

WISATA KOTA KUPANG: KEPUASAN WISATAWAN BERDASARKAN INDIKATOR SAPTA PESONA

Tiarma Marpaung¹; Alfred Snae²; Gabriela Elysia Hetharia³; Febiola Angelika⁴

Universitas Kristen Artha Wacana¹²³⁴

Correspondent Address: tiar.lulan@gmail.com¹

Aveibrahim@gmail.com²

gabrielaukaw@gmail.com³

As a tourist destination center in the capital of East Nusa Tenggara Province, Kupang City has several types of popular tourist destinations. Spread across six sub-districts, tourist destinations in Kupang City that are the object of this research are: 1) Warna Nunsui Beach in Kelapa Lima, 2) Monkey Cave in Alak, 3) Japanese Monument in Maulafa, 4) Ketapang Beach in Kota Lama, 5) NTT State Museum in Oebobo, and 6) Arjuna Park in Kota Raja. In addition, the quality of each tourist attraction in Kupang City is also researched based on the Sapta Pesona indicator. This qualitative research aims to explore information and perceptions of tourists who have visited or are visiting tourist sites in Kupang City through surveys. The seven indicators of Sapta Pesona consist of elements of safety, order, cleanliness, coolness, beauty, friendliness, and memories. The survey results show that the tourist charm in Kupang City provides sufficient satisfaction for tourists in the six tourist attractions in six sub-districts. In addition, the results of this survey can also be used as a reference for tourist site managers and the government through the local tourism office for the evaluation process and efforts to improve the quality of services and management of popular tourist objects in Kupang City in order to meet the standards and indicators of Sapta Pesona.

Keywords: wisata kota, sapta pesona, kepuasan, wisatawan, survei

PENDAHULUAN

Wisata di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) semakin populer di kalangan wisatawan domestik dan luar negeri. Beberapa lokasi wisata bahkan mendunia keindahan dan potensi lainnya yang ditawarkan. Berbagai prestasi juga telah diraih melalui berbagai produk wisata lokal. Wilayah Tirosa yang meliputi Timor, Rote, dan Sabu serta wilayah Flobamora yang meliputi Flores, Sumba, Timor, dan Alor masih menyimpan banyak pesona wisata. Namun, kualitas dari pesona yang ada masih perlu diinvestigasi.

Kota Kupang yang menjadi pusat kota di daratan Pulau Timor sekaligus sebagai ibukota Provinsi NTT dituntut untuk membenahi, menjaga, dan meningkatkan kualitas wisatanya. Hal ini penting untuk dilakukan oleh pemerintah Provinsi melalui Dinas Pariwisata NTT dan masyarakat dalam kelompok-kelompok sadar wisata yang tersebar di 6 Kecamatan dapat ditingkatkan. Upaya ini dilandaskan

pada unsur Sapta Pesona yang dicanangkan pemerintah pada tahun 1989 dengan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89.

Sapta Pesona yang meliputi tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata digunakan sebagai indikator peningkatan kualitas produk-produk wisata. Tujuh unsur Sapta Pesona yaitu Keamanan, Ketertiban, Kebersihan, Kesejukan, Keindahan, Keramahan, dan Kenangan. Pedoman ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepedulian segenap lapisan masyarakat dalam mewujudkan pesona wisata lokal dan nasional.

Untuk itu, peneliti sebagai bagian dari kelompok masyarakat yang peduli dengan ketercapaian Sapta Pesona, melalui penelitian ini berupaya memberi gambaran poetnsi dan kualitas 6 obyek wisata yang berada di tiap kecamatan di Kota Kupang. Adapun tempat-tempat wisata itu adalah:

Pantai Warna Nunsui (Kecamatan Kelapa Lima), Goa Monyet (Kecamatan Alak), Tugu Jepang (Kecamatan Maulafa), Pantai Ketapang (Kecamatan Kota Lama), Museum Negeri NTT (Kecamatan Oebobo), dan Taman Arjuna (Kecamatan Kota Raja).

Pariwisata menjadi sektor yang selalu digiatkan dalam setiap tahap pembangunan di Indonesia. Sektor ini merupakan sektor strategis yang dapat mengembangkan sektor ekonomi dan sektor budaya dengan terbukanya lapangan kerja, peningkatan pendapatan dan kualitas masyarakat (Badan Pusat Statistik, 2021). Pengelolaan sektor ini melibatkan berbagai pihak dan para pemangku kepentingan, yaitu masyarakat, pemerintah, dan pemilik usaha produk wisata. Dalam pengembangannya, setiap posisi, potensi, dan peran masing-masing pihak baik sebagai subyek maupun obyek pengembangan harus diperhatikan demi terciptanya sadar wisata (Pratama, Hairunnisa, & Boer, 2019). Sikap sadar wisata inilah yang dapat mempermudah pemahaman akan pentingnya Sapta Pesona dan aktualisasinya dalam proses pengembangan produk-produk wisata.

Sapta Pesona yang telah ditetapkan pemerintah pada tahun 1989 melalui Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89 bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk wisata di seluruh wilayah Indonesia. Sapta Pesona telah diimplementasikan sebagai salah satu strategi promosi pariwisata Indonesia yang termuat dalam Pembangunan Lima Tahun Tahap V (Pelita V). Promosi wisata di wilayah NTT dilaksanakan antara lain melalui katalog dan brosur pariwisata, kegiatan skala nasional dan internasional, laman resmi dan akun sosial media pemerintah pada dinas terkait (Kasim, Bessie, & Nyoko, 2017).

Pasca pandemi Covid-19, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Disparekraf) berupaya meningkatkan kembali gairah wisata Indonesia yang

menurun drastis khususnya di tahun 2020 dan 2021, tak terkecuali di wilayah Nusa Tenggara Timur. Tercatat penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke NTT dari tahun 2019 ke 2020 sebanyak 71,2% dan dari tahun 2020 ke tahun 2021 penurunan wisman terjadi sebesar 80,4% (Annur, 2023). Upaya pemerintah dalam meningkatkan animo wisatawan internasional pasca pandemi cukup membawa hasil dengan adanya kenaikan kunjungan ke NTT sebesar 84,9%. Bahkan, pada tahun 2021, menurut survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, Nusa Tenggara Timur tercatat sebagai provinsi kedua di Indonesia yang menjadi tujuan kunjungan wisatawan domestik untuk berlibur atau berekreasi.

Dengan segala hiruk pikuknya, wisata kota memiliki potensi daya tarik tersendiri. Kota Kupang yang berada di pesisir pantai Teluk Kupang merupakan kota terbesar di Pulau Timor. Sebagai ibukota propinsi, Kota Kupang menawarkan berbagai macam atraksi yang menarik wisatawan, seperti wisata alam, sejarah, kuliner, dan belanja. Struktur bangunan yang unik dan estetik bisa menjadi pilihan wisatawan penikmat wisata kota. Transportasi dalam kota juga menjadi target aksesibilitas wisata dalam kota. Kemudahan dan kelancaran dalam perjalanan dan dalam mendapatkan berbagai macam amenitas juga menjadi unsur pendukung wisata kota (Utama, 2013).

Untuk menjaga kualitas produk wisatanya Indonesia telah menerapkan Sapta Pesona. Area wisata yang mengadopsi Sapta Pesona dalam pengelolaannya diharapkan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung sehingga membawa dampak positif pada kondisi sosial ekonomi masyarakat sekitar (Septio, Karyani, Tuti, & Djuwendah, 2019). Sapta Pesona terdiri dari tujuh unsur pesona yang terus digaungkan pemerintah guna menarik wisatawan untuk berkunjung di daerah wisata Indonesia. Tujuh unsur pesona itu yaitu:

1. Keamanan

Unsur aman mewujudkan kepuasan psikis wisatawan dengan adanya suasana yang aman dan damai bagi wisatawan. Dengan adanya rasa aman, wisatawan dapat menikmati wisatanya dengan senang dan tenang tanpa rasa khawatir. Keamanan dalam hal ini juga termasuk: a. harta dan barang bawaan; b. ketersediaan pos dan petugas keamanan; c. lahan parkir yang memadai dan aman dari tindak kejahatan, baik verbal maupun non-verbal; dan d. pemeliharaan fasilitas keamanan dan atraksi wisata.

2. Ketertiban

Unsur tertib dilihat dari keteraturan yang diciptakan di lingkungan wisata. Ketertiban dapat terwujud dengan adanya: a. peraturan dalam pelaksanaan dan pengelolaan semua produk dan layanan wisata; b. ketertiban, kerapian, dan kelancaran di lingkungan wisata; c. tata letak dan jumlah memadai berbagai fasilitas publik di area wisata yang dilengkapi papan penunjuk arah; d. petugas yang memastikan ketertiban terjaga.

3. Kebersihan

Kebersihan menjadi unsur pesona yang tidak kalah penting untuk terus dipelihara demi kenyamanan pengunjung wisata yang meliputi: a. ketersediaan petugas kebersihan dan tempat sampah yang memadai; b. kesigapan petugas kebersihan dalam menjaga seluruh sarana dan prasarana area wisata tetap bersih; c. papan-papan peringatan untuk membuang sampah pada tempatnya; d. kuliner yang higenis dengan pemeriksaan berkala.

4. Kesejukan

Kenyamanan pengunjung selama berada di area wisata dapat diwujudkan juga dengan lingkungan yang sejuk dengan: a. adanya tanaman peneduh yang dapat mengurangi panas dan memperbanyak suplai oksigen; b. penataan tanaman hias yang rapi dan indah; c. ketersediaan tempat-tempat duduk untuk beristirahat pengunjung; d. sumber-sumber air untuk bermain air, mencuci tangan, membasuh muka, spot untuk mengisi ulang air minum, atau kedai yang menjual air minum.

5. Keindahan

Setiap manusia membutuhkan keindahan untuk tujuan yang sama, yaitu kesenangan dan kedamaian (Septio, Karyani, Tuti, & Djuwendah, 2019). Keindahan area wisata dapat diwujudkan dengan: a. adanya keseimbangan dan sinergi yang baik dari keempat unsur Sapta Pesona tersebut sebelumnya; b. desain interior dan eksterior yang serasi dan seimbang dalam menggabungkan nuansa alam dan buatan (Septio, Karyani, Tuti, & Djuwendah, 2019).

6. Kebersihan

Pemenuhan unsur keramahan dapat dilakukan dengan: a. sambutan dan sikap proaktif pengelola dan masyarakat sekitar yang terlibat dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung; b. keterbukaan dan kesantunan dalam memberikan informasi; c. senyuman, sapaan, kesopanan, dan ketulusan sebagai indikator keramahan secara alami; d. penampilan fisik dan cara berpakaian pemberi layanan.

7. Kenangan

Jejak manis yang ditinggalkan dalam ingatan pengunjung selama berwisata menentukan seberapa dalam pemenuhan keenam unsur Sapta Pesona tadi hingga menjadi kenangan yang baik. Ketersediaan penjual pernak-pernik dan asesoris yang unik dan khas etnik budaya masyarakat setempat dapat memperkuat kenangan pengunjung wisata. Selain itu, untuk meningkatkan kenangan pengunjung wisata, pengelola perlu memastikan bahwa ketersediaan atraksi dan aktifitas wisata yang pengunjung dapat lihat dan lakukan, dan diakhiri dengan sesuatu yang dapat dibeli dan dibawa pulang (Septio, Karyani, Tuti, & Djuwendah, 2019). Dengan demikian, kenangan yang baik selama kunjungan dapat terus diingat dengan melihat kembali souvenir yang dibeli.

Peneliti yakin bahwa penerapan Sapta Pesona pada setiap produk wisata di Indonesia pada umumnya dan NTT (Kota Kupang) pada khususnya dapat semakin meningkatkan mutu pariwisata Indonesia sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan pariwisata tercepat

berdasarkan pemeringkatan WTTC (*World Travel and Tourism Council*). Selain itu, hasil dari penelitian ini menjadi rujukan bagi tim peneliti untuk melaksanakan tindak lanjut berupa kegiatan Tridharma, yaitu berupa edukasi, penelitian lanjutan, pengabdian kepada masyarakat sesuai bidang ilmu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengevaluasi 6 obyek wisata sebagai sampel penelitian, dipilih secara *purposive* mewakili jumlah kecamatan di Kota Kupang. Keenam tempat wisata tersebut merupakan destinasi wisata popular yang muncul di internet pada setiap kecamatan. Destinasi wisata yang dimaksud adalah: 1) Pantai Warna Nunsui (Kecamatan Kelapa Lima), 2) Goa Monyet (Kecamatan Alak), 3) Tugu Jepang (Kecamatan Maulafa), 4) Pantai Ketapang (Kecamatan Kota Lama), 5) Museum Negeri NTT (Kecamatan Oebobo), dan 6) Taman Arjuna (Kecamatan Kota Raja) berdasarkan Sapta Pesona.



Gambar 1. Tim peneliti dalam proses pengambilan data di salah satu destinasi wisata (Taman Arjuna)

Peneliti mengumpulkan data melalui survei dimana responden memberikan penilaian dalam kuesioner yang diberikan. Kuesioner diberikan kepada pengunjung yang sedang dan pernah berkunjung ke keenam destinasi wisata. Kualitas obyek wisata di Kota Kupang dinilai berdasarkan tujuh unsur Sapta Pesona. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penentu kebijakan oleh pihak yang

berwenang yang ditindaklanjuti oleh pengelola produk wisata lokal guna pengembangan dan peningkatan kualitas wisata lokal sesuai indikator Sapta Pesona. Selain itu, peneliti berharap dapat menindaklajuti hasil penelitian ini ke depan dengan perancangan dan pembuatan produk-produk siar wisata lokal dan potensi sekitar, baik dalam bentuk cetak ataupun digital sesuai peta jalan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dalam kegiatan penelitian lanjutan atau pengabdian kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari keenam lokasi wisata, Pantai Warna Oesapa yang terdapat di Kecamatan Kelapa Lima adalah tempat yang paling banyak atau paling sering dikunjungi oleh para responden. Pantai ini berada di dekat area pasar tradisional sehingga responden yang beberlanja di pasar juga menggunakan kesempatan untuk menikmati pantai ini. Selain Pantai Warna Oesapa, Pantai Ketapang yang berada di Kecamatan Kota Lama menjadi lokasi wisata yang sering dikunjungi pada sore hari untuk menikmati keindahan matahari terbenam. Kekokohan batu karang juga menantang wisatawan untuk turun menikmati matahari senja lebih dekat ke laut.

Goa Monyet yang terletak di Kecamatan Alak juga sering dikunjungi karena akses yang mudah dijangkau. Lokasinya yang berada di pinggir jalan tanpa ada batasan atau tembok penghalang membuat kawanan monyet lebih mudah untuk berinteraksi dengan pengunjung wisata. Pemandangan laut dan pelabuhan juga dapat dinikmati pengunjung.

Museum Negeri Kupang sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menjadi tempat yang sering dijadikan target kunjungan siswa sekolah dalam tur wisata Pendidikan. Nilai seni budaya dan sejarah dapat ditemukan dalam benda-benda yang dipajang di dalam gedung museum.

Tugu Jepang di Kecamatan Maulafa, sebagai salah satu destinasi wisata warisan budaya di Kota Kupang memiliki daya tarik bagi penikmat wisata historis. Akan tetapi animo jumlah pengunjungnya tidak sebanyak tempat wisata yang lain. Bahkan mayoritas responden yang tidak tahu lokasi Tugu Jepang. Taman Arjuna yang berada di Kecamatan Kota Raja terbilang baru dan menonjolkan kolam bagi anak-anak sebagai atraksi utamanya, selain keteduhan yang diberikan tanaman sekitarnya.

Peneliti melakukan survei terhadap 95 orang pengunjung pada keenam lokasi wisata di Kota Kupang. Responden terbanyak berasal dari kalangan usia 21 hingga 25 tahun sebanyak 43,2% dan paling sedikit pada usia 41 tahun ke atas sebanyak 4,2%. Selain itu, mayoritas responden juga berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa sebesar 62,1%, sedangkan jumlah yang paling sedikit adalah responden yang tidak bekerja.

Sapta Pesona yang memiliki tujuh indikator pesona wisata menjadi salah satu elemen penentu kualitas layanan wisata di Indonesia, tak terkecuali di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasar hasil survei dalam penelitian ini, secara keseluruhan tingkat kepuasan wisatawan terhadap pesona wisata di Kota Kupang tergambar dalam grafik berikut:



Rata-rata tingkat kepuasan wisatawan terhadap tujuh pesona wisata di Kota Kupang direspon oleh wisatawan dengan persentase 3,15% merasa tidak puas, 13,68% merasa kurang puas, 36,84% merasa cukup memuaskan, 30,52% merasa puas, dan 15,78% merasa sangat puas dengan kondisi lokasi wisata di Kota Kupang. Tingkat kepuasan pengunjung wisata pada setiap pesona dijelaskan lebih

lanjut sebagai berikut.

1. Keamanan

Keamanan di lokasi wisata menjadi unsur penting dalam menentukan pesona wisata. Perwujudan unsur keamanan berupaya mendukung kepuasan psikologis pengunjung saat berada di tempat wisata. Adapun hasil survei menunjukkan bahwa kondisi keamanan wisata di Kota Kupang cukup memuaskan bagi mayoritas pengunjung. Respon ini diberikan oleh 38,95% wisatawan. Respon pengunjung terhadap pesona keamanan wisata Kota Kupang berturut-turut tergambar dalam grafik berikut:



Pesona Wisata dalam aspek keamanan dapat dipenuhi antara lain dengan cara memastikan bahwa:

- a. Pengunjung aman dari kehilangan barang bawaan pribadi
- b. Pengunjung aman dari kejahatan verbal atau non-verbal
- c. Tersedianya pos keamanan dan petugas yang menjaga keamanan dengan jumlah yang memadai
- d. Tersebarnya papan-papan peringatan keamanan dengan jumlah yang memadai dengan visual yang jelas dan fungsional
- e. Tersedianya sarana kelengkapan keamanan dengan jumlah yang memadai seperti tabung pemadam kebakaran, pelampung (untuk wisata air)
- f. Kualitas sarana kelengkapan keamanan yang terjaga dengan baik sehingga dapat digunakan sesuai fungsinya
- g. Antisipasi terhadap kondisi geografis yang dapat membahayakan pengunjung
- h. Lahan parkir yang aman dari tindak

Dari delapan komponen keamanan di atas, pengelola keenam tempat wisata di Kota Kupang masih perlu meningkatkan layanannya terutama untuk mengadakan atau menambah petugas keamanan, pos keamanan, sarana, dan papan peringatan keamanan seperti papan peringatan yang menunjukkan titik-titik rawan atau berbahaya di sekitar lokasi wisata sehingga wisatawan menjadi lebih waspada. Papan peringatan adanya binatang buas di sekitar lokasi wisata juga wajib ada seperti lokasi wisata pantai yang rawan adanya buaya.

Keamanan juga perlu diperhatikan oleh pengelola wisata di Goa Monyet agar monyet-monyet penghuninya tidak mengganggu keselamatan pengunjung. Pawang dengan jumlah yang memadai dapat berjaga-jaga agar dapat terus memantau pergerakan monyet di beberapa titik agar tidak membahayakan pengunjung. Daftar *dos* dan *don'ts* yang dapat meningkatkan keamanan pengunjung juga perlu diadakan dalam bentuk papan notifikasi yang terlihat jelas dan kokoh.

Ketersediaan papan penunjuk arah yang kokoh dan terlihat jelas membantu pengunjung agar dapat mengikuti rute wisata dan mencari fasilitas publik seperti toilet, atau tempat sholat dengan benar dan tidak mudah tersesat.

Keamanan di wisata kolam juga seperti di Kolam Taman Arjuna perlu memperhatikan kebersihan kolam dari lumut agar tidak licin dan memperhatikan penggunaan cairan pembersih kolam dan cairan sterilizer dengan dosis yang tepat agar tidak menimbulkan iritasi dan infeksi pada kulit pengguna kolam.

2. Ketertiban

Ketertiban di keenam lokasi wisata di Kota Kupang dinilai cukup memuaskan bagi mayoritas pengunjung yang merespon sebanyak 38,94% dan 26,32% pengunjung merasa puas dengan ketertiban lokasi wisata.



Adapun penilaian terhadap ketertiban di lokasi wisata diberikan pengunjung terhadap:

- a. Ada atau tidaknya standar dan prosedur pengelolaan
- b. Kerapian dalam penataan lokasi
- c. Penataan area parkir
- d. Ketersediaan fasilitas publik
- e. Keteraturan penataan fasilitas publik
- f. Terdapatnya papan notifikasi untuk mengatur ketertiban
- g. Terdapat petugas yang mengatur ketertiban
- h. Kesesuaian jam kunjung reguler
- i. Kelancaran akses lalu lintas dari dan menuju lokasi
- j. Ketersediaan loket pembelian tiket yang memadai

Di antara sepuluh komponen pesona ketertiban, pengelola juga perlu meningkatkan pelayanan dalam hal pengaturan jam kunjung reguler dan pengadaan loket dan petugas penjualan tiket masuk lokasi wisata dengan menampilkan nominal harga kunjungan untuk setiap wisatawan.

Pengelola tempat wisata dan pemerintah setempat perlu meningkatkan pemanfaatan media informasi digital yang dapat diakses secara daring setiap saat oleh pengunjung juga memungkinkan semua peraturan di tempat wisata dapat membantu meningkatkan kesadaran pengunjung tentang *dos* dan *don'ts* yang diberlakukan di tempat wisata.

3. Kebersihan

Pesona Kebersihan di keenam lokasi wisata di Kota Kupang dinilai cukup memuaskan bagi mayoritas responden yaitu sebanyak 33,68% dan respon terbanyak

setelah itu adalah kurang memuaskan dengan 28,42% respon pengunjung.



Dalam mewujudkan pesona kebersihan di lokasi wisata, pengelola perlu memastikan:

- Tempat mencuci tangan yang berfungsi dengan baik dan dalam jumlah yang memadai, tersebar di titik-titik strategis yang cepat dan mudah dijangkau pengunjung
- Kecukupan jumlah tempat sampah di titik-titik strategis
- Ketersediaan petugas kebersihan yang rutin membersihkan lokasi pada jam-jam tertentu
- Tersedianya papan-papan notifikasi untuk menjaga kebersihan dan membuang sampah pada tempatnya
- Kehigienisan kuliner di sekitar lokasi
- Ketersediaan truk kebersihan pengangkut sampah dari dinas terkait

Komponen yang masih harus ditingkatkan oleh pengelola tempat wisata adalah jumlah dan kondisi tempat sampah, petugas yang rutin membersihkan, papan notifikasi untuk menjaga kebersihan, dan kehigienisan kuliner.

Sampah menjadi masalah yang kasat mata, khususnya di lokasi wisata Pantai Warna Oesapa di Kecamatan Kelapa Lima. Lokasi wisata yang dekat dengan pasar tradisional ini terlihat kurang terjaga kebersihannya. Meskipun telah sering pemerhati wisata dari berbagai komunitas dan instansi yang melakukan Gerakan bersih-bersih sampah di sekitar pantai ini, namun belum tingginya kesadaran dan kedisiplinan pengunjung pantai dan pasar, pedagang, dan warga sekitar untuk menjaga kebersihan masih menjadi masalah utama.

Selain itu kurangnya papan peringatan dan petugas kebersihan perlu ditingkatkan jumlahnya.

Kebersihan fasilitas publik khususnya kamar kecil juga masih perlu ditingkatkan agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakannya. Peneliti mengamati masih ada kamar kecil di keenam destinasi wisata belum memaksimalkan kualitas kebersihannya, bahkan masih ada yang tidak menyediakan air bersih, membatasi, bahkan mematikan akses air ke kamar kecil, seperti yang ditemukan di Tugu Jepang. Hal ini cukup signifikan dalam mengurangi kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan wisata pada indikator kebersihan.

4. Kesejukan

Kesejukan yang sangat dibutuhkan pengunjung untuk dapat menikmati aktifitas wisatanya dirasa cukup memuaskan bagi kebanyakan pengunjung dengan respon sebanyak 29,47% dan 24,21% merasa puas dengan kesejukan di lokasi wisata. Hal ini karena jumlah pepohonan perindang cukup untuk mengurangi suhu panas di Kota Kupang.



Unsur kesejukan dapat dipenuhi dengan memastikan:

- Jumlah pohon perindang
- Keberagaman vegetasi
- Penataan tanaman dan taman
- Suhu yang nyaman
- Sumber-sumber air seperti air di toilet, kran air untuk penyiraman dan cuci tangan, dan air isi ulang
- Kebersihan air di pin nomor 5
- Penyejuk udara dalam ruangan untuk lokasi wisata tertentu
- Jumlah lopo/gazebo/pondok yang memadai

Dengan kondisi Kota Kupang yang pada umumnya bersuhu panas, tempat wisata yang menggunakan ruangan seperti Museum sangat membutuhkan penyejuk ruangan yang dapat membuat pengunjung nyaman saat berkunjung. Selain itu pengelola juga mengadakan atau menambah sumber-sumber air yang bersih dan dapat digunakan pengunjung sesuai fungsinya.

Selain itu, pengelola Museum juga perlu mengadakan dan menambah jumlah lopo di sekitar halaman museum agar pengunjung dapat berlindung saat berkumpul untuk menikmati bekal atau sekedar berbincang usai berkeliling Museum. Terlebih, Museum sering mendapat kunjungan dari rombongan dari Unit Satuan Pendidikan. Lopo atau pendopo dengan kapasitas besar dengan tanaman penyejuk di sekelilingnya juga perlu diadakan guna meningkatkan kepuasan pengunjung di Museum.

5. Keindahan

Kualitas sebuah tempat wisata juga dinilai dari keindahannya. Titik-titik tertentu yang ditata dengan indah dan berkolaborasi dengan keindahan alam juga menjadi keunggulan tempat tersebut. Sebanyak 35,67% pengunjung menyukai keindahan di keenam lokasi wisata Kota Kupang dan merasa cukup puas dengan desain lanskap, kolaborasi atraksi wisata dan alam, serta keharmonisan penataan.

Komponen yang masih perlu ditingkatkan pengelola tempat wisata terkait pesona keindahan desain lanskap dan kolaborasi atraksi wisata dengan alam yang tidak musiman atau terus ada sehingga dapat dinikmati pengunjung saat berkunjung ke lokasi, misalnya persewaan transportasi air dan pelampung untuk wisata pantai dan kolam, paralayang, layang-layang, teropong, payung, kursi atau matras pantai.

Grafik 6
Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Pesona Keindahan Wisata Kota Kupang



Keindahan juga terkait dengan ketersediaan sumber air terdekat yang dapat digunakan untuk menyirami tanaman yang berada di sekitar lokasi wisata agar tetap segar dan sedap dipandang. Berdasarkan pengamatan peneliti, keberadaan tanaman hias yang dapat menambah keindahan ternyata tidak terawat dengan baik. Tanaman berbunga yang dapat tumbuh dengan baik di Kota Kupang seperti bougenville dan lantana dapat diperbanyak penanamannya di lokasi wisata kota. Tanaman hias daun dapat juga tumbuh subur jika ditanam di area wisata kolam seperti di Kolam Arjuna.

Penertiban pedagang dan kedai-kedai kuliner di lokasi wisata seperti yang berada di sepanjang Pantai Warna Oesapa juga seyogyanya dapat dilakukan agar terlihat estetik dan menambah keindahan lokasi wisata.

6. Keramahan

Emosi pengunjung dapat menjadi lebih baik saat berkunjung ke tempat wisata. Hal ini didukung dengan keramahan pemandu wisata, para penjual, petugas, masyarakat lokal, dan sesama pengunjung. Penampilan yang bersih, rapi, dan wangi dari para petugas dan semua yang memberi pelayanan di lokasi wisata juga menambah kesan ramah dan sepenuh hati dalam melaksanakan tugasnya. Sebanyak 32,33% pengunjung cukup puas dan 27,36% dengan keramahan para pihak yang terlibat dalam semua layanan di keenam tempat wisata di Kota Kupang.

Pada unsur keramahan, pesona harus ditingkatkan adalah penampilan (*grooming*) petugas dan keramahan yang sewajarnya dari penjual barang dan jasa dari setiap pihak yang memberikan pelayanan di lokasi

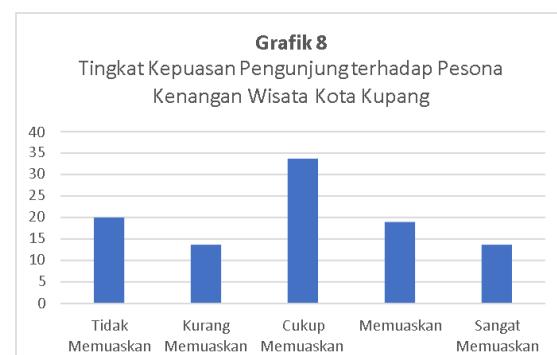
PENUTUP

Hasil survei menunjukkan bahwa pesona wisata di Kota Kupang yang diwakili enam destinasi wisata masih belum maksimal diwujudkan dalam aspek keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan, dan kenangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi semua pihak yang berwenang dan yang terkait, khususnya pengelola tempat wisata agar dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan indikator dalam Sapta Pesona.

Kepuasan pengunjung terhadap layanan produk dan jasa juga dipengaruhi penampilan, sikap, tutur kata, dan perilaku penyedia produk dan jasa seperti petugas loket, petugas keamanan, petugas kebersihan, pedagang, dan pemandu wisata.

7. Kenangan

Mengunjungi sebuah tempat wisata dapat meninggalkan kenangan apabila pengunjung memperoleh apa yang diharapkan dengan menikmati setiap pesona yang ada. Pengunjung menciptakan kenangan dari setiap aktifitas wisata, cinderamata yang dibelinya, sajian wisata yang unik dan khas dari setiap lokasi wisata sehingga mendorong keinginan untuk kembali dan merekomendasikan tempat wisata kepada yang lain.



Kepuasan wisatawan dapat ditingkatkan dengan menciptakan suasana layanan di destinasi wisata kota dengan sebaik-baiknya sesuai indikator Sapta Pesona. Pengelola juga dapat bekerjasama dengan penjual jasa dan produk foto agar dapat membantu para pengunjung untuk mengabadikan kunjungan mereka.

PENGHARGAAN

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada Universitas Kristen Artha Wacana melalui Lembaga Penelitian yang telah mendanai penelitian ini.

REFERENSI

- Annur, C. M. 2023. BPS: Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing ke NTT Kembali Meningkat pada 2022. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/bps-jumlah-kunjungan-wisatawan-asing-ke-ntt-kembali-meningkat-pada-2022>.
- Badan Pusat Statistik. 2021. Statistik Wisatawan Nusantara.
- Kasim, A., Bessie, J. L. D., & Nyoko, A. E. L. 2017. Strategi Promosi Pariwisata Kota Kupang Melalui Pembuatan Media Katalog Wisata. *Journal of Management (SME's)*, Vol. 4, No. 1, pp 71-90.
- Pratama, R. N., Hairunnisa, & Boer, K. M. 2019. Teknik Komunikasi Persuasif dalam Sosialisasi Aksi Sapta Pesona Dinas Pariwisata Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 2019, Volume 7 (No 2): 01-15 ISSN 2502-5961 (Cetak), ISSN 2502- 597x (Online).
- Septio, A., Karyani, Tuti, & Djuwendah, E. 2019. *Visitors Perception about The Sapata Pesona Implementation in Kampung Flory Sleman Yogyakarta*. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*,

Vol 05 No 02, 2019:
307-317.
<https://dx.doi.org/10.22334/jbhost.v5i2. ISSN 2527-9092>

Utama, I G. B. R. (2013). Pengembangan Wisata Kota sebagai Pariwisata Masa Depan Indonesia. Seminar Nasional Space #1: Penataan ruang Berkearifan Lokal dalam Pembangunan Berkelanjutan. Universitas Hindu Indonesia, Denpasar.