

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR TRANSPORTASI, KEAMANAN, DAN PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
PULAU DERAWAN KABUPATEN BERAU
KALIMANTAN TIMUR**

***Analysis of The Influence of Transportation, Security, and Service Factors on
The Level of Tourist Satisfaction
Derawan Island, Berau Regency
East Kalimantan***

Zainuddin M.¹⁾, Helminuddin²⁾, dan Sugiharto Eko²⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Sosek Perikanan

²⁾Staf Pengajar Jurusan Sosek Perikanan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Mulawarman

Jl. Gn. Tabur, Gedung FPIK, Kampus Gn. Kelua Samarinda, Indonesia

Email: mzainuddinfpik@gmail.com ¹⁾ h.helminuddin@gmail.com ²⁾
eko.sugiharto@fpik.unmul.ac.id ³⁾

ABSTRACT

Derawan Island is one of Indonesia's tourist attractions located in Berau Regency. Derawan Island as a tourist destination must continue to improve itself in an effort to attract tourists to come for a tour by paying attention to the level of tourist satisfaction which is one of the benchmarks for the success of a tourist object. Many factors can affect the level of tourist satisfaction, among which the authors take as the independent variables of the study are: Transportation, Security, and Services, and as the dependent variable is The Level of Satisfaction. This study aims to analyze the influence of transportation, security, and service factors on the satisfaction level of tourists from Derawan Island, Berau Regency. This research is a qualitative descriptive study conducted by survey. The sampling method used was the Accidental Sampling method with 30 respondents, namely domestic tourists visiting Derawan Island attractions. Data collection techniques used interviews, and observations, data were analyzed using multiple linear regression analysis methods. The results showed that there was an influence of transportation and service factors on the satisfaction level of Derawan Island tourism objects with a sigma value $< \alpha$ (0.05).

Keywords: Level of Satisfaction, Domestic Tourists, Derawan Island

PENDAHULUAN

Pulau Derawan adalah satu di antara pulau yang paling terkenal dan menjadi fokus para peneliti bahari. Pulau Derawan ini sedang dipromosikan oleh Kabupaten Berau dan Provinsi Kalimantan Timur, sebagai satu diantara wisata andalan. Wisatawan lokal dan mancanegara yang berwisata disana, pilihan objek wisata selain untuk menyelam, melihat proses bertelurnya penyu, juga menikmati pantai yang bersih dan indah. Pulau Derawan

sebagai sebuah destinasi wisata harus terus berbenah diri dalam upaya menarik minat wisatawan untuk datang berwisata. Tidak sedikit obyek wisata yang tidak mampu berkembang dan kemudian tutup, karena tidak dikunjungi lagi oleh wisatawan disebabkan mereka (para wisatawan) ketika berada di obyek wisata tersebut tidak mendapatkan kepuasan.

Tjiptono F. (2016), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Demikian pula adanya untuk para wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Pulau Derawan. Banyak faktor yang dapat menjadi penyebab wisatawan di Pulau Derawan merasa puas atau merasa tidak puas, di antaranya yang penulis ambil sebagai variabel penelitian adalah: Transportasi, Keamanan, dan Pelayanan.

Nani T. (2014) menyebutkan bahwa pariwisata harus pula membicarakan pengangkutan atau transportasi. Aspek Transportasi, wisatawan cukup mudah untuk mengakses Pulau Derawan yakni bisa menggunakan transportasi air (Speed Boat), yang berangkat dari pelabuhan Tanjung Batu, Tanjung Redeb, bahkan yang terjauh dari pelabuhan yang ada di Kota Tarakan, selain itu akses ke Pulau Derawan sekarang dapat dilakukan melalui jalur udara yakni menggunakan helikopter atau pesawat cesna berpenumpang 4 (empat) orang melalui Bandara Kalimantan Kabupaten Berau, yang dapat mendarat di bandara yang ada di Pulau Maratua.

Aspek Keamanan, telah diupayakan oleh penegelola wisata Pulau derawan agar wisatawan yang datang merasa puas karena merasa aman, baik aman untuk diri pribadi maupun aman untuk barang yang dibawa. Dan yang sudah dilakukan untuk menunjang keamanan di Pulau Derawan adalah dimilikinya Polisi Pos (PolPos) yang langsung berkoordinasi dengan Polisi Sektor (PolSek) yang ada di Tanjung Batu. Terdapat pula hansip yang juga rutin dalam menjaga keamanan di Pulau Derawan. Zaenal F. dan Edriana P., (2017). Keamanan dan kenyamanan sangatlah penting alasan tersebut karena jika objek

wisata tidak aman dan nyaman dapat merugikan wisatawan itu sendiri baik fisik maupun financial.

Tjiptono F.(2016) mendefinisikan pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage)". Aspek Pelayanan, untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan, maka di Pulau Derawan telah disediakan tempat – tempat tinggal berupa resort dan penginapan yang banyak tersebar di pinggir pantai, dengan harga yang lebih murah. Selain Pelayanan tempat tinggal, di Pulau Derawan juga tersedia banyak "Rumah Makan" yang dikelola masyarakat dengan menu khas sari laut.

Pendahuluan penelitian sebelumnya menjadi dasar dirumuskannya masalah penelitian ini, yakni: Apakah faktor transportasi, keamanan, dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan Pulau Derawan Kabupaten Berau?. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh faktor transportasi, keamanan, dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan Pulau Derawan Kabupaten Berau.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari identitas responden, aspek transportasi, aspek keamanan, dan aspek pelayanan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari monografi dan profil Pulau Derawan, laporan dinas terkait dengan penelitian, buku Penunjang, serta skripsi dan jurnal.

Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan sampel ini yaitu pegambila sampel yang dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2015).

Responden dalam penelitian ini, yang akan diwawancarai adalah wisatawan nusantara yang akan berkunjung ke Pulau Derawan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang, dasar penentuan 30 responden adalah mengacu kepada pendapat Sugiyono (2015) yakni bila dalam peelitian digunakan analisis *multivariate* (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah sampel minimal 10 kali dai jumlah variabel yang diteliti.

Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis linier berganda yang digunakan untuk mengetahui faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan (Y) sebagai variabel tidak bebas dengan berbagai faktor rumus regresi linear berganda dengan rumus (Sugiyono, 2017), adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan pengunjung objek wisata Pulau Derawan
X_1	= Transportasi
X_2	= Keamanan
X_3	= Pelayanan
$b_1 - b_3$	= Koefiesien Regresi
ε_i	= Standar Error

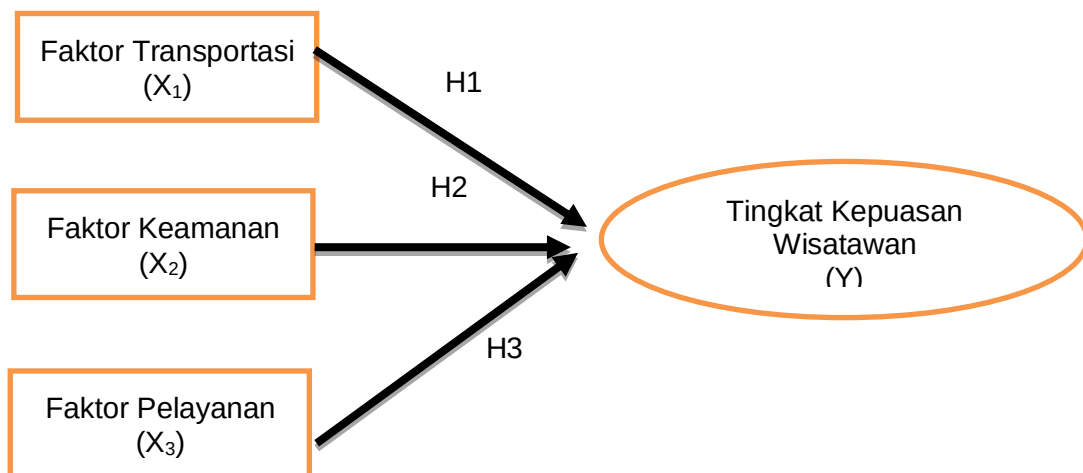
Kerangka Pemikiran

Pulau Derawan adalah satu di antara destinasi pariwisata yang cukup dikenal tidak saja oleh wisatawan nusantara akan tetapi oleh wisatawan mancanegara merupakan tempat terindah di Kalimantan yang dijuluki sebagai Surga Tersembunyi dan tempat ini disebut sebagai *Pristine Island* (tempat yang keasliannya masih terjaga). Seiring dengan semakin

dikenalnya Pulau Derawan sebagai objek wisata yang membawa konsekuensi semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung dan untuk mempertahankan eksistensi Pulau Derawan ini, maka wisatawan yang berkunjung harus merasa puas. Kalau wisatawan puas selama berada di Pulau Derawan, maka akan terjadi 2 hal, yakni: pertama, wisatawan tersebut akan berkunjung lagi dan kedua, para wisatawan akan menceritakan pengalaman puasnya kepada pihak lain. Banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan wisatawan Pulau Derawan dan 3 diantaranya adalah: (1) Transportasi; (2) Keamanan dan (3) Pelayanan. Penulis akan menggali informasi kepada para wisatawan nusantara tentang ketiga hal tersebut dan bagaimana tingkat kepuasan mereka ketika berada di Pulau Derawan.

Hipotesis

Pengaruh Ketiga Faktor : (1) Transportasi; (2) Keamanan; (3) Pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan akan diketahui dengan cara penulis menggali informasi kepada para wisatawan nusantara yang berkunjung ke Pulau Derawan.



H1 : Tingkat Kepuasan Wisatawan dipengaruhi oleh Faktor Transportasi

H2 : Kepuasan Wisatawan dipengaruhi oleh Faktor Keamanan

H3 : Kepuasan Wisatawan dipengaruhi oleh Faktor Pelayanan

Gambar 1. Bagan Skema Pengaruh Faktor Transportasi, Keamanan, dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), analisis linier berganda dilakukan dengan uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F).

a. Uji signifikansi simultan (Uji statistik F)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) terhadap tingkat kepuasan (Y) sebagai variabel terikat (Gujarati, 2015). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% atau 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Ho : Variabel konstanta beserta variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara simultan tidak berpengaruh nyata terhadap variabel tidak bebas (Y)

Ha : Variabel konstanta beserta variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel tidak bebas (Y)

1) Menentukan tingkat signifikansi (α)

Tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

- (a) Jika tingkat signifikansi $> 5\%$, maka terdapat hubungan linier secara signifikansi antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas.
- (b) Jika tingkat signifikansi $< 5\%$, maka tidak terdapat hubungan linier secara signifikansi antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas.

2) Menentukan kriteria pengujian hipotesis, yaitu

- (a) Ho ditolak dan Ha diterima bila $F_{hit} > f_{tabel}$
- (b) Ho diterima dan Ha ditolak bila $F_{hit} < f_{tabel}$

3) Pengambilan keputusan mengenai uji hipotesis

b. Uji secara parsial (Uji statistik T)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

1) Merumuskan hipotesis statistik

Ho : Variabel konstanta beserta variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara simultan tidak berpengaruh nyata terhadap variabel tidak bebas (Y)

Ha : Variabel konstanta beserta variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel bebas (Y)

2) Mengukur taraf signifikansi

a. Probabilitas $< 0,05$ = Ho ditolak dan Ha diterima

b. Probabilitas $> 0,05$ = Ho diterima dan Ha ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Linier Berganda

Hasil Uji analisis regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel hasil uji berdasarkan output SPSS versi 20 terhadap variabel bebas (Transportasi, Keamanan, dan Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan) sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Linier Berganda

Model		Koefisien			T	Sig.
		Koefisien Non Standar		Koefisien Standar		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Konstan)	1,309	0,592		2,213	0,036
	X_1	0,098	0,120	0,388	2,276	0,031
	X_2	0,587	0,158	0,082	0,469	0,643
	X_3	0,016	0,109	0,491	2,890	0,008
a. Variabel Terikat: Y						

Tabel 1. dapat dilihat hasil koefisien regresi (β) di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,309 + 0,098 X_1 + 0,587 X_2 + 0,016 X_3 + \varepsilon$$

1. Untuk variabel X_1 nilai σ (0,031) < α (0,05) maka H_0 ditolak atau terdapat pengaruh variabel X_1 terhadap Y .
2. Untuk variabel X_2 nilai σ (0,643) > α (0,05) maka H_0 diterima atau tidak terdapat pengaruh variabel X_2 terhadap Y .
3. Untuk variabel X_3 nilai σ (0,008) < α (0,05) maka H_0 ditolak atau terdapat pengaruh variabel X_3 terhadap Y .

Uji Simultan (F)

Hipotesis :

H_0 = diterima, apabila prediksi (konstan dan variabel bebas) lebih besar dari pada nilai signifikansi atau lebih besar dari 0,05. Artinya tidak terdapat pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pulau Derawan.

H_a = ditolak, apabila prediksi (konstan dan variabel bebas) lebih kecil dari pada nilai signifikansi atau lebih kecil dari 0,05. Artinya terdapat pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pulau Derawan.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA						
Model		Jumlah	Df	Rata-rata	F	Sig.
1	Regressi	22,721	3	7,574	49,908	0,000 ^b
	Residu	3,946	26	0,152		
	Total	26,667	29			
a. Variabel Terikat : Y						
b. Prediksi: (Konstan), X_3 , X_1 , X_2						

Hasil Uji F menunjukkan nilai σ (0,000) < α (0,05) maka H_0 ditolak atau terdapat beberapa variabel bebas yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pulau Derawan. Maka dapat dikatakan dari ketiga variabel bebas yang digunakan terdapat kemungkinan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung Objek Wisata Pulau Derawan.

Uji Parsial (T)

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (T)

Koefisien						
Model		Koefisien Non Standar		Koefisien Standar	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Konstan)	1,309	0,592		2,213	0,036
	X ₁	0,098	0,120	0,388	2,276	0,031
	X ₂	0,587	0,158	0,082	0,469	0,643
	X ₃	0,016	0,109	0,491	2,890	0,008
a. Variabel Terikat: Y						

Hasil uji T menunjukan :

1. Untuk variabel X₁ nilai *sigma* (0,031) < α (0,05) maka Ho ditolak atau terdapat pengaruh variabel X₁ terhadap Y.
2. Untuk variabel X₂ nilai *sigma* (0,643) > α (0,05) maka Ho diterima atau tidak terdapat pengaruh variabel X₂ terhadap Y.
3. Untuk variabel X₃ nilai *sigma* (0,008) < α (0,05) maka Ho ditolak atau terdapat pengaruh variabel X₃ terhadap Y.

Kesimpulan data di atas adalah bahwa faktor Transportasi dan Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Derawan, sedangkan faktor Keamanan tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Derawan.

KESIMPULAN

1. Persepsipengolahterhadap media sosial di Kecamatan Sanga-Sanga beradadikategorisedang, denganskortercapai 27,91 yang berada pada kisarskor 20,01 – 28,00.
2. Nilai Indeks (%) menunjukkanskor82,75 yang berada pada rentang66,68 – 100 yang termasuk pada kategorisetuju, artinya media sosialuntuksaranapromosi pada Kecamatan Sanga-Sangaberperan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta Jakarta.
- Asmie, P., 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pendapatan Pedagang Pasar Tradisional di Kota Yogyakarta. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta. *Jurnal NeO-Bis*, Volume 2 No. 2 Desember, hal. 197-210.
- Badan Pusat Statistik., 2018. Kecamatan Sanga-Sanga dalam angka. Katalog : 1102001.6403030. Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Bimo, W., 2011. *Pengantar Psikologi Umum*. UNY Press. Yogyakarta.
- Dinas Kelautan dan Perikanan., 2018. *Laporan Statistik Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- Doli, S. 2018. Penggunaan Media Sosial Dan Persepsi Terhadap Foto Selfie (Studi Deskriptif Pada Remaja Di Kota Padang Sidempuan). Thesis. Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara. Medan. 82 hal.
- Lesmana, I.G.N.R., 2012. Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter terhadap pembentukan Brand Attachment (Studi : PT.XL Axiata). Thesis. Program Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Jakarta. 134 hal.
- Sekaran, U., 1992. *Research Methods for Business – A skill building approach. (2nd Ed)*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc
- Sudjana, 1991. *Metoda Statistika*. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Stiyawan, E. Fadli. Ellyta Effendy., 2016. Peran Koperasi Kopi Terhadap Produksi Dan Kesejahteraan Petani Kopi Di Kecamatan Bandar Kabupaten Bener Meriah. Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian. Universitas Malikussaleh. Aceh. *Jurnal AGRIFO* Vol. 1 No. 1.