

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA PENTAGO GARDEN DI KECAMATAN BUKIT KABUPATEN BENER MERIAH
[THE INFLUENCE OF FACILITIES ON TOURIST SATISFACTION AT PENTAGO GARDEN TOURIST ATTRACTION, BUKIT DISTRICT, BENER MERIAH REGENCY]

Ismi Nur Oktavia^{1*}

¹ Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Almuslim Bireuen – Aceh

*Corresponding author: Ismi Nur Oktavia, email: ismioktavia415@gmail.com

Received | June 12, 2025, Accepted | March 24, 2026, Published | March 30, 2026

ABSTRACT | Bener Meriah Regency in Aceh Province is a region boasting natural tourist attractions and a landscape that remains largely unspoiled, featuring coffee plantations; consequently, it is a worthy destination within the area. This study aims to analyze the impact of facilities on tourist satisfaction, focusing on the Pentago Garden tourist attraction in Bukit District, Bener Meriah Regency. Data were collected through questionnaires, observation, and literature review. Employing a correlational research design with a quantitative approach, the data were analyzed using statistical methods, specifically regression and correlation analysis. The results indicate that facilities have a significant influence on tourist satisfaction, with 51.1% of the variation in tourist satisfaction being explained by the quality of the available facilities.

Keywords: tourist attraction, tourist facilities, tourist satisfaction

ABSTRAK | Kabupten Bener Meriah di provinsi Aceh merupakan salah satu daerah yang memiliki pesona objek wisata alami, dan alam yang Sebagian masih asli, dengan tetanaman kopi. Sehingga, layak menjadi salah satu objek wisata daerah ini. Penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Dengan studi pada objek wisata Pentago Garden di Kecamatan Bukit, Kabupaten Bener Meriah. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Jenis penlitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, sehingga dianalisis dengan statistic yakni analisis regresi dan korelasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sebesar 51,1% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas yang tersedia.

Kata Kunci : objek wisata, fasilitas wisatawan, kepuasan wisatawan

PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi daerah, salah satunya melalui pengembangan fasilitas di objek wisata. Salah satu daerah di provinsi Aceh, yang berdiri 18 Desember 2003. Wilayah ini dimekarkan dari Kabupaten Aceh Tengah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2003.

Sebagian besar penduduk Kabupaten Bener Meriah bermata pencaharian sebagai petani atau pekebun. Berdasarkan catatan statistik daerah, sekitar 87,75% penduduk menggantungkan hidupnya di sektor

pertanian, perkebunan (khususnya komoditas kopi arabika dan robusta), serta kehutanan (<https://benermeriahkan.bps.go.id>).

Kabupaten Bener Meriah memiliki banyak tempat wisata alam yang menakjubkan menawarkan sejuta pesona alam yang memiliki banyak tempat destinasi wisata, wisata ini harus di kembangkan dengan baik, alasan untuk mengembangkan suatu destinasi wisata yang ada di daerah tertentu, dalam bidang wisata pembangunan merupakan salah satu penemuan ataupun solusi untuk meningkatkan pendapatan daerah (Parida *et al.*, 2026).

Salah satunya, Pentago Garden merupakan destinasi unggulan di Bener Meriah, tepatnya di Desa Blang Tampu, Kec. Bukit. Namun, keluhan terkait fasilitas seperti kurangnya denah, keamanan, dan pencahayaan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Sesungguhnya Parida *et al.*, (2026) menyatakan daya tarik objek wisata ini sangat potensi sebagai objek wisata camping di Bener Meriah.

Perlu disadari, persaingan di sektor pariwisata antar tempat/daerah semakin pesat dan meningkat dikarenakan banyaknya sektor pariwisata yang ingin berkunjung. Namun objek di kabupaten Bener Meriah sebagian masih hutan asli dan budidaya perkebunan kopi sangat indah dan sehat sebagai tempat berkunjung untuk wisata keluarga, ataupun wisata studi (penelitian).

Beberapa pengakuan wisatawan yang peneliti wawancarai, menyatakan Pentago Garden adalah salah satu wisata yang populer di Kabupaten Bener Meriah, destinasi wisata yang sempurna untuk berkemah yang di nikmati bersama komunitas ataupun keluarga”

Pengunjung lain menyatakan, seperti ditulis dalam artikel penelitian Parida *et al.*, (2026), bahwa tempat ini bukan hanya sekedar tempat rekreasi, melainkan juga merasakan pengalaman berkemah yang menyatu dengan alam, diiringi oleh suara gemericik air sungai yang mengalir, daya tarik utama dari wisata ini, panorama alam yang menawan dan asri pentago garden menawarkan keindahan alam yang khas dan memikat yang membuat kenyamanan saat berkemah.

Objek wisata ini menjadi tempat wisata yang tak pernah sepi pengunjung walaupun begitu adat dan budayanya tetap terjaga sesuai dengan syariat Islam.

Fasilitas pun, yang sudah di sediakan di dalam tenda, seperti matras tebal yang empuk, *sleeping bag*, hingga *stop* kontak dan untuk memasak menggunakan peralatan masak listrik dan tersedia juga mushola, toilet dan cafe mini.

Dan yang lebih khas, menurut pengunjung, letak perkemahannya langsung di pinggir sungai, di mana saat kita berkemah juga sudah di sediakan alat pamanggang secara gratis bagi setiap wisawan. Pengunjung.



Gambar 1. Suasana Camping di Pentagon Garden Kab. Bener Meriah

Penelitian ulang yang peneliti lakukan ini, khusus tertaris pada fasilitas yang disediakan dan dapat di akses pada Pentagon Garden, sehingga wisatawan betah dan merasa loyal, karena mereka puas.

LANDASAN TEORITIS

Dewasa ini pariwisata telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga bisa dijadikan kekuatan potensial untuk meningkatkan pendapatan ekonomi domestik yang didalamnya terdapat suatu kesatuan sistem yang kompleks dan setiap substansi memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya. Menurut *The World Travel & Tourism Council* (WTTC) yang merupakan otoritas global untuk industri pariwisata, pertumbuhan pariwisata di Indonesia merupakan yang tertinggi di antara negara lain yang tergabung dalam G20 (Datukramat *et al.*, 2023).

Daerah di kabupaten Bener Meriah salah satu daerah di Indonesia dan khususny Aceh, dengan lahan alam yang cukup luas, hal ini dapat dimanfaatkan menjadi tempat wisata menawan terlebih saat ini semakin meningkatnya minat wisata alam seperti kegiatan camping yang mulai sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia dan Aceh untuk *refreshing*.

Camping atau berkemah sudah mengalami perkembangan lebih maju di Indonesia selama beberapa tahun terakhir. Camping merupakan salah satu cara untuk refreshing atau healing yang menyenangkan. Camping juga tidak lagi hanya aktivitas berkemah, melainkan sudah berkembang menjadi gaya baru yang memberikan pengalaman menyatu dengan alam,

relaksasi, dan tentunya petualangan seru (BaraKuda, 2024).

Dinas Pariwisata Aceh pun mendukung dan memfasilitasi hobby masyarakat dalam berwisata dengan bentuk wisata camping, seperti mensponsori Wisata Camping Nusantara, di Seulawah Aceh Besar tahun 2017 lalu. Suasana alam terbuka dengan hawa dingin serta tidak ketinggalan keindahan untuk melihat secara langsung matahari terbit (sunrise) dari balik pegunungan, menjadikan wisata camping di alam terbuka menjadi objek potensi di Aceh. Hal ini, dapat dirasakan juga pada camping Pentagon Garden di daerah Kabupaten Bener Meriah.

Seperti disebutkan diatas, pariwisata telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat di berbagai lapisan bukan hanya untuk kalangan tertentu saja, sehingga dalam penanganannya harus dilakukan dengan serius dan melibatkan pihak-pihak yang terkait, selain itu untuk mencapai semua tujuan pengembangan pariwisata, harus diadakan promosi agar potensi dan daya tarik wisata dapat lebih dikenal dan mampu menggerakkan calon wisatawan untuk mengunjungi dan menikmati tempat wisata. Juga mendukung fasilitas untuk tempat wisata tersebut.

Karena, kegiatan wisatawan dalam mengunjungi objek wisata (Alam, budaya maupun minat khusus) pada daerah tujuan wisata dipengaruhi oleh adanya promosi wisata, kemudahan transportasi, restorasi, akomodasi serta pelayanan pemandu wisata (Datukramat *et al.*, 2023).

Suwantoro (1977) mengidentifikasi bahwa, ada empat faktor yang mempengaruhi penentuan daerah tujuan wisata, yang pertama adalah fasilitas yaitu akomodasi, atraksi, jalan, dan tanda-tanda penunjuk arah. Kedua adalah nilai estetis seperti pemandangan (panorama), iklim santa/terpencil, dan cuaca. Ketiga adalah waktu dan biaya seperti jarak, waktu dan biaya perjalanan, dan tarif pelayanan. Keempat adalah kualitas hidup (*quality of life*) seperti keramah-tamahan penduduk, bebas dari pencemaran, dan penampilan dari kota tersebut.

Fasilitas wisata memiliki pengaruh yang sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kelengkapan dan kualitas sarana, seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan kebersihan lingkungan, secara langsung memenuhi kebutuhan pengunjung, menentukan persepsi kualitas destinasi, serta sangat mendorong minat mereka untuk berkunjung kembali.

Penelitian Sariani & Lubis (2024) menemukan fasilitas dan lokasi berkontribusi besar terhadap kepuasan pengunjung.

Menurut Tjiptono (2020), fasilitas adalah aset perusahaan yang bertindak sebagai perantara untuk memfasilitasi kelancaran pelaksanaan operasi bisnis yang berhubungan dengan pelanggan/konsumen. Dalam sebuah usaha jasa atau objek wisata, fasilitas sangatlah penting. Oleh karena itu, perhatian khusus harus diberikan pada fasilitas, desain interior yang lengkap, serta kebersihan, terutama yang berhubungan langsung dengan pengalaman pengunjung.

Dengan demikian, analisis terhadap kepuasan pengunjung menjadi sangat penting agar pengelola dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dan efektif, sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pengunjung (Nurliza *et al.*, 2024).

METHODE PENELITIAN

Lokasi dan Sampel Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di objek wisata Pentagon Garden, Desa Blang Tampu, Kec. Bukit Kabupaten Bener meriah.

Sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang mengunjungi objek wisata tersebut diambil secara *purposive sampling*, sejumlah 55 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif melalui Kuesioner, observasi, dan studi pustaka.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif asosiatif, untuk menganalisis data. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel lokasi terhadap variabel kepuasan konsumen dengan menggunakan metode regresi linier dan statistik korelasi.

Analisis regresi (Marwan *et al.*, 2025) digunakan untuk menaksir dan menguji hubungan dan pengaruh antar variabel. Biasanya, metode ini diterapkan untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen (fasilitas) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan).

Analisis secara statistik, mengandalkan data yang valid dan reliable dalam menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian (Marwan, *et al.*, 2023). Dan juga

asumsi yang dipenuhi yakni normalitas, heterosidasitas maupun multikolinieritas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Dengan sampel 55 wisatawan, yakni 60% yang sudah melakukan kunjungan kewisata Pentagon Garden lebih sekali, dan 40% wisatawan untuk pertama kalinya.

Dan Indikator variabel fasilitas yang diukur, yakni perencanaan tempat camping, kebersihan, adanya parker khusus, dan keamanannya, serta perlengkapan, dan elemen pendukung lainnya. Sedangkan indikator kepuasan wisatawan yang diukur, terdiri atas pengalaman menyenangkan, ketertarikan terhadap tempat, dan keputusan berkunjung ulang, serta tarif harga.

Diperoleh hasil analisis dengan regresi dan korelasi, yang menyatakan nilai koefisien regresi 0,471. Artinya, fasilitas berpengaruh positif, jika adanya peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan, dengan rata-rata marjinal 0,471.

Juga hasil analisis korelasi – diperoleh koefisien determinasinya 0,515, yang menyatakan terdapat 51,5% variasi dari persepsi wisatawan ke Pentagon Garden dijelaskan oleh kelengkapan fasilitas pada objek wisata tersebut.

Menurut Nowacki (2013), kepuasan merupakan alasan mengapa orang-orang mengunjungi objek wisata sekaligus penentu daya tarik dan kualitas kunjungan, serta kualitas atraksi, yaitu kinerja penyedia.

Salah satu hal penting dalam mengembangkan suatu usaha pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Fasilitas yang ditawarkan menarik wisatawan untuk datang berkunjung ke suatu tempat destinasi wisata karena kemudahan-kemudahan yang diberikan, sehingga tertarik bagi para wisatawan.

Menurut Larasati (2022), fasilitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang disediakan untuk digunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan, sehingga pengunjung merasa puas dan nyaman. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung maka akan mempengaruhi tingkat kunjungan suatu objek wisata.

Penelitian Javada *et al.*, (2025) juga mendukung hasil peneliti, dimana mereka menemukan terdapat pengaruh

signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.

PENUTUP

Simpulan

Hasil analisis regresi dan korelasi, diperoleh simpulan konkrit, bahwa:

- 1) Faktor fasilitas berpengaruh positif, dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Baik masalah lokasi/tempat camping Pentagon Garden, kelengkapan, dan keamanannya.
- 2) Juga hasil analisis korelasi menyatakan terdapat 51,5% variasi dari persepsi wisatawan ke Pentagon Garden dijelaskan oleh kelengkapan fasilitas pada objek wisata tersebut.

Saran

Terbukti, terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pentago Garden. Oleh karena itu, pengelola wisata disarankan untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas fisik dan non-fisik untuk mendukung kenyamanan dan pengalaman positif wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliiffillya Javada, Putri Tifa Anasi, Diah Trismi Harjanti, Hadi Wiyono (2025). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Wisata Alam Gunung Kelam Kabupaten Sintang, *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, <https://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/view/749>
- BaraKuda (2024). Pengelolaan Lahan Menjadi Wisata Camping Menawan. <https://barakudamarine.id/pengelolaan-lahan-wisata-camping/>
- Desi Parida, Rusydi, Syamsul Bahri, Widyana Verawaty Siregar (2026). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Harga Tiket, Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Objek Wisata Camping Pentago Garden di Bener Meriah, *JiIC: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, Vol 3 No 2, <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Gamal Suwanto (1997). *Dasar-dasar Pariwisata*, Yogyakarta: Andi.
- Hermawan Pratama Datukramat, Veronica A. Kumurur, & Rieneke L.E. Sela (2023). Faktor-Faktor Penyebab Tidak Terkelolanya Objek Wisata

- Pantai Batu Pinagut Bolaang Mongondow Utara
E-Journal UNSRAT, <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Marwan, Afkar, Alfi Syahrin, Sari Rizki, Rudy Juli Saputra, Win Konadi, (2025). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Di Lengkapi dengan Aplikasi SPSS dan E-Views*, Banda Aceh; Penerbit Bandar Publishing ISBN: 978-623-4496-11-6
- Marwan, Win K, Alfi S, Kamaruddin, Rahmad (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7.
- Nurliza, Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Pinggir Di Batam. *Jurnal Mekar*, 2(2), 43–51. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.238>
- Tini Sariani, Arina Luthfini Lubis (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Sultan Mahmud Ri'ayat Shah Kota Batam, *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* Volume 7, Issue 3, p-ISSN: 2654-9719
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Andi
- Nowacki, M. (2013). *The Determinants Of Satisfaction Of Tourist Attractions' Visitors*.
- Dea Ayu Larasati. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.227>