



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 13485-13491

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Publik dan Sektor Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Karo Sumatera Utara

Juni Anggraini

Program Studi Pengelolaan Konversi dan Acara, Politeknik Wilmar Bisnis, Indonesia

Email: juni.ginting@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembangunan infrastruktur public dan sektor pariwisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan dalam bentuk angket dan wawancara yang mendalam, dengan metode analisis deskriptif. Dilihat dari permasalahan yang ada menuju Kabupaten Karo dan objek wisata terdapat kesulitan terhadap jalan menuju Kabupaten Karo, jalan yang kecil dan kemacetan yang dihadapi oleh berbagai faktor dan juga kurangnya fasilitas umum dan juga kebersihan di sekitar objek wisata di Kabupaten Karo. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: terdapat peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Karo, peningkatan objek dan daya tarik wisata, dan juga membuka sektor lapangan pekerjaan di sektor pariwisata. Selain dampak positif dari pembangunan yang terjadi, yaitu kemacetan dan juga kurangnya sadar akan peduli sampah di sekitar objek wisata.

Kata Kunci: *Pembangunan Infrastruktur Publik, Sektor Pariwisata, Kepuasan Wisatawan*

Abstract

This research was conducted in Karo Regency, North Sumatra. The aim was to investigate the influence of public infrastructure development and the tourism sector on tourist satisfaction in Karo Regency, North Sumatra. The research method employed was qualitative research with a descriptive approach. Data collection was carried out through questionnaires and in-depth interviews, using descriptive analysis. Based on the identified issues in Karo Regency and tourist attractions, challenges were found in terms of accessibility, such as narrow roads and traffic congestion caused by various factors, as well as the lack of public facilities and cleanliness around tourist attractions in Karo Regency. Based on the findings from the research, the following conclusions can be drawn: there is an increase in the number of tourist visits to Karo Regency, an improvement in tourism sites and attractions, and the creation of job opportunities in the tourism sector. In addition to the positive impacts of development, there are also issues of traffic congestion and lack of awareness regarding waste management around tourist attractions.

Keywords: *Public Infrastructure Development, Tourism Sector, Tourist Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kabupaten Karo merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Sumatera. Kabupaten Karo terkenal akan hasil pertanian dan sektor pariwisata. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 2.127,25 kilometer persegi dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 600.000 jiwa. Kabupaten ini berlokasi di dataran tinggi Karo, Bukit Barisan, Sumatera Utara. Terletak sejauh 77 km dari Kota Medan. Wilayah Kabupaten Karo terletak di dataran tinggi dengan ketinggian antara 600 sampai 1400 meter di atas permukaan laut. Karena di ketinggian tersebut, kabupaten karo memiliki iklim yang sejuk dan suhu berkisar antara 16 sampai 17 derajat celsius.

Kabupaten Karo adalah salah satu daerah di wilayah Sumatera Utara yang cukup berpotensi untuk dijadikan sebagai salah satu daerah tujuan wisata. Terlebih lagi didukung dengan kondisi alamnya yang sejuk yang akan membuat banyak orang menjadi semakin tertarik untuk mengunjungi daerah wisata di Kabupaten Karo. Potensi pariwisata di Kabupaten Karo antara lain memiliki tujuan obyek wisata yang spesifik, seperti obyek wisata alam, obyek wisata budaya, peninggalan sejarah, dan agrowisata. Hal ini tentunya membuat banyak orang yang datang untuk berkunjung ke Kabupaten Karo, sehingga Kabupaten karo akan semakin dikenal oleh banyak orang, baik wisatawan lokal, nasional maupun mancanegara. Selain itu, melalui hal tersebut tentunya sektor pariwisata akan dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap peningkatan pendapatan asli daerah Kabupaten Karo dan juga akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat di Kabupaten karo.

Infrastruktur adalah aspek penting untuk kemajuan pariwisata dan pencapaian pembangunan, baik dalam bidang social maupun dalam bidang ekonomi. Peranan infrastruktur dapat dikatakan sebagai media antara lingkungan sebagai suatu elemen dasar dengan system ekonomi dan social masyarakat. Selain itu, peranan infrastruktur juga merupakan elemen pendukung kegiatan pada obyek wisata. Prasarana perlu disediakan dalam obyek wisata karena prasarana merupakan kebutuhan dasar (basic needs) dan prasarana dapat menggerakkan pertumbuhan ekonomi. Pengembangan sektor pariwisata sangat terkait dan bergantung pada perkembangan infrastruktur yang tersedia. Peran infrastruktur yang tersedia, akan dapat mendorong perkembangan sektor pariwisata.

Sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisata. (Suwantoro, 2016). Sedangkan prasarana wisata adalah sumber daya perjalanannya di daerah tujuan wisata, seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, terminal, jembatan dan lain sebagainya.

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan selama melakukan kegiatan wisata, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Zeithmal dan Bitner (2013) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Kotler dan Keller, (2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Pembangunan suatu daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan mewujudkan keadilan social bagi seluruh lapisan masyarakat. Disamping itu, pembangunan infrastruktur juga meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Oleh karena itu, pembangunan membutuhkan pendekatan pendekatan yang tepat guna menghasilkan pertumbuhan yang disertai pemerataan. Infrastruktur berperan penting untuk meningkatkan investasi dan perluasan jangkauan partisipasi masyarakat serta pemerataan hasil pembangunan. Di era globalisasi saat ini, pembangunan infrastruktur sepanjang tahun 2010 sampai 2018 sudah banyak mega proyek yang berhasil diselesaikan oleh Pemerintah

Indonesia. Walaupun pembangunan pertumbuhan ekonomi di berbagai wilayah di Indonesia. (Sina 2018)

Kementrian Pariwisata memiliki rencana strategis untuk pembangunan pariwisata di Indonesia. Rencana strategis Kementrian Pariwisata tahun 2015-2019 ini disusun mengacu pada usulan rencana jangka menengah yang disusun Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, serta rencana jangka menengah Nasional, yang sebagaimana tertuang dalam NAWA CITA. Sebagai industry jasa, sektor pariwisata telah memberikan kontribusi dan peran strategis dalam pembagunan ekonomi nasional, pengembangan wilayah maupun peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui kontribusi dalam menyumbangkan devisa, kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penciptaan lapangan kerja, disamping peran social, budaya, dan lingkungan dalam pelestarian sumber daya alam dan budaya. (Rahmah, 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Penelitian kualitatif mengutamakan makna. Makna yang diungkap berkisar pada persepsi orang mengenai suatu peristiwa dari data yang didapatkan dari hasil sebuah penelitian. Peneliti berushaa menggali, mengidentifikasi, menjelaskan, meringkas berbagai kondisi yang berhubungan dengan dampak pembangunan infrastruktur jalan dan pengembangan sesktor wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Karo, Sumatera Utara.

Informan penelitian adalah orang yang berasal dari luar dan penduduk asli Kabupaten Karo yang sedang melakukan perjalanan wisata di Kabupaten Karo Sumatera Utara. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini harus memiliki kriteria berusia diantara 20 – 60 tahun, telah melakukan perjalanan wisata ke Kabupaten Karo lebih dari 2 kali perjalanan wisata dan durasi waktu perjalanan lebih dari 24 jam.

Proses pengumpulan data bergerak dari lapangan/empiris dalam Upaya membangun teori dari data. Proses pengumpulan data ini diawali dengan memasuki lokasi penelitian. Dalam hal ini peneliti mendatangi tempat penelitian, yaitu objek wisata dan penginapan yang ada di Kabupaten Karo, seperti: Permandian Air Panas Pariban, Taman Gundaling, Hotel Grand Orri dan Mickey Holiday Funland. Pada proses selanjutnya baru dilakukan pengumpulan data dengan teknik wawancara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lengkap selama pelaksanaan penelitian yang dilakukan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari informan yang diberi angket 18 orang, terdapat hasil data yang diolah sebagai berikut:

1. Keseluruhan informan menyatakan jalan menuju Kabupaten Karo, tepatnya dari Kota Medan terlalu sempit dan sering mengalami kemacetan yang disebabkan oleh beberapa hal. Begitu juga jalan menuju beberapa objek wisata yang ada di Kabupaten Karo masih rusak dan juga aksesibilitas yang masih kurang memadai. Perlunya pelebaran jalan atau jalan alternatif menuju Kabupaten Karo.
2. Sekitar 14 orang menyatakan Hotel di Kabupaten Karo sudah mulai beragam dan memiliki fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan selama melakukan kunjungan wisatawan.
3. Sekitar 15 orang menyatakan Infrastruktur listrik di Kabupaten Karo sudah baik.
4. Sekitar 14 orang menyatakan pembangunan sarana wisata di Kabupaten Karo sudah dilakukan, tetapi masih memiliki kekurangan terutama pada fasilitas umum.
5. Sekitar 12 orang menyatakan pembangunan objek wisata menarik minat wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata ke Kabupaten Karo.
6. Sekitar 8 orang menyatakan peningkatan jasa wisata di Kabupaten Karo dapat menarik minat wisatawan mancanegara ke Kabupaten Karo.

Menurut Todaro (2000) dalam Suminar, dkk menyatakan bahwa pembangunan merupakan suatu proses multidimensional yang melibatkan perubahan struktur social, kelembagaan nasional, percepatan pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, dan pengentasan kemiskinan yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Proses pembangunan mencakup berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam hal ini infrastruktur menjadi roda penggerak ekonomi dimana dapat dikatakan bahwa fasilitas umum merupakan salah satu penunjang dalam berbagai hal. Itu sebabnya mengapa infrastruktur jalan menjadi penting keberadaannya karena selain menjadi arus mobilitas social, infrastruktur jalan yang baik dapat mencapai kepuasan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Kabupaten Karo, khususnya dinas pariwisata setempat senantiasa melakukan perbaikan guna menunjang peningkatan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Karo.

Infrastruktur dapat mencakup berbagai hal diantaranya jalan, jembatan, terminal,

bandara, stasiun, sarana dan prasarana Pendidikan, penerangan umum dan lain sebagainya yang dapat mendukung tercapainya kehidupan yang layak bagi masyarakat. Kurangnya infrastruktur dapat mengakibatkan gangguan dalam segala aspek termasuk dalam aspek pariwisata.

Sektor pariwisata telah lama menjadi tulang punggung dari ekonomi kreatif di Indonesia. Destinasi pariwisata merupakan inti utama dari pembangunan pariwisata, daya tarik wisata sebaiknya dibangun secara sinergis dengan memperhatikan fasilitas wisata, fasilitas umum, aksesibilitas/sarana prasarana. Pembangunan pariwisata tidak akan terwujud tanpa adanya peran kelembagaan yang efektif.

Maka dari itu peran pemerintah Kabupaten Karo, dan khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Karo sangat diharapkan. Beberapa hal diantaranya adalah pemerintah perlu memperhatikan fasilitas umum, sarana dan prasarana yang ada di Kabupaten Karo dan juga pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas umum yang telah tersedia dan juga pembangunan yang berkelanjutan. Dimana Kabupaten Karo memiliki banyak objek wisata dan memiliki keindahan alam yang beraneka ragam.

Pembangunan pada dasarnya memiliki dampak yang menyertainya. Dalam hal pembangunan infrastruktur dan sektor pariwisata di Kabupaten Karo memiliki dampak positif dan negative yaitu sebagai berikut:

1. Dampak Positif

- a. Pembangunan infrastruktur dan sektor pariwisata meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Karo.
- b. Aktivitas manusia dari satu daerah ke daerah lain dapat berjalan dengan lebih cepat karena manusia menginginkan waktu yang efektif dan efisien.
- c. Peningkatan jumlah wisatawan, berdampak pada lapangan pekerjaan yang semakin besar di sektor pariwisata.
- d. Jalan menjadi lebih mudah untuk dilalui para wisatawan menuju objek wisata yang akan dituju.
- e. Pariwisata Kabupaten Karo akan lebih dikenal secara nasional maupun internasional.

2. Dampak Negatif

- a. Retribusi yang diperoleh dari daerah tujuan wisata masih belum dikelola secara optimal.
- b. Kemacetan sering terjadi di daerah objek wisata di hari-hari tertentu.
- c. Trotoar terkadang menjadi beralih fungsi menjadi tempat untuk berdagang di daerah objek wisata.

SIMPULAN

Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Sektor Pariwisata mempengaruhi kepuasan wisatawan. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Infrastruktur yang memadai akan membantu pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan daya saing potensi wisata secara maksimal. Dilihat dari permasalahan yang ada yaitu infrastruktur jalan yang masih kurang memadai dan kurangnya pengetahuan mengenai disiplin di jalan dan sadar wisata membuat jarak tempuh dan kurangnya pemeliharaan terhadap fasilitas umum yang ada di Kawasan wisata yang ada di Kabupaten Karo.

Oleh karena itu, guna menunjang sektor pariwisata dan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Karo, sejumlah infrastruktur jalan dan fasilitas umum mutlak diperlukan. Terdapat beberapa dampak positif dan dampak negative dari pembangunan yang dilakukan. Maka untuk itu peran pemerintah Kabupaten Karo, khususnya Dinas Pariwisata setempat sangat diharapkan. Perlu adanya dukungan ketersediaan fasilitas umum seperti toilet umum yang bersih dan juga transportasi yang ramah terhadap wisatawan. Artinya, dengan infrastruktur yang semakin baik, maka akan wisatawan semakin nyaman berkunjung ke kabupaten Karo. Dan perlu juga dilakukan pembangunan yang berkelanjutan.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian dengan menggunakan variable baru yang mendukung penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Yoeti O.(1996). Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa
- Efendi, Bachtiar. (2002). Pembangunan Daerah Otonomi Berkeadilan. Yogyakarta: Uhaindo dan Offset.
- Kodoatie, R.J., (2005). Pengantar Manajemen Infrastuktur. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Seminar Hati A, dkk. (2016). Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Terhadap Pendapatan Regional Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan, 8,17-25.
- Suryoni, Agus. (2001). Teori dan Isu Pembangunan. Jakarta: UM-Press
- Syamsiar S. (2013). Sarana dan prasarana infrastruktur Pariwisata. Jakarta: Rineka Cipta.
- Philip Kotler GA. (2003). Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Pendidikan Pearson.
- Todaro, Michael P dan Stephen C Smith. (2006). Pembangunan Ekonomi. Jilid 1: edisi Kesembilan. Jakarta: Penerbit Erlangga.