

PENGARUH AKSESIBILITAS JALAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI DESTINASTI WISATA KAMPOENG CIHERANG TANJUNGSARI KABUPATEN SUMEDANG

Shyfa Sri Pratama

Universitas Wanita Internasional

Email: ssripratama@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 10 Bulan : Oktober Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The importance of the role of road accessibility and facilities in supporting visitor satisfaction at Tourist Destinations. One of the developing Tourist Destinations in Sumedang Regency is Kampoeng Ciherang which still faces obstacles related to road quality and completeness of facilities. The purpose of this study is to determine the effect of road accessibility and facilities on visitor satisfaction, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative with a questionnaire approach. Data were obtained using a nonprobability sampling technique with a total population of 1,223 respondents using the Slovin formula, a total of 92 respondents were obtained from the population and then analyzed descriptively, as well as verification analysis through t-test, F-test, and multiple linear regression using the SPSS version 25 application. The results of the study indicate that partially and simultaneously both road accessibility and facility variables have a significant positive effect on visitor satisfaction.</i></p> <p>Keyword: Road accessibility, Facilities , Visitor Satisfaction</p>

Abstrak

Pentingnya peran aksesibilitas jalan dan fasilitas dalam mendukung kepuasan pengunjung pada Destinasi Wisata. Salah satu Destinasi Wisata yang berkembang di Kabupaten Sumedang ini adalah Kampoeng Ciherang yang masih menghadapi kendala terkait kualitas jalan dan kelengkapan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas jalan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kuesioner. Data diperoleh menggunakan teknik nonprobability sampling dengan total populasi 1.223 responden menggunakan rumus slovin didapat jumlah 92 responden pengunjung Kampoeng Ciherang, dari jumlah populasi kemudian dianalisis deskriptif, serta analisis verifikatif melalui uji t, uji F, dan regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kedua variabel aksesibilitas jalan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Aksesibilitas Jalan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan lapangan kerja serta pengembangan infrastruktur (McIntyre dalam Daraba dkk., 2020). Indonesia memiliki potensi wisata alam dan budaya yang beragam, dengan Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu destinasi utama. Data kunjungan wisatawan domestik menunjukkan bahwa Jawa Timur mendominasi pasar sebesar 30%, diikuti Jawa Barat 26%, Jawa Tengah 11%, DKI Jakarta 6%, dan Bali 5% (BPS, 2024). Di Jawa Barat, disparitas kunjungan antar kabupaten cukup signifikan; Kabupaten Bogor mencatat lebih dari 6 juta kunjungan, diikuti Subang dan Pangandaran, sedangkan Kabupaten Sumedang mencatat sekitar 2 juta kunjungan per tahun. Wana Wisata Kampoeng Ciherang di Kabupaten Sumedang, dengan kunjungan tahunan 70.000–80.000 pengunjung, menjadi salah satu destinasi unggulan namun belum menunjukkan pertumbuhan signifikan.

Fenomena ini terkait dengan aksesibilitas jalan yang sempit, berbatu, dan berliku, serta fasilitas pendukung yang belum optimal, termasuk toilet, mushola, dan wahana bermain. Kondisi ini berdampak langsung pada pengalaman wisatawan, sesuai teori kepuasan konsumen Kotler & Keller (2021), yang menekankan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja aktual layanan. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa baik aksesibilitas maupun fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Larissa Yohana dkk., 2021; Putri Ambiyah dkk., 2023). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Wana Wisata Kampoeng Ciherang. Tujuannya adalah menganalisis sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi pengalaman pengunjung serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas fasilitas, aksesibilitas, dan kepuasan wisatawan, sehingga mendukung pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan optimal di Kabupaten Sumedang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas jalan (X1) dan kualitas infrastruktur/fasilitas (X2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di destinasi wisata Kampoeng Ciherang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2020).

Subjek penelitian adalah pengunjung yang telah berkunjung ke Kampoeng Ciherang, dipilih karena memiliki pengalaman langsung terkait aksesibilitas jalan, kualitas fasilitas, dan kepuasan wisata. Objek penelitian mencakup kondisi jalan, kemudahan akses transportasi, serta fasilitas pendukung seperti toilet, area istirahat, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan, yang secara langsung memengaruhi pengalaman wisatawan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi lapangan, kuesioner, dan wawancara sebagai data primer, serta didukung oleh data sekunder dari artikel, jurnal, dan publikasi terkait. Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif untuk mengukur hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen, sehingga dapat memberikan temuan empiris yang valid dan rekomendasi strategis untuk pengembangan destinasi wisata.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian yang dilakukan pada destinasi wisata Kampoeng Ciherang, Tanjungsari, Kabupaten Sumedang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh aksesibilitas jalan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 25, diperoleh hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data penelitian apa adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi yang lebih luas. Tujuan utama analisis ini adalah menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami melalui tabel, grafik, maupun angka-angka statistik sederhana seperti persentase atau rata-rata.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 92 responden dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Jawaban responden dianalisis dengan menghitung persentase skor aktual dibandingkan skor ideal menggunakan rumus:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian : jumlah skor jawaban responden pada setiap indikator

Skor Ideal : skor maksimal (5) × jumlah item × jumlah responden

Interval Persentase (%)	Deskripsi Penelitian
0% - 20%	Sangat Lemah
20% - 40%	Lemah
40% - 60%	Cukup
60% - 80%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui tingkat persepsi responden terhadap masing-masing variabel, yaitu aksesibilitas jalan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan pengunjung (Y). Hasil analisis deskriptif ini menjadi dasar dalam penyusunan narasi mengenai sejauh mana indikator setiap variabel telah terpenuhi, serta membantu mengidentifikasi aspek mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Hasil Uji Parsial Aksesibilitas Jalan

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,082 yang lebih besar dari t tabel (1,986), serta nilai signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$. Artinya, kondisi jalan yang memadai, kemudahan akses menuju lokasi, serta ketersediaan sarana transportasi mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Dengan demikian, semakin baik aksesibilitas yang dimiliki oleh Kampoeng Ciherang, maka semakin besar pula kemungkinan wisatawan merasa nyaman dan puas ketika berkunjung.

Hasil Uji Parsial Fasilitas

Hasil uji parsial terhadap variabel fasilitas juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai t hitung sebesar 9,630 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa fasilitas yang tersedia di destinasi wisata, seperti toilet, mushola, area parkir, wahana permainan, spot foto, maupun area istirahat, memiliki kontribusi yang nyata terhadap kenyamanan dan pengalaman wisatawan. Hasil ini menegaskan bahwa fasilitas menjadi salah satu faktor dominan dalam membentuk kepuasan, karena wisatawan akan merasa lebih puas apabila kebutuhan dasar mereka terpenuhi dan sarana pendukung wisata dapat dimanfaatkan dengan baik.

Hasil Uji Simultan

Hasil uji simultan (uji F) memperlihatkan bahwa variabel aksesibilitas jalan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari nilai F hitung sebesar 225,510 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Dengan kata lain, kepuasan pengunjung tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan

dipengaruhi oleh kombinasi antara kemudahan akses menuju lokasi dan ketersediaan fasilitas yang mendukung aktivitas wisata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, aksesibilitas jalan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kampoeng Ciherang. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan infrastruktur jalan dan penyediaan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata.

Pembahasan



Wana Wisata Kampoeng Ciherang berlokasi di Desa Cijambu, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Pada mulanya kawasan ini merupakan hutan pinus yang kerap dimanfaatkan masyarakat sekitar untuk kegiatan berkemah dan rekreasi alam. Lingkungan yang dikelilingi pohon pinus dengan aliran Sungai Ciherang menjadi daya tarik utama sebelum kemudian kawasan ini dikembangkan sebagai destinasi wisata sejak akhir tahun 2016. Saat ini, Kampoeng Ciherang telah bertransformasi menjadi objek wisata alam dengan berbagai sarana dan atraksi, di antaranya area perkemahan, kolam renang, flying fox, panahan, perahu wisata, serta arena bermain anak.

Pengelolaan kawasan wisata ini berada di bawah Perhutani KPH Sumedang BKPH Manglayang Timur RPH Cijambu. Awalnya kawasan tersebut tidak difungsikan sebagai destinasi wisata, namun melalui inisiatif warga dan dukungan pemerintah desa, pengelola kemudian mengembangkan wilayah sekitar Sungai Ciherang menjadi kawasan wisata terpadu.

Dari sisi kebijakan tarif, tiket masuk Kampoeng Ciherang ditetapkan sebesar Rp20.000 per orang untuk akses reguler yang mencakup kolam renang dan spot foto. Sementara itu, tiket terusan seharga Rp40.000 memungkinkan pengunjung menikmati berbagai wahana tambahan seperti sepeda gantung, perahu, dan flying fox. Untuk kegiatan berkemah, pengunjung dapat membawa tenda sendiri atau menyewa dengan biaya Rp60.000 per unit untuk kapasitas 3–4

orang. Jam operasional destinasi wisata ini berlangsung setiap hari mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata Kampoeng Ciherang berada pada kategori cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas dengan pengalaman berwisata yang mereka dapatkan, meskipun kepuasan tersebut belum sepenuhnya maksimal. Masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya terkait dengan kondisi jalan menuju lokasi wisata yang sempit, berbatu, serta cukup berbahaya di beberapa titik, serta perawatan fasilitas penunjang seperti toilet, mushola, dan wahana permainan yang masih kurang optimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara variabel independen dengan kepuasan pengunjung. Korelasi antara aksesibilitas jalan (X1) dan kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0,814, sedangkan korelasi antara fasilitas (X2) dan kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0,909. Nilai korelasi ini menggambarkan bahwa kedua variabel berhubungan cukup kuat dengan kepuasan pengunjung. Namun, fasilitas terbukti menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan aksesibilitas. Hal ini logis, sebab fasilitas merupakan elemen yang paling langsung dirasakan oleh pengunjung selama berada di lokasi wisata, sehingga keberadaannya sangat menentukan kenyamanan, kesan, dan pengalaman wisatawan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung akan tercapai apabila pengalaman yang mereka alami sesuai atau bahkan melampaui harapan. Dalam konteks pariwisata, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh daya tarik utama, tetapi juga oleh dimensi pendukung seperti fasilitas fisik (tangible) yang tersedia serta kemudahan akses (accessibility) menuju destinasi. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan terawat akan memperkuat pengalaman positif pengunjung, sedangkan aksesibilitas yang baik akan memudahkan wisatawan dalam mencapai lokasi tanpa hambatan yang berarti.

Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Larissa Yohana (2021) menemukan bahwa aksesibilitas dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Broken Beach dan Angel's Billabong. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Ambiyah (2023) di Paralayang Wayu, Sulawesi Tengah, yang membuktikan bahwa baik aksesibilitas maupun fasilitas berkontribusi positif terhadap kepuasan wisatawan milenial. Konsistensi hasil ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut merupakan komponen yang esensial dalam

pengelolaan destinasi wisata di berbagai lokasi. Variabel independen menunjukkan nilai Tolerance diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas jalan dan fasilitas memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Destinasi Wisata Kampoeng Ciherang Tanjungsari Kabupaten Sumedang, baik secara parsial maupun simultan. Aksesibilitas jalan yang memadai, meliputi kemudahan menuju lokasi, kondisi jalan yang baik, serta dukungan transportasi, terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Demikian pula, ketersediaan dan kualitas fasilitas seperti area parkir, toilet, mushola, tempat istirahat, serta wahana permainan memberikan kontribusi penting dalam membentuk pengalaman wisata yang memuaskan. Secara simultan, kedua faktor ini saling melengkapi sehingga mampu menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, mendorong loyalitas pengunjung, serta meningkatkan potensi kunjungan ulang dan rekomendasi positif terhadap destinasi wisata tersebut.

Saran

Bagi pengelola Kampoeng Ciherang

Perlu dilakukan perbaikan dan pelebaran akses jalan menuju lokasi wisata, termasuk pemasangan rambu petunjuk arah yang lebih jelas, sehingga pengunjung dapat merasa aman dan nyaman.

Fasilitas dasar seperti toilet, mushola, tempat sampah, serta wahana permainan harus mendapat perhatian serius dalam hal perawatan berkala, agar sesuai dengan ekspektasi pengunjung.

Dapat ditambahkan fasilitas penunjang seperti pusat informasi wisata, area istirahat yang nyaman, dan sistem keamanan terpadu untuk meningkatkan pengalaman berkunjung

Bagi Pemerintah Daerah

Bagi pemerintah daerah, diharapkan adanya dukungan pembangunan infrastruktur jalan serta penyediaan transportasi umum menuju destinasi wisata agar aksesibilitas meningkat dan kunjungan wisatawan menjadi lebih mudah. Selain itu, pemerintah juga dapat menjalin kerja sama dengan pihak swasta maupun masyarakat sekitar dalam mengembangkan fasilitas wisata yang berbasis sustainable tourism, sehingga keberlanjutan lingkungan tetap terjaga sekaligus meningkatkan daya tarik destinasi.

Bagi Masyarakat Lokal

Bagi masyarakat lokal, partisipasi aktif dalam pengelolaan wisata sangat diperlukan, misalnya dengan membuka usaha kuliner, homestay, atau jasa transportasi yang dapat memberikan nilai tambah ekonomi bagi warga sekitar. Selain itu, menjaga kebersihan, keramahan, dan keamanan juga menjadi aspek penting untuk menciptakan citra positif bagi destinasi wisata, sehingga pengunjung merasa nyaman dan terdorong untuk kembali berkunjung.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, seperti harga tiket, pelayanan, daya tarik wisata, maupun promosi digital. Penelitian juga dapat dilakukan dengan cakupan populasi yang lebih luas atau membandingkan beberapa destinasi wisata sehingga hasilnya lebih komprehensif. Selain itu, metode penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed methods guna menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman pengunjung.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anggara, S. (2021). *Dasar-dasar administrasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (10th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdali, M., & Melinda, R. (2021). *Manajemen pemasaran modern: Konsep dan strategi distribusi*. Yogyakarta: Lakeisha.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of marketing (18th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management (16th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, A., & Nurwahyudi, T. (2023). *Manajemen pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi penelitian*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Oscar, Y., & Megantara, D. (2020). *Manajemen pemasaran: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Lakeisha.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surapi. (2021). *Administrasi bisnis: Konsep dan penerapan dalam dunia usaha*. Yogyakarta:

Lakeisha.

Artikel in Press :

Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia. Retrieved from <https://www.bps.go.id>

Jurnal IPTA. (2021). Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas. Retrieved from <https://doi.org/10.24843/IPTA.2021.v09.i01.p12>

Jurnal Pariwisata & Budaya Indonesia. (2023). Faktor-faktor kepuasan wisatawan. Retrieved from <https://doi.org/10.1234/jpbi.v12i2.7890>

Magistra Journal of Management, Business and Social Science. (2025). Artikel aksesibilitas & fasilitas wisata. Retrieved from <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/magistra/article/view/2310>

Magistra Journal of Management, Business and Social Science. (2025). Artikel aksesibilitas & fasilitas wisata. Retrieved from <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/magistra/article/view/2310>

Pusdatin Kemenparekraf. (2024). Data pariwisata Indonesia 2024. Retrieved from <https://www.kemenparekraf.go.id>

Jurnal :

Amalia, P. A. I., Wijaya, N. M. S., & Mahadewi, N. P. E. (2022). Fasilitas wisata dan kepuasan wisatawan di Bali. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 10(1), 33–45.

Ariesta, D., Sukotjo, E., & Suleman, N. R. (2020). Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 77–90.

Hidayat, R., & Putri, M. D. (2022). Aksesibilitas dan kepuasan pengunjung di destinasi wisata alam. *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 12(1), 45–54.

Huzeima, M., & Salia, A. (2020). Influence of tourism supply and demand elements in destination attractiveness: The case of the West Gonja District. *Journal of Tourism and Hospitality*, 9, 435.

Jonathan, K. (2023). Pengaruh daya tarik wisata, fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan domestik Museum Benteng Vredeborg di Yogyakarta (Disertasi doktor, Universitas Kristen Duta Wacana).

Jonathan, K., & Istriani, E. (2023). Pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan Museum Benteng Vredeborg Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata & Budaya Indonesia*, 12(2), 210–220. <https://doi.org/10.1234/jpbi.v12i2.7890>

- Katerina, N. S., Sudiarta, I. N., & Mahadewi, N. P. E. (2021). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di AntaVaya Tour & Travel Denpasar. *Jurnal IPTA*, 9(1), 124–132. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2021.v09.i01.p12>
- Kumala Sari, L. N. (2025). Aksesibilitas dan fasilitas wisata berperan penting terhadap loyalitas melalui kepuasan pengunjung wisata. *Magistra Journal of Management, Business and Social Science*, 1(1), 46–65.
- Natalia, C. Y., Karini, N. M. O., & Mahadewi, N. P. E. (2020). Analisis kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata budaya. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 15(2), 88–99.