

## Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pulau Kumala di Kutai Kartanegara

Ema Dwi Arsita<sup>1</sup>, Novi Sunu Sri Giriwati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Magister Arsitektur Lingkungan Binaan, Universitas Brawijaya

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><i>Article History:</i>                      Received: 2021-12-18                      Received in revised form:                      2022-11-16                      Accepted on: 2022-11-26                      Available Online:                      December 2022</p> <hr/> <p><i>Keywords:</i> Kumala Island, quality of tourism, cultural tourism (Pulau Kumala, kualitas wisata, wisata budaya)</p> <hr/> <p><b>Corresponding Author:</b>                      Ema Dwi Arsita                      Program Magister Arsitektur Lingkungan Binaan,                      Universitas Brawijaya                      arsitadema@student.ub.ac.id                      ORCID ID:</p>	<p><i>East Borneo has a lot of potential and natural resources that have not been fully developed, including in the tourism sector. Kutai Kartanegara Regency is experienced rapid progress in the tourism sector and continues to be developed until now. One of the popular tourist objects is Kumala Island as a cultural tourism object. However, within one year this tourist attraction experienced a decrease in the number of visitors because the management was considered less than optimal. Therefore, there is a need for a study of the level of visitor satisfaction at a tourist attraction to see what facilities must be improved in order to attract visitors again. This study uses a descriptive qualitative method with a Likert scale to see the level of satisfaction of visitors to Kumala Island tourism. From the research results, the Attractions and Accessibility aspects in Kulau Kumala have been satisfactory, but the amenities are still unsatisfactory so they must be addressed to attract visitors again.</i></p> <p>Kalimantan Timur memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang belum di kembangkan secara maksimal, termasuk di dalam sektor Pariwisata. Kabupaten Kutai Kartanegara mengalami kemajuan pesat di bidang pariwisata dan terus dikembangkan hingga kini. Salah satu objek wisata yang Populer adalah Pulau Kumala sebagai wisata budaya. Namun dalam waktu satu tahun objek wisata ini mengalami penurunan jumlah pengunjung karena pengelolaan yang dianggap kurang maksimal. Maka dari itu perlu adanya kajian mengenai tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata untuk melihat fasilitas apa yang harus dibenahi agar dapat menarik pengunjung kembali. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dengan Skala Likert untuk melihat tingkat kepuasan pengunjung wisata Pulau Kumala. Dari hasil penelitian aspek Attraction dan Accessibility pada Kulau Kumala sudah memuaskan, namun Amenities masih kurang memuaskan sehingga harus dibenahi untuk menarik pengunjung kembali.</p>

### 1. Pendahuluan

Kabupaten Kutai Kartanegara dapat menjadi salah satu destinasi pembangunan Pariwisata karena memiliki wilayah cukup luas yang mencakup pariwisata alam, wisata budaya dan wisata buatan yang menyimpan potensi pariwisata besar. Salah satu wisata utama adalah Pulau Kumala yang merupakan sebuah pulau yang berada di tengah sungai Mahakam. PT El John semula mengelola Pulau Kumala, namun karena tidak sanggup membayar biaya tahunan 500 juta rupiah ke Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara pada akhirnya Pulau Kumala mulai sepi diminati pengunjung karena tidak dirawat dan dikelola dengan baik. Fasilitas yang

ada sudah tidak berfungsi bahkan sangat memprihatinkan. Pada tahun 2010 Pulau Kumala diambil alih oleh Pemerintah dengan membangun jembatan khusus pejalan kaki yang menghubungkan langsung Kota Tenggara dengan Pulau Kumala sehingga menarik wisatawan untuk berkunjung hingga mengalami peningkatan signifikan. Namun pada tahun 2017 adanya penurunan pengunjung wisata Pulau Kumala yang disebabkan kurang adanya perawatan serta pengembangan wisata yang serta kurangnya tenaga kerja profesional di bidang pariwisata.

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain, semata-mata untuk menikmati perjalanan guna bertamasya atau rekreasi dan kebutuhan yang beraneka ragam, pengertian ini dapat dipahami bahwa unsur pokok dari pariwisata adalah unsur perjalanan, unsur tempat, unsur waktu dan tujuan (Nugroho, 2017). Dalam pengembangan pariwisata, terdapat faktor yang dapat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata yaitu adanya *Atraksi* daya tarik wisata, adanya fasilitas *accessibility* yaitu sarana dan prasarana sehingga memungkinkan wisatawan mengunjungi suatu kawasan wisata dan tersedianya fasilitas *amenities* yaitu sarana kepariwisataan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rahmawati, 2020). Mengeksplorasi kualitas perjalanan wisatawan dapat dilihat dengan pengukuran kepuasan pengunjung terhadap sebuah area wisata. Pengukuran kualitas atraksi dan pelayanan Pariwisata dapat menarik wisatawan untuk datang kembali. Sehingga perlu adanya sebuah pengukuran kepuasan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan (Hyoungeun, 2018).

Pulau Kumala merupakan wisata budaya (*Cultural Tourism*) karena adanya Kerajaan Kutai Kartanegara sebagai kerajaan Hindu tertua di Indonesia. Wisata budaya merupakan kegiatan wisata berupa aktivitas meresapi atau mengalami gaya hidup seperti budaya masa lalu. Namun Pulau Kumala mengalami penurunan jumlah pengunjung di tahun 2017 hingga 27% yang kemungkinan disebabkan infrastruktur dan fasilitas yang tidak optimal. Perlu adanya tinjauan mengenai tingkat kepuasan pengunjung yang dilihat dari berbagai aspek bahwa berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainya kawasan wisata sangat tergantung pada 3A yaitu atraksi (*attraction*), akses yang mudah dicapai (*accessibility*), dan fasilitas di dalam wisata (*amenities*).

## 2. Bahan dan Metode

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui preferensi tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Pulau Kumala. Pengumpulan data yaitu melalui kuesioner yang akan disebarluaskan melalui *Google Form* dengan mengumpulkan data dari instansi terkait serta observasi lapangan, dimana penelitian ini dilaksanakan pada bulan september 2021.

### 2.1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner diisi dengan pertanyaan mengenai kualitas wisata Pulau Kumala, dengan pilihan jawaban sangat memuaskan sampai sangat tidak memuaskan dengan skala 1-5. Data diperoleh dengan skala Likert yang merupakan skala penilaian tingkat kepuasan pengunjung pada Wisata Pulau Kumala yang dilihat dari ketiga aspek pariwisata yaitu atraksi (*attraction*), mudah dicapai (*accessibility*), dan fasilitas

(*amenities*). Hasil penelitian juga disertai dengan diagram tingkat kepuasan pengunjung. Aspek yang paling banyak mendapatkan hasil tidak memuaskan membutuhkan perbaikan serta rekomendasi. Skala penilaian atas tingkat kepuasan anda terhadap objek Wisata Pulau Kumala yang dipilih (Skala Likert)

- 1 : Sangat Tidak Memuaskan
- 2 : Tidak Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 5 : Sangat Memuaskan

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan data atau sampel sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar, karena responden yang dapat mengisi kuesioner adalah masyarakat yang pernah mengunjungi Pulau Kumala untuk mendapatkan data yang Valid.

## 2.2 Variabel Penelitian

Berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainya kawasan wisata sangat tergantung pada 3A yaitu atraksi (*attraction*), mudah dicapai (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*). yang dimana ketiga aspek ini akan disesuaikan dengan Wisata Pulau Kumala yang akan dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Aspek dan Variabel**

No.	Aspek	Variabel
1.	<i>Attraction</i> (Daya Tarik Wisata)	Wahana Permainan Anak
		Patung Naga
		Kawasan Lamin (Lamin Show Center, Lamin Mancong, Lamin Adat)
		Pasak Pura
		Patung Lembuswana
		Resort dan Cottage
2.	<i>Amenities</i> (Fasilitas di dalam wisata)	Masjid
		Dermaga
		Toko Cenderamata
		Toilet
3.	<i>Accessibility</i> (Akses di dalam wisata dan <i>signage</i> )	Jembatan menuju Pulau Kumala
		Papan Nama Fasilitas
		Parkir

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1 Gambaran Umum Lokasi Studi



Gambar 1. Kondisi Eksisting Pulau Kumala  
(Sumber : Google earth)

Pulau Kumala berada di Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Pulau Kumala merupakan daerah delta di tengah-tengah Sungai Mahakam yang memanjang di sebelah barat Kecamatan Tenggarong. Pulau Kumala yang tepat berada di tengah sungai Mahakam dan diapit oleh Kecamatan Tenggarong dan Tenggarong Seberang. Pencapaian menuju Pulau Kumala jika dari Tenggarong cukup mudah karena Pulau Kumala tepat berseberangan dengan pusat aktivitas atau kota di Tenggarong, cukup melewati jalan Jl. KH. Ahmad Muksin dan telah disediakan pula lahan parkir kendaraan motor maupun mobil khusus pengunjung Pulau Kumala. Lokasi Pulau Kumala cukup strategis karena berada ditengah ibu kota Kabupaten Tenggarong dekat dengan jembatan Kutai Kartanegara. Area penelitian terpilih adalah keseluruhan Pulau Kumala secara keseluruhan luas kurang lebih 81 hektar, Pulau Kumala dikelilingi oleh Sungai Mahakam sebagai pembatas di setiap sisinya.



Gambar 2. Batas Pulau Kumala  
(Sumber : Google earth)

3.2 *Komponen Daya Tarik Wisata*

a) *Akses Pulau Kumala*

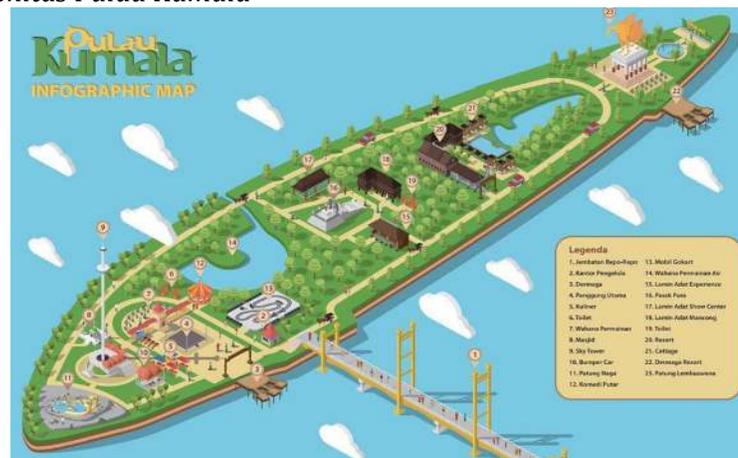
Untuk mencapai Pulau Kumala yaitu melewati Jembatan Repo-Repo penghubung antara Kota Tenggarong dengan pulau kumala yang dimana jembatan hanya bisa dilewati dengan berjalan kaki, jembatan ini memiliki panjang 230 meter dan lebar 3,5 meter atau bisa juga menyeberang melewati sungai Mahakam menggunakan kapal feri kecil yang hanya bisa menampung 10 penumpang tanpa motor atau 5 penumpang dengan motor.



Gambar 3. Akses menuju Pulau Kumala  
(Sumber : Dokumen pribadi)

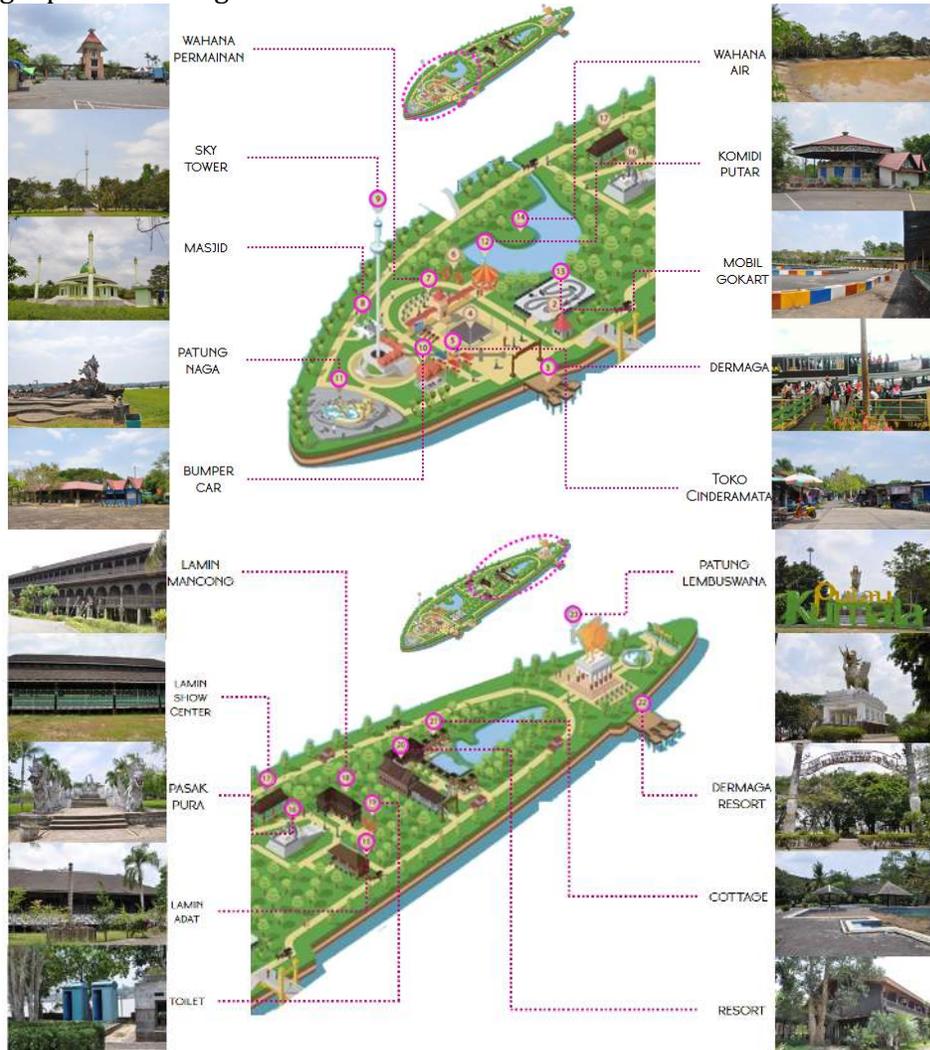
Pulau Kumala dapat diakses dari Kota Samarinda dengan jarak 33,4 Km melalui Jembatan Kutai Kartanegara dalam waktu kurang lebih 50 menit. Dari Kota Balikpapan dapat di akses melalui Jalan Soekarno Hatta, Balikpapan-Samarinda melalui Toll di Kecamatan Samboja dan Kota Samarinda dengan jarak 144 Km dengan waktu tempuh lebih dari 2 jam 43 menit.

b) *Amenitas Pulau Kumala*



Gambar 4. Amenitas Pulau Kumala  
(Sumber : Facebook Pulau Kumala)

Pulau Kumala pernah mengalami kemunduran karena pengelola yang kurang tepat oleh pihak swasta PT.El Jhon, Setelah redup dan tidak berpenghuni akhirnya pada tahun 2010 Pulau Kumala diambil alih oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dan pembangunan di mulai dengan membangun jembatan penghubung antara Kota Tenggarong dengan Pulau Kumala sebagai akses utama. Berikut adalah beberapa fasilitas yang masih dapat dimanfaatkan yang dipetakan sebagai berikut



Gambar 5. Mapping Fasilitas  
(Sumber : Dokumen pribadi)

Namun karena pernah mengalami kemunduran karena kurangnya perawatan dan tidak adanya pengunjung menyebabkan banyak wisata di pulau kumala yang akhirnya tidak berfungsi dengan baik. Hingga kini beberapa fasilitas yang masih berfungsi antara lain Wahana Permainan Anak, Patung Naga, Kawasan Lamin (Lamin Show Center, Lamin Mancong, Lamin Adat), Pasak Pura, Patung Lembuswana, Masjid, Dermaga, Toko Cinderamata serta resort dan Cottage.

c) *Atraksi Pulau Kumala*

Atraksi adalah Daya Tarik wisata yang menjadi destinasi utama pengunjung untuk datang ke Pulau Kumala, atraksi pada Pulau Kumala antara lain



Gambar 6. Atraksi Pulau Kumala  
(Sumber : Dokumen pribadi)

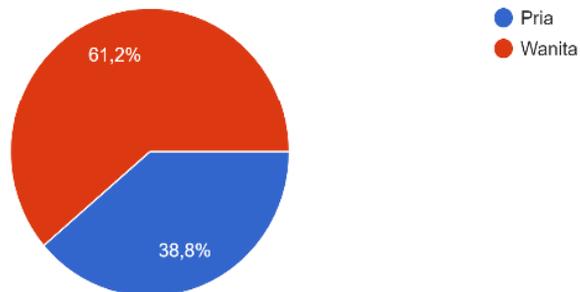
Sesuai dengan *Mapping* diatas terlihat bahwa terdapat beberapa atraksi yang saat ini masih menjadi daya tarik Pulau Kumala antara lain Kawasan Lamin yaitu terdapat 3 lamin, Pasak Pura, Wahana permainan untuk anak, Patung Naga sebagai area berfoto, Patung Lembuswana serta cottage dan resort.

3.3 *Analisis Data Kepuasan Pengunjung terhadap Objek Wisata*

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pulau Kumala akan menggunakan skala likert melalui kuesioner yang diawali dengan identitas pengunjung. Pada identitas terdapat nama, usia, jenis kelamin dan tahun terakhir berkunjung dengan total terdapat 227 responden.

A. Jenis kelamin

Jenis Kelamin  
227 jawaban



Gambar 7. Grafik Jenis Kelamin Responden

Dengan total 277 responden jumlah 61,2 responden berjenis kelamin wanita dan 38,8% responden berjenis kelamin pria.

B. Usia

**Tabel 2. Usia responden**

Usia	Jumlah
12-25 Tahun (Remaja)	142
26-45 Tahun (Dewasa)	77
46-seterusnya (Lansia)	8

Dengan total 227 responden, terdapat 142 responden dengan rentan usia remaja, 77 responden dengan usia dewasa dan terdapat 8 responden dengan rentan usia lansia, secara keseluruhan responden Remaja mendominasi kuesioner pengunjung Pulau Kumala.

C. Tahun terakhir berkunjung

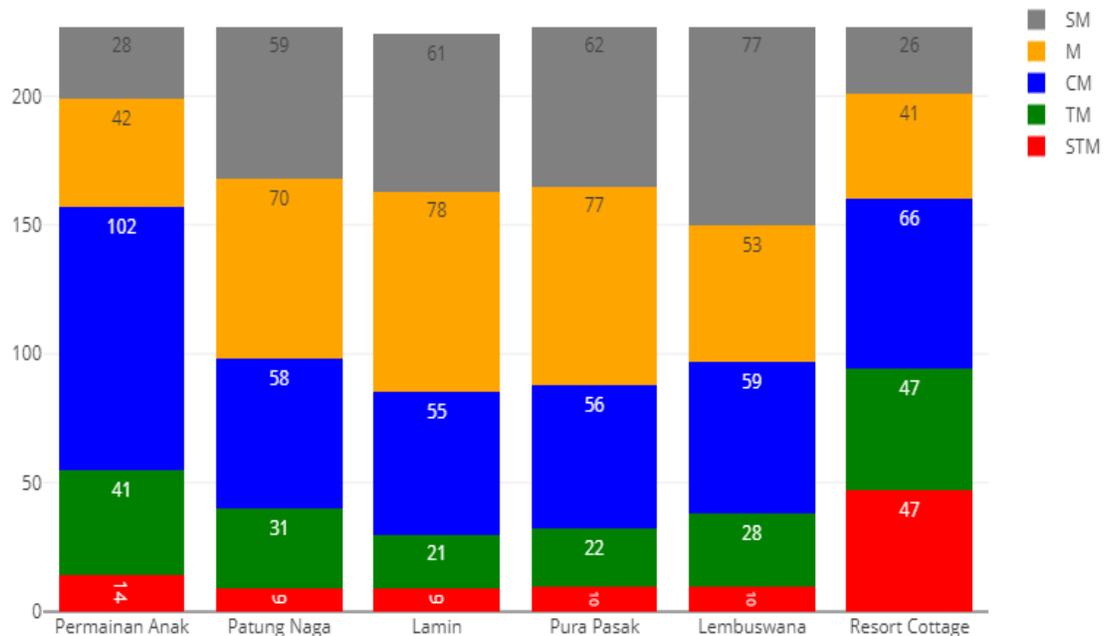
**Tabel 3. Tahun berkunjung responden**

Tahun Berkunjung	Jumlah
Tahun 2010-2015	15
Tahun 2016-2021	212

Wisata pulau Kumala ditutup pada Maret 2020 karena Pandemi dan hingga kini hanya beberapa aparat dan pekerja di Pulau Kumala yang diizinkan untuk memasuki Pulau untuk pengecekan kondisi dan perawatan objek wisata Pulau Kumala. Dari total 227 responden, sebanyak 15 wisatawan datang di rentang tahun 2010-2015 dan sebanyak 212 responden berwisata ke pulau Kumala pada rentang tahun 2016-2021.

3.4 *Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Objek Wisata*

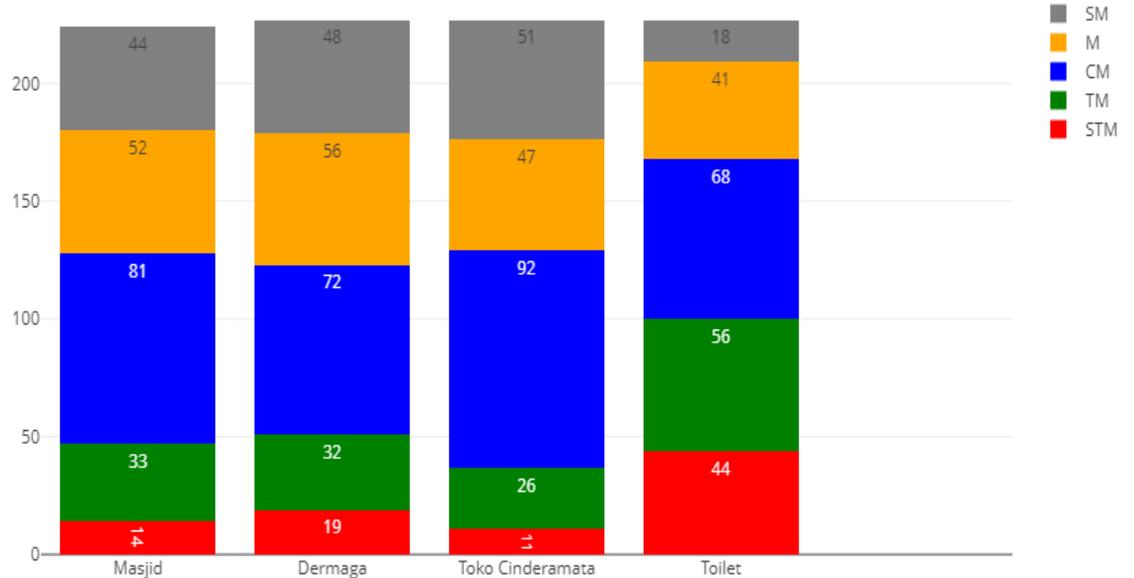
A. *Attraction (Daya Tarik Wisata)*



Gambar 8. Grafik Kepuasan terhadap *Attraction*

Dari hasil kuesioner tingkat kepuasan pengunjung terhadap Daya Tarik Wisata yaitu permainan anak dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 102 pemilih, objek Patung Naga dengan skala tertinggi berada di rentang memuaskan dengan 70 pemilih, Objek Lamin dengan skala tertinggi berada di rentang memuaskan dengan 78 pemilih. Lalu Pura Pasak dengan skala tertinggi berada di rentang memuaskan dengan 77 pemilih, Objek Patung Lembuswana dengan skala tertinggi berada di rentang sangat memuaskan dengan 77 pemilih dan objek resort & Cottage dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 66 pemilih. Untuk rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah Objek Patung Lembuswana dari 5 objek lainnya, sehingga perlu menjaga dan meningkatkan kualitas objek. Sedangkan rentang nilai sangat tidak memuaskan tertinggi adalah Resort dan cottage sehingga harus mendapatkan peningkatan lebih seperti adanya pengembangan dan inovasi.

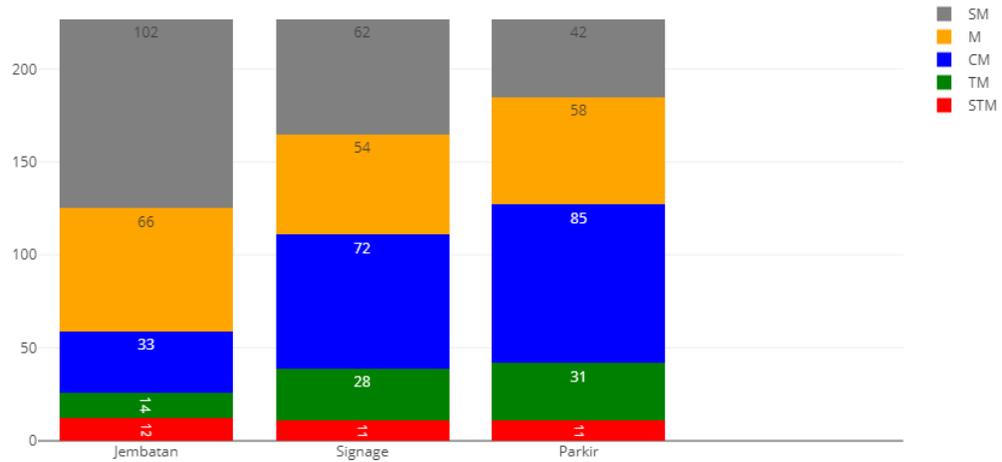
B. *Amenities* (Fasilitas di dalam wisata)



Gambar 9. Grafik Kepuasan terhadap *Amenities*

Dari hasil kuesioner tingkat kepuasan pengunjung terhadap Fasilitas Wisata yaitu fasilitas Masjid dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 81 pemilih, fasilitas dermaga dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 72 pemilih, fasilitas toko cenderamata dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 92 pemilih dan fasilitas toilet dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 68 pemilih. Untuk rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah toko cenderamata dari 3 fasilitas lainnya, sedangkan rentang nilai sangat tidak memuaskan tertinggi adalah toilet sehingga harus mendapatkan peningkatan lebih seperti adanya perbaikan dan pengembangan.

C. *Accessibility* (Akses di dalam wisata dan *signage*)



Gambar 10. Grafik Kepuasan terhadap *Accessibility*

Dari hasil kuesioner tingkat kepuasan pengunjung terhadap Aksesibilitas Wisata yaitu akses jembatan Repo-Repo dengan skala tertinggi berada di rentang sangat memuaskan dengan 102 pemilih, akses Signage dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 72 pemilih dan akses parkir dengan skala tertinggi berada di rentang cukup memuaskan dengan 85 pemilih. Untuk rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah Jembatan Repo-Repo dari 2 akses lainnya. Jembatan Repo-Repo sendiri menjadi salah satu tujuan wisata yang ramai dikunjungi untuk menikmati pemandangan, selain itu adanya *Trend* memasang gembok cinta sempat pada jembatan sempat menjadi objek favorit

4. **Simpulan**

Pulau Kumala merupakan wisata budaya (*Cultural Tourism*) karena adanya Kerajaan Kutai Kartanegara sebagai kerajaan Hindu tertua di Indonesia. Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan skala likert untuk mengetahui preferensi tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata Pulau Kumala dengan menggunakan kuesioner. Ada 3 aspek yang diteliti yaitu Daya Tarik Wisata (*attraction*), mudah dicapai (*accessibility*), dan fasilitas (*amenities*) yang telah disesuaikan dengan kondisi Wisata Pulau Kumala

Dari hasil penilaian dari 227 responden dari aspek Daya Tarik Wisata ditemukan bahwa rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah Objek Patung Lembuswana dari 5 objek lainnya seperti Patung Naga, permainan anak, kawasan lamin, pura pasak dan resort & cottage. Sedangkan rentang nilai sangat tidak memuaskan tertinggi adalah Resort dan cottage sehingga harus mendapatkan peningkatan lebih seperti adanya pengembangan dan inovasi. Dari hasil penilaian dari 227 responden dari aspek ketersediaan fasilitas ditemukan bahwa rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah fasilitas toko cinderamata dari 3 fasilitas lainnya. Sedangkan rentang nilai sangat tidak memuaskan tertinggi adalah toilet sehingga harus mendapatkan peningkatan lebih seperti adanya perbaikan dan pengembangan. Dari hasil penilaian dari 227 responden dari aspek ketersediaan aksesibilitas wisata

ditemukan bahwa rentang nilai sangat memuaskan tertinggi adalah jembatan repo-repo penghubung ke Pulau Kumala dari 2 akses lainnya.

Daya tarik wisata dianggap memuaskan pengunjung, namun diperlukan kembali inovasi untuk meningkatkan kualitas serta menarik agar wisatawan tertarik untuk datang kembali. Fasilitas dianggap kurang memuaskan sehingga diperlukan adanya perbaikan untuk fasilitas yang kurang berfungsi dengan baik. Untuk akses sudah cukup memuaskan namun harus diperjelas *signage* lokasi untuk mempermudah pengunjung menuju titik lokasi. Sebelumnya telah dijelaskan berbagai kelebihan dan kekurangan masing-masing objek dari ketiga aspek, yang dimana memperbaiki setiap kekurangan pada objek dan meningkatkan kelebihan objek sebagai berikut :

- Untuk menarik minat pengunjung dengan mengadakan event pertunjukan kebudayaan seperti tarian-tarian, panggung pentas dan kegiatan ritual yang dilaksanakan ketika Festival Erau berlangsung.
- Memanfaatkan spot sebagai area berfoto dengan memanfaatkan desain arsitektural yang photogenic seperti memanfaatkan patung dan menjadi daya tarik budayanya.
- Membuat beberapa daya tarik wisata terlihat dari penjuru pulau Kumala bahkan Kota Tenggara.
- Memudahkan wisatawan yang datang melalui akses kapal wisata dan Jembatan Repo-repo

### Daftar Pustaka

- Batubara, Husein. (2016). *Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kinerja Dosen Di Prodi Pgmi Uniska Muhammad Arsyad Al Banjari*. Al-Bidayah: Jurnal Pendidikan Dasar Islam. Volume 8 Nomor 1 2085-0034.
- Botha, Yusviana., & Saroinsong, Fabiola. (2015). *Persepsi Pengunjung Terhadap Pengelolaan Kawasan Wisata Bukit Kasih Kanonang*. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Chonlada, C. (2015) *Satisfaction in Thai Standard of Tourism Quality*. 7th World Conference on Educational Sciences.
- Herrera, Manuel., & Sasidharan, V. (2017). *Quality and sustainability of tourism development in Copper Canyon, Mexico: Perceptions of community stakeholders and visitors*. Tourism Management Perspectives. vol 27 (2018) 91–103.
- Kim, S.E., & Lee, Kyung. (2017). *Effects of tourism information quality in social media on destination image formation: The case of Sina Weibo*. Information & Management. vol 54 687–702 .
- Lee, J.S., & Fakrare,P. (2019). *Honeymoon tourism: Exploring must-be, hybrid and value-added quality attributes*. Tourism Management. vol.76 103958.
- Lukoseviciute, G., & Panagopoulos, T. (2021). *Management priorities from tourists perspectives and beach quality assessment as tools to support sustainable coastal tourism*. Ocean and Coastal Management. vol 208 105646.
- Moon, H., & Han, Heesup. (2018). *Destination attributes influencing Chinese travelers perceptions of experience quality and intentions for island tourism: A case of Jeju Island*. Tourism Magamenet Prespective. vol.28 71-82.

- Putro, Nugroho. (2017). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Minat Khusus Arung Jeram Desa Mendut Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Rahman, Rahmawati., & Firmansyah. (2020). *Persepsi Dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Bokori Kecamatan Soropia Provinsi Sulawesi Tenggara*. Publiser The Post Graduate Program Of Universitas Galuh Master Of Management Studies Program .
- Zhang, Zhiwei., & Plathong, Sakanan. (2020). *Analysis of the island tourism environment based on tourists' perception—A case study of Koh Lan, Thailand*. Ocean and Coastal Management. 197 (2020) 105326.