ISSN : 2442 - 8614

Jurnal Hospitaliti

Pengaruh Lokal Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Alam Tangkoko Batu Angus

Bet El Silisna Lagarense, Merry Adrah, Diswal Takasaheng[3]
[1] Diswal Takasaheng, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia
[2] Bet El Silisna Lagarense, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia
[3] Merry Adrah, Sekolah tinggi Ilmu Pariwisata Mando, Indonesia

Email:

betel.lagarense@gmail.com
merryadrah16@gmail.com
diswaltakasaheng@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:
Lokal Guide
Kepuasan Wisatawan
Wisata Alam
Tangkoko

ABSTRAK

Beberapa tahun terakhir ini perkembangan industri Pariwisata mengalami kemajuan yang pesat dan mendapatkan perhatian khusus dari industri pariwisata. Hal ini telah menjadi komoditas terbesar ketiga setelah minyak dan otomotif yang penting dalam meningkatkan devisa Negara yang diutuhkan untuk membiayai sektor ekonomi lainnya. Industri ini sudah menjadi fenomena global yang melibatkan jutaan manusia baik dari kalangan masyarakat, pelaku usaha maupun pemerintah dengan nilai biaya yang relative cukup tinggi. Keseriusan pemerintah suatu Negara menjaring wisatawan khususnya mancanegara ditunjukkan dengan berbagai promosi dan program seperti dilakukan oleh negara kita dengan visit Indonesia serta lawatan budaya ke berbagai negara. Seiring berjalannya waktu perkembangan dunia pariwisata telah mengalami berbagai perubahan baik perubahan pola, bentuk dan sifat dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berpikir maupun sifat perkembangan itu sendiri. Di negara maju pariwisata bukan hal yang baru bahkan kegiatan pariwisata sudah merupakan salah satu kebutuhan hidup mereka yang tidak dapat dipisahkan. Namun di Negara – Negara berkembang seperti Indonesia, sektor pariwisata baru pada taraf perkembangan. Pengembangan pariwisata di Negara berkembang lebih berorientasi dan berfokus pada pariwisata alternatif dan Pariwisata Alam (ekowisata). Dalam usaha pengembangan kepariwisataan nasional terdapat banyak kendala, diantaranya adalah pada mutu produk pariwisata yang dihasilkan yang belum terposisikan secara tepat yang mengakibatkan lemahnya daya saing di pasar regional maupun pasar internasional. Selain itu globalisasi pasar yang semakin kompetitif dikawasan tujuan pariwisata di dunia memacu agar produk wisata yang dihasilkan kelak sesuai yang diinginkan wisatawan dan memiliki nilai kekhasan tersendiri yang tidak dimiliki kawasan wisata lain. Akan tetapi

tantangan yang harus dihadapi adalah persoalan untuk menata produk – produk wisata sehingga produk tersebut banyak diminati wisatawan. Oleh karena itu dalam dunia kepariwisataan perlu para pemandu atau *Guide* untuk mengikuti pendidikan kepariwisataan untuk memberi penjelasan kepada wisatawan asing karena sebagai lokal *Guide* adalah pemimpin agar mampu menjelaskan keadaan Alam sekitar sepanjang perjalannya. Pembangunan kepariwisataan di Sulawesi Utara mempunyai tujuan untuk meningkatkan penerimaan devisa, meningkatkan pendapatan daerah dan masyarakat, memperluas kesempatan kerja/lapangan kerja memperkenalkan dan mendayagunakan kekayaan, keindahan Alam dan budaya daerah kepada wisatawan asing dengan sasaran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pembangunan pariwisata menjadi sektor yang mampu menggalakan kegiatan ekonomi dengan meningkatkan obyek wisata Alam dan obyek wisata lainnya.
2. Meningkatkan produksi wisata dan peningkatan keterampilan lingkungan kerja dibidang kepariwisataan.
3. Membina dan meningkatkan mutu kerajinan tangan dan aneka ragam kerajinan daerah.
4. Meningkatkan pengembangan pariwisata nusantara.
5. Meningkatkan mutu promosi dan pemasarannya.

Disamping itu dalam pengelolaannya juga tidak menutup kemungkinan adanya pemanfaatan sumber daya Alam baik berupa penyisihan kantong – kantong kawasan tertentu untuk kepentingan yang dapat menunjang mata pencaharian masyarakat, maupun kegiatan-kegiatan di sector pariwisata yang diatur sesuai dengan asas kelestarian Alam.

I. METODE PENELITIAN

Untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variable penelitian dan untuk mempermudah peneliti melakukan penelitian maka peniliti memperjelas variable penelitian yang terdiri dari:

1. Lokal *Guide* adalah Variable X Sebagai variabel yang mempunyai variabel independent yaitu salah satu faktor yang menentukan wisatawan mancanegara di Taman Wisata Alam Tangkoko Batu Angus.
2. Kepuasan Wisatawan di Taman Wisata Alam Tangkoko adalah Variabel Y sebagai variabel dipengaruhi, variabel independent pernyataan kepuasaan wisatawan Mancanegara di Taman Wisata Alam Tangkoko dengan adanya Lokal *Guide* (Pramuwisata).

Dengan melihat obyek Wisata Alam Tangkoko Batu Angus dengan wisatawan mancanegara maka hal ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan para Lokal *Guide* atau Pramuwisata pada lokasi tersebut.

Untuk menjaga kelestarian hutan lindung dan wisata alam Tangkoko maka para petugas kehutanan dapat memberikan penuyuluhan kepada masyarakat sekitarnya agar dapat menjaga hutan dan Alam dan satwa sekitarnya jangan terjadi pemusnahan di dalamnya. Hal ini dapat meningkatkan pendapatan masyarakat setempat untuk membuka usaha penjualan souvenir berupa kesenian daerah, seni pahat, Monyet Hitam, Burung Rangkong, dan kerajinan tangan lainnya, demikian pula para wisatawan dapat meminta jasa pelayanan kepada pemandu dihutan lindung Tangkoko tersebut.

Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian ini sekitar Taman Wisata Alam Tangkoko Batu Angus. Di dalamnya beberapa wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara dalam hal ini peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden yang terdiri dari 25 responden wisatawan lokal dan 25 responden wisatawan mancanegara. Penulis mengambil sampel tersebut karena terjadi keseimbangan antara *tourist* nusantara dan *tourist* mancanegara yang berkunjung ke Wisata Alam Tangkoko Batu Angus. Wisatawan yang sangat tertarik untuk melihat mengetahui jenis-jenis fauna yang terdapat di Taman Wisata Alam tersebut yaitu jenis burung rangkong, monyet hitam, tarsius spectrum adalah makhluk *nocturnal* yang melakukan aktifitas pada malam hari dan tidur pada siang hari. Tarsius mencari makan pada malam hari mangsa mereka adalah serangga belalang. Pada umumnya pengunjung memasuki Taman Wisata Alam Tangkoko Batu Angus untuk melihat keindahan terumbu karang atau pun gejala Alam di darat seperti burung-burung dan binatang hutan lainnya.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapat hasil yang akurat maka peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

a. Pengamatan di lapangan atau pengamatan langsung, dalam metode ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian.

b. Questionary (angket)
Yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang harus di isi oleh responden, dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tersebut.

c. Interview (wawancara)
Yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada masyarakat, wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara di lokasi Taman wisata Alam Batu Angus.

Indikator
Adalah aspek penelitaian yang memberikan informasi kepada peneliti bagaimana caranya mengukur variable, berikut indikator yang akan di ukur dari kedua variable yang diteliti:

1. Lokal Guide (X) Sebagai variable yang mempengaruhi atau variable independent merupakan salah satu faktor yang penting dalam pembimbingan bagi wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang dapat mengunjungi sulawesi utara.
   Indikator-indikator dari variabel tersebut dibawah ini adalah sebagai berikut:
   a. Memberikan pelayanan yang prima.
   b. Berkomunikasi dengan bahasa inggris atau bahasa yang dimengerti.
   c. Membimbing para wisatawan dengan mengetahui budaya setiap wisatawan yang datang di sulut.
   d. Mengikuti permintaan para wisatawan tersebut dengan sopan.
   e. Mengatur waktu makan dan kembali ke hotel.
2. Kepuasan wisatawan di Taman Wisata Alam Tangkoko (Y) Sebagai variable yang dipengaruhi variabel dependent tentang kepuasan wisatawan merupakan nilai dari *Tourist* mengenai pengaturan tentang perjalanan wisata di Taman Wisata Alam Tangkoko Batu Angus.
   Indikator-indikator dari variable Y ini sebagai berikut:
   a. Merasa senang dengan Lokal *Guide* (Pramuwisata) tersebut dapat menjaga keselamatan para wisatawan.
   b. Merasa senang dengan wisata Alam tersbut.
   c. Merasa puas dengan adanya spesisi yang unik seperti Tarsius spectrum, burung rangkong, monyet hitam.
   d. Dengan merasa senang dengan melihat Hutan yang terpeliahara dengan baik dan terjaganya spesies-spesies yang unik.
   e. Merasa senang dengan panorama Alam Tangkoko yang bersih untuk menghirup udara yang belum tercemar polusi.

Memberikan kesan yang menawan kepada wisatawan agar mereka dapat kembali ke daerah sulawesi utara khusunya Manado – Bitung.

Instrumen Penelitian
Adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua variable yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan Instrumen Penelitian, Penelitian di Lapangan, *Questionary* dan *Interview*. Adapun kriterian di jadikan sebagai dasar penelitian dalam penentuan sampel responden sbb:

a. Responden sehat jasmani dan rohani
b. Dibagikan *Questionary* untuk diisi oleh 20 responden penduduk sekitar wisatawan nusantara 5 orang dan wisatawan mancanegara 5 orang.
c. Diadakan *Interview* para wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara termasuk responden penduduk setempat.
d. Informasi penduduk setempat tentang keselamatan setiap pengunjung yang masuk ke Taman wisata Alam Tangkoko batu angus.

Mengukur variable dengan menggunakan metode skala likert dalam bentuk yang memiliki tingkatan dari yang terendah (skor 1) sampai dengan tertinggi (skor 5)

Tabel 1. Model Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Ragu ragu	3
Buruk	2
Sangat Buruk	1

Teknik Analisa Data
Data-data yang telah dikumpulkan di analisis secara kuantitatif dengan memberikan gambaran uraian yang jelas. Untuk itu peneliti menggunakan teknik analisa koefisien korelasi (Dajan:147) untuk dapat menghitung seberapa kuat hubungan antara variable X dengan variable serta teknik analisis rekreasi Linier sederhana (Sugiono 2004:204 – 206) untuk dapat menghitung berapa besar pengaruh variable X (Pengaruh Lokal *Guide*) terhadap variable Y (Kepuasan Wisatawan di Taman wisata Alam Tangkoko).

1. Analisis Koefisien Korelasi
   Analisis koefisien korelasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$r = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum NZX^2 - (\sum X^2)\}\{N \sum Y^{2-2}\}}}$$

Keterangan:
N = Jumlah Sampel
X = Pengaruh Lokal *Guide*
Y = Kepuasan Wisatawan
R = Koefisien dan Korelasi
Dimana,
r = 1 (positif satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua

variable positif atau sangat kuat.

r = 0 (nol) atau mendekati (0) maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

r = -1 (negatif satu) atau mendekati minus satu maka korelasi antar kedua variable adalah negatif atau sangat lemah

2. Anaslis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus: Y = a + bx

Keterangan:

X = Pengaruh Lokal *Guide*

Y = Kepuasan Wisatawan

a = Konstanta

b = Koefisien Korelasi

sementara besarnya a dan b dapat dihitung dengan rumus:

a = y x2-xxyNX2-(X)2

b = NXYXYNX2-(X)2

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa cara termasuk kuesioner yang diberikan kepada responden dimana tiap pertanyaan memuat beberapa indikator tentang pelayanan Lokal *Guide* dan kepuasan bagi wisatawan di Taman Wisata Tangkoko Batu Angus.

Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1. Responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki –laki	30	60
Perempuan	20	40
Total	50	100

Sumber: Hasil olahan data 2011

Tabel 1.1. menunjukkan presentase responden pria sebanyak 60% dengan jumlah 30 orang dan responden wanita sebanyak 20 orang dengan presentase 40%. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa pada saat penelitian berlangsung, mereka yang berjenis laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Karena pada saat penelitian, sebagian besar responden adalah laki-laki sedang mengadakan kunjungan bersama petugas kehutanan dan *Guide* Lokal. Selain itu banyak penduduk yang mengadakan perbaikan sarana penunjang yaitu jalan yang belum memenuhi sebagai sarana jalan, untuk dibuat jalan kaki, karena lokasi yang sangat curam.

Tabel 1.2. Responden berdasarkan tingkat usia

Umur	Jumlah	Presentasi (%)
25 s/d 35 tahun	20	40%
36 s/d 46 tahun	23	46%
47 s/d 55 tahun	5	10%
56 s/d 65 tahun	2	4%
Total	50	100%

*S*umber: Hasil Olahan data: 2012

Tabel 1.2. menggambarkan responden dengan presentase terbesar yaitu 46% berada pada tingkatan usia 35 s/d 46 tahun dengan jumlah 23 orang, kemudian responden pada tingkatan usia 25 s/d 35 tahun berjumlah 20 orang dengan presentase 40% selanjutnya responden yang berusia 47 s/d 55 tahun dengan presentase 10% dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dan responden yang berusia 56 s/d 65 tahun dengan presentase 4% berjumlah responden 2 orang. Dari hasil data diatas dapat dilihat pada usia 25 s/d 46 tahun memiliki presentase terbanyak yaitu 86%, hal tersebut membuktikan bahwa responden dengan usia ini lebih sering melakukan kegiatan perjalanan dengan keperluan meneliti, menyiapkan video, berwisata dan juga pada usia tersebut adalah usia pekerja yang ingin membuat buku penelitian dan membuat video clip untuk dipasarkan agar bisa mendapatkan hasil yang baik dari usaha mereka.

Tabel 1.3. Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
Sekolah Dasar	10	20%
SLTP	12	24%
SMA/Sederajat	23	46%
Perguruan Tinggi	5	10%
Total	50	100%

Sumber: Hasil Olahan data: 2012

Tabel 1.3. menunjukkan presentase responden berdasarkan jenjang pendidikan SD sebanyak 10 orang responden dengan presentase 20% sedangkan SLTP sebanyak 12 orang dengan presentasi 24% dan kemudian responden SMA/Sederajat sebanyak 23 orang dengan presentase 46% responden dengan jenjang pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 5 orang dengan presentase 10%. Hal ini dikarenakan oleh sebagian responden ingin mengetahui keadaan Wisata Alam Tangkoko dengan habitatnya yang sangat menarik para pengunjung, selain itu pula banyak para pengunjung untuk mengadakan survey tentang binatang hutan seperti Monyet Hitam Pantat Merah dan Tarsius Spectrum dan membuat foto video untuk menjadikan hasil untuk dipamerkan.

Tabel 1.4. Responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi (%)
Peneliti	10	20%
Swasta	12	24%
Bisnis	23	46%
Mahasiswa	5	10%
Total	50	100%

Sumber: Hasil Olahan data: 2012

Tabel 1.4. menunjukkan presentase responden berdasarkan pekerjaan Peneliti sebesar 20% dengan jumlah 10 responden, kemudian responden swasta sebanyak 12 orang dengan presentase 24% dan responden Bisnis dan 23 orang dengan presentase 46% serta responden sebagai mahasiswa sebanyak 5 orang dengan presentase sebanyak 10%. Dari hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung bisnis lebih banyak pengunjung di Taman Wisata Tangkoko Batu Angus termasuk Swasta yang menempati kedua pengunjung sedangkan peneliti menempat ketiga dalam perkunjungan untuk meneliti.

Analisa Pelayanan Prima Oleh Lokal Guide

Berikut ini akan disajikan analisa data tentang pengaruh pelayanan prima terhada kepuasan para wisatawan nusantara dan Mancanegara. Pelayanan prima sangat mempengaruhi bagi wisatawan terhadap Lokal *Guide* agar dapat tercipta kepuasan bagi wisatawan dalam menunjukkan tanggung jawab dan keselamatan bagi wisatawan karena berada di hutan lindung Tangkoko Batu Angus. Dengan pelayanan yang sangat menyenangkan kepada wisatawan mancanegara dan Wisatawan nusantasa maka akan lebih banyak lagi wisatawan yang lain untuk berkunjung di tempat ini.

Tabel 1.5. Kompetensi/Kemampuan Lokal Guide

Tanggapan Responden	Jumlah	Presentasi (%)
Baik	30	60%
Sangat Baik	12	24%
Cukup Baik	8	16%
Kurang Baik	-	-
Tidak Baik	-	-
Total	50	100%

Sumber: Hasil Olahan data : 2011

Tabel 5.1. menggambarkan responden yang merasa sangat baik dengan kompetensi Lokal *Guide* dalam melayani para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara sangat tinggi adalah baik dengan responden 30 orang dengan presentase 60% bagi responden sangat baik adalah 12 orang dengan presentase 24% dan bagi responden cukup baik dengan responden 8 orang dengan presentasinya 16%. Hal ini menunjukkan bahwa para wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara merasa baik dalam pelayanannya.

V. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pengolahan data yang didapat oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini, dapat menghasilkan kesimpulan sesuai dengan pembahasan tentang Variabel X (Pelayanan Lokal *Guide)* dan Variabel Y (Kepuasan Wisatawan) di Taman Wisata Tangkoko Batu Angus. Fungsi utama lokal *Guide* untuk memberikan penjelasan kepada wisatawan tentang habitat yang ada dalam hutan Tangkoko Batu Angus sekaligus membimbing wisatawan agar mereka merasa puas sehingga dalam setiap perjalanan dalam Hutan merasa aman keselamatannya. Dalam menunjang para Lokal *Guide* maka dibutuhkan sumber daya yang mampu mengaplikasikan tentang keadaan hutan Lindung Tangkoko untuk mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya kepada pengunjung untuk pendapatan daerah. Menyadari kemungkinan ada kekurangan-kekurangan para Lokal *Guide* maka pemerintah daerah harus banyak memperhatikan tentang jaminan dan kesehatan dan dibarengi dengan pembinaan-pembinaan agar para Lokal *Guide* dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada tamu-tamu mancanegara maupun tamu wisatawan nusantara dengan sendirinya banyak yang berkunjung di Taman Wisata Tangkoko Batu Angus. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara maka perlu melakukan inovasi baru dalam bentuk penambahan infrastruktur dan fasilitas penyediaan sebuah bangunan tempat para peneliti untuk mengadakan pertukaran informasi tentang apa yang dimiliki didalam taman wisata Alam Tangkoko Batu Angus. Sangat perlu di dalam bangunan tersebut ada papan informasi yang menyampaikan tentang habitat didalamnya, dan ada pula hewan-hewan endemik yang dilindungi seperti Tarsius spectrum, monyet hitam, *Macacanigra*, Burung Rangkong.

REFERENSI

Drs. Husein Umar, SE, MM, MBA Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bidang Tesis Bisnis. Staf Pengajar BPLP Bandung Teknik Pemanduan dan Pengaturan Perjalan Wisata.

Drs. Oka A. Youti Pemasaran Pariwisata Tourisem Marketing.

Drs. Oka A. Youti Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional Penerbit Angkasa Bandung.

Drs. Soegardjito Broto Pedoman Tugas Pramuwisata Direktur Bina Perjalanan Wisata.

Ir. Arifin Arief MP 1994 Hutan dan Kehutanan di Sadur Kanisius Tahun 2001.

Ir. Arifin Arief MP 2001 Hakikat dan Pengaruhnya terhadap Lingkungan Hutan (Hutan dan Kehutanan).

Margaret F. Kinnaird Sulawesi Utara Sebuah Panduan Sejarah Alam Percetakan Redikencana Jakarta No. R.17/Menhut II/2010 Peraturan Menteri Kehutanan RI. Direktorat Jenderal PHKA 2010.

Marpaung H (2002) Pengetahuan Kepariwisatawan, Cetakan Kedua Edisi Revisi Alfabetha Bandung.

R.S. Darmadjati Istilah-istilah Dunia Pariwisata dengan Penerbit Pradnya Paramita.

Soerianegara I, 1972 Ekologi Hutan Indonesia Dept Manag Hutan Fak. Kehutanan IPB, 64, Halaman.

Soerianegara I, dan Indrawan 1983 Ekologi Hutan Indonesia Fakultas Kehutanan IPB. Bogor

Soerianegara I, Oetya Sjarifudin T Sarijanto 1967 Aspek-aspek Silvikultur Hutan Wai Kambas Sukadana

Lampung. Direktorat Inventarisasi dan Perencanaan Kehutanan Bogor.
Sugiono 2010 Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung Alfabetha Undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataan.

Copyright holder:
Diswal Takasaheng (2022)

First publication right:
Jurnal Ilmu Pariwisata