

FASILITAS DAN PELAYANAN PRIMA: MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN UNTUK BERKUNJUNG KEMBALI KE PANTAI WATULAWANG, KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Aneke Rahmawati^{1*}, Azmy Hanif²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

²Universitas Gadjah Mada

*Korespondensi: anekerahmawati@stipram.ac.id

Diajukan 31-01-2025	Direvisi 21-02-2025	Diterima 26-02-2025
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

ABSTRACT

Purpose: This study aims to analyze the impact of facilities and service quality on tourists' interest in revisiting Watulawang Beach, Gunungkidul Regency, using a descriptive quantitative approach based on a tourist survey. The research evaluates tourist satisfaction with the available facilities, including cleanliness, waste management, toilets, parking areas, and local small businesses (UMKM), as well as the quality of service provided by managers and the local community.

Research Methods: This study employs a descriptive quantitative survey method, collecting data through a Likert-scale-based questionnaire. A total of 30 tourists were selected as respondents using a quota sampling technique. The collected data were analyzed to determine the level of tourist satisfaction with facilities and services and their relationship to the intention to revisit Watulawang Beach.

Implication: The survey results indicate that most tourists are satisfied with the facilities and services provided at Watulawang Beach. However, certain aspects still require improvement, such as parking accessibility, the availability of public toilets, and the variety of products offered by UMKM. The findings also suggest that service quality, especially the hospitality of managers and UMKM vendors, plays a significant role in shaping tourist satisfaction and revisit intentions.

Keywords: Facilities, Excellent Services, Tourist Interest, Watulawang Beach, Sustainable Tourism.

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Pantai Watulawang, Kabupaten Gunungkidul, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berbasis survei wisatawan. Penelitian ini juga mengevaluasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas yang tersedia, termasuk kebersihan, pengelolaan sampah, toilet, area parkir, serta usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola dan masyarakat setempat.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert. Sebanyak 30 wisatawan dipilih sebagai responden dengan teknik quota sampling. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan layanan serta hubungannya dengan minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Pantai Watulawang.

Implikasi: Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang tersedia di Pantai Watulawang. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, seperti akses parkir yang jauh, keterbatasan jumlah toilet umum, serta variasi produk yang ditawarkan oleh UMKM. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, terutama keramahan pengelola dan pelaku UMKM, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan wisatawan dan minat untuk kembali berkunjung.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan Prima, Minat Wisatawan, Pantai Watulawang, Pariwisata Berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki hubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu diartikan sebagai perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya, hal ini dilakukan karena adanya suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah atau bekerja (Arida, 2016). Pariwisata memiliki peran penting dalam peningkatan pendapatan negara, terutama di Indonesia yang kaya akan keindahan alam dan keanekaragaman budaya. Pengembangan sektor ini diatur dalam Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Nasional (RIPPARNAS) 2010 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011, dengan fokus pada peningkatan infrastruktur, fasilitas wisata, dan objek daya tarik wisata. Pariwisata tidak hanya menjadi ikon pembangunan tetapi juga sektor strategis yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi lainnya. Perkembangan tersebut didukung oleh perubahan kebutuhan masyarakat yang menjadikan wisata sebagai bagian penting dari gaya hidup.

Fasilitas wisata menjadi elemen krusial dalam menunjang kepuasan wisatawan. Persepsi wisatawan terhadap produk dan layanan dari beberapa destinasi dapat dilihat perbedaan fasilitas, atraksi, dan layanan di setiap destinasi. Hubungan antara kepuasan dan ketidakpuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi dipengaruhi oleh sarana dan prasarana pendukung yang memenuhi kebutuhan wisatawan dan menunjang aktivitasnya di destinasi tersebut. (Murni et al., 2020; Sharma & Nayak, 2019). Ketersediaan fasilitas yang memadai, baik dari segi kualitas maupun jumlah, berperan penting dalam meningkatkan pengalaman wisata dan mendorong kunjungan ulang. Kualitas pelayanan, seperti diungkapkan oleh Cheunkamon dkk. (2022) dalam konsep lima dimensi kualitas layanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud), memiliki hubungan erat dengan kepuasan wisatawan. Fasilitas yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan wisatawan tetapi juga menjadi daya tarik utama dalam destinasi wisata, memberikan dampak positif terhadap perkembangan industri pariwisata secara keseluruhan. Menurut Arevin (2024), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum jasa diberikan kepada konsumen, dan dalam pariwisata, fasilitas memegang peranan penting untuk mendukung aktivitas serta memenuhi kebutuhan wisatawan. Khairi dan Darmawan (2021) menjelaskan fasilitas wisata dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori utama. Pertama, akomodasi yang berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan. Kedua, warung, restoran, dan toko oleh-oleh yang tidak hanya memenuhi kebutuhan wisatawan tetapi juga menjadi sarana promosi produk lokal. Ketiga, fasilitas umum yang mencakup area parkir, toilet, mushola, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Minat berkunjung wisatawan, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra destinasi, promosi, dan daya tarik, merupakan faktor penting dalam mendorong keberhasilan sektor pariwisata. Menurut Aprilia dan Kusumawati (2021), minat merupakan dorongan dari dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan suatu tindakan. Dalam konteks pariwisata, minat tersebut dapat menjadi faktor utama yang memotivasi seseorang untuk mengunjungi destinasi wisata. Kunjungan tersebut bisa dilakukan dengan berbagai tujuan, seperti mencari hiburan dan rekreasi, memperluas wawasan serta mengembangkan diri, atau sekadar memenuhi rasa ingin tahu terhadap keunikan dan daya tarik yang ditawarkan oleh tempat tersebut. Destinasi wisata dapat meningkatkan daya tariknya dan memperkuat keunggulan kompetitifnya dalam industri pariwisata global dengan memberikan fasilitas dan pelayanan berkualitas tinggi.

Hasan dkk. (2019) menjelaskan minat berkunjung adalah keinginan seseorang untuk mengunjungi tempat wisata yang menarik, didorong oleh faktor tertentu, di mana minat ini dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti fasilitas, pelayanan, dan citra destinasi, serta faktor internal seperti usia, pendidikan, pendapatan, dan pengalaman berwisata. Selain itu, keputusan wisatawan untuk berkunjung juga dipengaruhi oleh daya tarik destinasi, informasi, promosi, serta citra yang ditawarkan. Oleh karena itu, fasilitas dan pelayanan menjadi elemen penting karena minat berkunjung berperan sebagai indikator utama dalam perencanaan perjalanan wisata.

Kualitas Pelayanan merupakan persepsi wisatawan mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Surahman dkk. (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi wisatawan tentang sejauh mana layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka, di mana kualitas pelayanan dalam pariwisata mencakup komponen fisik, operasional, dan pengalaman emosional wisatawan, serta meliputi fasilitas fisik, interaksi, dan komunikasi yang mendukung pengalaman tersebut. Sedangkan Menurut Jones dan Suh (2000), Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap sejauh mana layanan suatu obyek wisata yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi wisatawan. Kotler & Keller (2009) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan dalam pariwisata tidak hanya melibatkan komponen fisik dan operasional saja, melainkan pengalaman emosional yang dirasakan oleh wisatawan juga terlibat. Kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen yang dirasakan oleh wisatawan, seperti fasilitas fisik, interaksi, serta kualitas komunikasi. Kocabulut dan Albayrak (2019) menambahkan kualitas pelayanan terdiri dari tiga faktor utama. Pertama, kualitas fasilitas yang mencakup infrastruktur seperti transportasi, penginapan, tempat makan, dan objek wisata. Kedua, kualitas layanan yang meliputi keramahan, kemampuan komunikasi, dan penanganan masalah. Ketiga, pengalaman emosional yang mencakup rasa nyaman, kegembiraan, dan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.

Fasilitas dan pelayanan merupakan aspek vital yang sangat memengaruhi minat kunjungan wisatawan ke suatu destinasi, termasuk destinasi wisata Pantai Watulawang di Kabupaten Gunungkidul. Pantai Watulawang secara geografis, terletak di daerah pesisir selatan Pulau Jawa, di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Pantai Watulawang memiliki pesona alam yang indah dan berbeda dibandingkan dengan Pantai lainnya di Gunung Kidul. Pantai Watulawang memiliki keunikan berupa cekungan batu karang indah yang menjadi habitat ikan-ikan kecil, serta area untuk berkemah di tepi pantai. Fasilitasnya pun cukup lengkap, meliputi warung, restoran dengan makanan khas, penginapan, mushola, toilet, dan area parkir.

Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti akses jalan yang baik, area parkir yang luas, tempat makan, serta toilet yang bersih, akan memberikan kenyamanan bagi wisatawan selama berkunjung. Pelayanan yang ramah dan profesional dari pengelola maupun masyarakat sekitar juga berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Hal tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan tetapi juga mendorong mereka untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Bagi Pantai Watulawang, perhatian terhadap pengembangan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan sangat penting untuk memperkuat daya saingnya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Gunungkidul, sekaligus mendukung pertumbuhan sektor pariwisata daerah secara berkelanjutan.

Pemilihan Pantai Watulawang sebagai objek penelitian didasarkan pada daya tariknya sebagai salah satu destinasi wisata pantai yang favorit untuk dikunjungi wisatawan di Kabupaten Gunungkidul bersama dengan pantai lainnya seperti Pantai Sepanjang, Pantai Drini, dan Pantai Indrayanti (Rafahuna dan Rahmawati, 2024). Pantai Watulawang menawarkan keindahan alam yang unik dan berbeda dibandingkan pantai-pantai lain di wilayah tersebut. Berada di atas bukit, Pantai Watulawang menyuguhkan panorama laut lepas yang memukau, dengan batu karang yang menjulang dan membentuk ceruk alami yang eksotis. Keunikan tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan, baik lokal maupun mancanegara, yang ingin menikmati pengalaman wisata yang berbeda dari pantai-pantai berpasir putih pada umumnya. Selain itu, suasana yang masih asri dan belum terlalu ramai membuat Pantai Watulawang menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari ketenangan dan keindahan alam yang masih alami (Rismel, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan daya tarik wisata Pantai Watulawang, dengan fokus pada fasilitas dan kualitas pelayanan yang diterima oleh wisatawan. Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang berkualitas menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman wisata yang positif serta mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berbasis survei wisatawan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap berbagai aspek yang ada di Pantai Watulawang, termasuk fasilitas umum, pelayanan oleh pengelola dan pelaku UMKM, serta faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan kunjungan ulang wisatawan.

Melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif dari wisatawan, penelitian ini akan mengungkap tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan indikator yang terukur, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data bagi pengelola wisata dalam meningkatkan daya saing Pantai Watulawang, baik melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kualitas layanan, maupun pengembangan strategi promosi yang lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada upaya pengelolaan destinasi wisata yang lebih kompetitif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan minat kunjungan ulang wisatawan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif berbasis survei wisatawan. Menurut Hardani dkk. (2020), metode deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik suatu fenomena berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden melalui survei. Metode ini digunakan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap berbagai aspek fasilitas dan kualitas pelayanan di Pantai Watulawang serta keterkaitannya dengan minat wisatawan untuk kembali berkunjung.

Penelitian ini dilakukan di Pantai Watulawang, Kabupaten Gunungkidul, dengan populasi penelitian yaitu wisatawan yang telah berkunjung ke pantai tersebut. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 30 responden dengan teknik sampling kuota, yang terdiri dari wisatawan lokal. Teknik ini digunakan agar penelitian dapat memperoleh data yang representatif sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, yaitu daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk menilai berbagai indikator terkait fasilitas, kualitas pelayanan, serta minat kunjungan ulang wisatawan. Kuesioner ini disusun dengan menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data tambahan guna memperoleh informasi yang lebih komprehensif.

Untuk memastikan keandalan instrumen penelitian, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat keakuratan yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif statistik, yang bertujuan untuk menggambarkan distribusi data dan pola persepsi wisatawan terhadap fasilitas dan pelayanan di Pantai Watulawang. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata skor, persentase, dan distribusi frekuensi dari setiap indikator yang diteliti.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah untuk menggambarkan bagaimana persepsi wisatawan terhadap fasilitas dan pelayanan dapat berkontribusi terhadap minat kunjungan ulang mereka. Penelitian ini juga menganalisis berbagai aspek fasilitas, seperti penginapan, pengelolaan sampah, toilet, parkir, dan warung UMKM, serta kualitas pelayanan dari pengelola pantai dan pelaku UMKM di kawasan wisata tersebut. Data yang diperoleh dari survei akan dikategorikan dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap daya tarik dan keberlanjutan pariwisata di Pantai Watulawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pantai Watulawang, Kabupaten Gunungkidul, merupakan salah satu destinasi wisata bahari yang memiliki potensi besar dalam menarik minat wisatawan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, persepsi wisatawan terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan di Pantai Watulawang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka, yang pada akhirnya dapat memengaruhi minat untuk kembali berkunjung. Fasilitas seperti penginapan, pengelolaan sampah, toilet, parkir, serta keberadaan UMKM menjadi aspek utama yang dinilai oleh wisatawan, sementara kualitas pelayanan dari pengelola dan masyarakat setempat turut berperan dalam membentuk pengalaman wisata yang positif.

Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana wisatawan menilai setiap aspek fasilitas dan pelayanan di Pantai Watulawang. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai hubungan antara persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi dengan minat mereka untuk berkunjung kembali. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola wisata dalam meningkatkan daya tarik serta keberlanjutan pengelolaan Pantai Watulawang sebagai destinasi wisata yang nyaman dan berkualitas.

Fasilitas Penginapan

Kecamatan Tepus, tempat Pantai Watulawang berada, memiliki sekitar 58 tempat menginap yang menawarkan berbagai fasilitas dengan harga yang bervariasi. Berdasarkan hasil survei, harga kamar pada hari biasa berkisar antara Rp100.000 hingga Rp1.500.000 per malam, sedangkan saat musim liburan, harga dapat meningkat menjadi Rp300.000 hingga Rp3.000.000 per malam. Perbedaan harga ini umumnya disesuaikan dengan fasilitas yang ditawarkan, seperti kasur, kipas angin, televisi, kamar mandi dalam, hingga AC. Responden survei mengungkapkan bahwa kualitas fasilitas penginapan umumnya sesuai dengan harga yang dibayarkan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan memberikan penilaian positif terhadap fasilitas penginapan di sekitar Pantai Watulawang. Berdasarkan skala Likert, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,83, yang menunjukkan kecenderungan responden untuk memilih kategori "Setuju" hingga "Sangat Setuju" terhadap pernyataan terkait kenyamanan dan kelengkapan fasilitas penginapan. Namun, sekitar 16,7% responden (5 orang) menyatakan bahwa fasilitas penginapan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Beberapa kekurangan yang diidentifikasi meliputi kondisi kasur yang kurang nyaman, spreng yang tampak kusam, kebersihan kamar mandi yang perlu ditingkatkan, serta kurangnya ketersediaan air minum di beberapa penginapan.

Meskipun mayoritas responden merasa fasilitas penginapan cukup memadai, adanya sebagian kecil wisatawan yang merasa kurang puas menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek pemeliharaan fasilitas dan kualitas layanan. Perbaikan seperti peningkatan kebersihan kamar, penambahan fasilitas pendukung, serta peningkatan layanan dari pengelola penginapan dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan. Selain itu, pengelola penginapan di sekitar Pantai Watulawang dapat mempertimbangkan strategi peningkatan daya tarik melalui penyediaan fasilitas tambahan yang lebih menarik dan ramah wisatawan. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan pengalaman wisatawan semakin baik dan meningkatkan kecenderungan mereka untuk kembali berkunjung ke Pantai Watulawang di masa mendatang.

Fasilitas Persampahan

Berdasarkan hasil survei terhadap 30 responden, fasilitas persampahan di Pantai Watulawang memperoleh rata-rata skor 3,93 pada skala Likert, yang mendekati kategori Setuju hingga Sangat Setuju. Sebanyak 90% responden (20 orang setuju dan 7 orang sangat setuju) memberikan penilaian positif terhadap fasilitas persampahan, menunjukkan bahwa kebersihan dan pengelolaan sampah di destinasi ini sudah cukup baik. Namun, terdapat 10% responden (3 orang) yang menyatakan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Hasil survei ini menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan pantai berperan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. Mayoritas wisatawan merasa nyaman dan puas dengan kondisi lingkungan yang bersih, sehingga meningkatkan kesan positif terhadap destinasi. Namun, beberapa responden yang menyatakan ketidakpuasan mungkin mengalami keterbatasan akses terhadap tempat sampah atau menemukan area tertentu yang kebersihannya kurang terjaga.

Lebih lanjut, faktor seperti kapasitas tempat sampah yang cepat penuh saat kunjungan wisatawan meningkat serta kurangnya pengawasan dalam pengelolaan sampah juga dapat menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut terkait penyebaran lokasi tempat sampah dan sistem pengelolaan sampah yang lebih optimal. Selain itu, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih terdapat wisatawan yang membuang sampah sembarangan. Untuk mengatasi hal ini, langkah-langkah tambahan seperti pemasangan papan informasi atau spanduk edukatif tentang kebersihan, serta penerapan sanksi bagi wisatawan yang tidak membuang sampah pada tempatnya, dapat dipertimbangkan.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas persampahan memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan wisatawan. Upaya peningkatan dan pengelolaan kebersihan yang lebih baik tidak hanya berkontribusi dalam menciptakan pengalaman wisata yang lebih positif tetapi juga dapat meningkatkan daya tarik destinasi dan mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung.

Fasilitas Toilet

Berdasarkan hasil survei, fasilitas toilet di Pantai Watulawang memperoleh rata-rata skor 3,3 dalam skala Likert, yang menunjukkan bahwa wisatawan menilai fasilitas ini dalam kategori cukup memadai. Dari total responden, sebanyak 73% (19 orang setuju dan 3 orang sangat setuju) memberikan penilaian positif terhadap fasilitas toilet yang tersedia. Namun, masih terdapat 27% responden (8 orang) yang tidak setuju, mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap aspek tertentu dari fasilitas ini, seperti kebersihan, ketersediaan air, dan aksesibilitas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas toilet dinilai cukup memadai oleh sebagian besar wisatawan, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan.

Wisatawan cenderung lebih nyaman dan puas ketika fasilitas toilet dalam kondisi bersih, memiliki ketersediaan air yang cukup, serta aksesibilitas yang baik. Sebaliknya, keterbatasan dalam aspek-aspek tersebut dapat mengurangi kepuasan wisatawan dan berdampak pada pengalaman mereka selama berwisata. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, beberapa keluhan yang muncul mencakup kebersihan toilet yang belum konsisten, ketersediaan air yang tidak selalu mencukupi, serta keterbatasan jumlah toilet di beberapa area. Selain itu, fasilitas toilet di Pantai Watulawang masih kurang ramah bagi penyandang disabilitas, yang menjadi perhatian penting dalam menciptakan destinasi wisata yang inklusif.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan peningkatan fasilitas toilet, seperti memastikan kebersihan yang lebih terjaga, penyediaan air bersih yang memadai, serta penambahan jumlah toilet agar dapat melayani wisatawan dengan lebih baik. Selain itu, perlu adanya pengadaan fasilitas yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh wisatawan. Dengan perbaikan dan pengelolaan yang lebih optimal, fasilitas toilet dapat berkontribusi dalam menciptakan pengalaman wisata yang lebih positif, meningkatkan kepuasan wisatawan, serta mendorong minat kunjungan kembali ke Pantai Watulawang.

Fasilitas Parkir

Berdasarkan hasil survei, fasilitas parkir di Pantai Watulawang mendapatkan tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi dari wisatawan. Sebanyak 66,7% responden (20 dari 30 orang) menyatakan tidak setuju terhadap kondisi fasilitas parkir, menunjukkan bahwa terdapat permasalahan signifikan yang dirasakan wisatawan. Sementara itu, hanya 33,3% responden (10 orang) yang merasa cukup puas (setuju dan sangat setuju), jumlah ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan yang tidak puas, menandakan bahwa fasilitas parkir menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pengelola. Beberapa faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan terhadap fasilitas parkir meliputi kapasitas parkir yang tidak mencukupi, terutama saat periode kunjungan tinggi. Wisatawan yang datang dengan kendaraan besar, seperti bus pariwisata, menghadapi kendala karena lokasi parkir yang tersedia cukup jauh dari pantai, sehingga mereka harus berjalan kaki sekitar 1 km untuk mencapai lokasi wisata. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan sebelum wisatawan menikmati atraksi di Pantai Watulawang, sehingga mengurangi kenyamanan kunjungan mereka.

Selain itu, aspek keamanan dan kenyamanan area parkir juga menjadi perhatian wisatawan. Lokasi parkir yang berada di area terbuka tanpa atap peneduh menyebabkan kendaraan dan perlengkapan wisatawan, seperti helm, rentan terkena hujan. Ketidaktersediaan marka jalan atau petunjuk arah yang jelas juga menjadi kendala, terutama karena Pantai Watulawang berada di sepanjang garis pantai yang berdekatan dengan Pantai Indrayanti dan Pantai Trenggole. Akibatnya, banyak wisatawan yang tidak mengetahui lokasi parkir yang sesuai dan memilih parkir di area pantai lain, yang dapat menyebabkan ketidaktertiban dalam pengelolaan parkir.

Kebersihan area parkir juga menjadi permasalahan, di mana wisatawan menemukan banyak sampah berserakan, seperti plastik kemasan makanan dan minuman, yang berdampak pada kenyamanan pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas parkir yang kurang terorganisir dapat memengaruhi pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Berdasarkan teori kepuasan wisatawan (Kocabulut dan Albayrak, 2019), aksesibilitas dan fasilitas pendukung yang baik, termasuk parkir, berperan penting dalam membentuk kesan pertama wisatawan terhadap suatu destinasi. Jika fasilitas parkir tidak memadai, wisatawan mungkin akan memilih destinasi lain yang menawarkan akses yang lebih nyaman.

Untuk meningkatkan pengaruh fasilitas parkir terhadap kepuasan dan minat kunjungan wisatawan, beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan antara lain memperluas area parkir, menyediakan petunjuk arah dan marka yang lebih jelas, serta memastikan adanya sistem pengelolaan parkir yang lebih baik, termasuk pengaturan lalu lintas kendaraan yang lebih efektif. Dengan adanya perbaikan ini, pengalaman wisatawan dapat ditingkatkan, sehingga mendorong kemungkinan mereka untuk kembali berkunjung ke Pantai Watulawang.

Fasilitas UMKM

Berdasarkan hasil survei, mayoritas wisatawan memberikan tanggapan positif terhadap fasilitas warung UMKM di Pantai Watulawang. Sebanyak 80% responden (20 orang setuju dan 4 orang sangat setuju) menyatakan puas dengan keberadaan warung UMKM di lokasi wisata ini. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas warung UMKM sudah cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Namun, masih terdapat 20% responden (6 orang) yang tidak setuju, yang mengindikasikan adanya aspek yang perlu diperbaiki, seperti variasi produk, harga, kebersihan, atau kenyamanan area makan. Salah satu kendala utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan jumlah dan variasi warung UMKM di Pantai Watulawang dibandingkan dengan pantai sekitar, seperti Pantai Trenggole dan Pantai Indrayanti. Wisatawan yang mencari lebih banyak pilihan makanan atau produk UMKM cenderung memilih untuk membeli di pantai lain yang menawarkan variasi lebih luas. Faktor ini menunjukkan bahwa persaingan antar warung UMKM di wilayah pesisir menjadi tantangan bagi pelaku usaha di Pantai Watulawang. Selain keterbatasan variasi menu, faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan wisatawan adalah kebersihan tempat, kualitas rasa, kenyamanan area makan, serta harga yang kompetitif. Hafizhah dkk. (2025) menjelaskan bahwa fasilitas UMKM yang baik berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dengan menyediakan akses yang lebih mudah terhadap kebutuhan mereka selama berkunjung ke destinasi wisata. Jika fasilitas ini kurang memadai, wisatawan mungkin akan merasa kurang nyaman dan memilih destinasi lain yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Sebaliknya, pengembangan warung UMKM yang lebih menarik dan berkualitas dapat menjadi faktor utama yang meningkatkan loyalitas wisatawan.

Kontribusi warung UMKM terhadap pengalaman wisatawan cukup signifikan, terutama dalam melengkapi kebutuhan mereka selama berada di Pantai Watulawang. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan dan meningkatkan minat kunjungan kembali, beberapa langkah perbaikan dapat dilakukan, seperti memperbanyak variasi produk, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan tempat, memberikan pelayanan yang lebih ramah, serta menyesuaikan harga agar tetap kompetitif. Meskipun fasilitas warung UMKM di Pantai Watulawang sudah tergolong cukup baik, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar lebih sesuai dengan harapan wisatawan dan mampu bersaing dengan destinasi sekitar.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap kualitas pelayanan di Pantai Watulawang menggunakan skala Likert, mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Dari 30 responden, sebanyak 20 orang (66,7%) menyatakan sangat setuju bahwa pelayanan di Pantai Watulawang sudah baik, 6 orang (20%) setuju, sementara 4 orang (13,3%) tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan tergolong tinggi. Salah satu faktor utama yang mendukung kepuasan ini adalah keramahan pengelola dan pelaku UMKM setempat, yang dinilai mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi wisatawan.

Interaksi sosial menjadi salah satu aspek utama dalam penilaian kualitas pelayanan. Wisatawan merasa bahwa pengelola memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam hal memberikan informasi dan berkomunikasi secara ramah dengan pengunjung. Hal ini juga berlaku bagi pelaku UMKM yang tidak hanya menawarkan produk mereka secara sopan tetapi juga membangun interaksi yang positif dengan wisatawan. Meskipun beberapa pelaku usaha menggunakan bahasa campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Jawa, 86,7% responden menyatakan bahwa komunikasi tetap berjalan efektif dan tidak mengurangi kenyamanan dalam berinteraksi.

Selain interaksi sosial, kualitas pelayanan juga diukur dari pengalaman wisatawan saat menikmati atraksi di Pantai Watulawang. Hasil survei menunjukkan bahwa 86,7% responden merasa sangat puas dengan pengalaman wisata mereka. Daya tarik utama Pantai Watulawang terletak pada lanskapnya yang unik, berada di atas bukit dengan formasi batu karang yang menjorok membentuk ceruk indah. Aktivitas eksplorasi cekungan batu karang, menemukan ikan kecil, serta berkemah di tepi pantai menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan. Dari perspektif teori kepuasan wisatawan, Park dan Jeong (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan sesaat tetapi juga membangun loyalitas wisatawan, yang berdampak pada kemungkinan mereka merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain dan berkunjung kembali di masa mendatang.

Minat kunjungan ulang menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan wisata. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 86,7% wisatawan menyatakan keinginan mereka untuk kembali ke Pantai Watulawang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan atraksi wisata berperan besar dalam meningkatkan daya tarik destinasi ini. Dengan mempertahankan dan meningkatkan aspek pelayanan, kebersihan, serta pengelolaan atraksi, Pantai Watulawang memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu destinasi unggulan di Kabupaten Gunungkidul. Untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan, evaluasi berkelanjutan dapat dilakukan, termasuk pelatihan komunikasi bagi pengelola dan pelaku UMKM, guna memastikan bahwa pengalaman wisatawan terus meningkat dan daya saing Pantai Watulawang dalam sektor pariwisata semakin kuat.

Minat Berkunjung

Berdasarkan hasil survei terkait minat wisatawan untuk kembali berkunjung ke Pantai Watulawang, sebanyak 25 dari 30 responden (83%) menyatakan keinginan mereka untuk kembali mengunjungi destinasi ini, dengan rincian 20 orang (66,7%) menyatakan setuju dan 5 orang (16,7%) sangat setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan memiliki pengalaman positif selama kunjungan mereka, yang berdampak pada keputusan mereka untuk berkunjung kembali. Faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan meliputi ketersediaan fasilitas penginapan dengan harga terjangkau, kebersihan tempat wisata, ketersediaan toilet yang bersih, area parkir yang luas, serta keberadaan UMKM yang menyediakan berbagai kebutuhan wisatawan. Selain fasilitas, interaksi sosial juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang. Hasil survei menunjukkan bahwa wisatawan merasa puas dengan keramahan pengelola, pelaku UMKM, serta wisatawan lainnya. Interaksi yang positif ini menciptakan pengalaman yang menyenangkan, sehingga meningkatkan kemungkinan wisatawan untuk kembali berkunjung. Namun, terdapat 5 orang responden (17%) yang menyatakan tidak setuju untuk kembali mengunjungi Pantai Watulawang. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap ketidaktertarikan ini meliputi jarak tempat parkir bus yang cukup jauh, di mana wisatawan harus berjalan kaki sejauh 1 km, keterbatasan fasilitas toilet (water closet), serta kelengkapan UMKM yang masih perlu ditingkatkan.

Kualitas pengalaman wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung. Aprilia dan Kusumawati (2021) menjelaskan bahwa wisatawan yang merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan mereka untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut. Untuk meningkatkan minat kunjungan ulang, pengelola destinasi dapat melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang masih menjadi kendala bagi sebagian wisatawan. Peningkatan kualitas fasilitas, seperti memperbaiki akses parkir bus, menambah jumlah toilet, serta melengkapi UMKM dengan variasi produk yang lebih beragam, dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan daya tarik destinasi ini. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa Pantai Watulawang memiliki daya tarik yang cukup besar, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar tingkat kunjungan ulang semakin meningkat di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap wisatawan di Pantai Watulawang, fasilitas yang tersedia, kualitas pelayanan, serta keindahan alam telah berkontribusi dalam meningkatkan daya tarik wisatawan. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap fasilitas seperti saung dan gazebo (86,7%), kebersihan pantai (83,3%), serta keramahan masyarakat sekitar (90%), yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong minat kunjungan ulang. Sebanyak 83% responden menyatakan keinginan untuk kembali berkunjung, menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang memadai memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan tanggapan wisatawan, 17% responden menyatakan kurang tertarik untuk kembali karena kendala tertentu, seperti lokasi parkir bus yang masih terlalu jauh (1 km dari pantai), keterbatasan fasilitas ramah difabel di toilet umum, serta variasi atraksi wisata yang masih terbatas. Peningkatan fasilitas penunjang, khususnya aksesibilitas dan kenyamanan bagi semua wisatawan, termasuk penyandang disabilitas, menjadi kebutuhan yang mendesak. Selain itu, upaya promosi yang lebih efektif juga diperlukan untuk memperluas jangkauan wisatawan. Strategi pemasaran melalui media sosial, kerja sama dengan agen perjalanan, serta partisipasi dalam pameran pariwisata dapat meningkatkan eksposur Pantai Watulawang sebagai destinasi unggulan.

Berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan yang tinggi dan berbagai potensi yang masih dapat dikembangkan, Pantai Watulawang memiliki peluang besar untuk terus berkembang sebagai destinasi wisata yang berdaya saing. Rekomendasi utama dalam penelitian ini adalah peningkatan fasilitas dan pelayanan berbasis kebutuhan wisatawan, serta optimalisasi strategi pemasaran agar Pantai Watulawang semakin dikenal dan diminati oleh wisatawan domestik maupun internasional. Dengan pengelolaan yang tepat, destinasi ini dapat menjadi salah satu ikon wisata unggulan di Kabupaten Gunungkidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, F., & Kusumawati, A. (2021). Influence of electronic word of mouth on visitor's interest to tourism destinations. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 993–1003.
- Arida, I. N. S. (2016). *Buku ajar pariwisata berkelanjutan*. Bali: Sustain Press.
- Arevin, A. T. (2024). The effect of tourism facilities and service quality on return intention through visitor satisfaction. *Research Horizon*, 4(2), 129–140.
- Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Impacts of tourist loyalty on service providers: Examining the role of the service quality of tourism supply chains, tourism logistics, commitment, satisfaction, and trust. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(6), 1397–1429.

- Hafizhah, M. A., Fauziah, N. N., & Khairunnisa, S. A. (2025). Strategi Branding Pujasera Pada Destinasi Pariwisata Waduk Cengklik Dari Perspektif Stakeholder. *Jurnal Industri Pariwisata*, 7(2), 156-166.
- Hardani., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group
- Hasan, M. K., Abdullah, S. K., Lew, T. Y., & Islam, M. F. (2019). The antecedents of tourist attitudes to revisit and revisit intentions for coastal tourism. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(2), 218-234.
- Jones, M.A., & Suh, J. (2000). Transaction-Specific Satisfaction and Overall Satisfaction: An Empirical Analysis. *Journal of Service Marketing*, 14(2), 147-159.
- Khairi, M., & Darmawan, D. (2021). The relationship between destination attractiveness, location, tourism facilities, and revisit intentions. *Journal of Marketing and Business Research (MARK)*, 1(1), 39-50.
- Kocabulut, Ö., & Albayrak, T. (2019). The effects of mood and personality type on service quality perception and customer satisfaction. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(1), 98-112.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Marketing Management (13th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Murni, N. G. N. S., Ruki, M., & Anatara, D. M. S. (2020). Beach utilization as tourist attraction and ritual in Badung Regency. *226(Icss)*, 538-542.
- Park, J., & Jeong, E. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. *Sustainability*, 11(13), 3665.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rahafuna, M. Z., & Rahmawati, A. R. (2024). Analisis Kelayakan Fisik dan Pengunjung Pantai Watulawang, Gunungkidul Sebagai Destinasi Wisata Perkemahan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 20(1), 51-59.
- Rismel. (2023, December 25). *Hidden Gem Pantai Watulawang menjadi destinasi wisata unggulan selama liburan Nataru*. Desa Tepus Gunungkidul. [https://desatepus.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/3354-Hidden-Gem-Pantai Watulawang-Menjadi-Destinas-Wisata-Unggulan-Selama-Liburan-Nataru](https://desatepus.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/3354-Hidden-Gem-Pantai-Watulawang-Menjadi-Destinas-Wisata-Unggulan-Selama-Liburan-Nataru)
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in tourism villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46-52.
- Sharma, P., & Nayak, J. K. (2019). Understanding memorable tourism experiences as the determinants of tourists' behaviour. *International Journal of Tourism Research*, 21(4), 504-518.