menyediakan souvenir maupun kerajinan tangan lainnya dan harus didukung pula oleh fasilitas lainnya seperti *money changer* dan bank.
* Adanya sesuatu yang dapat dilakukan (*something to do*), yaitu suatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu yang bisa membuat orang yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut. Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu objek wisata yang baik dan menarik untuk dikunjungi harus mempunyai keindahan alam dan juga harus memiliki keunikan dan daya tarik untuk dikunjungi dan juga didukung oleh fasilitas pada saat menikmatinya.

1. **Pengertian wisata alam**

Wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Sedangkan pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut (Undang-Undang No.9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan).

1. **Penawaran rekreasi alam**

. Penawaran rekreasi alam juga memiliki kendala yang berkaitan erat dengan:

1. Instrumen kebijaksanaan dan pemanfaatan dan pengembangan fungsi kawasan untuk mendukung potensi obyek dan daya tarik wisata alam.
2. Efektifitas fungsi dan peran obyek dan daya tarik wisata alam ditinjau dari aspek koordinasi instansi terkait.
3. Kapasitas institusi dan kemampuan sumberdaya manusia dalam pengelolaan obyek dan daya tarik wisata alam dikawasan hutan.
4. Mekanisme peran serta masyarakat dalam pengembangan pariwisata alam.
5. **Pengertian wisatawan**

Kepariwisataan dalam Undang-undang Nomor 9 tahun 2000, wisatawan didefinisikan sebagai orang yang melakukan kegiatan wisata. Jadi menurut pengertian ini, “semua orang yang melakukan perjalanan wisata disebut “wisatawan” apapun tujuannya yang penting perjalanan itu bukan untuk menetap dan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi.” Menurut IUOTO (*International Union of Official Travel Organization*) dalam Damardjati (2001), kata *tourist* atau wisatawan

1. **Karakteristik Pengunjung**

Menurut *International Union of Official Travel Organization* (IUOTO), pengunjung yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah.Pengunjung digolongkan dalam dua kategori,

1. **Perilaku Konsumen**

*Engel, Blackwee* dan *Miniard* (1994) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk produk jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut. Hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan bahwa masing-masing konsumen memiliki perbedaan selera dan keinginan.

1. **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

1. **Faktor Faktor Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa

1. **KERANGKA BERPIKIR**
2. Wisata merupakan kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.
3. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
4. Potensi wisata adalah berbagai sumber daya yang terdapat di sebuah daerah tertentu yang bisa dikembangkan menjadi daya tarik wisata.
5. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu kabupaten sidenreng rappang memiliki tempat wisata dan rekreasi yang menarik yaitu wisata puncak Bila Riase.
6. **HIPOTESIS**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empirik. Menurut Rusli Lutan (2000:33) bahwa “Hipotesis semacam bakal teori maka dalam hipotesis yang diutarakan dalam bentuk kalimat deklaratif”.

Berdasarkan pembahasan tinjauan pustaka dan kerangka berpikir di atas telah memberikan gambaran tentang jawaban sementara dalam penelitian ini. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata puncak bila riase tergolong tinggi

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia  yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan menguraikan beberapa metodologi penelitian antara lain sebagai berikut:

1. **Variabel dan Desain Penelitian**
2. **Variabel Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (1998:99) variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Ibnu ajar (1999:134) yang mengartikan variabel adalah objek pengamatan atau fenomena yang diteliti.

Sutrisno adi (1989:17) Variabel adalah semua keadaan, faktor, kondisi, perlakuan, atau tindakan yang dapat mempengaruhi hasil eksperimen.

1. **Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Masri Singarimbun, 1989:03).Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersikap deskriptif.

1. **Defenisi Operasional Variabel**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang meluas tentang variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini, maka variabel-variabel tersebut perlu didefinisikan sebagai berikut :

1. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.
2. Pengunjung Bila diperhatikan, orang-orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan termasuk didalamnya adalah wisatawan.
3. Objek wisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke tempat tersebut.
4. **Populasi dan Sampel**
5. **Populasi**

Populasi merupakan suatu kumpulan atau kelompok individu yang dapat diamati oleh anggota populasi itu sendiri atau bagi orang lain yang memiliki perhatian terhadapnya.

1. **Sampel**

Menurut Suharsimi Arkunto, sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam suatu penelitian adalah hal yang sangat penting, sebab data yang dikumpulkan itu merupakan bahan penguji hipotesis yang telah diajukan. Jadi dalam menentukan alat pengumpul data pada prinsipnya harus sesuai dengan sasaran yang diinginkan, oleh karena kekeliruan dalam penggunaan metode mengakibatkan tidak sempurnanya data yang diperlukan.

1. **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, sebab dengan adanya analisis data, maka hipotesis yang ditetapkan bisa diuji kebenarannya untuk selanjutnya dapat diambil suatu kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif. Sedangkan perhitungan dalam angket menggunakan analisis dekriptif persentase.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dikemukakan penyajian hasil analisis data dan pembahasan. Penyajian hasil analisis data meliputi analisis statistik deskriptif. Kemudian dilakukan pembahasan hasil analisis dan kaitannya dengan teori yang mendasari penelitian ini untuk memberi interprestasi dari hasil analisis data.

1. **Gambaran umum responden**

Responden yang mengisi angket adalah pengunjung obyek wisata puncak Bila Riase sebanyak 58 pengunjung.Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan*sistem random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak.

1. **Analisis Deskriptif**

Analisis data deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran umum data penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Di Puncak Bila Riase. Analisis deskriptif meliputi ; mean, median, mode, Std. Deviasi, range, minimum dan maximum.

1. **Uji Normalitas Data**

Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov hitung (K-SZ) data Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Di Puncak Bila Riase diperoleh nilai sebesar 1.279 (R > 0,05), maka dapat dikatakan bahwa data yang telah diteliti mengikuti sebaran normal atau berdistribusi normal.

1. **Pengujian Hipotesis**

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif.

I = 100 / Jumlah Skor (*Likert*) Maka : 100 / 4 = 25

1. **Pembahasan**

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

Sulawesi selatan sudah dikenal sebagai salah satu provinsi yang memiliki banyak wahana rekreasi, dan sebagai salah satu tujuan wisata yang mempunyai keanekaragaman budaya, wisata alam, dan berbagai wisata lain yang layak untuk dikunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu kabupaten sidenreng rappang yang memiliki beberapa tempat wisata dan rekreasi yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai pelepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan tujuan akhir dari suatu penelitian yang dijelaskan berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya. Dari kesimpulan penelitian ini akan dikemukakan beberapa saran atau rekomendasi bagi penelitian pengembangan hasil penelitian lebih lanjut.

1. **Kesimpulan**

Klasifikasi jawaban pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap objek wisata di puncak Bila Riase berjumlah 47 orang dengan persentase 81% (penggabungan jawaban sangat setuju dan setuju).

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya, maka hasil penelitian ini disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap objek wisata puncak Bila Riase sebesar 81% dan termasuk dalam kategori tinggi.

1. **Saran**

Untuk mencapai sesuatu yang diinginkan itu sulit namun mempertahankan apa yang telah dicapai itu lebih sulit maka sebaiknya pihak pemilik lebih memperhatikan sarana yang ada dan tingkat kepuasan konsumen.

**DAFTAR PUSTAKA**

Manurung,F.T. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisaurua Bogor (PTPN VIII). Bogor: Skripsi Departemen Agrebisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor . 2011

Kaligis, Deddy.HDDRJRU Berwisata Akhir Pekan di Taman Wisata Puncak Bila Sidrap. Rakyatku.com. Sidrap. 2017

Siti. Liburan Keluaraga di Taman Wisata Air Puncak Wisata Puncak Bila Kabupaten Sidrap,Sulawesi Selatan. *Adventure/Trip*. Sidrap. 2016

Mulyadi. Ini Harga Tiket Masuk Taman Wisata Puncak Bila Riase. Tribun Sidrap.com. Sidrap. 2016

Harsuki. Perkembangan Olahraga Terkini. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2003

Haryono. 1997. Pengertian Olahrga Rekreasi. Online

http://ardhityaeintrekreasionar.blogspot.com/2012/10/pengertianolahraga-rekreasi.html (accesed 04/01/15)

Damarajati R.S. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta. Pradnya Paramita. 2000

Kirom. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Jakarta. Pustaka Reka Cipta. 2009

Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT.Rineka Cipta. 2006

Yoeti. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung. Angkasa. 1999

Yoeti. Pariwisata dan Lingkungan Hidup. Jakarta. Angkasa. 2000

Husaini Usman. Populasi. 2006

Kartono, 1990. Teknik analisis data/ tabulasi

Sugiyanto, P.D. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. Alfabeta. 2009