

**TINJAUAN KEBUTUHAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA
PANTAI PADANG**



USIE FATIMAH ZUHRA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Wisuda Periode September 2015

TINJAUAN KEBUTUHAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA PANTAI PADANG

Usie Fatimah Zuhra¹, Ira Meirina Chair², Kasmita²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Kesejahteraan Keluarga
FT Universitas Negeri Padang
email: usiezuhra@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kebutuhan wisatawan di Pantai Padang yang ditinjau dari: kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, serta kebutuhan aktualisasi diri. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah kebutuhan fisiologis tempat makan yang bersih dan memiliki fasilitas seperti kamar mandi, serta tempat untuk mencuci tangan, gazebo yang aman, nyaman, dan bersih, kamar mandi yang bersih, musholla. Kebutuhan rasa aman petugas keamanan, petugas parkir, dan juga pengawas pantai. Kebutuhan sosial tempat untuk duduk dan taman bermain untuk anak. Kebutuhan harga diri pedagang dan petugas pantai lebih menghargai wisatawan yang datang ke Pantai Padang. Kebutuhan aktualisasi diri *water sport*, acara hiburan dan juga acara perlombaan yang diadakan di Pantai Padang.

Kata Kunci: Kebutuhan, Objek Wisata

Abstract

This study aimed to describe about travelers needs in Padang Coast Attractions in the review: physiological needs, safety needs, social needs, esteem needs and self-actualization needs. This type of research is descriptive with qualitative data. Data collection techniques by using interviews, observation, and documentation. Based on the research it about the needs of travelers in Padang Beach Attractions namely: physiological needs a clean place to eat and have facilities such as bathrooms, as well as a place to wash hands, gazebo that is safe, comfortable, and clean, the bathrooms are clean, mosquito. Safety needs security officers, parking attendants and also life guard. Social needs a place to sit and a playground for children. Esteem needs merchants and beach officer more appreciative tourists who come to Padang beach. Self-actualization needs water sports, entertainment and race event held at Padang Beach.

Key Word: Needs, Coast Attractions

¹Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Pantai Padang merupakan pantai yang terletak di pusat Kota Padang di Kecamatan Padang Barat yang membentang dari daerah Purus hingga Muara Batang Arau. Pantai Padang memiliki daya tarik tersendiri yaitu wisatawan dapat melihat keindahan pantai yang cukup luas, selain itu wisatawan dapat menikmati masakan khas Padang yang tersedia di sepanjang pesisir pantai. Sehingga Pantai Padang menjadi salah satu tempat wisata yang cukup banyak dikunjungi, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Maslow dalam Ross (1998:26) menyatakan bahwa “Kebutuhan manusia terdiri dari 5 tingkatan yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan perasaan aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri atau pengakuan, kebutuhan aktualisasi diri”. Sebagai salah satu Objek Wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sebaiknya perlu untuk mengetahui apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh wisatawan, karena wisatawan yang mengunjungi Pantai Padang cukup beragam, baik dari kalangan anak-anak, remaja, hingga orang tua, sehingga harus memperhatikan kebutuhan wisatawan yang datang berkunjung. Sebagai tempat Objek Wisata, Pantai Padang sebaiknya perlu memperhatikan kebutuhan wisatawan yang datang berkunjung agar wisatawan merasa lebih nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan survei di Objek Wisata Pantai Padang pada bulan Januari 2015 melalui metode wawancara kepada 10 orang wisatawan yang datang berkunjung. Ternyata terdapat beberapa permasalahan yang di temui oleh wisatawan yaitu 70% wisatawan

mengatakan bahwa masih banyaknya sampah yang bertebaran di sepanjang jalan dan tepi pantai, yang disebabkan oleh kurangnya tempat sampah yang tersedia, hal ini sangat mengganggu wisatawan dalam menikmati keindahan pantai.

Selanjutnya 50% wisatawan menyatakan mengenai toilet dan musholla yang berjarak cukup jauh dari Objek Wisata dan tidak adanya papan penunjuk arah ke toilet. Hal ini membuat wisatawan menjadi bingung jika ingin pergi ke toilet dan musholla. Adapun wisatawan yang berasal dari luar daerah Kota Padang tidak mengetahui dimana letak toilet dan juga musholla sehingga wisatawan tersebut harus mencari toilet dan musholla sehingga harus pergi ke SPBU terdekat yang jaraknya cukup jauh dari lokasi wisata.

Kurangnya ketersediaan tempat untuk beristirahat juga dikeluhkan oleh 70% wisatawan yang datang berkunjung ke Pantai Padang. Tempat beristirahat yang tersedia hanya 4 kursi saja, yang mengakibatkan wisatawan harus duduk di pinggir taman.

Sebanyak 30% wisatawan mengeluhkan restoran yang tersedia di Objek Wisata masih kurang bersih baik itu dari sisi kebersihan lingkungannya maupun peralatan makannya.

Selain itu kurangnya lahan parkir yang tersedia, membuat wisatawan yang berkunjung merasa kebingungan dan terpaksa memarkirkan kendaraannya ditepi jalan yang mengakibatkan kemacetan jalan. Belum adanya petugas parkir yang resmi juga mengganggu wisatawan dikarenakan

petugas parkir yang ada menetapkan harga parkir tidak sesuai dengan peraturan pemerintah.

Petugas parkir menetapkan harga parkir untuk seluruh jenis kendaraan sebesar Rp. 3000,- untuk sekali parkir. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang No.11 tahun 2011 mengenai retribusi jasa umum dalam menetapkan tarif parkir dibedakan berdasarkan jenis kendaraannya, hal ini dapat di lihat dalam Tabel 1 dibawah ini. Petugas parkir juga bersikap kurang ramah terhadap pengunjung yang datang ke Pantai Padang. Hal ini diungkapkan oleh 70% wisatawan yang sedang berkunjung ke Pantai Padang.

Tabel 1. Tarif Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum

Kawasan Tempat Parkir	Jenis Kendaraan	Tarif Parkir
Padat	Sepeda Motor, Bendi, Dan Sejenisnya	Rp. 1.000,- sekali parkir atau Rp. 60.000,-/bulan
	Sedan, Jeep, Minibus, Mobil Box (Roda 4), Pick Up Dan Sejenisnya	Rp. 3.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 180.000,-/Bulan
	Bus, Truk, Mobil Box Roda 6 Dan Sejenisnya	Rp. 5.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 300.000,-/Bulan
	Sepeda Motor, Bendi, Dan Sejenisnya	Rp. 1.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 45.000,-/Bulan

Tidak Padat	Sedan, Jeep, Minibus, Mobil Box (Roda 4), Pick Up Dan Sejenisnya	Rp. 2.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 120.000,-/Bulan
	Bus, Truk, Mobil Box Roda 6 Dan Sejenisnya	Rp. 4.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 240.000,-/Bulan
	Trailer, Tempelan, Alat Berat Dan Sejenisnya.	Rp. 10.000,- Sekali Parkir Atau Rp. 600.000,-/Bulan

Sumber: Peraturan Daerah Kota Padang, 2011

Sistem keamanan di Objek Wisata ini masih kurang, terbukti karena 50% wisatawan menyatakan bahwabanyaknya pengamen yang ada di Pantai Padang yang membuat wisatawan merasa khawatir akan keamanan diri dan juga barang bawaan mereka.

Adapun permasalahan lainnya yang dikatakan oleh wisatawan yaitu tidak adanya tim pengawas pantai ataupun petugas keamanan yang berjaga untuk mengawasi keadaan pantai serta wisatawan. Hal ini dikeluhkan oleh 40 % wisatawan yang datang ke Objek Wisata Pantai Padang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh wisatawan di tempat wisata khususnya di Objek Wisata Pantai Padang yang di tinjau dari: kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa Aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Jenis data penelitian ini yaitu data primer yang terdiri dari kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri, sedangkan data sekunder data mengenai gambaran umum Objek Wisata Pantai Padang. Sumber data penelitian ini ada 2 yaitu data primer yang diperoleh dari wisatawan yang datang berkunjung ke Objek wisata Pantai Padang yang terdiri dari wisatawan dewasa dan wisatawan remaja. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Dinas Pariwisata Kota Padang mengenai gambaran umum Objek Wisata Pantai Padang.

C. Hasil penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Kebutuhan Fisiologis

Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan tentang kebutuhan fisiologis menyatakan bahwa tempat makan dan minum yang dibutuhkan adalah yang bersih, baik itu kebersihan restoran maupun peralatan makan yang digunakan. Pelayanan yang diberikan sebaiknya ramah, sopan, dan lebih cepat dalam bekerja. Untuk jenis makanan dan minuman sebaiknya ada menu khusus yang sehat untuk anak-anak, yang tidak menggunakan zat-zat berbahaya. Fasilitas restoran sebaiknya lebih dilengkapi lagi dengan toilet, tempat cuci tangan, *baby chair*, nyaman untuk bersantai, menarik, serta *wifi*.

Mengenai tempat istirahat informan menyatakan bahwa yang dibutuhkan adalah tempat beristirahat yang nyaman, bersih, permanen, tertutup pada bagian atas agar terhindar dari cuaca panas, atau hujan. Tempat beristirahat juga harus aman untuk anak-anak, serta dipisahkan dari tempat berdagang sehingga wisatawan tidak perlu membayar. Bisa juga digunakan untuk tempat duduk-duduk dan bersantai bersama teman.

Mengenai tempat membersihkan diri informan menyatakan bahwa yang dibutuhkan adalah toilet, musholla, serta tempat untuk mandi. Toilet dan tempat mandi yang dibutuhkan seperti bangunan toilet yang sudah permanen, bersih baik toilet itu sendiri, maupun air yang tersedia jumlahnya cukup. Toilet juga harus dibedakan antara pria dan wanita, serta adanya papan penunjuk arah ke toilet. Jumlah toilet juga sebaiknya lebih diperbanyak, dan jarak antara toilet dan pantai tidak terlalu jauh. Musholla sebaiknya berdekatan dengan toilet.

2. Kebutuhan Rasa Aman

Hasil wawancara dan observasi peneliti dengan informan tentang kebutuhan rasa aman mengatakan bahwa petugas keamanan sangat dibutuhkan, untuk mengawasi keadaan lingkungan sekitar Pantai Padang. Selain itu petugas keamanan dibutuhkan untuk mengurangi tindak kejahatan, menjaga kendaraan, serta barang bawaan milik wisatawan, agar wisatawan lebih merasa aman saat sedang berada di Pantai Padang.

Mengenai bahaya di Pantai Padang informan mengatakan bahwa masih merasa berbahaya pada saat bermain di pantai ataupun di laut, karena ombak di Pantai Padang cukup besar dan berbahaya. Sehingga dibutuhkan pengawas pantai (*life guard*) untuk menjaga anak-anak saat bermain di laut. Apabila ada pengawas pantai maka orang tua akan lebih tenang ketika anaknya bermain di laut, dan apabila terjadi sesuatu bisa lebih cepat diatasi.

Mengenai ketertiban di Pantai Padang informan mengatakan bahwa ketertiban yang di butuhkan dilihat dari tempat parkir. Tempat parkir sebaiknya disediakan secara khusus, beserta dengan petugas parkir yang resmi. Sedangkan pedagang kaki lima yang berjualan di pinggir jalan sebaiknya juga disediakan tempat agar tidak mengganggu pejalan kaki dan untuk menghindari kemacetan lalu lintas, sehingga akan terlihat lebih tertib dan rapi.

3. Kebutuhan Sosial

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan yang peneliti lakukan mengatakan bahwa yang dibutuhkan adalah fasilitas seperti taman bermain anak, tempat untuk duduk sebagai fasilitas untuk bersosialisasi ataupun berinteraksi, bersama dengan teman-teman sehingga membutuhkan tempat untuk duduk agar lebih nyaman.

4. Kebutuhan Harga Diri

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan informan yang peneliti lakukan bahwa pedagang yang berjualan disekitar pantai

sudah cukup baik dan ramah walaupun masih ada beberapa pedagang yang kurang baik. Hal ini menandakan bahwa pedagang di Pantai Padang sudah menghargai atau menghormati wisatawan dan pembeli yang datang. Sedangkan untuk petugas parkir masih kurang ramah dan kurang sopan, terutama pada saat berbicara sedikit kasar dan terkadang membuat pengunjung merasa kesal. Hal ini sama dengan bahwa petugas parkir kurang menghargai atau menghormati pengunjung yang datang ke Pantai Padang. Sebaiknya petugas parkir yang dipekerjakan adalah petugas parkir yang resmi dari pemerintah.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan yang peneliti lakukan bahwa objek wisata Pantai Padang cocok untuk dijadikan sebagai tempat merealisasikan diri. Kebutuhan wisatawan dalam merealisasikan dirinya adalah *water sport*, trotoar untuk wisatawan yang berolahraga lari, serta kegiatan-kegiatan seperti perlombaan ataupun acara yang bertemakan lingkungan, serta sarana hiburan seperti panggung hiburan. Hanya saja masih ada beberapa kekurangan yang mengganggu kenyamanan serta keamanan wisatawan yang mengurangi penilaian wisatawan terhadap Pantai Padang. Kekurangan tersebut seperti fasilitas yang masih tidak memenuhi, dan petugas keamanan yang tidak ada. Hal ini juga

menyebabkan wisatawan tidak ingin merekomendasikan Pantai Padang kepada orang yang berada di luar Sumatera Barat.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran tentang kebutuhan wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang.

Menurut Abraham Maslow dalam Ross (2001: 26) “Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu kesatuan yang hierarkis, susunan yang hierarkis tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan pada tingkat tertentu akan menjadi dasar bagi usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan”.

Menurut Abraham Maslow dalam Ross (2001: 27) kebutuhan fisiologis merupakan “Kebutuhan pokok manusia seperti: makan, minum, dan istirahat, kebutuhan untuk membersihkan diri (cuci muka, cuci kaki, mandi)”. Kebutuhan fisiologis yang tersedia di Pantai Padang beberapa kebutuhan sudah ada seperti tempat makan, toilet dan mushola, tetapi masih kurang terawat

Menurut Abraham Maslow dalam Suwatno dan Priansa (2011: 177) “Kebutuhan Rasa Aman yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, dan lingkungan yang tidak aman”. Objek Wisata Pantai Padang belum memenuhi kebutuhan rasa aman wisatawan. Objek Wisata Pantai Padang belum mempunyai petugas keamanan, *life*

guard, dan belum tertibnya tempat parkir serta pedagang yang berjualan di pinggir jalan.

Menurut Walter Langer dalam Effendi (1985: 86) “Kebutuhan sosial adalah kebutuhan akan hubungan dengan orang lain secara akrab”. Objek Wisata Pantai Padang cocok untuk dijadikan tempat bersosialisasi ataupun berinteraksi, hanya saja kurangnya ketersediaan sarana penunjang seperti tidak adanya *play ground*, serta tempat untuk duduk yang menjadi media bagi wisatawan remaja untuk berinteraksi ataupun bersosialisasi.

Menurut Flippo (1994: 100) kebutuhan penghargaan mencakup keinginan akan restu masyarakat, keteguhan hati, dan harga diri”.Wisatawan yang datang ingin di hargai oleh pedagang ataupun petugas yang ada di Pantai Padang, tetapi pada kenyataannya masih adanya pedagang dan petugas parkir yang kurang menghargai ataupun menghormati wisatawan yang datang berkunjung ke Objek Wisata Pantai Padang.

Menurut Abraham Maslow dalam Suwatno dan Priansa (2011: 177) “Kebutuhan Aktualisasi Diri kebutuhan untuk mengekspresikan diri, seperti: mengembangkan kegemaran, pengetahuan dan keterampilan tertentu”.Pantai Padang sudah memiliki beberapa fasilitas yang dapat membantu wisatawan untuk merealisasikan kebutuhan aktualisasi diri wisatawan yang datang berkunjung seperti adanya penyewaan sepeda. Hal ini masih dirasa kurang karena hanya ada satu kegiatan saja.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan mengenai tinjauan kebutuhan wisatawan di Objek Wisata Pantai Padang yang terdiri dari: 1) kebutuhan fisiologis yaitu: tempat makan yang bersih, tempat beristirahat yang nyaman, serta tempat membersihkan diri yang bersih, 2) kebutuhan rasa aman yaitu: petugas keamanan, petugas kebersihan, serta penyelamat pantai (*life guard*), 3) kebutuhan sosial yaitu: tempat untuk bermain anak, dan tempat untuk duduk-duduk yang nyaman, 4) kebutuhan harga diri yaitu: pedagang dan petugas pantai harus lebih menghargai dan menghormati wisatawan yang datang ke Objek Wisata Pantai Padang, 5) kebutuhan aktualisasi diri yaitu: fasilitas seperti *water sport*, acara perlombaan yang bertemakan lingkungan, ataupun acara hiburan dengan diadakannya panggung hiburan.

2. Saran

Bagi pemerintah setempat sebagai pengelola objek wisata Pantai Padang agar lebih memperhatikan lagi mengenai kebutuhan atau apa yang diinginkan oleh wisatawan. Untuk kebutuhan yang sudah ada seperti toilet, musholla, dan tempat makan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dan dilakukan perawatan agar bisa bertahan lebih lama. Sedangkan untuk kebutuhan wisatawan yang belum tersedia seperti *life guard*, lahan parkir, serta fasilitas seperti *water sport* ataupun fasilitas

hiburan lainnya sebaiknya di sediakan agar bisa mendatangkan lebih banyak lagi wisatawan. Apabila menugaskan masyarakat untuk melayani wisatawan yang datang berkunjung ke Objek Wisata Pantai Padang sebaiknya diberikan pelatihan terlebih dahulu mengenai pelayanan agar lebih baik lagi dalam melayani wisatawan yang datang ke Objek wisata Pantai Padang. Sehingga wisatawan akan merasa lebih nyaman saat berkunjung ke Pantai Padang. Sedangkan bagi masyarakat setempat disarankan untuk ikut berperan serta dalam mengembangkan dan memajukan objek wisata Pantai Padang. Apabila sudah terlibat dalam pengembangan objek wisata Pantai Padang sebaiknya memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan yang datang berkunjung.

DaftarPustaka

Dinas Perhubungan. Peraturan Daerah Kota Padang.2011

Flippo Edwin B.1997.*Manajemen Personalia*. Jakarta: Erlangga

Ross, Glen F. 1998. *Psikologi Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Suwatno, Priansa Donni. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta

Uchjafna, Effendy O. 1989. *Psikologi manajemen dan administrasi*. Bandung: Mandar Maju