

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
INFRASTRUKTUR PENUNJANG OBJEK WISATA
KE'TE KESU, KABUPATEN TORAJA UTARA**

Disusun dan diajukan oleh:

**WANDA KURNIA INRI
D101 17 1504**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERENCANAAN
WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
INFRASTRUKTUR PENUNJANG OBJEK WISATA
KE'TE KESU, KABUPATEN TORAJA UTARA**

Disusun dan diajukan oleh:

WANDA KURNIA INRI

D101 17 1504

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Sarjana Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 14 Agustus 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Prof. Dr-Ing. Ir. Muh. Yamin Jinca, MS.Tr

NIP. 19531221 198103 1 002

Pembimbing Pendamping



Marly Valenti Patandianan, ST.,MT.,Ph.D

NIP. 19730328 200604 2 001

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin



Dr. Eng. Abdul Rachman Rasyid, ST., M.Si.IPM

NIP. 19741006 200812 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wanda Kurnia Inri

NIM : D101171504

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te
Kesu, Kabupaten Toraja Utara**

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari dosen pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 14 Agustus 2023

Vana Menyatakan



METERAI
TEMPEL
CAKX635093960
Wanda Kurnia Inri

ABSTRAK

WANDA KURNIA INRI. ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN INFRASTRUKTUR PENUNJANG OBJEK WISATA KE'TE KESU, KABUPATEN TORAJA UTARA (dibimbing oleh Muh. Yamin Jinca dan Marly Valenti Patandianan)

Salah satu objek wisata unggulan yang dimiliki oleh Toraja Utara ialah Objek Wisata Ke'te Kesu dengan pengunjung terbanyak tiap tahunnya. Kendati demikian, diketahui bahwa ketersediaan aksesibilitas, ketersediaan rambu petunjuk jalan, dan juga kebersihan pada objek wisata merupakan masalah bagi sebagian besar pengunjung. Penelitian ini dilakukan selama beberapa bulan lamanya, dimulai dari bulan Desember 2021 hingga Juni 2022. Terdapat tiga tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan pertama adalah untuk mengetahui ketersediaan infrastruktur penunjang, tujuan kedua adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas infrastruktur penunjang yang ada di lokasi penelitian, dan tujuan ketiga adalah untuk merumuskan arahan pengembangan yang tepat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu. Tujuan penelitian pertama menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan observasi dan survey langsung di lokasi penelitian. Selanjutnya, agar tujuan penelitian kedua dapat tercapai, peneliti melakukan pembagian kuesioner *online* yang nantinya akan dianalisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Sementara itu, untuk dapat menjawab tujuan penelitian ketiga, maka peneliti menggabungkan hasil dari tujuan penelitian pertama dan kedua. Hasil yang didapatkan melalui penelitian ini adalah diketahui pada kawasan Objek Wisata Ke'te Kesu terdapat 11 dari 17 infrastruktur penunjang yang tersedia. Infrastruktur tersebut adalah rumah makan, warung, dan restoran, toko cinderamata, mushola, toilet umum, tempat sampah, papan rambu petunjuk, *handrails*, pagar pengaman, parkir mobil, dan parkir motor. Tiga infrastruktur penunjang dinilai penting dan sangat diharapkan ketersediannya oleh pengunjung, akan tetapi kepuasan pengunjung terhadap infrastruktur penunjang tersebut masih cukup kurang. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dirumuskan arahan pengembangan infrastruktur penunjang yang berada pada kuadran fokus prioritas utama, yaitu rumah makan, warung, dan restoran, papan informasi pengunjung, dan toilet umum.

Kata kunci: kualitas pelayanan, infrastruktur penunjang, analisis IPA, Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara.

ABSTRACT

WANDA KURNIA INRI. ANALYSIS OF THE LEVEL OF QUALITY SERVICE OF SUPPORTING INFRASTRUCTURE KE'TE KESU TOURIST ATTRACTION, NORTH TORAJA REGENCY (dibimbing oleh Muh. Yamin Jinca dan Marly Valenti Patandianan)

One of the leading tourist attractions owned by North Toraja is the Ke'te Kesu Tourist Attraction which has the most visitors from time to time. However, well known that the availability of accessibility, the availability of road signs, and the cleanliness of tourist attractions are problems for most visitors. This research was conducted from December 2021 to June 2022. There are three purposes for this study. The first aim is to find the availability of supporting infrastructure at Ke'te Kesu Tourist Attraction. The second study aimed to figure out the level of visitor satisfaction with the quality of supporting infrastructure in Ke'te Kesu Tourist Attractions, and the third aimed to find the right development direction that able to improve the quality of supporting infrastructure services at Ke'te Kesu Tourism Objects. The first research objective uses a qualitative descriptive method by conducting observations and surveys directly at the research site. Furthermore, for the second research aim to be achieved, researchers distributed an online questionnaire which would later be analyzed using the importance-performance analysis (IPA) method. Meanwhile, to answer the third research aim, the researcher combines the results of the first and second research objectives. The results obtained through this study are in the Ke'te Kesu Tourist Attraction there are 11 of the 17 supporting infrastructures available. The results of this research show that in the Ke'te Kesu Tourism Object area there are 11 out of 17 supporting infrastructures available. These infrastructures are dining houses, warungs, and restaurants, souvenir stores, musholla, public toilets, trash bins, direction signs, handrails, safety rails, car parking, and motorcycle parking. Three supporting infrastructures are rated as important and are expected to be available by visitors, but visitor satisfaction with these supporting infrastructures is still quite lacking. Three supporting infrastructures are considered important and highly expected to be available by visitors, but visitor satisfaction with this supporting infrastructure is still less. Based on the results of the analysis above, a direction for the development of supporting infrastructure was formulated which is the main focus and priority, food stalls and restaurants, visitor information boards, and public toilets.

Keywords: quality of service, supporting infrastructure, Importance Performance Analysis, Ke'te Kesu Tourist Attractions, Toraja Utara Regency.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR RUMUS.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.1 Lingkup Substansi.....	4
1.5.2 Lingkup Wilayah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Pariwisata.....	11
2.2.1 Pengertian Pariwisata.....	11
2.2.2 Objek dan Daya Tarik Wisata.....	13
2.3 Infrastruktur.....	17
2.3.1 Pengertian Infrastruktur.....	17
2.3.2 Infrastruktur Pariwisata.....	18
2.4 Studi Banding.....	24
2.4.1 Desa Wisata Bibury, Inggris.....	25
2.4.2 Desa Wisata Nglanggeran.....	36
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Kesimpulan Tinjauan Pustaka.....	34
2.7 Kerangka Konsep.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2.1 Waktu Penelitian.....	36
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	36

3.3 Jenis Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Data Primer.....	38
3.3.2 Data Sekunder.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Data Primer.....	38
3.4.2 Data Sekunder.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Populasi dan Sampel.....	42
3.7 Definisi Operasional.....	49
3.8 Variabel Penelitian.....	50
3.9 Kerangka Penelitian.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Toraja Utara.....	55
4.1.1 Kependudukan.....	57
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Sanggalangi.....	59
4.2.1 Kondisi Geografis.....	59
4.2.2 Kependudukan.....	59
4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.4 Ketersediaan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	69
4.4.1 Fasilitas Perbelanjaan dan Kuliner.....	69
4.4.2 Fasilitas Peribadatan.....	75
4.4.3 Fasilitas Informasi.....	76
4.4.4 Fasilitas Sanitasi.....	79
4.4.5 Fasilitas Keamanan dan Keselamatan.....	84
4.4.6 Fasilitas Pejalan Kaki (Pedestrian).....	85
4.4.7 Fasilitas Parkir.....	88
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu.....	92
4.5.1 Karakteristik Responden.....	92
4.5.2 Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	95
4.6 Arahan Pengembangan Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	122
<i>CURRICULUM VITAE</i>	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Fasilitas wisata dan standar atau penempatannya.....	21
Tabel 2	Kebutuhan fasilitas kepariwisataan.....	23
Tabel 3	Kebutuhan dan jenis fasilitas penunjang wisata.....	24
Tabel 4	Penelitian terdahulu.....	31
Tabel 5	Kesimpulan tinjauan pustaka.....	40
Tabel 6	Kriteria penilaian tingkat kepuasan wisatawan dengan skala <i>likert</i>	40
Tabel 7	Kriteria penilaian kepuasan wisatawan terhadap infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	43
Tabel 8	Jumlah wisatawan Objek Wisata Ke'te Kesu.....	43
Tabel 9	Jumlah Sampel berdasarkan jumlah populasi.....	51
Tabel 10	Kebutuhan data penelitian.....	56
Tabel 11	Luas daerah berdasarkan kecamatan di Kabupaten Toraja Utara	58
Tabel 12	Jumlah dan laju pertumbuhan penduduk 2021.....	59
Tabel 13	Luas kelurahan di Kecamatan Sanggalangi 2021.....	60
Tabel 14	Jumlah penduduk Kecamatan Sanggalangi tahun 2021.....	64
Tabel 15	Kategori jenis kelamin responden.....	92
Tabel 16	Kategori usia responden.....	93
Tabel 17	Asal/domisili responden.....	93
Tabel 18	Kategori status pekerjaan responden.....	90
Tabel 19	Tahun berkunjung responden.....	95
Tabel 20	Tingkat kesesuaian persepsi pengunjung Objek Wisata Ke'te Kesu.....	95
Tabel 21	Rata-rata kepuasan dan kepentingan responden.....	96
Tabel 22	Klasifikasi kuadran persepsi pengunjung objek wisata.....	98
Tabel 23	Indikator prioritas utama.....	98
Tabel 24	Indikator pertahankan prestasi.....	99
Tabel 25	Indikator prioritas rendah.....	100
Tabel 26	Rekomendasi arahan peningkatan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta <i>mapping</i> permukiman adat Ke'te Kesu	25
Gambar 2	Suasana di Desa Bibury, Arlington Row	25
Gambar 3	Fasilitas penunjang di Arlington Row	26
Gambar 4	Atraksi sunset di atas Gunung Api Purba	27
Gambar 5	Fasilitas-fasilitas di Desa Wisata Nglanggeran	35
Gambar 6	Kerangka konsep	37
Gambar 7	Lokasi penelitian.....	48
Gambar 8	Diagram kartesius	54
Gambar 9	Kerangka penelitian	57
Gambar 10	Peta administrasi Kabupaten Toraja Utara	62
Gambar 11	Jejeran rumah tongkonan.....	63
Gambar 12	Hasil ukiran pahat dan kerajinan tangan.....	65
Gambar 13	Bendera yang tersimpan dalam museum	65
Gambar 14	Rumah makan dan warung kelontong.....	70
Gambar 15	<i>Stand</i> rumah kopi dan toko cinderamata.....	72
Gambar 16	Peta fasilitas kuliner dan perbelanjaan di sekitar Objek Wisata Ke'te Kesu.....	74
Gambar 17	Mushola di Objek Wisata Ke'te Kesu	75
Gambar 18	Papan rambu petunjuk di dalam Objek Wisata.....	77
Gambar 19	Kondisi toilet umum	80
Gambar 20	Kondisi toilet umum	81
Gambar 21	Jenis-jenis tempat sampah di dalam kawasan objek wisata..	83
Gambar 22	Motor pengangkut sampah	84
Gambar 23	Pagar pengaman menuju kuburan goa alam	86
Gambar 24	<i>Handrails</i> di sepanjang tangga menuju makam kayu.....	87
Gambar 25	Gazebo (Lumbung) dalam Objek Wisata Ke'te Kesu	88
Gambar 26	Area parkir kendaraan mobil	89
Gambar 27	Area parkir kendaraan bermotor	90
Gambar 28	Peta <i>mapping</i> ketersediaan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu	91
Gambar 29	Diagram kartesius persepsi pengunjung Objek Wisata Ke'te Kesu	97
Gambar 29	Peta arahan peningkatan kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.....	112

DAFTAR RUMUS

Rumus 1	Penentuan tingkat kepuasan.....	47
Rumus 2	Nilai rata-rata kualitas.....	48
Rumus 3	Nilai rata-rata kepentingan.....	48
Rumus 4	Penentuan sampel Krejcie.....	51

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
UU	Undang-undang
PP	Peraturan Pemerintah
Ripparnas	Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional
Renstra	Rencana Strategis
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
WC	<i>Water Closet</i>
m dpl	meter di atas permukaan laut
Km	Kilometer
UNESCO	<i>The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>
M	Meter
NSPK	Norma Standar Prosedur dan Kriteria
Permenpar	Peraturan Menteri Pariwisata
Permenparekraf	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan kuesioner <i>online</i>	114
------------	--	-----

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara” sebagai salah satu prasyarat kelulusan jenjang S1 Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin dapat terselesaikan dengan baik.

Penelitian ini berlokasi di salah satu desa wisata Kabupaten Toraja Utara yaitu Objek Wisata Ke'te Kesu. Objek wisata ini merupakan salah satu objek wisata dengan pengunjung terbanyak tiap tahunnya. Kendati demikian, pelayanan infrastruktur penunjang pada objek wisata ini masih terbilang sangat kurang. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada ketersediaan infrastruktur penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu. Adapun yang akan menjadi fokus masalah pada penelitian ini, yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan infrastruktur penunjang di objek wisata ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ketersediaan infrastruktur penunjang yang ada di objek wisata Ke'te Kesu dan bagaimana tingkat kualitas pelayanan infrastruktur penunjang tersebut mampu memenuhi kepuasan wisatawan yang datang berkunjung. Setelah mengetahui ketersediaan dan bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan infrastruktur penunjang yang ada, maka dapat disusun arahan terkait pengembangan infrastruktur penunjang untuk Objek Wisata Ke'te Kesu yang ditinjau berdasarkan kepuasan wisatawan yang telah mengunjungi objek wisata tersebut.

Untuk dapat menyelesaikan tujuan dari penelitian ini, maka penulis melakukan survey lapangan dengan melakukan observasi dan dokumentasi berupa pengambilan gambar dan video. Dilakukan juga penyebaran kuesioner *online* untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap infrastruktur penunjang yang ada. Hasil dari survey lapangan dan penyebaran kuesioner *online* kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pemerintah dan juga peneliti-peneliti lainnya di masa yang akan datang. Kendati demikian, penulis menyadari bahwa masih terdapat sangat banyak kekurangan pada penelitian ini. Oleh sebab itu, kritik dan masukan yang membangun dari berbagai pihak terkait sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan bekal bagi penulis di masa yang akan datang.

Makassar,2023

(Wanda Kurnia Inri)

Sitasi dan alamat kontak:

Harap menuliskan sumber skripsi ini dengan cara penulisan sebagai berikut:

Inri, Wanda Kurnia. (2023). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara*. Gowa. Skripsi Sarjana, Prodi S1 Universitas Hasanuddin.

Demi peningkatan kualitas dari skripsi ini, kritik dan saran dapat dikirimkan kepada penulis melalui email berikut: wandakurnia.wki@gmail.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, ilmu pengetahuan, kritik, saran, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang terkasih (Bapak Ir. Harli Patriatno, M.Si dan Ibu Damaris Limbong, M.Pd) untuk semua doa, dukungan, kesabaran, serta kasih sayang dan cinta yang tiada henti hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Rektor Universitas Hasanuddin (Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc) yang mengemban jabatan di tahun 2018-2022 atas nasehat dan bimbingannya selama penulis melaksanakan studi;
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin (Prof. Dr. Eng. Ir. Muhammad Isran Ramli, ST., MT) atas nasehat dan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin tercinta;
4. Kepala Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin (Bapak Dr. Eng. Abdul Rachman Rasyid, ST., MT) untuk semua ilmu, bimbingan, dan nasehat yang senantiasa diberikan kepada penulis;
5. Sekretaris Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Hasanuddin (Ibu Sri Aliah Ekawati, ST., MT) untuk semua ilmu, bimbingan dan nasehat yang yang senantiasa diberikan kepada penulis;
6. Dosen Penasehat Akademik (Ibu Dr. Ir. Hj. Mimi Arifin, M.Si) untuk tiap nasehat, bimbingan, dan kasih sayang yang penulis dapatkan selama menempuh pendidikan di Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota;
7. Dosen Pembimbing Utama (Prof. Dr-Ing. Ir. Muh. Yamin Jinca, MS.Tr) untuk setiap waktu yang telah diluangkan demi membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
8. Dosen Pendamping (Ibu Marly Valenti Patandianan, ST., MT., PhD) yang selalu mendukung, membimbing, memberikan arahan dan masukan untuk tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik;

9. Kepala Studio (Ibu Dr. techn. Yashinta K.D. Sutopo, ST. MIP) yang tidak pernah lelah untuk mengingatkan, membimbing, dan memotivasi penulis hingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
10. Dosen Penguji I (Ibu Dr.-Ing. Venny Veronica Natalia, ST., MT) atas ilmu, bimbingan, koreksi, dan arahan yang telah diberikan semata-mata untuk peningkatan kualitas tugas akhir penulis;
11. Dosen Penguji II (Bapak Gafar Lakatupa, ST., M.Eng) atas ilmu, bimbingan, koreksi, dan arahan yang telah diberikan semata-mata untuk peningkatan kualitas tugas akhir penulis;
12. Seluruh Dosen Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota serta staf administrasi dan pelayanan PWK Universitas Hasanuddin (Bapak Haerul Muayyar, S.Sos, Bapak Faharuddin, Bapak Sawalli B., dan Ibu Tini) atas kesabaran, kebaikan, dan bantuannya kepada penulis selama peneliti menyelesaikan tugas akhir ini;
13. Teman-teman tercinta SPASIAL 2017 untuk semua dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis saat peneliti mengalami kesusahan dalam pengerjaan tugas akhir ini;
14. Teman-teman terbaik peneliti (Regina Arasy Agung, Andreadmaja, Rahmi Eka Aprilianti, dan Nur Afni Sawar) untuk semua dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
15. Teman terkasih peneliti (Gery Nield Marcheliant) untuk *support* dan dukungan penuh kepada penulis serta segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik; dan
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga tugas akhir penulis dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan semoga skripsi ini dapat dikembangkan dan diteliti lebih jauh lagi.

Makassar,

2023

(Wanda Kurnia Inri)

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari aspek kehidupan manusia baik dalam menjalani kehidupan sosial maupun dalam kehidupan ekonomi. Hingga saat ini, pariwisata menjadi salah satu bidang yang diprioritaskan untuk menjadi *leading* dalam sektor pembangunan negara. Hal tersebut dapat dilihat melalui data di tahun 2019 yakni bidang pariwisata telah menyumbang lebih kurang 280 triliun untuk devisa negara (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Asdhiana (2016) menyatakan bahwa pembangunan di bidang pariwisata yang tertuang dalam 9 rencana utama nawacita diarahkan dapat meningkatkan daya saing Indonesia di kancah internasional. Dalam UU No. 25 Tahun 2000 tentang Pembangunan Sosial dan Budaya, bidang turisme di Indonesia mestinya dikembangkan berlandaskan kepada masyarakat, kesenian, dan kebudayaan serta daya tarik alam setempat dengan tetap mempertahankan kelestarian lingkungan yang ada.

Toraja Utara merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi mengingat kearifan lokal di wilayah tersebut yang masih terjaga dengan baik. Besarnya nilai historis dan atensi dunia terhadap pariwisata di Toraja Utara juga telah menjadi perhatian bagi pemerintah setempat, sehingga berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2011, kabupaten tersebut dimasukkan ke dalam kawasan strategis pariwisata nasional.

Sehubungan dengan ditetapkannya Kabupaten Toraja Utara ke dalam kawasan strategis pariwisata nasional maka berdasarkan Perda Nomor 11 tahun 2015 Kabupaten Toraja Utara dinyatakan bahwa pembangunan pariwisata harus memprioritaskan penyediaan infrastruktur penunjang di Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) yang mampu mendukung keterpaduan pelayanan pada tiap ODTW.

Kendati demikian, dalam Rencana Strategis Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata tahun 2015-2019 tercatat bahwa kelemahan terbesar daya saing pariwisata di Indonesia menurut *Travel and Tourism Competitive Index* (TTCI) terletak pada infrastruktur pariwisata, infrastruktur, kesehatan dan kebersihan.

Selanjutnya, dalam *Exit Survey* (2015) yang dilakukan oleh Swisscontact yang telah bekerja sama dengan Kabupaten Toraja Utara, tercatat bahwa terdapat beberapa indikator yang menjadi masalah utama yang disebutkan oleh pengunjung yang melakukan perjalanan wisata di Kabupaten Toraja Utara. Salah satu indikatornya adalah keluhan terkait infrastruktur. Pengunjung juga mengeluhkan kurangnya marka jalan di sekitar destinasi wisata. Tidak hanya itu, kebersihan dan ketidaksopanan pemandu wisata yang bersikeras menawarkan jasa mereka juga menjadi keluhan bagi 4% pengunjung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terkait tingkat kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu yang merupakan salah satu objek wisata unggulan Kabupaten Toraja Utara dengan pengunjung terbanyak tiap tahunnya. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Infrastruktur Penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara".

1.2 Pertanyaan Penelitian

Untuk menyelesaikan permasalahan terkait kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu Kabupaten Toraja Utara, maka dapat dikemukakan beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu?
3. Bagaimanakah arahan pengembangan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu ditinjau dari tingkat kualitas pelayanan infrastruktur penunjangnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketersediaan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara.
3. Untuk merumuskan arahan pengembangan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu, Kabupaten Toraja Utara ditinjau dari tingkat kualitas pelayanan infrastrukturnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil yang dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Memberikan sumbangan berupa tambahan ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah wawasan di bidang pariwisata khususnya untuk pengembangan infrastruktur pariwisata;
- b. Dapat mengetahui sejauh mana ketersediaan infrastruktur pariwisata yang ada pada lokasi yang menjadi studi kasus peneliti; dan
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian penelitian yang berkaitan dengan infrastruktur pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pemerintah khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam mengembangkan daerah tujuan wisata dengan adanya analisis mengenai ketersediaan dan juga arahan pengembangan infrastruktur pendukung pariwisata untuk Objek Wisata Ke'te' Kesu di Kabupaten Toraja Utara.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memudahkan penelitian tugas akhir ini, maka diperlukan batasan-batasan yang disebut dengan ruang lingkup. Ruang lingkup pada penelitian ini terdiri dari

lingkup substansi dan lingkup lokasi. Adapun lingkup substansi dan lingkup lokasi akan dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Lingkup Substansi

Mengingat banyaknya infrastruktur pariwisata dan keterbatasan alat ukur infrastruktur, maka penelitian ini hanya akan ditekankan pada ketersediaan infrastruktur penunjang, yang dalam hal ini mencakup tujuh variabel, yaitu fasilitas perbelanjaan dan kuliner, fasilitas peribadatan, fasilitas informasi, fasilitas sanitasi, fasilitas keamanan dan keselamatan, fasilitas pejalan kaki, dan fasilitas parkir yang akan diukur dengan menggunakan metode observasi dan survey langsung di lapangan. Selanjutnya melakukan analisis terkait kualitas pelayanan infrastruktur penunjang pada lokasi penelitian berdasarkan persepsi pengunjung dengan menggunakan analisis IPA dan analisis deskriptif, kemudian menentukan rumusan arahan pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan infrastruktur penunjang pada lokasi penelitian.

1.5.2 Lingkup Wilayah

Penelitian ini berlokasi di salah satu objek wisata unggulan Kabupaten Toraja Utara, yaitu Objek Wisata Ke'te Kesu. Penelitian ini terbatas dan hanya mencakup kawasan Objek Wisata Ke'te Kesu.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab berbeda yang disusun secara sistematis mulai dari pendahuluan hingga kesimpulan dan saran.

Bagian pertama, bab ini berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah dan tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

Bagian kedua, dalam bab ini akan ditemukan kajian dan studi pustaka teori-teori yang memiliki kaitan dengan penelitian yang tengah dilakukan. Adapun kajian teori tersebut membahas mengenai kualitas pelayanan, pariwisata, infrastruktur penunjang pariwisata, dan Objek Wisata Ke'te Kesu.

Bagian ketiga, bab ini akan menguraikan metode apa saja yang akan digunakan dalam menyelesaikan pertanyaan penelitian 1,2, dan 3. Pembahasan dalam bab secara garis besar adalah jenis kebutuhan data dan teknik pengumpulan data beserta teknik analisis yang akan digunakan. Pada akhir bab ini akan ditemui kerangka pikir yang merupakan alur dari penelitian dari awal hingga akhir.

Bagian keempat, bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian dan temuan-temuan dari peneliti yang berkaitan dengan pertanyaan dan tujuan dari penelitian yang dalam hal ini adalah ketersediaan infrastruktur penunjang, analisis tingkat kualitas pelayanan infrastruktur penunjang berdasarkan persepsi dari pengunjung, dan arahan pengembangan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu.

Bagian kelima, bagian ini berisikan tiga kesimpulan berdasarkan jumlah dari tujuan penelitian dan juga saran yang memuat rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dipaparkan tinjauan pustaka, studi banding, penelitian terdahulu dan rangkuman dari tinjauan pustaka yang nantinya akan menjadi variabel dalam penelitian ini. Studi banding dan kajian literatur terkait penelitian terdahulu dilakukan sebagai salah satu referensi dalam penelitian ini sehingga dapat diperoleh penambahan ilmu dan teori-teori yang nantinya bisa diimplementasikan untuk mendalami penelitian yang tengah dilakukan. Kajian literatur yang telah ditelaah meliputi teori terkait kualitas pelayanan, pariwisata, dan infrastruktur penunjang pariwisata.

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas bisa dipahami sebagai jenis atau sifat dari sebuah layanan jasa maupun barang/produk dengan hubungannya untuk memenuhi kebutuhan manusia. Armistead dan Clark (1999) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian antara kebutuhan dengan ekspektasi atau seluruh bentuk dan ciri khas layanan atau barang yang berkemampuan untuk menciptakan rasa puas dari pelanggan/pengguna. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari jenis layanan ataupun barang yang memiliki kesanggupan untuk memenuhi kebutuhan baik yang diungkapkan langsung maupun yang disampaikan secara tersirat oleh pelanggan/penggunanya.

Selanjutnya, Armistead dan Clark (1999) kembali berpendapat bahwa agar mampu mencapai kemampuan maksimalnya, pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan respon waktu dan ketersediaan produk/jasa yang ditawarkan kepada penggunanya. Pelayanan pada hakikatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan baik bagi penerima layanan maupun pemberi layanan. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang berkualitas (Sugiarto, 2002).

Masih berasal dari pendapat Sugiarto (2002) yang menyatakan bahwa kualitas suatu pelayanan dapat dilihat melalui tindakan penyedia produk atau pelayanan jasa kepada pelanggannya dengan layanan barang atau jasa yang sesuai dengan takaran yang sudah ditetapkan untuk barang atau jasa tersebut agar dapat memuaskan keperluan, keinginan, dan harapan dari pelanggannya. Sama seperti Zeithaml dkk. (2006) yang menyatakan bahwa untuk mengetahui apakah sebuah pelayanan memiliki tingkat kualitas yang baik, maka hal tersebut tidak dapat dinilai dari perspektif perusahaan saja tetapi juga perlu penilaian dari perspektif pengguna layanan barang/jasa.

Lewis dan Born dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai usaha penyedia layanan dalam upayanya untuk memenuhi keperluan dan keinginan pengguna agar layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi/harapan konsumennya. Layanan yang berkualitas ialah layanan yang mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan tingkat harapan dari penggunanya. Kotler dan Keller (2018) kembali menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang didapatkan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan. Apabila sebuah layanan dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya, maka hal tersebut dapat meningkatkan keinginan *customer* untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya konsumen bisa menjadi *customer* yang loyal kepada penyedia layanan. Sebaliknya, jika pelayanan dari kualitas yang diberikan mendapatkan penilaian yang buruk atau tidak sesuai dengan harapan pengguna/konsumen, maka konsumen/pengguna akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian atau penyewaan jasa layanan.

Menurut Tjiptono (2012), pelayanan yang berkualitas dapat diketahui melalui penilaian dari konsumen yang menerima layanan, apakah sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau malah sebaliknya. Dengan kata lain, layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan merupakan indikator utama yang memengaruhi pelayanan itu sendiri. Apabila servis yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna servis, maka kualitas servis dapat dikatakan apik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila servis yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diekspektasikan oleh pelanggan, maka kualitas servis tersebut

dianggap buruk dan tidak memuaskan. Pemilihan kualitas sebuah layanan semestinya dimulai dari penyedia layanan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna/konsumen dan bagaimana layanan itu nantinya akan diberikan sehingga pengguna/konsumen mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Putro (2014) memberikan pendapat bahwa kualitas pelayanan sangat sering dikaitkan dengan kualitas jasa atau barang dalam dunia ekonomi dan bisnis, misalnya kualitas produk elektronik, atau jasa sebuah hotel yang sarannya adalah konsumen/pembeli. Namun seiring berjalannya waktu, kualitas pelayanan tidak lagi hanya menitikberatkan pada sebatas jual beli barang/jasa dan pembeli sebagai sarannya. Pada sektor industri pariwisata, kualitas pelayanan wisata menjadikan para wisatawan sebagai sasaran dan tolak ukur baik tidaknya kualitas pelayanan wisata yang disediakan (Apriliyanti dkk., 2020).

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat baik buruknya kapasitas kerja suatu barang/layanan yang didasarkan pada tanggapan dari pengguna barang/layanan tersebut. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah kualitas pelayanan infrastruktur penunjang Objek Wisata Ke'te Kesu sebagai salah satu destinasi unggulan dan objek wisata dengan pengunjung terbanyak tiap tahunnya.

2.1.2 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Agar kualitas pelayanan dapat diberikan secara maksimal kepada penerima jasa atau penerima layanan, maka beberapa ahli berpendapat bahwa terdapat beberapa dimensi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Zeithaml dkk. (2006) kembali berpendapat bahwa terdapat sepuluh dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi yang dimaksudkan adalah tangibilitas, responsivitas, reabilitas, komunikasi kompetensi, kredibilitas kesopanan, keamanan, akses, dan memahami pelanggan. Selanjutnya, Zeithaml dan Bitner (2003) kembali berpendapat bahwa, terdapat setidaknya lima aspek yang memengaruhi kualitas suatu pelayanan. Kelima aspek tersebut adalah reabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan tangibilitas.

Hermawan dkk., (2018) berpendapat bahwa dalam bidang usaha turisme, pelayanan yang berkualitas harus menjadi fondasi dan dorongan utama dari bidang usaha yang sedang dijalankan. Apabila pengelola wisata mampu menyajikan pelayanan yang bermutu, maka akan tercipta pengalaman berwisata yang memuaskan dari wisatawan. Agar pelayanan yang prima (berkualitas) di destinasi wisata dapat dibangun, maka terdapat lima dimensi pelayanan yang perlu diketahui, yaitu:

1. Keandalan (*Reability*)

Reabilitas atau keandalan merupakan kecakapan dalam menyediakan pelayanan secara efektif dan akurat sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan penerima layanan.

Pada konteks pemberian pelayanan di destinasi wisata, pelayanan ditekankan untuk selalu memberikan dan menjaga mutu pelayanan agar tetap baik. Misalnya, jika dalam sebuah iklan atau promosi suatu destinasi wisata menyediakan homestay dengan fasilitas kamar yang memiliki *air conditioner*, maka saat ada wisatawan yang memutuskan untuk menginap, harus dapat dipastikan bahwa homestay tersebut benar-benar menyediakan kamar yang difasilitasi dengan AC.

2. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas atau cepat tanggap adalah kesadaran dan kemauan untuk bertindak cepat dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, termasuk di dalamnya mendengarkan keluhan yang dialami oleh wisatawan.

Sebagai contoh, desa wisata menyajikan berbagai macam atraksi wisata yang terhubung secara langsung dengan alam terbuka selama melangsungkan aktivitas wisata, sering sekali terjadi risiko dan hal yang tak terduga. Sebagai antisipasi/perkiraan akan terjadinya hal-hal yang tidak dikehendaki, maka perlu adanya *Standard Operating Procedure* (SOP), utamanya yang berhubungan dengan manajemen risiko.

3. Kepastian dan pertanggung-jawaban (*Assurance*)

Kepastian yang dimaksudkan pada dimensi ini adalah wawasan dan etika serta keyakinan diri dari pegawai untuk menciptakan rasa percaya konsumen/pelanggan. Dimensi dari kepastian ini memiliki ciri-ciri, yaitu sifat

kompeten dalam memberikan pelayanan dan juga sikap *respect* terhadap wisatawan.

Pemberian layanan terhitung segala jenis sarana dan prasarana yang ada, wajib tampak meyakinkan yang perlu diperlihatkan langsung melalui tindakan nyata pemberi layanan. Sebagai contoh, penanggung jawab jenis wisata *outbond* harus mahir dan terampil, misalnya: harus mengetahui dengan baik dan jelas mengenai wahana yang menjadi tanggung jawabnya; berapa kapasitas maksimal dari kapasitas tali yang digunakan; bagaimana keadaan sekitar dalam kegiatan arung jeram; dan hal-hal lainnya.

Assurance juga dapat dipahami sebagai hak bagi semua pengunjung wisata untuk mendapatkan pertanggung jawaban pelayanan wisata yang bebas dan aman dari segala risiko atau ancaman keselamatan jiwa. Oleh sebab itu, agar jaminan keselamatan dapat tercipta maka pemeliharaan kepada segala fasilitas dan sarana yang ada dan peralatan keselamatan dan keamanan untuk aktivitas yang berisiko tinggi sangat perlu dilakukan oleh pengelola wisata.

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemauan untuk mengenal lebih dekat para wisatawan. Ciri-ciri dari dimensi empati adalah keinginan untuk ingin memberikan rasa aman, melangsungkan pendekatan, berusaha untuk mengerti apa yang dibutuhkan, apa yang diinginkan dan bagaimana perasaan pengunjung karena setiap masing-masing orang mempunyai keinginan dan kemauan yang tidak sama yang perlu untuk dipahami. Misalnya, ketika ingin bepergian melakukan aktivitas wisata, maka kondisi kesehatan dari pengunjung harus diperhatikan terlebih dahulu, apakah mengidap penyakit, alergi, atau gangguan tertentu. Empati sangat menuntut kepekaan seseorang, kendati demikian empati juga bisa dibentuk melalui pembiasaan diri.

5. Nyata (*Tangible*)

Pelayanan yang berkualitas dapat tercapai dengan adanya sarana prasarana yang nyata (*tangible*). Oleh sebab itu, semua sarana atau media yang digunakan pada saat menyajikan layanan harus terlihat meyakinkan dan dapat bekerja sebagaimana mestinya.

Hal paling sederhana terkait dimensi tangibilitas ini dapat dilihat dari pemberi layanan itu sendiri, apakah pengelola wisata memiliki penampilan yang baik dan rapi. Kamar hotel atau *homestay* dalam keadaan yang bersih dan rapi. Pada fasilitas tempat makan, tersedianya alat makan seperti sendok dan garpu dengan keadaan yang baik dan tidak berkarat, dan tidak kalah penting wahana wisata harus terlihat meyakinkan dan terawat.

1.2 Pariwisata

2.2.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata sudah menjadi salah satu aspek yang tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari manusia entah itu dalam kehidupan sosial maupun dalam kehidupan ekonomi. Sektor ini merupakan sektor yang selalu berkembang mengikuti perkembangan jaman dari waktu ke waktu mengikuti perkembangan kebutuhan wisatawannya. Alhasil, pariwisata hingga saat ini merupakan sektor industri yang paling menjanjikan dan memberi keuntungan besar bagi perekonomian negara, terlebih bagi daerah yang menjadi tujuan wisata tersebut (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Tidak hanya memiliki pengaruh di bidang ekonomi saja, namun pariwisata juga sangat membantu perkembangan suatu wilayah khususnya pada perkembangan infrastrukturnya (Suwanto, 2004).

Pariwisata sendiri pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan bepergian atau melakukan darmawisata dengan maksud untuk menghibur yang dikerjakan diluar dari rutinitas harian untuk menghasilkan kepuasan baik yang sifatnya tetap maupun temporer. Jika dilihat dari asal usul katanya, kata pariwisata datang dari bahasa sansekerta, yaitu kata “*pari*” yang bermakna ‘secara keseluruhan, penuh, atau semua’ dan kata “*wisata*” yang memiliki makna ‘pelancongan, perjalanan, atau kunjungan’. Oleh sebab itu, pariwisata dapat dimaknai sebagai kunjungan secara menyeluruh atau penuh, yaitu melakukan perjalanan dari sebuah tempat tertentu ke satu atau bahkan ke beberapa tempat, mampir atau tinggal untuk beberapa waktu tanpa memiliki niatan untuk berdiam atau bermukim di tempat tersebut, dan kemudian kembali ke tempatnya yang semula (Suwanto, 2004:3; Soebagyo, 2010:70).

Definisi yang sangat beragam mengenai pariwisata juga datang dari berbagai ahli. Di bawah ini merupakan beberapa pendapat para ahli terkait definisi pariwisata.

1. Menurut Cooper (1993)

Pariwisata adalah serangkaian aktivitas berupa kunjungan ke tempat tertentu diluar tempat kerja atau tempat tinggal, kemudian memutuskan untuk tinggal sementara di tempat yang akan dituju sembari menikmati segala layanan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan untuk memenuhi keperluan rehat sejenak dan melepas penat.

2. Menurut Goeldner dan Ritchie (2006)

Pariwisata adalah aktivitas dari sekumpulan orang yang melakukan kunjungan pada suatu tempat tertentu entah untuk berjalan-jalan, mengunjungi sahabat dan keluarga dekat, sedang menikmati cuti liburan, atau hanya sekadar ingin pergi untuk bersenang-senang. Para pelancong tersebut kemungkinan besar akan menghabiskan waktunya dengan berjemur di pantai, menjalin silaturahmi antar sesame, melakukan perjalanan tur, bernyanyi, sekadar diam di rumah dan membaca novel, atau hanya duduk bersantai di teras sembari menikmati lingkungan sekitar.

3. Menurut A.J Burkart dan S. Medlik dalam Heryati (2019)

Orang-orang yang melakukan perpindahan sementara dari satu tempat ke tempat lainnya untuk waktu yang tidak menentu selama beberapa saat (jangka pendek) ke tempat tujuan dimana mereka keluar dari zona tempat dimana mereka biasanya melangsungkan rutinitas harian selama menempati tempat tujuan tersebut adalah definisi pariwisata yang dipahami oleh Burkart dan Malik.

Lebih jauh, WTO (2020) berpendapat bahwa segala jenis aktivitas manusia yang melakukan kunjungan atau darmawisata dan berdiam untuk jangka waktu yang tidak cukup lama sembari melakukan aktivitas diluar rutinitas kesehariannya adalah apa yang disebut dengan pariwisata. Soekadijo (1996) berpendapat bahwa bidang pariwisata adalah semua aktivitas masyarakat yang memiliki hubungan atau keterkaitan dengan wisatawan.

Kendati demikian, deskripsi dan pengertian yang bisa diterapkan dan dipahami dengan baik sangat diperlukan agar pengertian pariwisata dan segala kepariwisataannya dapat dipahami dengan baik agar tidak menimbulkan definisi yang berbeda-beda dan tumpang tindih dalam pelaksanaannya, sehingga WTO (2020) mencetuskan pengertian dari pariwisata yang memiliki terjemahan bebas, yaitu: “pariwisata adalah segala bentuk jenis kegiatan dan aktivitas perjalanan dan tinggal seseorang atau mungkin sekumpulan orang pada suatu tempat yang bukan tempat tinggalnya pada batas waktu tertentu yang tidak lebih dari 12 bulan untuk melakukan kegiatan bisnis, wisata, namun tidak untuk melakukan pekerjaan/profesinya di tempat yang sedang dikunjungi tersebut.”

2.2.2 Objek dan Daya Tarik Wisata

Dalam Undang-undang No. 10 tahun 2009 dikatakan bahwa terdapat dua hal yang menjadi dasar dari kepariwisataan, yaitu pesona dan objek wisata. Adapun pesona dan objek wisata tersebut, yang pertama adalah pesona buatan Tuhan Sang Pencipta dapat berbentuk situasi dan keadaan flora dan fauna atau alam itu sendiri. Yang kedua, yaitu pesona wisata hasil buatan tangan manusia yang dapat berwujud peninggalan sejarah, museum, hasil karya seni dan budaya, taman tamasya dan kompleks hiburan. Ketiga yaitu, pesona wisata yang sesuai dengan hobi atau kegemaran, seperti mendaki gunung dan *camping*, memanah, menyusuri kedalaman goa dalam air, pabrik ataupun kesenian, kompleks honorarium, arung jeram, kawasan sakral, tempat untuk berziarah dan lain-lain.

Objek wisata adalah suatu daerah ataupun kawasan yang memiliki pesona yang menarik orang-orang untung datang berkunjung. pesona tersebut dapat berupa keindahan alam alami ataupun yang merupakan ciptaan manusia, seperti pantai, lembah, berbagai jenis hewan dan tumbuhan yang memiliki karakteristik unik, bangunan yang memiliki nilai sejarah, kesenian seperti tarian atau pertunjukan seni dari budaya lokal setempat yang menjadi ciri khas suatu daerah (Ananto, 2018).

WTO (2020) berpendapat bahwa destinasi wisata merupakan pesona objek wisata yang dijadikan opsi oleh pengunjung wisata. Agar sebuah wilayah dapat dikatakan sebagai sebuah destinasi wisata atau bukan, maka diketahui minimal tiga sudut pandang yang dapat menjadi acuan untuk mengidentifikasi suatu destinasi

wisata, yaitu: (1) letak wilayah khusus yang menjadi objek pelancongan yang bersifat tidak tetap/ temporer; (2) kegiatan ekonomi, yaitu kegiatan dimana pengunjung melakukan kegiatan bertransaksi (jual beli) yang memberikan untung kepada masyarakat setempat; serta (3) *psychographical* sebagai patokan pertimbangan mengapa pengunjung lebih memutuskan untuk melakukan perjalanan wisata ke tempat tertentu untuk menikmati dan menghabiskan waktu luangnya.

Sama halnya dengan yang tertera dalam UU Nomor 10 Tahun 2009, objek dan pesona wisata adalah unsur yang menjadi dasar dari kepariwisataan. Suatu objek wisata harus mampu meningkatkan kualitasnya dari waktu ke waktu agar mendapatkan persepsi yang baik dari pengunjungnya. Kualitas yang baik menjadi salah satu penentu adanya minat berkunjung kembali oleh pengunjung atau tidak. Hal tersebut tentunya menjadi sebuah tolak ukur apakah sebuah objek wisata layak untuk dikunjungi atau tidak. Pengembangan sebuah objek wisata juga dapat mempertimbangkan persepsi dari pengunjung yang telah melakukan kunjungan ke objek wisata sebagai sebuah acuan untuk objek wisata yang lebih berkualitas di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kualitas dari sebuah objek wisata tidak melulu hanya bisa dinilai dari keadaan objek wisatanya, tetapi juga dari ketersediaan sarana dan prasarana, jasa yang disediakan, pemasaran dan promosi objek wisata, pelayanan, dan aksesibilitas yang mendukung objek wisata tersebut. Pengembangan suatu objek wisata diharapkan dapat disesuaikan dengan persepsi dari pengunjungnya agar pengunjung merasa puas dan memiliki keinginan untuk tinggal lebih lama bahkan kembali mendatangi objek wisata yang telah dikunjungi (Niemah, 2014).

Yoeti dalam Ismayanti (2021) mengatakan bahwa setidaknya ada beberapa hal yang menjadi daya paku seseorang untuk mau melakukan perjalanan wisata menuju suatu objek wisata.

1. Semua benda tau hal-hal di jagat raya, yang apabila diidentifikasi berdasarkan pemahaman dunia pariwisata disebut juga sebagai *natural amenities*. Yang merupakan *natural amenities* itu sendiri tidak lain adalah keadaan dan suasana, panorama yang ada, hewan dan tumbuhan yang memiliki keunikan tertentu, serta jenis dan bentuk tanah.

2. Hasil ciptaan manusia atau pada sebutan pariwisatanya lebih dikenal dengan *man made supply*, yang terdiri dari monument-monumen bersejarah, budaya, atau hal-hal yang bersifat keagamaan.
3. Tata cara hidup masyarakat atau *way of life* adalah aktivitas atau kegiatan khas yang dilakukan oleh manusia yang akhirnya memiliki pesonanya sendiri hingga akhirnya dapat dijadikan objek wisata.

Dalam *Tourism Planning and Integrated Sustainable Development Approach* yang ditulis oleh Inskip (2014), dinyatakan bahwa terdapat beberapa unsur penting demi keberlangsungan sebuah objek wisata. Adapun unsur-unsur tersebut antara lain: pesona/atraksi wisata, infrastruktur, fasilitas wisata (sarana dan prasarana), masyarakat, lingkungan, dan adat istiadat.

Sementara itu, Pendit (2003) menyatakan bahwa terdapat lima aspek yang harus dipenuhi agar suatu wilayah dapat menjadi menjadi daerah tujuan wisata. Adapun lima aspek tersebut, adalah:

1. Daya Tarik (Atraksi)

Aspek utama yang menumbuhkan minat kunjung wisatawan hingga akhirnya memutuskan untuk melakukan kunjungan di suatu tempat adalah daya tarik atau atraksi wisata yang tersedia, entah tempat tersebut adalah tempat utama yang dari awal sudah menjadi tujuan utamanya, ataupun tempat yang merupakan opsi kedua yang berniat untuk didatangi setelah melakukan kunjungan ke tempat tujuan utama. Semakin menarik pesona atau daya tarik pada suatu tempat, maka minat berkunjung wisatawan akan semakin meningkat dan minat wisatawan untuk mendatangi kembali kawasan wisata tersebut.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas sendiri adalah kelancaran bagi seseorang pada saat bepergian dari satu tujuan satu menuju ke tujuan lainnya yang dapat diukur melalui waktu tempuh dan jarak tempuh dari satu tujuan ke tujuan lainnya di suatu wilayah. Aksesibilitas dan transportasi merupakan dua urusan yang erat kaitannya, maka dari itu perlu diadakan ketersediaan sistem transportasi yang meliputi angkutan transportasi dan rute dari transportasi itu sendiri.

3. Fasilitas

Fasilitas wisata pada suatu objek wisata digolongkan ke dalam dua jenis fasilitas, yaitu fasilitas utama dan fasilitas yang berfungsi menunjang fungsi fasilitas utama.

- a. Fasilitas utama terkait tempat wisata yang merupakan pesona/atraksi utama wisata;
- b. Fasilitas penunjang merupakan fasilitas selain dari fasilitas utama yang fungsinya adalah untuk mencukupi keinginan dan keperluan pengunjung wisata selama melakukan perjalanan wisata. Fasilitas penunjang itu sendiri tergolong ke dalam dua bagian, yaitu fasilitas kondisional dan fasilitas sekunder.
 - a) Fasilitas kondisional: toilet umum, masjid, lahan parkir, tempat sampah, dan layanan finansial (*ATM centre*)
 - b) Fasilitas sekunder: penginapan, rumah makan, dan toko cinderamata.

4. Infrastruktur

Infrastruktur adalah kondisi yang menjadi pendukung dari prasarana dan sarana agar dapat berfungsi secara optimal entah yang berbentuk bangunan maupun sistem penataan baik yang berada di bawah permukaan maupun di atas tanah. Infrastruktur yang tidak hanya akan meningkatkan fungsi dari prasarana dan sarana wisata tetapi juga dapat mengoptimalkan taraf hidup penduduk yang bermukim di sekitarnya.

5. Masyarakat, lingkungan, dan budaya

Terdapat beberapa aspek yang perlu diketahui terkait keterkaitan antara lingkungan dan budaya serta masyarakat pada suatu daerah yang merupakan tujuan wisata adalah:

a. Masyarakat

Masyarakat sekitar harus bisa menyambut dengan baik kedatangan wisatawan sekaligus memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dikehendaki oleh pengunjung wisata. Pelayanan yang istimewa dan baik diyakini dapat memberikan kesan yang mendalam bagi wisatawan, oleh sebab itu masyarakat perlu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pengunjung wisata.

b. Lingkungan

Di sisi lain adanya keterlibatan penduduk lokal, lingkungan sekitar daerah destinasi wisata juga perlu diperhatikan. Kebersihan dan kelestarian lingkungan perlu dijaga mengingat pergerakan dan perpindahan orang-orang yang selalu bertambah dari waktu ke waktu dimana hal tersebut dapat mengakibatkan rusak atau tercemarnya ekosistem binatang maupun tumbuhan.

c. Budaya

Pilar penyangga pembentuk karakteristik atau ciri khas yang unik dalam suatu objek wisata adalah keterikatan antara lingkungan alam dan lingkungan masyarakat yang ada di dalamnya. Budaya yang khas dapat memberikan kesan dan kenangan tersendiri bagi para pengunjung. Oleh sebab itu, budaya yang ada perlu dilestarikan dan ditingkatkan kualitasnya agar tidak tercemar oleh budaya asing.

1.3 Infrastruktur

2.3.1 Pengertian Infrastruktur

Infrastruktur bisa didefinisikan sebagai sekumpulan sarana dan prasarana fisik yang berfungsi untuk mendukung pertumbuhan sosial dan ekonomi, serta menunjang kehidupan masyarakat pada suatu negara. Jika dilihat berdasarkan situasi infrastruktur di Indonesia, maka sarana dan prasarana adalah istilah yang lebih dikenal oleh masyarakat ketimbang kata infrastruktur itu sendiri. Sifat dari sarana itu sendiri adalah dapat bergerak dengan mudah dan bebas, contoh konkretnya yaitu motor, sepeda, mobil, kereta api dan lain sebagainya. Sarana sendiri berkebalikan dengan prasarana yang memiliki sifat tetap dan tidak dapat bergerak karena merupakan komponen yang dapat mendukung aktivitas di kota seperti jembatan layang, jalan raya, ataupun lahan untuk parkir.

Pendistribusian semua potensi yang dimiliki sebuah kota dan layanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya dapat dijadikan sebagai tolak ukur berhasil tidaknya sebuah kota untuk memajukan wilayahnya. Salah satu cara untuk dapat menilainya adalah dengan melihat apakah infrastrukturnya berkembang atau tidak. Infrastruktur yang berkualitas dan memiliki efisiensi yang tinggi akan sangat membantu manusia untuk mempermudah kehidupannya, baik itu pada aspek sosial,

aspek ekonomi berkelanjutan, aspek kesehatan, atau aspek lain yang dapat meningkatkan aspek kualitas hidup masyarakat (Hudson dkk., 1997).

Menurut Kodoatie (2005) infrastruktur diartikan sebagai sejumlah fasilitas fisik yang yang dibuat dan dikembangkan untuk pemenuhan kebutuhan penggunaannya. Infrastruktur ini dibuat oleh sekumpulan penyuplai yang bekerja sama dengan pemerintah dalam menyediakan jaringan listrik, jaringan air bersih, IPAL, jaringan telekomunikasi, dan layanan-layanan sejenisnya untuk menyokong aspek-aspek sosial dan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari. Secara teknis, infrastruktur dapat diartikan sebagai sekumpulan aset milik pemerintah dan negara yang sengaja dibuat untuk bisa mempermudah dan memperlancar kehidupan masyarakatnya dengan layanan-layanan yang disediakannya. Menilik dari beberapa definisi infrastruktur di atas, maka pengertian infrastruktur secara sederhana dapat diartikan sebagai kumpulan sarana dan prasarana yang saling terakit satu sama lain yang membentuk suatu struktur.

2.3.2 Infrastruktur Pariwisata

Suatu destinasi wisata harus dikembangkan dengan menggunakan perencanaan yang sesuai termasuk di dalamnya pertimbangan mengenai kondisi infrastruktur yang ada, aksesibilitas maupun interaksi masyarakat dengan para wisatawan. Meskipun hanya berfungsi sebagai salah satu pendukung keberlangsungan pariwisata, infrastruktur pariwisata memiliki peran penting agar sebuah destinasi wisata mampu menyajikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjungnya. Pelayanan yang maksimal tersebut dapat tercipta apabila infrastruktur pariwisata yang ada sudah memadai (Suwena dan Widyatmaja, 2017).

Potensi-potensi yang berasal dari alam maupun potensi-potensi buatan manusia merupakan sumber infrastruktur yang dibutuhkan pada sebuah destinasi wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan ketika melakukan kunjungan wisata. Hal tersebut dapat berupa listrik, halte, jalan, telekomunikasi, air, dan lain sebagainya. Pembangunan serta pemenuhan kebutuhan infrastruktur yang sesuai dengan lokasi dan situasi kondisi yang ada di destinasi wisata merupakan tanda kesiapan jika destinasi wisata tersebut sudah layak dikunjungi oleh wisatawan (Hermawan dkk., 2018).

Infrastruktur sebagai salah satu fondasi pariwisata merupakan keadaan dan kondisi yang mampu menyokong fungsi prasarana dan sarana pariwisata, baik yang berupa bangunan fisik ataupun sistem pengaturann yang ada, baik yang berada di bawah tanah maupun yang berada di permukaan tanah. Dengan adanya infrastruktur yang memadai dan berkualitas di suatu destinasi wisata, maka fungsi sarana pariwisata pun akan meningkat (Suwanto, 2004).

Suryadana dan Vanny (2015) berpendapat bahwa sarana dan prasarana sebagai sebuah kesatuan yang membentuk infrastruktur tidak dapat dipisahkan sebab berperan untuk saling memenuhi antara satu dengan yang lainnya, sehingga dalam suatu perjalanan wisata, segala komponen yang digunakan tidak dapat dipisahkan, tergantung pada jenis dan bentuk perjalanan wisata yang nantinya akan dilakukan oleh wisatawan. Sementara itu, Yoeti dalam Nuha (2018) membagi sarana dan prasarana wisata menjadi:

1. Prasarana pariwisata (*tourism infrastructures*) adalah segala jenis fasilitas yang dapat memungkinkan sarana pariwisata bisa berfungsi dan berkembang dengan baik sehingga dapat menyediakan layanan yang baik kepada para wisatawan untuk memenuhi keperluan mereka yang bermacam-macam jenisnya (Suwanto, 2004). Prasarana wisata pada suatu destinasi wisata bisa berupa:
 - a. Prasarana umum: bandara, jalan raya, jaringan telekomunikasi, jaringan listrik, dan jaringan air bersih.
 - b. Prasarana terkait keamanan dan ketertiban untuk bisa memenuhi kebutuhan pengunjung dengan baik, seperti pos jaga keamanan, *money changer*, apotek, ATM *center*, kantor pos, rumah sakit/ klinik 24 jam, dan lain-lain.
2. Sarana pariwisata (*tourism suprastructure*) adalah sekelompok developer yang memberikan layanan kepada para wisatawan baik secara tidak langsung maupun secara langsung. Perusahaan-perusahaan ini biasanya menggantungkan kehidupannya dari banyak tidaknya wisatawan yang datang (Suwanto, 2004). Sarana pariwisata dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis sarana berbeda, yaitu:
 - a. Sarana pokok (*main tourism suprastructure*): daya tarik dan objek wisata, agen travel, transportasi, akomodasi, restoran/rumah makan,;

- b. Sarana komplemen (*supplementing tourism suprastructure*): kolam renang, lapangan basket, lapangan golf, lapangan tenis; dan
- c. Sarana penunjang (*supporting tourism suprastructure*): kelab, bar, kasino, panggung pentas seni.

Infrastruktur pariwisata merupakan salah satu aspek yang sangat membantu kemudahan para wisatawan pada saat melakukan perjalanan wisata. Hal tersebut tertuang dalam Tourism Infrastructure Policy & Priorities (2008) yang menyatakan bahwa infrastruktur pariwisata memiliki sangat banyak kategori mencakup akomodasi, *event*, fasilitas taman, fasilitas makan dan hiburan, fasilitas seni dan budaya, fasilitas transportasi dan pedestrian, fasilitas penerbangan, dan fasilitas lainnya. Fasilitas infrastruktur pariwisata dalam pelayanannya tidak hanya memberikan manfaat bagi para wisatawan namun di sisi lain dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dan pemerintah setempat. Dengan adanya infrastruktur pariwisata yang berkualitas, perekonomian dapat meningkat dan masyarakat setempat memiliki banyak peluang untuk mendapatkan pekerjaan.

Kemudian Spillane (1997) berpendapat bahwa fasilitas pada suatu objek wisata dapat digolongkan ke dalam tiga jenis fasilitas, yaitu sarana yang paling dibutuhkan oleh wisatawan dan harus disediakan oleh pengelola destinasi wisata yang disebut sebagai fasilitas utama, sebagai contoh: penginapan, tempat makan, toko souvenir, dll. Fasilitas kedua, yaitu fasilitas pendukung yang berperan untuk menunjang keberadaan fasilitas utama untuk membuat wisatawan merasa betah dan nyaman saat melakukan perjalanan wisata. Terakhir, yaitu sarana yang bersifat sebagai pelengkap yang memiliki fungsi untuk mencukupi kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata atau bisa disebut sebagai fasilitas penunjang.

Dalam PP No. 50 Tahun 2011 tentang RIPKN Tahun 2010-2025 yang menyebutkan bahwa dalam upaya pengembangan pariwisata, terdapat beberapa komponen yang semestinya dipertimbangkan. Komponen tersebut adalah mengenai sarana dan prasarana yang sebaiknya dimiliki oleh sebuah destinasi wisata. Adapun jenis sarana dan prasarana tersebut adalah:

1. Fasilitas keuangan dan perbankan, seperti *money changer* dan *ATM center*;
2. Fasilitas keamanan, seperti pemadam kebakaran, pos jaga keamanan, dan kantor polisi;

3. Fasilitas kesehatan berupa pos jaga kesehatan, klinik 24 jam dan perlengkapan P3K;
4. Fasilitas bisnis, sarana penitipan barang, seperti toko kelontong 24 jam, warung telpon umum, dan warung internet;
5. Fasilitas kebersihan dan sanitasi, seperti tempat sampah dan toilet umum;
6. Fasilitas khusus bagi para penyandang disabilitas;
7. Fasilitas rekreasi, taman, lapangan tenis, lapangan voli, *kids playing center*;
8. Fasilitas lahan parkir; dan
9. Fasilitas ibadah.

Permenpar No. 3 Tahun 2018 mencantumkan bahwa terdapat fasilitas-fasilitas yang harus disediakan untuk peningkatan daya tarik wisata. Fasilitas-fasilitas yang dimaksudkan adalah: fasilitas informasi wisata, pembangunan gapura identitas, penyediaan fasilitas kebersihan seperti toilet umum/ ruang ganti, pembuatan pergola dan gazebo, pemasangan lampu taman, pembangunan menara pandang (*viewing deck*), pemasangan pagar pembatas, pembuatan panggung pertunjukan kesenian, pembangunan kios dan toko cinderamata, pembangunan pusat jajanan kuliner, pembangunan tempat ibadah, pembuatan jalur pedestrian untuk wisatawan, dan, pembuatan rambu-rambu petunjuk arah.

Tabel 1 Fasilitas wisata dan standar atau penempatannya

No.	Jenis Fasilitas	Standar atau Penempatan
1	Jalan setapak	Lebar minimum 1,5m
2	Ruang ganti dan/ atau toilet	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tissue</i>/ pengering tangan 2. <i>Tissue</i> toilet 3. <i>Wesatafel</i> 4. <i>Handicap</i> 5. Cermin 6. <i>Jetspray/washlet</i> 7. Gayung dan tempat air 8. Tempat sampah 9. Plang sender
3	Petunjuk arah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diletakkan pada perempatan jalan pedestrian 2. Diletakkan di tempat yang mudah terlihat oleh wisatawan
4	Pergola dan gazebo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diletakkan pada area jalur pedestrian 2. Diletakkan di area berkumpul (<i>gazebo</i>) atau area beristirahat
5	Tempat ibadah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat menampung paling banyak 30 orang 2. Diletakkan di dalam kawasan lokasi wisata yang dapat dengan mudah diakses oleh wisatawan
6	Gapura identitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibuat mudah terlihat dan sebagai penanda identitas bahwa terdapat sebuah objek wisata

No.	Jenis Fasilitas	Standar atau Penempatan
		2. Diletakkan di tempat strategis yang langsung terhubung dengan jalan raya utama
7	Tempat parkir	Bus, mobil, dan sepeda motor
8	Tempat makan	Menyajikan makanan khas tradisional yang sudah di seleksi, kapasitas maksimal dapat menampung 300 orang, atau setara dengan menyediakan 50-60 meja dan 300 kursi, terdapat tempat pencucian tangan di dua belas titik
9	Jaringan listrik dan lampu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jarak antar lampu minimalnya adalah 6-7 meter, tiang dengan tinggi 18-30 meter diletakkan pada area rekreasi dan area parkir 2. Tiang dengan tinggi 18-30 meter diletakkan pada area rekreasi dan area parkir dan tiang dengan ketinggian 3-4,5 meter diletakkan pada jalur pedestrian
10	Toko souvenir/cinderamata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai papan nama toko yang mudah terlihat dan mudah dibaca oleh wisatawan 2. Mudah dicapai oleh wisatawan/dekat dengan objek wisata

Sumber: Permenpar Nomor 3 Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diketahui bahwa terdapat sepuluh fasilitas yang dibutuhkan oleh sebuah destinasi wisata untuk dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Fasilitas-fasilitas tersebut memiliki standar ataupun penempatan agar wisatawan yang datang berkunjung dapat berwisata dengan nyaman dan tenang. Sebagai contoh, untuk fasilitas tempat parkir, pengelola wisata sebaiknya menyediakan area parkir untuk mobil, motor, maupun bus.

2.3.3 Infrastruktur Penunjang Pariwisata

Reygluica dan Tri (2021) berpendapat bahwa infrastruktur penunjang pariwisata merupakan segala bentuk fasilitas yang proporsional untuk melengkapi fasilitas utama. Dalam artian, infrastruktur penunjang pariwisata adalah segala bentuk fasilitas sarana dan fasilitas prasarana untuk melayani kebutuhan agar wisatawan dapat merasa lebih nyaman dan terpenuhi kebutuhannya selama melakukan perjalanan wisata.

Dalam pengembangan kegiatan wisata, infrastruktur penunjang merupakan salah satu aspek terpenting agar perkembangan pariwisata dapat terus meningkat. Berdasarkan hal tersebut, fasilitas penunjang utama dalam pariwisata dapat digolongkan menjadi beberapa jenis fasilitas, beberapa diantaranya adalah fasilitas kuliner, fasilitas perbelanjaan, dan fasilitas penunjang lainnya. Terdapat beberapa sarana yang memiliki kaitan cukup erat antar satu dengan yang lainnya

dalam penelitian ini. Adapun klasifikasi kebutuhan fasilitas kepariwisataan yang dicetuskan oleh Phutut dalam Wulandari (2017) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Kebutuhan Fasilitas Kepariwisataan

No.	Kebutuhan Fasilitas	Jenis Fasilitas
I	Fasilitas Penunjang	
	A. Fasilitas Perbelanjaan	
	1. Mudah menemukan barang kebutuhan sehari-hari	• Toko, pasar, minimarket
	2. Mudah menemukan makanan	• Rumah makan, warung makan, restoran
	3. Mudah menemukan oleh-oleh	• Toko cinderamata
	B. Fasilitas Keamanan	
	1. Mudah menanggulangi kecelakaan	• Puskesmas, P3K
	2. Keamanan terjamin	• Kantor polisi, pos keamanan
	C. Kebutuhan Fasilitas Pelayanan	
	1. Dapat beribadah	• Mushola, gereja
	2. Mudah melakukan MCK	• WC, air bersih
	3. Terdapat tempat menginap	• <i>Homestay</i> , hotel, motel, dan wisma.
II	Fasilitas Penghubung	
	A. Mudah menyimpan kendaraan	• Tempat parkir
	B. Mudah mencapai kendaraan	• Halte, terminal
	C. Mudah menemukan informasi	• Papan petunjuk

Sumber: Phutut dalam Wulandari (2017)

Teori lain datang dari Inskeep (2014) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis aspek yang tergolong dalam infrastruktur penunjang suatu destinasi wisata. Aspek tersebut adalah fasilitas akomodasi yang merupakan fasilitas terkait layanan penginapan beserta fasilitas lain sebagai penunjangnya, seperti rumah makan atau restoran dan juga pusat perbelanjaan. Selanjutnya, terdapat fasilitas dan pelayanan wisata yang di dalamnya mencakup pusat oleh-oleh, pusat informasi, pusat kuliner, fasilitas kebersihan, dan fasilitas keamanan.

Lebih jauh, Inskeep (2014) menyatakan bahwa fasilitas akomodasi adalah fasilitas yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap fasilitas wisata. Akomodasi merupakan sarana yang membuat wisatawan memutuskan untuk tinggal lebih lama karena merasa betah dengan keadaan dan kondisi yang terdapat di kawasan wisata. Contohnya adalah pemberian layanan penginapan yang baik, ketersediaan rumah makan, ketersediaan toko cinderamata serta fasilitas umum lainnya yang dapat disediakan oleh pengelola wisata.

Dengan menggabungkan peraturan perundang-undangan dan teori para pakar yang ada, maka terbentuklah sintesa pustaka terkait kebutuhan fasilitas dan jenis fasilitas penunjang wisata. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui Tabel 3.

Tabel 3 Kebutuhan dan jenis fasilitas penunjang wisata

Kebutuhan Fasilitas	Jenis Fasilitas
Fasilitas perbelanjaan dan kuliner	1. Toko cinderamata 2. Rumah makan, warung, restoran
Fasilitas peribadatan	1. Mushola
Fasilitas informasi	1. Papan informasi pengunjung 2. Gapura identitas 3. Papan rambu petunjuk
Fasilitas sanitasi	1. Toilet umum 2. Tempat sampah
Fasilitas keamanan dan keselamatan	1. Pos jaga keamanan 2. Kotak P3K
Fasilitas pejalan kaki	1. Pagar pengaman 2. Lampu jalan 3. <i>Hand drails</i> 4. Gazebo
Fasilitas parkir	1. Tempat parkir mobil 2. Tempat parkir motor 3. Tempat parkir bus

Sumber: sintesa pustaka penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 3 di atas, kebutuhan fasilitas penunjang wisata terbagi ke dalam tujuh jenis fasilitas berbeda, yaitu fasilitas perbelanjaan dan kuliner, fasilitas peribadatan, fasilitas informasi, fasilitas sanitasi, fasilitas keamanan dan keselamatan, fasilitas pejalan kaki serta fasilitas parkir. Tidak berhenti sampai disitu, tujuh jenis kebutuhan fasilitas di atas masih diklasifikasikan menjadi beberapa jenis fasilitas lagi, sebagai contoh yang termasuk ke dalam jenis fasilitas pejalan kaki, yaitu pagar pengaman, lampu jalan, *handrails*, dan juga gazebo.

1.4 Studi Banding

Hingga saat ini, desa wisata sudah menjadi salah satu jenis wisata yang banyak dikembangkan bahkan di seluruh penjuru dunia. Oleh sebab itu, terdapat dua desa wisata yang akan dijadikan studi banding pada penelitian ini, yaitu Desa Wisata Bibury yang terletak di Inggris dan Desa Wisata Ngglanggeran di Gunung Kidul, Yogyakarta. Lebih jelasnya terkait dua studi banding dalam penelitian ini dapat dilihat melalui penjelasan di bawah ini.

2.4.1. Desa Wisata Bibury, Inggris

Desa Bibury merupakan salah satu desa wisata terbaik di Inggris. *The beautiful village of Bibury* ini terletak Gloucestershire, provinsi South West England. Terdapat berbagai macam atraksi wisata yang dapat ditemui di desa ini. Yang paling diminati oleh pengunjung adalah atraksi Arlington Row (Widia, 2018). Arlington Row menyajikan sejejeran rumah tradisional yang sudah berdiri sejak abad ke-17. Di samping itu, wisatawan dapat berjalan-jalan di sekeliling Arlington Row sambil menikmati suasana danau di tepi Arlington Row.



Gambar 1 Suasana di Desa Bibury, Arlington Row
Sumber: id.pinterest.com

Lebih lanjut, Widia (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan infrastruktur yang sangat baik juga menjadi salah satu aspek mengapa wisatawan menjadi sangat betah untuk berlama-lama di desa wisata ini. Dimulai dari akomodasi yang sangat memadai seperti penginapan, jejekan restoran dan kafe, serta banyaknya fasilitas hiburan yang disediakan. Pelayanan fasilitas pendukung di desa wisata ini dapat terbilang cukup baik. Toilet umum yang mudah di temukan, rental mobil, dan papan petunjuk arah yang terpasang dengan jelas. Tidak hanya itu, Desa Bibury juga menyediakan beraneka ragam toko cinderamata yang bahkan menjual barang-barang antik.



(a)



(b)

Gambar 2 Fasilitas Penunjang di Arlington Row

Sumber: www.instagram.com

Gambar 2a di atas merupakan potret papan petunjuk arah yang terdapat pada kawasan Desa Bibury. Papan petunjuk tersebut sangat membantu para wisatawan yang datang berkunjung agar tidak tersesat saat sedang berjalan-jalan. Di samping itu, terdapat juga kursi santai pada Gambar 2b yang dapat digunakan oleh wisatawan saat ingin bersantai untuk menikmati pemandangan sekeliling.

2.4.2. Desa Wisata Nglanggeran

Nglanggeran *tourism village* merupakan salah satu desa wisata asal Indonesia yang meraih penghargaan sebagai *best tourism village* di tahun 2021 dari Organisasi Pariwisata Dunia (Humas, 2021). Desa Wisata ini berlokasi di Gunung Kidul, Yogyakarta. Salah satu atraksi wisata favorit pengunjung adalah *tracking* ke atas Gunung Api Purba dan melihat *sunset* di sore hari. Ada banyak atraksi lainnya yang dapat dinikmati oleh pengunjung. Pengunjung bahkan dapat melihat cara pembuatan batik di desa wisata ini.



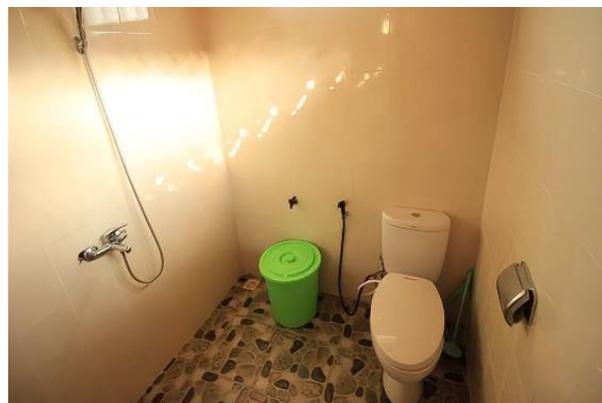
Gambar 3 Atraksi Sunset di atas Gunung Api Purba

Sumber: id.pinterest.com

Gambar 3 di atas adalah salah satu fenomena sunset terbaik yang diabadikan oleh pengunjung yang melakukan *tracking* ke atas Gunung Api Purba. Atraksi *sunset* maupun *sunrise* di gunung ini memang sudah menjadi salah satu atraksi favorit pengunjung. Perjalanan menuju lokasi tersebut juga bisa disebut sebagai bentuk penyaluran hobi bagi mereka yang menyukai kegiatan *tracking*.

Desa Wisata Nglanggeran tidak serta merta dinobatkan menjadi salah satu desa wisata terbaik di Indonesia. Pada sekitar tahun 2014, kondisi fasilitas wisata di desa wisata ini masih terbilang kurang memadai. Namun setelah ditetapkan oleh UNESCO sebagai Kawasan *Global Geopark Network* dan dengan adanya edukasi dari Kelompok Sadar Wisata (pokdarwis), desa wisata ini berhasil menjadi desa wisata unggulan. Keinginan untuk berkunjung kembali di desa ini juga dikarenakan adanya upaya pelayanan yang baik oleh pengelola objek wisata (Suharyanto, 2022). Tidak hanya itu, didukung oleh infrastruktur penunjang yang memadai, desa wisata ini mampu menciptakan persepsi yang baik dari para wisatawan.

Di bawah ini terdapat gambar yang merupakan kondisi toilet umum di desa wisata ini. Toilet umum dengan keadaan yang cukup baik dan kebersihan toilet yang selalu terjaga juga menjadi salah satu upaya pelayanan yang dilakukan pengelola objek wisata agar pengunjung tetap betah dan bisa menikmati desa wisata ini dengan nyaman. Selain itu, pengelola wisata juga menempatkan papan informasi dan papan petunjuk arah yang sangat berguna bagi wisatawan yang akan melakukan *tracking* agar tidak tersesat. Gambar 4 a dan b di bawah ini merupakan kondisi toilet dan juga kondisi papan informasi petunjuk yang ada di kawasan desa wisata Nglanggeran.



(a)



(b)

Gambar 4 Fasilitas-fasilitas penunjang di Desa Wisata Nglanggeran

Sumber: www.gunungapipurba.com

2.6 Penelitian Terdahulu

1. Dewi Rupyanti Sinaga (2017), “Strategi Pengembangan Infrastruktur Penunjang Pariwisata di Kawasan Wisata Pantai Jumiang Kabupaten Pamekasan”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terkait pengembangan infrastruktur penunjang di lokasi penelitian yang bertempat di kawasan Pantai Jumiang, Kabupaten Pamekasan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama berpusat pada pengembangan infrastruktur pariwisata dan perbedaan pada penelitian ini terletak pada teknik analisis yang digunakan oleh peneliti terdahulu, yaitu teknik analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa strategi yang tepat untuk pengembangan infrastruktur penunjang di Pantai Jumiang dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu meningkatkan kualitas dan pelayanan infrastruktur penunjang yang ada, meningkatkan kuantitas dan kualitas dari sarana dan prasarana dasar yang dibutuhkan oleh suatu destinasi wisata, dan turut serta melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan infrastruktur.

2. Dyan Triana Putra (2020), “Infrastruktur Pendukung Potensi Daya Tarik Wisata Berdasarkan Segmen Wisatawan di Eling Bening Ambarawa Kabupaten Semarang Jawa Tengah”

Tujuan kajian penelitian ini adalah untuk memberikan dukungan terhadap destinasi wisata dengan mengembangkan infrastruktur penunjang dan segmen wisatawan pada kawasan Eling Bening. Sementara itu, tujuan dari penelitian yang tengah dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui kualitas

pelayanan infrastruktur penunjang pariwisata dan arahan pengembangan infrastruktur penunjang untuk Objek Wisata Ke'te Kesu. Letak perbedaan lainnya, yaitu pada pendekatan penelitian yang digunakan, di mana penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan rasionalisme dengan metode deskriptif dengan analisis kualitatif, sementara untuk pengolahan data penelitian yang tengah dilakukan, penulis menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Irma Herlina Way, Cynthia. E. V. Wuisang, dan Suryadi Supardjo (2016), "Analisis Kebutuhan Prasarana dan Sarana Pariwisata di Danau Uter Kecamatan Aitinyo Kabupaten Maybrat Papua Barat"

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis dan identifikasi terkait kebutuhan sarana dan prasarana pariwisata yang dibutuhkan Danau Uter dengan menggunakan konsep 4A. Penggunaan konsep 4A inilah yang membedakan antara penelitian yang tengah dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu. Sementara itu, untuk metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode analisis statistik dengan pendekatan kuantitatif, sementara peneliti sendiri menggunakan jenis analisis *Importance Performance Analysis* dengan metode deskriptif kuantitatif.

4. Edwin Fahrur Rozy (2017), "Arahan Pengembangan Infrastruktur Pendukung Kawasan Pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung"

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk melakukan identifikasi karakteristik infrastruktur pendukung pariwisata di Pantai Sanggar, kemudian melakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dan kinerja infrastruktur pendukung pantai Sanggar, arahan pengembangan yang tepat untuk infrastruktur pendukung kawasan pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung. Metode analisis yang digunakan, yaitu dengan metode deskriptif dan metode analisis *index performance*. Letak perbedaan pada penelitian ini terletak pada metode analisis yang dilakukan oleh penulis karena penulis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian terdahulu ini berupa analisis kondisi eksisting dari prasarana dan sarana pendukung di kawasan Pantai Sanggar sementara *output* penelitian yang nantinya akan dihasilkan oleh penulis adalah analisis kualitas pelayanan infrastruktur penunjang untuk

Objek Wisata Ke'te Kesu.

5. Azis Muslim Abdurradjak, Ir. Suryono, MT, dan Ir. Pierre H. Gosal, MEDS (2018), "Analisis Karakteristik dan Kebutuhan Infrastruktur Pariwisata Pada Lokasi Wisata Kota Tidore Kepulauan"

Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis jenis-jenis infrastruktur dan kebutuhan infrastruktur yang dibutuhkan oleh daerah tujuan wisata Kota Tidore Kepulauan. Metode analisis yang digunakan, yaitu metode gabungan yang merupakan penggabungan antara metode deskriptif kuantitatif dan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Sementara itu metode analisis yang digunakan oleh peneliti adalah adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang nantinya akan menghasilkan analisis terkait kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan infrastruktur penunjang pada objek wisata Ke'te Kesu.

Tabel 4 Penelitian terdahulu

No.	Judul dan Nama Penulis	Tujuan	Variabel dan Indikator	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Strategi Pengembangan Infrastruktur Penunjang Pariwisata di Kawasan Wisata Pantai Jumiang Kabupaten Pamekasan oleh Sinaga (2017)	Menganalisis strategi pengembangan infrastruktur penunjang pariwisata di kawasan wisata Pantai Jumiang Kabupaten Pamekasan melalui analisis deskriptif kualitatif dilihat dari fakta empiri di wilayah (<i>empirical descriptive</i>), kemudian dibandingkan teori yang mendukung (<i>theoretical descriptive</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana rekreasi wisata bahari 2. Akomodasi wisata: fasilitas penginapan/hotel, tempat makan/restoran, fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas pelayanan keuangan, dan fasilitas perbelanjaan. 3. Utilitas: penyediaan air bersih, jaringan listrik, sistem drainase, sistem pengelolaan limbah dan sanitasi, telekomunikasi, dan persampahan. 4. Aksesibilitas dan transportasi: jaringan jalan dan moda transportasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis deskriptif: kajian komparatif 2. Analisis SWOT 	Penelitian ini menghasilkan beberapa strategi yang dapat dilakukan sebagai upaya pengembangan infrastruktur penunjang wisata, yaitu dengan Meningkatkan kualitas dan kuantitas prasarana dan sarana dasar wisata; Meningkatkan kualitas dan pelayanan infrastruktur penunjang; dan Melibatkan masyarakat dalam upaya pengembangan infrastruktur.
2.	Infrastruktur Pendukung Potensi Daya Tarik Wisata Berdasarkan Segmen Wisatawan di Eling Bening Ambarawa Kabupaten Semarang Jawa Tengah oleh Putra (2020)	Memberikan dukungan terhadap destinasi wisata dengan mengembangkan infrastruktur penunjang dan segmen wisatawan pada kawasan Eling Bening.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas penginapan 2. Tempat makan 3. Tempat parkir 4. Kantor pusat informasi dan pelayanan, pos keamanan 5. Pusat oleh-oleh 6. Air bersih 7. Jaringan listrik 8. Tempat sampah 	Analisis deskriptif kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan infrastruktur di destinasi wisata Eling Bening masih memerlukan banyak perbaikan infrastruktur seperti kondisi jalan yang masih berupa tanah liat, tempat parkir yang belum tertata dengan rapi, kualitas fasilitas toilet, rambu-rambu keamanan yang belum ada. Perlu diadakan fasilitas seperti pusat souvenir, kantor pusat dan pelayanan, pos keamanan untuk mendukung perkembangan wisata Eling Bening.

No.	Judul dan Nama Penulis	Tujuan	Variabel dan Indikator	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
			9. Kondisi jalan 10. Rambu petunjuk jalan dan arah 11. Moda transportasi 12. Fasilitas spot <i>selfie</i> 13. Fasilitas berenang		
3.	Analisis Kebutuhan Prasarana dan Sarana Pariwisata di Danau Uter Kecamatan Aitinyo Kabupaten Maybrat Papua Barat oleh Wuisang dan Suparjo (2016)	Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan prasarana dan sarana pariwisata di Danau Uter.	1. Daya tarik: keindahan alam, budaya, peninggalan sejarah, sarana permainan dan hiburan. 2. Aksesibilitas: kondisi jalan, transportasi, papan penunjuk arah. 3. Amenitas: penginapan, gereja, pondok setengah terbuka, restoran/warung, tempat parkir, MCK, jasa angkut, jasa komunikasi, jasa pemandu wisata, pos keamanan, dan area pejalan kaki. 4. Aktifitas: pemerintah, swasta dan masyarakat.	Analisis deskriptif kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Danau Uter masih memiliki kondisi infrastruktur yang kurang memadai khususnya pada kebutuhan jaringan listrik dan telekomunikasi.
4.	Arahan Pengembangan Infrastruktur Pendukung Kawasan Pantai Sanggar Kabupaten	Mengidentifikasi karakteristik infrastruktur pendukung pariwisata pantai Sanggar, menganalisis tingkat kepentingan dan	1. Fasilitas penginapan 2. Fasilitas amenitas 3. Tempat makan 4. Tempat parkir 5. Kantor pusat informasi dan	1. Analisis deskriptif kualitatif 2. Analisis triangulasi	Penelitian ini menunjukkan kondisi infrastruktur yang bermacam-macam mulai dari kondisi tidak ada sampai ada. Infrastruktur yang sudah ada adalah kondisi jalan yang masih berupa macadam sepanjang kurang lebih 2 km, tempat makan yang kondisinya masih sederhana yang terdapat di

No.	Judul dan Nama Penulis	Tujuan	Variabel dan Indikator	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
	Tulungagung oleh Rozy (2017)	kinerja infrastruktur pendukung pantai Sanggar, serta pembuatan arahan pengembangan infrastruktur pendukung kawasan pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung.	<p>3. pelayanan, pos keamanan</p> <p>3. Pusat oleh-oleh</p> <p>4. Penyediaan air bersih</p> <p>5. Jaringan listrik</p> <p>6. Tempat sampah</p> <p>7. Kondisi jalan</p> <p>8. Rambu petunjuk jalan dan arah</p> <p>9. Moda transportasi</p>		desa Jelungharjo dan pantai Sanggar, tempat parkir yang menggunakan halaman rumah warga, penyediaan air bersih dan rambu rambu petunjuk jalan dan arah sudah tersedia yang ada di pintu masuk desa jenglungarjo dan di pantai, yang terakhir yaitu fasilitas amenities yang berupa gazebo sedangkan untuk yang belum ada contohnya adalah pusat souvenir, kantor pusat informasi dan pelayanan serta pos keamanan.
5.	Analisis Karakteristik dan Kebutuhan Infrastruktur Pariwisata Pada Lokasi Wisata Kota Tidore Kepulauan oleh Abdurrajak, dkk., (2018)	Mengidentifikasi dan menganalisis jenis-jenis infrastruktur dan kebutuhan infrastruktur yang dibutuhkan oleh daerah tujuan wisata Kota Tidore Kepulauan.	<p>1. Prasarana umum: jalan, air bersih, tiang listrik, lampu penerangan, kualitas jaringan telepon, kualitas jaringan internet, dan transportasi umum.</p> <p>2. Fasilitas umum: mushola dan tempat parkir.</p> <p>3. Fasilitas pariwisata: toilet, tempat duduk, tempat sampah, papan selamat datang, pusat informasi, petunjuk arah, restoran, pos keamanan, toko souvenir, dan penginapan.</p>	<p>1. Analisis deskriptif kualitatif</p> <p>2. Analisis kuantitatif</p>	Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa 8 destinasi wisata yang ada di Kota Kepulauan Tidore masih memiliki pelayanan infrastruktur yang masih kurang memadai terutama untuk akses jalan, air bersih, dan listrik.

Sumber: Sinaga (2017); Putra (2020); Wuisang dan Suparjo (2016); Rozy (2017); dan Abdurrajak (2018)

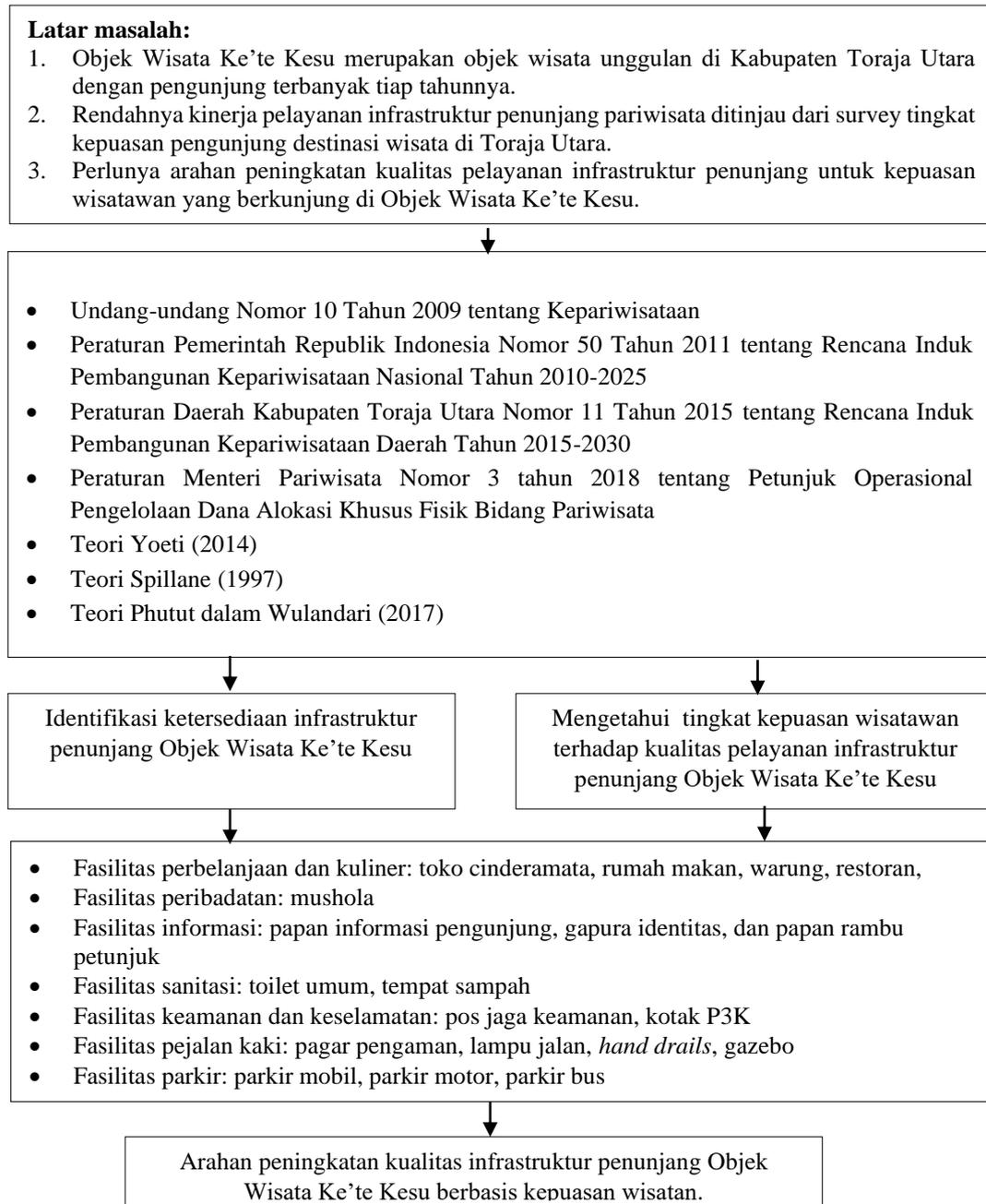
2.7 Kesimpulan Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, diketahui terdapat beberapa dimensi yang dapat menjadi acuan agar dapat terciptanya suatu pelayanan yang prima/berkualitas. Lima dimensi tersebut adalah reabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan tangibilitas. Dalam penelitian ini, pelayanan yang dimaksudkan adalah kualitas pelayanan infrastruktur penunjang di Objek Wisata Ke'te Kesu. Dimensi-dimensi pelayanan yang berkualitas tentunya dapat tercipta apabila pelayanan infrastruktur penunjang wisata baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya dapat terpenuhi dengan baik. Adapun pelayanan infrastruktur minimal yang harus dimiliki oleh sebuah objek wisata, yaitu sarana pokok atau sarana utama, sarana pendukung, dan sarana penunjang. Adanya pelayanan infrastruktur yang baik dan memadai, maka wisatawan akan memiliki niat untuk kembali berkunjung karena merasa betah ke tempat wisata tersebut.

Salah satu cara untuk mengetahui kinerja sebuah pelayanan, yaitu dengan mengetahui opini atau persepsi dari pengguna layanan tersebut. Dalam hal ini, pengguna layanan yang dimaksudkan adalah wisatawan yang berkunjung di Objek Wisata Ke'te Kesu. Adanya persepsi para wisatawan terkait kualitas pelayanan infrastruktur penunjang dapat membantu pengelola tempat wisata untuk mengetahui komponen fasilitas yang perlu untuk diperhatikan dan ditingkatkan, bahkan komponen fasilitas yang kinerjanya terlalu berlebihan. Adanya persepsi dari wisatawan dan juga acuan dalam mengembangkan infrastruktur penunjang yang terdapat dalam NSPK terkait pelayanan infrastruktur pada objek wisata, maka arahan pengembangan infrastruktur penunjang dapat dilakukan.

2.8 Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini disusun berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan oleh peneliti yang dapat dilihat pada skema Gambar 5 di bawah ini.



Gambar 5 Kerangka Konsep