



PENYEDIAAN FASILITAS PENDUKUNG PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP PENGALAMAN BERWISATA, KEPUTUSAN BERKUNJUNG, KEPUASAN PENGUNJUNG SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CITRA DESTINASI WISATA DI ERA NEW NORMAL

*Yuliana Pinaringsih Kristiutami¹, Apip Pudina², Swastono Putro Pirastyo³

^{1,2}Akademi Pariwisata (AKPAR) Bina Sarana Informatika, Bandung, Email: yuliana.pinaringsih@gmail.com

³ Politeknik Negeri Media Kreatif, Jakarta, Email: swastono.putro@gmail.com

*(correspondence author)

ABSTRACT

Article History

Submitted:

1 July 2022

Reviewed:

20 July 2022

Accepted:

04 August 2022

Published:

15 May 2023

The living pattern mega shift happened because of the Covid-19 pandemic. The pattern shifting is so rough and can be felt by everyone, especially in the tourism industry. Because of that, we need to conduct a study to find out the impact of the new normal era on the tourist experience, visiting decisions, tourist satisfaction, and the effect on the destination brand image. This study focused on the sociological aspect of tourism to observe the 1) tourist experience, 2) visiting decision process, 3) the satisfaction factor, and 4) the impact on the destination brand. The method used in this study is exploratory qualitative and uses data triangulation to analyze the data. The research instrument used in this study is observation, interview, and documentation. The total respondent of

this study is 90 people chosen by the purposive sampling technique, and bring the final result of 87 valid respondents. The final result of this study is 1) 83,9% of respondent said that every destination has come with a good health protocol facility, 2) 86,2% said that the presence of the health protocol facility brings a positive visiting experience, 3) The visiting decision also influenced by the good health protocol facility but not to sign with only 68,96% respondent, 4) 81,6% respondent believed that their hope was fulfilling when their do the visit. And from that number, 55,17% said that their hope was fulfilled nicely, and 26,44% respondent said that their hope was just quite fulfilled, 5) The brand issue related to the presence and the quality of the health protocol facility bring such a significant positive answer from 94,25% respondent.

Keywords: Health Protocol Facility, Visiting Experience, Decision to Visit, Guest Satisfaction, Brand Image.

PENDAHULUAN

Era kenormalan baru menuntut setiap destinasi untuk dapat menyediakan fasilitas pendukung serta menjalankan protokol kesehatan untuk dapat melindungi pengunjung dan mencegah penularan Covid-19. Namun, belum semua destinasi menyediakan dan menjalankan protokol tersebut dengan optimal.



Apakah pada dasarnya fasilitas tersebut memang dibutuhkan wisatawan, atau hanya sebagai pemenuh regulasi semata?

Berdasarkan pertanyaan sederhana inilah sehingga dirasa perlu untuk mengetahui lebih mendalam, apakah terdapat keterkaitan mengenai ketersediaan fasilitas ini dengan pengalaman berwisata, keputusan berkunjung serta kepuasan berkunjung di suatu destinasi. Bersamaan dengan hal diatas, penulis juga ingin mencari tahu apakah penerapan dan penyediaan fasilitas pendukung protokol kesehatan oleh destinasi wisata dapat membawa dampak terhadap citra suatu destinasi.

Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa terjadi perubahan pola berwisata, yaitu peningkatan kebutuhan kenyamanan berupa jaminan kebersihan, kesehatan dan keselamatan dari infeksi (Suprihatin, 2020). Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dirasa perlu untuk mengadakan Penelitian Eksploratif Terhadap Penyediaan Fasilitas Pendukung Protokol Kesehatan Terhadap Pengalaman Berwisata, Keputusan Berkunjung, Kepuasan Pengunjung Serta Dampaknya Terhadap Citra Destinasi Wisata Di Era New Normal (Studi Kasus : Destinasi Wisata Keluarga Di Kota Bandung) untuk dapat mengetahui hubungan antara keempat variabel diatas.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran terkini terkait perlunya destinasi menyediakan dan menjalankan protokol kesehatan secara baik untuk dapat menjamin kesehatan dan keselamatan pengunjung, serta turut mencegah penyebaran Covid-19. Make sure that your content adheres to the Gastronomy style.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.

Judul	Sumber	Hasil
Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. (Abdulhaji & Yusuf, 2016)	Jurnal Penelitian Homano, Vol. 7, No. 2, Hal. 134-148, 2016	Implementasi atraksi, aksesibilitas, fasilitas dan citra objek wisata Danau Tolire Besar dalam kategori baik, dan dapat berpengaruh signifikan terhadap citra objek wisata Tolire Besar.
Hubungan Antara Kualitas Destinasi Pariwisata Makassar Dengan Tingkat Pengalaman Berwisata Dan Keputusan Lama Tinggal Wisatawan. (Cahyani & Prayitno, 2014)	Repository Universitas Gadjah Mada, 68933, 2014.	Hubungan antara kualitas Destinasi Pariwisata di Makassar dengan keputusan lama tinggal wisatawan adalah hubungan yang positif (berbanding lurus)
Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Gibeon Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir. (Sirait & Puddin, 2017)	Repository Universitas Negeri Medan, 26739, 2017.	Pengaruh harga dan fasilitas baik secara parsial maupun bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung.
Analisis Perilaku Konsumen Wisatawan Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pariwisata di Nusa Tenggara Barat).	Jurnal Bestari, Vol 19, No. 1, Hal. 56-66, 2020.	Melalui pemahaman dan kepekaan yang baik terhadap motivasi konsumen wisatawan, akan memudahkan produsen untuk mengidentifikasi kebutuhan

(Suprihatin, 2020)

Pengaruh Daya Tarik Stasion Sepakbola dan Akomodasi atau Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan di Stadion Maguwoharjo Sleman.

(Toineno & Anwani, 2018)

Journal of Tourism and Economic Vol.1, No.1, 2018, Page 19-27

wisatawan yang ditunjukkan dengan keputusan pembelian sebagai cerminan perilaku konsumen.

Daya tarik serta fasilitas Stadion Maguwoharjo berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wisatawan baik secara parsial maupun secara simultan.

LITERATUR REVIEW

Destinasi

Secara harafiah, destinasi digambarkan sebagai suatu tempat yang dikunjungi dengan kurun waktu tertentu yang lebih signifikan dibandingkan dengan tempat-tempat lainnya selama seseorang melakukan suatu perjalanan (Pitana & Diarta, 2009). Destinasi secara spesifik dikelompokkan menjadi setidaknya 6 macam, yaitu destinasi alam, destinasi budaya, destinasi rekreasi, event, aktivitas spesifik dan daya tarik psikologis (Pitana & Diarta, 2009). Sebagai sebuah daerah tujuan yang mana wisatawan menghabiskan waktu berwisata secara signifikan, tentunya destinasi harus tersaji secara lengkap. Jackson (1989) menyampaikan bahwa dalam perkembangannya, destinasi akan sangat dipengaruhi oleh hal-hal seperti 1) hal yang menarik bagi calon pengunjung, 2) fasilitas dan atraksi, 3) lokasi geografis, 4) jaringan transportasi, 5) kestabilan politik, 6) lingkungan yang sehat serta 7) tidak adanya pembatasan pemerintah (Pitana & Gayatri, 2005).

Untuk dapat melayani pengunjung dengan baik, destinasi wajib memiliki empat elemen yaitu fasilitas, akomodasi, transportasi, dan atraksi (Pitana & Gayatri, 2005). Keberadaan elemen dasar ini penting karena berperan sebagai penunjang dasar berlangsungnya kegiatan wisata. Disamping itu, keberadaan elemen destinasi yang berkualitas juga dapat menunjang citra suatu destinasi. Penelitian terdahulu didapatkan data bahwa di Destinasi Wisata Danau Tolire Besar, Ternate, peningkatan atraksi memberikan peningkatan sebesar 15,7% terhadap citra, dan peningkatan fasilitas memberikan peningkatan 26,4% terhadap citra (Abdulhaji & Yusuf, 2016).

Fasilitas Destinasi

Untuk dapat memberikan pelayanan wisata bagi pengunjung di masa kenormalan baru, setiap destinasi dituntut untuk memenuhi fasilitas pendukung protokol kesehatan sebagai berikut:

1. Fasilitas cuci tangan dilengkapi sabun yang memadai dapat diakses dengan mudah oleh pengunjung.
2. Optimalisasi sirkulasi udara dan sinar matahari di dalam Gedung.
3. Memastikan kamar mandi/toilet berfungsi baik, bersih, kering, tidak bau, dilengkapi sarana cuci tangan pakai sabun yang memadai, serta memiliki ketersediaan air yang cukup.
4. Memperbanyak media informasi wajib pakai masker, jaga jarak minimal 1 meter, dan cuci tangan di seluruh lokasi destinasi.

5. Pemberitahuan informasi tentang larangan masuk ke lokasi wisata bagi pekerja dan pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, neri tenggorokan dan sesak nafas.
6. Melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk area destinasi. (Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), No. HK.01.07/MENKES/382/2020, 2020).

Penelitian terdahulu yang membahas keterkaitan antara fasilitas dan minat wisatawan ternyata menghasilkan data penerimaan yang positif dan signifikan. Penelitian terdahulu terkait ketersediaan fasilitas di Stadion Maguwoharjo sebagai destinasi wisata keluarga dan ruang terbuka hijau terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat wisatawan (Toineno & Anwani, 2018).

Kebutuhan & Motivasi Wisatawan

Kebutuhan wisatawan dalam melakukan perjalanan pada dasarnya didorong oleh adanya faktor pendorong (push) dan faktor penarik (pull) (Pitana & Gayatri, 2005). Faktor pendorong dan penarik inilah yang pada dasarnya menjadi landasan motivasi seseorang untuk dapat melakukan kegiatan wisata. Motivasi sendiri diartikan sebagai sebuah dorongan kebutuhan dari dalam dirinya untuk memenuhi kebutuhan tersebut agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan (Pendit & Sudarta, 2004).

Berdasarkan data dari atribut yang menjadi faktor pendorong seseorang melakukan kegiatan wisata untuk Australian Outbond Travelers didapatkan hasil bahwa Personal Safety mendapatkan poin 3,01 dan Standard of Hygiene and Cleanliness mendapatkan poin 2,89 (Skala 1-4), yang berarti bahwa Personal Safety dan Standard of Hygiene and Cleanliness menjadi faktor yang dipertimbangkan bagi seseorang yang ingin melakukan perjalanan (Goeldner & Ritchie, 2009).

Pengalaman Berwisata

Pengalaman berwisata (travel experience) digolongkan kedalam berbagai jenis, diantaranya the exploration experience, the social experience, the family travel experience, the VFR (Visit Friends and Family) experience, the special event experience (Goeldner & Ritchie, 2009). Tentunya pengalaman yang muncul akan berbeda-beda dan sangat bergantung dengan destinasi yang dipilih oleh wisatawan itu sendiri. Jika dikaitkan dengan keadaan kenormalan baru pasca mulai redanya pandemi Covid-19, pengalaman sosial dan pengalaman perjalanan keluarga menjadi dua bentuk pengalaman yang paling relevan. Kaitan aspek pengalaman sosial terlihat jelas dari perubahan karakteristik berwisata pasca Covid-19, dari mass tourism menjadi quality tourism yang digambarkan melalui aspek hygiene, low mobility, low touch dan less crowd (Deputi Bidang Kebijakan Strategis, 2020). Kaitan terhadap aspek pengalaman perjalanan keluarga dapat dilihat dari timbulnya kekhawatiran wisatawan yang melakukan kegiatan wisata, terkhusus bagi anggota keluarga yang masih belum terfasilitasi oleh vaksin seperti usia lanjut, maupun anak usia dibawah 12 tahun (Deputi Bidang Kebijakan Strategis, 2020).

Keputusan Berkunjung

Keputusan berkunjung diambil setelah melalui serangkaian proses. Pada proses pengambilan keputusan sendiri, setidaknya terdapat tiga tahapan yang harus dilalui yaitu tahap dimana konsumen mengakui adanya suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, tindakan pencarian informasi terhadap upaya pemenuhan kebutuhan tersebut, dan penilaian terhadap berbagai alternatif yang tersedia (Suryani, 2013).

Penelitian terdahulu terkait pola kunjungan wisata di masa pandemi mendapatkan data bahwa a) wisatawan menuntut standar kesehatan yang tinggi dan penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar, b) DTW yang berada di zona hijau lebih menjadi pilihan, c) program promosi dan potongan harga yang dilakukan pengelola turut menjadi bahan pertimbangan, d) dibutuhkan adanya fleksibilitas pemesanan karena kondisi yang fluktuatif dan e) kecenderungan memilih staycation sebagai pola liburan (Suprihatin, 2020).

Sehingga, pengambilan keputusan berkunjung tidak lagi bertumpu pada sifat produk wisata saja. Namun, proses pengambilan keputusan dalam berkunjung lebih dipengaruhi oleh keadaan dan status penularan virus Covid-19. Faktor keamanan lingkungan tempat tinggal, juga menjadi salah satu pertimbangan wisatawan untuk melakukan kegiatan perjalanan.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah sebuah perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan oleh pengunjung hasil dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk maupun layanan dengan harapan-harapannya (Budi, 2013). Pengunjung akan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan perusahaan memenuhi standar kualitas dan sesuai dengan harapan pengunjung.

Pengukuran kepuasan pengunjung akan menggunakan pengukuran terhadap empat elemen kepuasan Wilkie (1994) yaitu 1) Elemen Harapan, 2) Elemen Kinerja, 3) Elemen Perbandingan, dan 4) Elemen Pengalaman (Utama, 2017).

Citra Destinasi Wisata

Citra merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, sebab citra dapat memberikan kesan bahwa suatu destinasi dapat memberikan atraksi yang berbeda dari destinasi lain yang sebenarnya memiliki atraksi yang serupa (Pitana & Gayatri, 2005). Hal ini dapat mendorong setiap destinasi untuk dapat tumbuh sebagai destinasi yang unik, yang memiliki kekhasan yang berbeda satu sama lainnya.

Pengukuran citra destinasi akan menggunakan komponen kognitif milik Milman dan Pizam (1995) yang menitik beratkan penilaian komponen 1) atraksi, 2) perilaku tuan rumah (dalam hal ini petugas pelayanan), dan 3) lingkungan destinasi (dalam hal ini akan diakitakan dengan penerapan protokol kesehatan) (Utama, 2017)

METODE

Metode penelitian yang dilakukan adalah berupa penelitian eksploratif dengan menggunakan analisis kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk dapat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi motivasi, dan tindakan (Sugiyono, 2016). Melalui penelitian eksploratif, diharapkan dapat tergalil berbagai fenomena terkini terkait dengan ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan di masa kenormalan baru. Sehingga berdasarkan data mengenai fenomena tersebut, diharapkan muncul sebuah pola yang secara jelas menggambarkan bentuk kebutuhan wisatawan terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan di tempat wisata. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 90 orang, yang terbagi sebanyak 30 orang untuk setiap destinasi.

Data terkait fenomena tersebut selanjutnya diobservasi dan dijabarkan lebih lanjut, untuk selanjutnya dibandingkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu untuk pada akhirnya dapat diambil sebuah kesimpulan yang objektif.

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Kiara Artha Park, dan Kebun Binatang Bandung. Ketiga destinasi tersebut berada di kawasan Kota Bandung.

Tabel 2. Objek Penelitian dan Cakupannya.

Objek Penelitian	Tujuan yang Diharapkan	Butir Pertanyaan
Ketersediaan dan Kualitas Fasilitas Pendukung Proses	Mendapatkan informasi terkait ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung proses di destinasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagaimana ketersediaan fasilitas pendukung proses seperti tempat cuci tangan, papan himbauan menjaga jarak, himbauan penggunaan masker, serta kamar mandi yang bersih di tempat wisata ini? b. Bagaimana kualitas fasilitas pendukung proses seperti tempat cuci tangan, papan himbauan menjaga jarak serta himbauan penggunaan masker, serta kamar mandi di tempat wisata ini?
Pengalaman Berwisata	Mendapatkan gambaran terhadap pengalaman berwisata di masa kenormalan baru	<ul style="list-style-type: none"> c. Apa yang menjadi motivasi anda melakukan wisata di destinasi ini? d. Apakah ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung proses memberi pengaruh terhadap pengalaman anda dalam berwisata di tempat ini?
Keputusan Berkunjung	Mendapatkan informasi terhadap berbagai hal yang dipertimbangkan dalam penetapan keputusan berkunjung	<ul style="list-style-type: none"> e. Hal apa saja yang menjadi pertimbangan anda dalam memilih suatu tempat wisata? f. Apakah ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung proses memberi pengaruh terhadap keputusan anda memilih suatu tempat wisata?
Faktor Penentu Kepuasan	Mendapatkan informasi terhadap berbagai hal yang menentukan kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> g. Hal apa yang anda harapkan saat melakukan perjalanan wisata di masa kenormalan baru seperti sekarang ini?
Aspek Yang Mempengaruhi	Mendapatkan data mengenai hal yang berpengaruh	<ul style="list-style-type: none"> h. Apakah harapan anda tersebut dapat terpenuhi di tempat wisata yang anda pilih ini?

Kepuasan Pengunjung	terhadap kepuasan pengunjung suatu destinasi	
Dampak Terhadap Citra	Mendapatkan informasi keterkaitan aspek ketersediaan dan kondisi fasilitas prokes terhadap citra	i. Bagaimana pengaruh ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung prokes yang anda temukan terhadap citra/image tempat wisata ini?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketersediaan dan Kualitas Fasilitas Pendukung Protokol Kesehatan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas, didapatkan data bahwa secara umum setiap destinasi wisata memiliki fasilitas pendukung protokol kesehatan. Walaupun keadaan pandemi sudah mulai menurun dan relatif aman dalam jangka waktu kuartal pertama tahun 2022 sampai dengan kuartal kedua tahun 2022, ternyata tidak berarti bahwa protokol kesehatan menjadi sesuatu yang bisa dikesampingkan. Ketersediaan fasilitas pendukung masih menjadi suatu kebutuhan utama dari wisatawan.



Gambar 1. Fasilitas Prokes di Taman Lalu Lintas

Tabel 3. Sampel Responden Terhadap Aspek Ketersediaan Fasilitas Prokes

Nama Responden	Pekerjaan	Tanggapan Responden
Enik Supriyati	Wiraswasta	Semua sudah tersedia, namun untuk beberapa fasilitas seperti tempat mencuci tangan masih sedikit hanya ada di beberapa sudut tempat saja. Iya betul (jumlahnya tidak terlalu banyak)
Yadi	Buruh	Sudah tersedia sih tadi sudah ada di pintu masuk, di dalam juga sudah ada tadi juga saya dan anak saya sempat menggunakan fasilitas cuci tangannya
Cecep Suryana	Karyawan Swasta	Ketersediaannya sudah ada, Cuma memang mungkin hanya mungkin kurang banyak ya menurut saya atau memang saya engga ngeuh gitu tapi perasaan memang baru lihat pas masuk aja.

Annisa Nur Jannah	IRT	Kalau untuk papan himbauan, tempat cuci tangan itu ada tapi cuma ada di loket aja sih di depan, diperiksa suhunya, terus cuci tangan, ada stiker jaga jarak saat mengantri.
-------------------	-----	---

Data diatas merupakan sampel jawaban yang diberikan responden dari total keseluruhan 87 orang responden. Terdapat 73 orang responden (83,9%) dari keseluruhan 87 orang responden memberikan respon bahwa aspek ketersediaan fasilitas pendukung protokol kesehatan pada ketiga destinasi wisata sudah tersedia dan dapat ditemui, sedangkan hanya terdapat 14 orang responden (16,1%) sisanya yang menyatakan bahwa kesulitan untuk menemukan fasilitas pendukung protokol kesehatan. Terhadap aspek kualitas, terdapat 76 orang responden yang tercatat memberikan penilaian secara kuantitatif, yang datanya disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Penilaian Kualitas Proses

Skor \ Lokasi	Taman Lalu Lintas	Kiara Artha Park	Kebun Binatang Bandung	Total Frekuensi
Skor 1	-	1	-	1
Skor 2	-	3	1	4
Skor 3	3	7	7	17
Skor 4	14	16	15	45
Skor 5	5	2	2	9
Total	22	29	25	76

Untuk dapat diolah lebih lanjut, rekapitulasi penilaian diatas harus melalui proses pembobotan untuk kemudian dicari nilai rata-ratanya. Lalu kesimpulan akan dapat diambil dari hasil rata-rata yang didapatkan pembagian total bobot dibagi dengan total frekuensi. Hasil perhitungan tersebut lalu dimasukkan dalam kategori kriteria penilaian sesuai pada tabel 6.

Tabel 5. Kriteria Penilaian Kualitas Proses

Skor	Total Frekuensi (f)	Bobot Penilaian (s)	Total Bobot (f.s)
Skor 1	1	1	1
Skor 2	4	2	8
Skor 3	17	3	51
Skor 4	45	4	180
Skor 5	9	5	45
Total	76		285

Skala penilaian menggunakan skala likert 1 – 5. Rentang penilaian terhadap pembobotan yang diberikan responden dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Penilaian Kualitas Proses

Rentang Nilai	Kriteria
1 – 1.8	Sangat Tidak Berkualitas
1.9 – 2.6	Tidak Berkualitas
2.7 – 3.4	Cukup Berkualitas
3.5 – 4.2	Berkualitas
4.3 – 5	Sangat Berkualitas

Berdasarkan pada kriteria penilaian pada tabel 6 diatas, maka dapat dicari rata-rata bobot penilaian yang didapat yaitu $285 : 76 = 3,75$. Berdasarkan nilai tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan di tiga destinasi wisata keluarga di Kota Bandung adalah berkualitas. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi dimana pada ketiga destinasi keluarga tersebut masih menyediakan fasilitas pendukung protokol kesehatan dengan cukup, walaupun di beberapa titik lokasi terdapat fasilitas pendukung protokol kesehatan yang tidak dapat beroperasi dengan baik.



Gambar 2. Fasilitas proses yang tidak layak
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Pengalaman Berwisata

Pengalaman berwisata dikaitkan dengan aspek protokol kesehatan yang diukur dari parameter ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan, maka didapatkan data bahwa 75 orang responden (86,2%) menyatakan bahwa aspek ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan memberikan pengaruh terhadap pengalaman berwisata. Sedangkan 12 orang responden (13,79%) menyatakan bahwa hal tersebut tidak berpengaruh secara signifikan atau bahkan tidak berpengaruh sama sekali.

Tabel 7. Sampel Responden Terhadap Aspek Pengalaman Berwisata

Nama Responden	Pekerjaan	Tanggapan Responden
Masdeli Fasanti	Wirusaha	Berpengaruh sih menurut saya. Karena kan kita berada di luar ruangan dimana pasti butuh tempat cuci tangan, nah selain ke toilet kan bisa cuci tangan di tempat cuci tangan yang disediakan.
Phe Soi Mue	IRT	Tidak terlalu berpengaruh. Karena setiap saya sampai di suatu tempat wisata, tidak ada pemeriksaan dan penjagaan security yang ketat.
Irma	IRT	Itu tergantung kondisi kayanya ya ka, kalau kondisi tempat wisatanya penuh, berdesakan, fasilitas proses pasti berpengaruh, tapi kalau lagi lenggang kaya sekarang sih engga terlalu.
Nimas Puspita Sari	IRT	Sangat berpengaruh sih, karena kenyamanan untuk berwisata kesana itu satu untuk anak belajar tentang hewan, lebih nyaman juga kalau bersih, terus protokol kesehatannya juga dipatuhi jadi pengalaman yang sangat menyenangkan.

Pengaruh pengalaman berwisata yang dapat dirangkum dari hasil wawancara terhadap 87 orang responden adalah bahwa walaupun kondisi Covid-19 berangsur mulai membaik, dan penambahan kasus tidak lagi signifikan, namun fasilitas

protokol kesehatan masih menjadi hal yang diperhatikan oleh pengunjung dan membawa pengaruh terhadap pengalaman berwisata wisatawan. Sehingga, jika suatu destinasi wisata tidak memiliki fasilitas pendukung protokol kesehatan dengan kualitas yang baik, maka pengalaman berwisata wisatawan di destinasi tersebut juga tidak akan maksimal.



Gambar 3. Himbauan Pelaksanaan Prokes
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2022

Hasil senada terkait fasilitas dan pengalaman berwisata juga dapat ditemukan pada hasil penelitian sebelumnya terkait hal yang serupa dimana mendapatkan hasil hubungan yang terjadi antara kualitas Destinasi Pariwisata Makassar dengan tingkat pengalaman berwisata adalah hubungan positif (berbanding lurus) (Cahyani & Prayitno, 2014).

Keputusan Berkunjung

Berdasarkan data hasil wawancara, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi pertimbangan pengunjung dalam memilih destinasi wisata keluarga. Aspek tersebut antara lain harga, fasilitas, destinasi ramah anak, kebersihan, protokol kesehatan dan jarak. Kompilasi data terhadap jumlah respon terhadap aspek yang mempengaruhi pemilihan destinasi diatas dirangkum sebagai berikut:

Tabel 8. Aspek Pertimbangan Pemilihan Destinasi

Aspek Pertimbangan	Jumlah Respon
Harga	20
Fasilitas	26
Destinasi Ramah Anak	14
Kebersihan	14
Protokol Kesehatan	4
Jarak	9
Total	87

Walaupun hanya mendapatkan respon dari 4 orang responden, namun jika pertanyaan difokuskan pada aspek ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan seperti pada tabel 2 poin f, maka didapatkan data bahwa 60 orang responden (68,96%) setuju bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan berpengaruh terhadap keputusan wisatawan untuk berwisata ke suatu destinasi.

Pada penelitian terdahulu dengan tema serupa yang dilaksanakan di Objek Wisata Bukit Gideon, didapatkan data bahwa harga dan fasilitas berpengaruh positif pada keputusan berkunjung wisatawan (Sirait & Puddin, 2017). Berdasarkan hal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya, ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan masih menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan wisatawan ketika akan berkunjung ke suatu destinasi. Namun, ternyata hal ini bukan lagi hal yang mutlak dan menjadi pertimbangan utama wisatawan. Pertimbangan lain yang memiliki andil lebih besar terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke suatu destinasi lebih jatuh kepada aspek harga serta aspek fasilitas yang ada pada suatu destinasi.

Kepuasan Pengunjung

Aspek kepuasan pengunjung dapat diukur melalui perbandingan antara harapan pengunjung dengan pemenuhan harapan saat melakukan kunjungan wisata ke suatu destinasi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap responden, dirangkum beberapa hal yang menjadi harapan pengunjung saat melakukan kunjungan wisata yaitu:

1. Kegiatan wisata dapat dilakukan dengan aturan dan pembatasan yang lebih longgar dinyatakan oleh sebanyak 38 orang responden.
2. Penerapan protokol kesehatan tetap diperhatikan untuk menjamin kesehatan dan keamanan wisatawan selama melakukan kunjungan wisata didukung oleh sebanyak 21 orang responden.
3. Pengunjung yang berharap kelengkapan fasilitas pendukung lebih ditingkatkan kembali serta jumlahnya ditambah tercatat sebanyak 14 orang.
4. Peningkatan kebersihan yang didukung dengan peningkatan kesadaran wisatawan untuk juga turut menjaga kebersihan lingkungan disampaikan oleh 14 orang responden.

Melalui wawancara lanjutan, didapatkan hasil bahwa ternyata 48 orang responden (55,17%) merasa bahwa harapan mereka terpenuhi saat melakukan kunjungan wisata. Sedangkan 23 orang responden (26,44%) menyatakan bahwa mereka hanya merasa harapan mereka cukup terpenuhi.

Tabel 9. Sampel Responden Terhadap Aspek Pemenuhan Harapan

Nama Responden	Pekerjaan	Tanggapan Responden
Asep	Karyawan Swasta	Ya cukup terpenuhi, karena disini juga saya sudah bisa lepas masker
Nia Rohimah	IRT	Ya cukup terpenuhi lah, karena ini juga saya nih sudah bisa lepas masker
Muhyidin Yahya	Freelance	Belum terpenuhi, karena masih perlu perbaikan dan pemeliharaan tempat wisata terutama pada sampah.
Ayu Agustina	Karyawan Swasta	Ya cukup terpenuhi ka, sudah mulai longgar juga tadi yang ketat hanya di pintu masuk

Dengan kata lain, dapat diasumsikan bahwa total wisatawan yang harapannya terpenuhi adalah sebanyak total 81,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang melakukan kunjungan wisata merasa puas.

Citra Destinasi

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan data bahwa hampir seluruh responden setuju bahwa ketersediaan fasilitas pendukung protokol kesehatan yang berkualitas dapat memberikan citra yang baik bagi destinasi wisata. Secara total 82 orang responden dari total 87 orang responden atau sebanyak 94,25% menyatakan hal tersebut. Sedangkan sebanyak 5 orang responden dari total 87 orang responden (5,75%) menyatakan bahwa fasilitas tersebut tidak memberi pengaruh apapun terhadap citra destinasi wisata.

Tabel 10. Sampel Responden Terhadap Aspek Pengaruh Terhadap Citra

Nama Responden	Pekerjaan	Tanggapan Responden
Astri Nur	Staf Tendik SMK Bahagia	Ya tentu berpengaruh, kalau fasilitas bagus, namanya juga jadi bagus
Enik Supryati	Wiraswasta	Sangat berpengaruh, terutama pada anak-anak yang masih rentan terhadap penyakit, kan yang namanya seorang ibu khawatir. Sebenarnya ada ketakutan untuk mengajak ke suatu tempat, tapi dilihat dulu dari proses yang disediakan.
Dwi Rani	IRT	Sangat berpengaruh. Karena jika tempat wisata tidak menerapkan proses, dikhawatirkan akan menjadi sarang baru terjadinya virus yang sudah endemi ini.
Nimas Puspita Sari	IRT	Pengaruhnya sangat baik ya karena jika menjalankan proses yang sangat ketat menjadikan image baik bagi tempat wisata apalagi di Kebun Binatang Bandung, apalagi kebanyakan yang datang anak-anak yang mudah terserang virus dan penyakit. Menandakan juga tempat tersebut lengkap dengan fasilitas protokol kesehatannya.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini senada dengan penelitian terdahulu terkait fasilitas dan citra objek wisata di Objek Wisata Danau Tolire Besar, yang mendapatkan hasil bahwa fasilitas (bersama dengan atraksi dan aksesibilitas) dapat berpengaruh signifikan terhadap citra objek wisata (Abdulhaji & Yusuf, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan pada pelaksanaan penelitian yang penulis laksanakan, didapatkan hasil bahwa seluruh destinasi wisata yang menjadi lokus penelitian memiliki fasilitas pendukung protokol kesehatan yang cukup. Walaupun pada beberapa bagian kualitas fasilitas tersebut kurang baik, namun secara umum kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan yang tersedia masih mencukupi. Hal ini dibuktikan dengan data bahwa 83,9% responden menyatakan bahwa fasilitas pendukung protokol kesehatan tersedia dan dapat ditemui. Sedangkan pengaruhnya terhadap pengalaman berwisata secara umum juga masih tinggi. Terbukti bahwa 86,2% responden menyatakan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan membawa pengalaman berwisata yang positif bagi pengunjung.

Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan juga masih memberi pengaruh terhadap keputusan berkunjung ke suatu destinasi. Namun ternyata hal tersebut tidak lagi terlalu signifikan, sebab hanya 68,96%

yang mendukung pernyataan tersebut. Sedangkan 31.03% responden lainnya tidak menganggap ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung protokol kesehatan ini berpengaruh terhadap keputusan untuk mengunjungi suatu destinasi. Aspek ketersediaan fasilitas pendukung protokol kesehatan dan kualitasnya juga sejalan dengan hasil pemenuhan harapan pengunjung saat berkunjung ke destinasi. 26,44% pengunjung menyatakan bahwa harapan mereka cukup terpenuhi, dan 55,17% lainnya menyatakan bahwa harapan mereka sudah terpenuhi saat melakukan kunjungan ke destinasi tersebut. Sehingga secara umum dapat diasumsikan bahwa kepuasan pengunjung sudah terpenuhi dengan terpenuhinya harapan pengunjung saat melakukan kunjungan ke destinasi wisata.

Sedangkan terhadap citra destinasi, didapatkan data bahwa ketersediaan fasilitas pendukung protokol kesehatan yang berkualitas ternyata memberikan citra yang baik bagi destinasi wisata. Hal ini berdasarkan pada data bahwa sebanyak 82 orang responden atau total 94,25% responden mengatakan bahwa ketersediaan dan kualitas dari fasilitas akan berpengaruh terhadap citra destinasi tersebut.

REFERENSI

- Abdulhaji, S., & Yusuf, I. S. H. (2016). Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Wisata Danau Tolire Besar di Kota Ternate. *Jurnal Penelitian Homano*, 7(2), 134–148. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33387/hjp.v7i2>
- Budi, A. P. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan* (1st ed.). Andi Offset.
- Cahyani, P., & Prayitno, B. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Destinasi Pariwisata Makassar Dengan Tingkat Pengalaman Berwisata Dan Keputusan Lama Tinggal Wisatawan* [Universitas Gadjah Mada]. http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/68933
- Deputi Bidang Kebijakan Strategis. (2020). *Tren Industri Pariwisata 2021*. In *Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*. In *John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey* (11th ed.). John Wiley & Sons, Inc. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/04/Tourism-Principles-Practices-Philosophies.pdf>
- Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), No. HK.01.07/MENKES/382/2020, 66 (2020).
- Pendit, I. N. R., & Sudarta, T. (2004). *Psychology of Service (Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan secara Paripurna)* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata* (1st ed.). Penerbit ANDI.
- Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Penerbit ANDI.
- Sirait, H., & Puddin, K. (2017). *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Bukit Gibeon Kecamatan Ajibata*

Kabupaten Toba Samosir [Universitas Negeri Medan].
<http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/26739>

Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Suprihatin, W. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Wisatawan Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pariwisata di Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Bestari*, 19(1), 56–66.

Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet* (Edisi Pert). Graha Ilmu.

Toineno, A. R., & Anwani. (2018). Pengaruh Daya Tarik Stadion Sepakbola Dan Akomodasi Atau Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan Di Stadion Maguwoharjo Sleman. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 19–27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36594/jtec.v1i1.18>

Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata* (1st ed.). Penerbit ANDI.