
Kualitas Pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti (Sebuah Analisis terhadap Kepuasan Wisatawan)

Lestari Sitohang^{1*}, Yulia K.S. Sitepu², Jupalman W. Simbolon³
Prodi Pariwisata Budaya dan Keagamaan Kristen, IAKN Negeri Tarutung

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Prosedur pelayanan terhadap wisatawan, Sarana dan prasarana yang mendukung Kualitas pelayanan dan untuk mengetahui Tingkat Kualitas pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti dengan melakukan Analisis terhadap Kepuasan Wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deksriptif dan metode pengumpulan data melalui wawancara semiterstruktur dan observasi partisipatif, adapun informan wawancara dalam penelitian ini berjumlah lima orang wisatawan dari domisili yang berbeda. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di pusat informasi geopark kaldera toba sigulatti dikategorikan dengan kategori cukup memuaskan dengan beberapa perbaikan yaitu yang pertama masalah perbaikan toilet, kedua kurang responsif nya pemandu dalam melayani wisatawan dan kurangnya antraksi wisata terkhusus bagi wisatawan anak-anak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, geopark, danau toba

Abstract:

This study aims to determine how the service procedures for tourists, facilities and infrastructure that support service quality and to determine the level of service quality at the Toba Sigulatti Caldera Geopark Information Center by conducting an Analysis of Tourist Satisfaction. This study uses a descriptive qualitative approach and data collection methods through semi-structured interviews and participatory observations, while the interview informants in this study amounted to five tourists from different domiciles. The results showed that tourist satisfaction at the Toba Sigulatti Caldera geopark information center was categorized as quite satisfactory with several improvements, the first was the problem of toilet repair, the second was the lack of responsiveness of the guides in serving tourists and the lack of tourist attractions, especially for children tourists.

Keywords: service quality, geopark, toba lake

PENDAHULUAN

Pusat informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti dikenal dengan istilah Museum Ilmu Pengetahuan. Dikatakan Museum Ilmu Pengetahuan karena gedung ini menyediakan informasi lengkap yang mengedukasi para wisatawan yang berkunjung, adapun edukasi pengetahuan yang didapatkan wisatawan adalah informasi lengkap mengenai objek-objek wisata di kawasan Geopark Kaldera Toba dan sejarah lengkap letusan gunung api Toba dan proses terangkatnya pulau Samosir beribu-ribu tahun yang silam. Sehubungan dengan hal tersebut Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti

*Lestari Sitohang, IAKN Tarutung
Email: lestarilovelvia@gmail.com

sudah berupaya memberikan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung, petugas yang melayani para wisatawan sudah mengupayakan pelayanan prima dan menerapkan sikap hospitaliti demi menjaga kepuasan para wisatawan yang berkunjung mulai dari penyambutan tamu, pemungutan retribusi, hingga pemanduan informasi di dalam gedung, seluruh kegiatan tersebut merupakan kesatuan rangkaian pelayanan yang harus dijaga kualitasnya demi menjamin kepuasan (*satisfaction*) wisatawan.

Sehubungan dengan hal di atas sejauh observasi yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa keluhan dari wisatawan mengenai masalah pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, adapun yang menjadi keluhan wisatawan seperti masalah mengenai toilet yang kurang bersih dan kurangnya persediaan air, kurang responsifnya para pemandu dalam memandu wisatawan, dan juga keluhan atas biaya retribusi yang menurut beberapa wisatawan terlalu mahal. Keluhan-keluhan seperti yang demikian tidak disampaikan para wisatawan terhadap pihak Pusat Informasi Geopark secara langsung, dikarenakan wisatawan yang memberikan keluhan pada umumnya merasa segan untuk menyampaikan keluhan nya kepada para staf, disamping itu juga wisatawan tidak memiliki wadah untuk menyampaikan rasa kesalnya semisal dengan mengisi kotak saran atau semacamnya, sehingga mereka menyampaikan ketidakpuasannya ke orang lain.

Untuk memecahkan permasalahan tersebut saran dan komentar dari para pengunjung sangatlah diperlukan untuk membenahi permasalahan ini, karena bagaimanapun pengunjung yang dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat berwisata di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, apakah pelayanan yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi dan harapan para wisatawan atau bahkan jauh dari ekspektasi yang diharapkan. Adapun studi ini menyangkut bagaimanakah Prosedur Pelayanan terhadap wisatawan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, apa sajakah sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pariwisata di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, Bagaimana Kualitas pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti berdasarkan analisis terhadap kepuasan wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan fenomenologi dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi partisipatif dan melakukan wawancara semi-terstruktur (*semi structured interview*) dengan beberapa pengunjung tentang kepuasan wisatawan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti. Adapun cara pengambilan informan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah secara random sampling dimana penulis akan melakukan wawancara terhadap wisatawan yang melakukan kunjungan ke Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sejumlah 5 orang wisatawan dari domisili yang berbeda. Adapun analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif dengan menggunakan jenis analisis data lapangan dengan model Miles *and* Huberman, di mana analisis data ini dilakukan dengan proses pengumpulan data, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan yang disajikan dalam bentuk teks naratif deskriptif (*conclusion drawing/verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti

1. Bagian Resepsionis

Ruang lingkup tugas bagian resepsionis adalah menerima tamu yang berkunjung dan membuat laporan berupa data kunjungan wisatawan, dalam menjalankan prosedur pelayanannya saat wisatawan memasuki kawasan Gedung Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti, wisatawan akan disambut oleh petugas dimana petugas akan menyapa wisatawan terlebih dahulu dengan mengucapkan *greeting* atau salam, setelah menyambut wisatawan petugas akan memberitahukan bahwa terdapat biaya retribusi untuk memasuki kawasan, dimana retribusi untuk memasuki kawasan sejumlah Rp.10.000 per orang, dan jika terdapat anak-anak akan diberikan potongan harga.

Setelah wisatawan menyelesaikan bagian retribusi selanjutnya wisatawan akan langsung menuju ke ruangan teater, sejauh pengamatan yang dilakukan peneliti biasanya para staf dan pemandu akan mengenakan *ulos batak* dan *sortali* untuk menyambut tamu-tamu penting seperti menerima tamu kunjungan dari

Kepolisian Provinsi, Kementerian, Bupati dan tamu-tamu penting lainnya yang biasanya sudah dikonfirmasi di waktu sebelumnya.

2. *Ruangan Teater*

Dalam ruangan ini wisatawan akan dipersilahkan untuk duduk dalam ruangan berbentuk kelas dimana wisatawan akan menyaksikan pemutaran video edukasi letusan Gunung Api Toba dan proses terangkatnya pulau Samosir, adapun durasi pemutaran video pada biasanya adalah selama lima menit, dalam ruangan ini setelah semua rombongan wisatawan sudah memasuki ruangan staf bertugas untuk memberikan sapaan hangat bagi wisatawan, dalam memberikan sapaan tersebut juga petugas akan memberitahukan tentang peraturan yang berlaku saat pemutaran video dimana saat pemutaran video wisatawan tidak diperkenankan untuk mengambil gambar atau video dikarenakan hal tersebut melanggar hak cipta.

3. *Ruangan Pemanduan Informasi (display room)*

Setelah wisatawan selesai menonton Video edukasi di *Teater room* kemudian wisatawan akan diarahkan ke ruangan ini, di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba gedung ini dikenal dengan istilah *Display room* dalam ruangan ini wisatawan akan dipandu oleh pemandu mulai dari *panel* pertama hingga *panel* kedelapan mengenai informasi lengkap mengenai sejarah letusan gunung Api Toba beribu-ribu tahun yang lalu dan proses terangkatnya pulau Samosir, dimana yang menjadi informasi dari kedelapan *panel* seperti yang terdapat dalam booklet Geopark Kaldera Toba.

Panel pertama, informasi mengenai sejarah letusan Gunung Api Toba yang menjelaskan tentang peristiwa letusan gunung api toba yang terdiri dari tiga kali letusan di masa lampau, dimana Letusan pertama, 840.000 tahun yang silam yang terjadi di kawasan sebelah kiri Danau Toba yaitu daerah Porsea dan sekitarnya, Letusan kedua, 500.000 tahun yang lalu yang terjadi di kawasan sebelah utara Danau Toba yaitu daerah Haranggaol dan Letusan ketiga yang juga dikenal dengan istilah letusan *Supervulkano* yang terjadi sekitar 75.000 tahun yang lalu.

Panel kedua, *panel* ini merupakan aktivitas terbentuknya daratan Samosir, menjelaskan mengenai gunung-gunung baru yang muncul akibat letusan gunung api toba. *Panel* ketiga, yang merupakan sebuah *maket* kawasan letusan gunung api toba, *Panel* keempat, menjelaskan mengenai panorama-panorama di kawasan

Geopark Kaldera Toba Sigulatti seperti Blok Uluan, Danau Sidihoni, dan batuan sedimen lapisan Danau Toba dari dasar hingga ke permukaan. Selanjutnya *Panel* kelima menjelaskan mengenai *geotrail-geotrail* di kawasan Geopark Kaldera Toba, yang dimaksud dengan *geotrail* adalah objek-objek wisata yang merupakan jejak peninggalan Letusan Gunung Api Toba. Dilanjutkan dengan *panel* keenam, panel ini menjelaskan mengenai Dinamika ekosistem dan kompleks kaldera Toba dimana dalam panel ini akan dijelaskan tentang tanaman dan hewan Etno botani Batak, dengan *panel* ketujuh menjelaskan mengenai Dinamika bumi kearifan lokal dan mitigasi bencana geologi dimana dalam *panel* ini akan dijelaskan filosofi Rumah Batak Toba, Panel kedelapan adalah *panel* terakhir yang menampilkan informasi lengkap mengenai UNESCO Global Geoparks dimana terdapat lima Geopark di Indonesia yang sudah bergabung dengan Unesco yaitu: Geopark Kaldera Toba di Toba, Geopark Batur di Bali, Geopark Gunung Rinjani di Lombok, Geopark Ciletuh di Jawa Tengah, Geopark Merangin di Merangin, Geopark Sewu di Yogyakarta.

Sarana Dan Prasarana Yang Mendukung Pelayanan Pariwisata Di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti

1. Area Parkir

Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti menyediakan tempat parkir dimana tempat parkir di objek wisata ini terbagi atas dua bagian yaitu tempat parkir di pintu gapura dan di halaman gedung, adapun retribusi untuk biaya parkir sebesar 5000/ mobil. Kondisi area parkir di tempat ini tepat berada di halaman gedung yang dikelilingi dengan panorama alam yang estetik yang membuat banyak wisatawan yang memamfaatkan lokasi ini untuk melakukan swa foto atau *selfie*.

2. Toilet

Selain tempat parkir Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba ini juga sudah dilengkapi dengan toilet dimana toilet di objek wisata ini terdapat di dalam dan luar gedung, akan tetapi dikarenakan kurang tersedianya air di lokasi ini dikarenakan lokasi gedung yang berada di daerah dataran tinggi mengakibatkan kurang tersalurkannya air dengan baik, sehingga mengakibatkan toilet yang berada

di luar gedung tidak dapat dipergunakan dengan baik, dan untuk toilet yang terdapat di dalam gedung masih dapat digunakan untuk wisatawan walaupun terkadang air mengalami kemacetan di toilet.

3. *Ruang Teater*

Adapun fasilitas yang selanjutnya adalah Ruang Teater ruangan ini merupakan ruangan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti satu unit Proyektor dengan merek *Epson* yang khusus digunakan untuk *Lcd* bioskop, 25 buah kursi, dan satu unit speaker. Ruang ini dipergunakan sebagai ruangan untuk pemutaran video Edukatif Letusan Gunung Api Toba dan saat pemutaran video biasanya wisatawan dihimbau untuk tidak mengambil gambar atau video karena dapat melanggar hak cipta.

4. *Ruangan Display*

Disamping memiliki ruangan teater Gedung Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba juga dilengkapi dengan ruangan *Display*, ruangan ini dilengkapi dengan berbagai perlengkapan modern yang sudah terkomputerisasi dengan baik adapun perlengkapan tersebut meliputi: satu unit proyektor *Epson* yang digunakan untuk memberikan efek cahaya pada *maket*, Sembilan unit tv yang difungsikan sebagai *panel* dan satu unit AC dengan tipe *air cooler*. Ruang ini dipergunakan untuk kegiatan pemanduan informasi sejarah letusan gunung api Toba bagi wisatawan, dimana pada ruangan *Display* ini pemandu akan menjelaskan kedelapan *panel* dan *maket* tersebut terhadap wisatawan.

5. *Coffee Shop*

Selain sarana dan prasarana diatas di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti ini juga sudah dilengkapi dengan kehadiran *coffee shop* yang lokasi nya berada di sebelah kiri gedung pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti. Adapun *Coffe shop* ini dikelola oleh organisasi AKAMSI yang dilanching pada desember 2021 lalu.

Kualitas Pelayanan Di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti Berdasarkan Analisis Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan teori terdapat beberapa indikator dan dimensi yang digunakan dalam mengevaluasi Kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan

wisatawan, dimana menurut Bardiansyah (2011:46) terdapat beberapa dimensi dalam mengukur kepuasan wisatawan seperti halnya Dimensi *tangible* yang meliputi hal-hal yang dapat dilihat oleh wisatawan, dan adapun yang menjadi indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* merupakan dimensi Kualitas pelayanan, adapun yang termasuk dalam dimensi *Tangible* meliputi hal-hal yang dapat dilihat wisatawan seperti penampilan pemandu dalam melayani wisatawan, kondisi tempat wisata apakah tempat tersebut memberikan kenyamanan bagi wisatawan,

✓ Penampilan (*Grooming*)

Dari hasil wawancara dengan kelima informan mengenai penampilan petugas yang melayani di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti dapat dianalisis bahwa sesuai hasil wawancara *performing* para staf sudah cukup bagus.

✓ Fasilitas

Hasil wawancara dengan kelima informan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari segi fasilitas Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti sudah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai akan tetapi disarankan agar dilakukan peningkatan fasilitas seperti halnya sistem *touch screen* pada *panel* di ruangan *display* dan pengadaan *atraksi* wisata seperti ayunan dan perosotan untuk anak-anak di lingkungan gedung.

b. *Aksesibilitas*

Dari segi *Aksesibilitas* berdasarkan hasil wawancara dapat dipersepsikan bahwa Pusat informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti sudah memiliki akses jalan yang baik dan mudah dijangkau oleh wisatawan.

c. *Hospitality* (sikap ramah tamah)

Dari kelima informan diatas juga dapat dilihat bahwa kunjungan wisata ke Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti cukup memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi mereka sebelum melakukan kunjungan dan bahkan mereka berencana untuk melakukan kunjungan kembali di waktu berikutnya.

Dari keseluruhan hasil wawancara dapat dilihat bahwa kunjungan wisata ke Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti cukup memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi mereka sebelum melakukan kunjungan dan bahkan mereka berencana untuk

melakukan kunjungan kembali di waktu berikutnya. Sebagai saran dari para informan dalam penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti ini masih sangat kurang dalam bagian promosi objek wisata terlebih promosi di media sosial baik itu promosi di *facebook, instagram, tiktok, youtube*, dan sebagainya terbukti dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa informasi mengenai objek wisata yang diketahui hanya melalui teman dan keluarga.

Hasil Penelitian

Oleh karena itu sesuai dengan judul penelitian ini Kualitas Pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti (sebuah Analisis terhadap Kepuasan Wisatawan), melalui hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa jawaban dari permasalahan ini adalah Kepuasan Wisatawan Di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti dikategorikan dengan Kategori cukup Memuaskan dengan beberapa perbaikan yaitu yang pertama masalah perbaikan toilet, kurang *responsifnya* pemandu dalam melayani wisatawan dan kurang *nya antraksi* wisata terkhusus bagi anak-anak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini ada 3 kesimpulan, yakni: Pertama, Adapun yang menjadi Prosedur Pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti meliputi bagian resepsionis, bagian operator, bagian *theater* dan bagian Pemanduan (*display*). Kedua, Adapun fasilitas pendukung kualitas pelayanan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti meliputi Tempat parkir, toilet, ruangan resepsionis, ruangan *teater*, ruangan *display*, ruangan operator, dan *coffee shop*. *Ketiga*, kepuasan wisatawan di Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti dikategorikan dengan kategori cukup memuaskan dengan beberapa perbaikan yaitu yang pertama masalah perbaikan toilet, kedua, kurang *responsifnya* pemandu dalam melayani wisatawan dan yang ketiga kurangnya *antraksi* wisata terkhusus bagi wisatawan anak-anak.

Bagi pihak terkait yaitu Pusat Informasi Geopark Kaldera Toba Sigulatti untuk semakin meningkatkan kualitas Pelayanan nya ke waktu berikutnya, terlebih dalam perbaikan sarana dan prasarana seperti toilet yang memerlukan perhatian lebih lanjut demi menciptakan kenyamanan bagi wisatawan, di samping itu juga pengadaan antraksi wisata seperti wahana bermain yang meliputi tempat duduk, ayunan, perosotan,

atau jungkat jungkit di bagian taman sehingga wisatawan dapat lebih leluasa dalam menikmati panorama alam sekitar kawasan sigulatti, dengan demikian akan menciptakan kenyamanan bagi para wisatawan terkhusus bagi wisatawan anak-anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, dkk. 2016. *Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta*. Vol.3. No. 2. 102-112. diakses dari Ojs. unm.ac.id. 22 Desember 2021. <https://doi.org/10.26858/ja.v3i2.2571>
- Bahriansyah bahriansyah dkk.2021. *pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Hotel Pondok Losari di Makassar*. Vol.3.No.1.107. diakses dari Movere Journal.14 Juni 2022. <https://doi.org/10.53654/mv.v3i1.174>
- Geopark Nasional Kaldera Toba. *Kaldera Toba Geopark Supervulcano terbesar di dunia*. Geopark Nasional Kaldera Toba.
- Hanif, Asya, dkk, 2016. *neliti.com. pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada Wisatawan Nusantara yang berkunjung ke Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya. Vol. 38, No.1. 44-52. 27 Januari 2022.
- Ikrima maulida ikmala.dkk.2020. *Pengaruh Marketing terhadap Kepuasan Pengunjung tempat wisata Beejay Bakau Resort (BJBR) kota Probolinggo*. Vol.7.No1.39. diakses dari <http://journal.trunojoyo.ac.id/jsmb>. 14 Juni 2022. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v7i1.7485>
- Kalebos, Fatmawati. 2016. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan*. Kepulauan Sitaro. diakses dari *Ejournal.unsrat.ac.id*. Vol. 4, No. 3. 489 - 502. 01 Januari 2022.
- Maryono, M., Effendi, H., & Krisanti, M. (2016). Analisis kepuasan wisatawan untuk manajemen pantai di wisata Pantai Tanjung Bira. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 95-104.
- Priyanto, dkk. 2018. PREPRINTS. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap SKepuasan wisatawan serta dampaknya terhadap loyalitas studi di Ciater Spa Resort*. diakses dari PREPRINTS. Vol. 2. 1-13. 22 Desember 2021. [10.31219/0sfio/yevg6](https://doi.org/10.31219/0sfio/yevg6).
- Rahma, Ade, Mutia, 2018. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure. Analisis Kepuasan Wisatawan dalam melakukan aktivitas Wisata di Pantai Pangandaran*. Vol. 15, No 1. 75-78. 10 Januari 2022. diakses dari *ejournal.upi.edu*. <https://doi.org/10.17509/jurel.v15i1.11437>.

- Rai Utama, Bagus. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Semiawan, R, Conny. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Putu, Putri, dkk, (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di MBA Tour & Travel, 4. *Jurnal IPTA ISSN, 2338, 8633*.
- Wirajaya, Y. (2013). Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 2(3)*.