

**TINJAUAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI PANTAI GANDORIAH  
KOTA PARIAMAN**



**DEFI FAFFUA RITA**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode September 2015  
TINJAUAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI PANTAI GANDORIAH  
KOTA PARIAMAN**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**TINJAUAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI PANTAI GANDORIAH  
KOTA PARIAMAN**

**DEFI FAFFUA RITA**

**Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Defi Faffua Rita Untuk  
Persyaratan Wisuda Periode September 2015 Dan Telah Diperiksa/ Disetujui  
Oleh Kedua Pembimbing**

**Padang, Agustus 2015**

**Pembimbing I**



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 19620530 198803 2 001

**Pembimbing II**



**Kasmita, S.Pd. M.Si**  
NIP. 1970024 20031 2 001

**Defi Faffua Rita<sup>1</sup>, Ira Meirina Chair<sup>2</sup>, Kasmita<sup>2</sup>**  
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**  
**Jurusan Kesejahteraan Keluarga**  
**FT Universitas Negeri Padang**  
**email: [defifaffuarita77@gmail.com](mailto:defifaffuarita77@gmail.com)**

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas fasilitas wisata di Pantai Gandoriah Kota Pariaman. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator fasilitas wisata yaitu: fasilitas transportasi, fasilitas akomodasi, fasilitas makan dan minum, obyek dan atraksi wisata, dan fasilitas perbelanjaan. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data dalam penelitian ini adalah data primer antara lain: 1). Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dan Pengelola fasilitas wisata, yang diperoleh melalui wawancara 2). Wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Pantai Gandoriah yang diperoleh melalui penyebaran angket, yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas fasilitas wisata di Pantai Gandoriah Kota Pariaman tergolong pada kategori cukup baik dengan rentang skor 126 - < 154 dan interpretasi 38%.

**Kata Kunci :Fasilitas Wisata, Pantai Gandoriah**

#### **Abstract**

The purpose of research is to describe quality of tour facility at Pantai Gandoriah Kota Pariaman. This research consists of five indicators are: transportation facility, accommodation facility, food and beverage facility, object and attraction, and shopping facility. Type of this research is descriptive using qualitative and quantitative. Data in this research reviewed by primary data, are: 1). Chairman of tour facility department Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman and tour facility organizer using interviewed, 3) tourist that visit to Pantai Gandoriah using questionnaire. That applying purposive sampling technic. Based on the results of the study showed quality of tour facility at Pantai Gandoriah Kota Pariaman at category sufficiently with skor distance 126 - < 154 and interpretation 38%.

**Regards : Tour Facility, Pantai Gandoriah**

---

<sup>1</sup>Prodi D4 ManajemenPerhotelan untuk wisuda periode September 2015

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

## A. Pendahuluan

Kota Pariaman memiliki beberapa obyek wisata pantai diantaranya Pantai Kata, Pantai Cermin, dan Pantai Gandoriah. Pantai Gandoriah terletak dipusat Kota Pariaman yang memiliki ciri khas tersendiri yaitu wisatawan dapat melihat keindahan pantai yang cukup luas dari ketinggian *tower (mercusuar)* yang telah disediakan dan dapat menikmati kesejukan alam yang masih terjaga kelestariannya.

Pantai ini juga menawarkan beberapa wisata kuliner ciri khas Pariaman seperti *nasi sek, kapalo lauak, sala lauak, rakik* dan masih banyak aneka makanan dan jajanan yang ditawarkan. Pantai Gandoriah juga memiliki beberapa atraksi dan aktivitas-aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan seperti permainan *banana boat*, konser *live* musik, penyewaan kapal untuk kepulauan Angso Duo, permainan anak-anak (perosotan, lobang gua, kereta mini, odong-odong). Keunggulan lainnya yang dimiliki Pantai ini juga didukung oleh aksesnya yang strategis. Posisinya yang berada di pusat kota, menjadikan akses transportasi umum seperti kereta api dan angkutan umum tidak terlalu sulit ditemukan di sini. Tidak terlepas dari itu, Pantai Gandoriah juga harus memperhatikan fasilitas wisata yang akan digunakan oleh wisatawan, agar wisatawan merasa nyaman dan senang saat menggunakan fasilitas tersebut.

Menurut Muljadi (2009: 13) “Fasilitas wisata terdiri dari: (a). Prasarana wisata, (b) Sarana wisata, prasarana wisata adalah semua fasilitas yang mendukung agar sarana pariwisata dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan pada wisatawan guna memenuhi kebutuhan mereka yang beraneka ragam. Sedangkan sarana wisata adalah perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung dari wisatawan yang datang”.

Setiap wisatawan yang datang ke suatu obyek wisata tentunya ingin menikmati fasilitas wisata yang berkualitas baik agar wisatawan tersebut merasa senang dan nyaman saat menggunakannya, sebaliknya jika fasilitas tersebut kualitasnya buruk maka wisatawan akan merasa kecewa dan tidak terpenuhi kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2004: 42) yang mengemukakan bahwa:

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan”.

Pengelola Obyek Wisata Pantai Gandorih juga harus mengetahui apa yang diinginkan oleh wisatawan saat ini dengan memberikan yang terbaik kepada wisatawan melalui fasilitas-fasilitas wisata yang berkualitas, sehingga apa yang diinginkan wisatawan lebih dari apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan pada tanggal 30 Januari 2015 ternyata masih banyak ditemukan beberapa masalah mengenai fasilitas wisata di Pantai Gandorih, antara lain permainan perosotan dan lubang goa yang tidak terawat dan tidak terjaga kebersihannya. Selanjutnya berdasarkan hasil survei awal peneliti di hari yang sama melalui metode wawancara dengan 5 orang wisatawan yang berkunjung menggunakan kereta api dari Kota Padang menuju Pantai Gandorih ternyata ditemui beberapa masalah. 60 % wisatawan menyatakan tidak mendapatkan tempat duduk selama perjalanan menuju Pantai Gandorih. 40% menyatakan tidak adanya pemberitahuan atau informasi kenaikan harga tiket jasa kereta

api wisata kepada wisatawan. 80 % menyatakan keberangkatan kereta api yang tidak sesuai dengan jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan dan 20 % wisatawan menyatakan kurangnya kebersihan dalam kereta api.

Selanjutnya permasalahan yang penulis temui yaitu keterbatasan sarana akomodasi dan kurangnya petunjuk arah menyebabkan wisatawan sulit untuk mengetahui keberadaan penginapan di sekitar lokasi obyek wisata Pantai Gandorih. Jarangnya atraksi atau pertunjukan yang ditawarkan untuk wisatawan seperti dalam kalender *event* Kota Pariaman disebutkan pagelaran seni diadakan setiap hari minggu namun pertunjukan tersebut kadang diadakan sekali dua minggu bahkan hanya dilakukan sekali sebulan. Sedikitnya toko yang menjual *souvenir* (cenderamata) atau oleh-oleh ciri khas Pariaman dan tidak adanya petunjuk arah yang jelas sehingga wisatawan sulit untuk menemukan keberadaan toko tersebut. Tidak ada nya jasa *photographer* dan toko pencetak foto pada area Obyek Wisata Pantai Gandorih.

*Mercusuar (tower)* yang digunakan untuk melihat pemandangan tidak berfungsi dengan baik sehingga wisatawan tidak bisa melihat pemandangan pantai dari ketinggian, kondisi panggung atau pentas seni yang tidak terawat, penyewaan *banana boat* yang terbatas sehingga membuat wisatawan antri dan menunggu terlalu lama untuk menikmati permainan tersebut. Selain itu penulis menemukan masih adanya rumah makan yang tidak tertutup dan kurang terawat, bahkan tempat pengolahan makanannya pun dilakukan di luar

ruangan, masih adanya tempat jajanan yang membuka lapak di pinggir jalan sehingga merusak pemandangan dan dapat menyebabkan kemacetan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kualitas fasilitas wisata di Pantai Gandoriah Kota Pariaman yang ditinjau dari 5 indikator yaitu: Fasilitas Transportasi, Fasilitas Akomodasi, Fasilitas Makan dan Minum, Obyek dan Atraksi Wisata, Fasilitas Perbelanjaan.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dan kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan menyebarkan angket. Data sekunder berupa laporan yang sudah ada dari Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Pariaman.

Sumber data dalam penelitian ini adalah: 1) Kepala Bidang Sarana dan Prasarana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman dan Pengelola fasilitas wisata yang diperoleh melalui wawancara, 2) Wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Pantai Gandoriah, yang diperoleh melalui penyebaran angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data, Penyajian data, Pengambilan kesimpulan, Persentase tingkat pencapaian responden.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a. Fasilitas transportasi**

Hasil wawancara dan observasi peneliti tentang kenyamanan fasilitas transportasi dengan informan. Menyatakan bahwa Upaya yang

dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang saat menggunakan kereta api wisata dengan menyediakan fasilitas AC, toilet, dan sistem penomoran pada tiket sesuai dengan nomor bangku agar penumpang dapat duduk dengan tertib. Sedangkan jasa angkutan umum belum ada upaya yang dilakukan karena belum dijadikan jasa angkutan wisata.

Mengenai waktu keberangkatan fasilitas transportasi menuju Obyek Wisata Pantai Gandoriah. Informan menyatakan bahwa standar waktu yang dibutuhkan kereta api wisata kurang lebih 1 ½ jam dari Kota Padang menuju Obyek Wisata Pantai Gandoriah, Sedangkan jasa angkutan umum standar waktunya tidak bisa ditetapkan karena apabila penumpang sudah penuh, jasa angkutan tersebut baru berangkat. Standar biaya perjalanan jasa kereta api wisata Rp. 4000, Sedangkan jasa angkutan umum belum ada penetapan standar biaya perjalanannya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian wisatawan mengenai fasilitas transportasi berada pada kategori cukup baik dan kurang baik dengan rentang skor 14 - < 17 dari 13 responden dan interpretasi 26%.

#### b. Fasilitas akomodasi

Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan informan mengenai bentuk fasilitas akomodasi di Pantai Gandoriah adalah hotel, yang menyediakan fasilitas kamar, restoran, dan ruang rapat. Tetapi akomodasi tersebut tidak mudah ditemukan dan untuk tanda pengenal dari hotel ini kurang jelas dan warnanya sedikit memudar.

Fungsi fasilitas akomodasi sebagai tempat penginapan sementara bagi pengunjung yang melakukan perjalanan wisata maupun melakukan bisnis. Fasilitas yang disediakan pada akomodasi ini ada yang masih berfungsi dengan baik dan ada yang dalam proses perbaikan.

Lokasi fasilitas akomodasi ini sangat strategis karena lokasinya yang sangat dekat dengan Obyek Wisata Pantai Gandorah. Petunjuk arah penginapan ini sudah ada yang dipasang tetapi hanya di beberapa tempat saja dan kondisinya kurang baik. Sedangkan mutu fasilitas akomodasi ini bagus, baik dari segi kondisi fisik bangunan maupun kebersihan lingkungannya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian wisatawan mengenai fasilitas akomodasi berada pada kategori baik dengan rentang skor 25 - < 29 dari 23 orang dan interpretasi 46%.

c. Fasilitas makan dan minum

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan informan, menyatakan bahwa fasilitas makan dan minum yang terdapat di Pantai Gandorah tidak terpusat dan bangunan yang sudah disediakan tidak digunakan dengan baik oleh pedagang. Sedangkan, aksesibilitas fasilitas makan dan minum ini sangat mudah ditemukan oleh wisatawan karena lokasinya yang strategis di pinggir jalan Pantai Gandorah. Hanya saja kondisi jalan menuju fasilitas tersebut sedikit rusak karena belum ada perbaikan.

Lingkungan fasilitas makan dan minum ini sudah terjaga kebersihannya, karena fasilitas tersebut dibersihkan oleh pedagang setiap pagi. Sedangkan pengolahan makanannya dilakukan di luar ruangan agar wisatawan dapat melihat langsung kebersihan dari makanan yang akan diolah. Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian wisatawan mengenai fasilitas makan dan minum berada pada kategori cukup baik dan kurang baik dengan rentang skor 20 - < 25 dari 14 responden dan interpretasi 28%.

d. Obyek dan atraksi wisata

Sumber daya alam yang terdapat di Pantai Gandorih meliputi pemandangan pulau, pemandangan laut, tanaman pohon, dan keindahan pasir Pantai Gandorih. Tetapi pada pasir pantai masih terdapat beberapa sampah yang berserakan seperti sampah plastik dan daun kering. Sumber daya budaya yang terdapat di Pantai Gandorih yaitu Sejarah Patung Tabuik, dan hiburan musik adat. Jika dilihat dari kualitas sumber daya budaya yang terdapat di Pantai Gandorih dapat dikategorikan baik yang dilihat dari segi sejarah patung tabuik maupun hiburan musik adat. Hanya saja untuk papan informasi sejarah tabuik belum dipasang karena masih dalam proses pembuatan.

Fasilitas rekreasi yang tersedia di Pantai Gandorih meliputi permainan anak-anak, mercusuar (*tower*), dan pentas seni. Mengenai kualitas fasilitas rekreasi, dikategorikan kurang baik karena masih ada beberapa fasilitas yang kondisinya belum maksimal seperti permainan

anak-anak dan mercusuar (tower). *Event* (acara) yang dilaksanakan di Pantai Gandoriah meliputi Festival Pesisir, Pesta Pantai, Pesta Tabuik Piaman, *Tour De Singkarak*, *Triathlon*, *Of Road*, Pagelaran Seni Budaya, dan acara tersebut dilakukan sesuai kalender *event* yang telah ditetapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pariaman.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data penilaian wisatawan mengenai obyek dan atraksi wisata berada pada rentang skor 66 - < 78 dengan kategori baik dan jumlah responden 15 orang dengan interspretasi 30%.

e. Fasilitas perbelanjaan

Bentuk fasilitas perbelanjaan di Obyek Wisata Pantai Gandoriah yaitu berupa bangunan toko. Tetapi bangunan tersebut tidak bisa digunakan lagi sehingga fasilitas tersebut dibuka dengan cara membuka lapak. Toko perbelanjaan tidak berfungsi dengan baik, karena belum ada perbaikan pada toko tersebut.

Lokasi fasilitas perbelanjaan ini sangat strategis, karena lokasinya berada di tepi jalan pantai gandoriah. Sedangkan mutu bangunan fasilitas perbelanjaan ini tidak baik, dan butuh perbaikan pada toko tersebut. Berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian wisatawan mengenai fasilitas perbelanjaan berada pada rentang skor 18 - < 22 kategori cukup baik dengan jumlah responden 21 orang dan interpretasi 42%.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan gambaran tentang tinjauan kualitas fasilitas wisata di Pantai Gandoriah Kota Pariaman. Berdasarkan hasil

wawancara dan rekapitulasi penilaian wisatawan, terlihat bahwa berada pada kategori cukup baik, dengan rentang skor 126 - < 154.

Mill (2000: 30) mengemukakan bahwa “Fasilitas wisata adalah pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan”. Sedangkan Soekadijo (1997: 85) mengemukakan bahwa “Fasilitas wisata adalah jasa, dimana aktivitas orang yang menerimanya menentukan pelaksanaannya”.

Ada lima komponen yang terdapat dalam fasilitas wisata diantaranya fasilitas transportasi, fasilitas akomodasi, fasilitas makan dan minum, obyek dan atraksi wisata, fasilitas perbelanjaan (Yoeti, 1990: 170)”.

Fasilitas wisata yang baik harus memenuhi syarat dari kualitas fasilitas itu sendiri seperti yang telah dijabarkan oleh Tjiptono (2004: 42) yang menyatakan bahwa:

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan”.

Teori tersebut di atas menunjukkan bahwa fasilitas wisata sangat berperan penting dalam kelancaran aktivitas wisatawan yang berkunjung ke Obyek Wisata Pantai Gandorah Kota Pariaman, dengan memberikan fasilitas wisata yang berkualitas. Dalam hal ini bisa kita lihat bahwa tinjauan kualitas fasilitas wisata di Pantai Gandorah belum mencapai maksimal. Oleh karena itu, pengelola harus memperhatikan dan lebih

meningkatkan kualitas fasilitas wisata agar dapat mencapai kategori baik dan sangat baik.

#### **D. Simpulan dan Saran**

##### **1. Simpulan**

Secara keseluruhan Tinjauan Kualitas Fasilitas Wisata di Pantai Gandorih Kota Pariaman tergolong pada kategori cukup baik yang berada pada rentang 126 - < 154 dengan interpretasi 38 %, sebanyak 30% responden menyatakan baik, 4% responden menyatakan sangat baik, 20% responden menyatakan kurang baik dan 8% responden menyatakan tidak baik.

##### **2. Saran**

Pihak Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Pariaman khususnya bidang sarana dan prasarana disarankan untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas dari fasilitas wisata di Pantai Gandorih. Bekerja sama dengan pengelola fasilitas wisata seperti pedagang dan pihak-pihak yang terkait. Membantu pengelola fasilitas wisata dalam memperbaiki dan merawat fasilitas wisata yang kurang baik, dengan dilakukan pemeriksaan ke lapangan (Pantai Gandorih) 3 kali dalam seminggu. Mendatangkan dan memberi kesempatan kepada investor untuk ikut serta dalam pembangunan fasilitas wisata di Pantai Gandorih. Membangun tempat pusat informasi tepat di depan pintu gerbang masuk Pantai Gandorih, agar wisatawan tidak kesulitan dalam mendapatkan informasi.

**Catatan :** artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., dan Pembimbing II Kasmita S.Pd, M.Si.

## Daftar Pustaka

Mill, Robert Christie. 2000. *The Tourism International Business (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Muljadi, A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Soekadijo, R G. 1997. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT. Garmedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yoeti, Oka A. 1990. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.