



Dedi Herdiansyah<sup>1</sup>  
 Meizi Fahrizal<sup>2</sup>  
 Lia Suprihartini<sup>3</sup>

## KUALITAS LAYANAN DESTINASI WISATA KEPULAUAN (BAHARI) DI INDONESIA

### Abstrak

Tujuan Penelitian kali ini adalah menemukan konsep kualitas layanan destinasi wisata kepulauan (Bahari). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Destinasi Wisata Bahari, ditentukan oleh 4 (empat) dimensi yaitu: 1). Aksesibilitas. Tersedia alat transportasi penyebrangan, namun kapal tradisional penangkap ikan masyarakat yang dimodifikasi untuk angkutan orang, barang dan kendaraan; 2). Amenitas. Tersedia berbagai alternatif akomodasi, mulai dari hanya sekedar sewa lahan buat mendirikan tenda, sewa kamar di rumah penduduk, dan penginapan dalam bentuk vila dan homestay. Namun penginapan memiliki keterbatasan jam operasi listrik; dan 3). Atraksi. Wisata andalan adalah alam seperti pemandangan laut dan snorkling karang nemo dan setiap setahun sekali diadakan spesial even (Festival Lemukutan). Namun belum tersedia atraksi budaya, baik seni tari maupun seni musik yang menunjukkan khas daerah. 4). Penunjang. Pulau Lemukutan sudah memiliki Pokdarwis, namun SDM mereka masih mengandalkan wawasan dan pengetahuan otodidak, tidak ada latar belakang pendidikan formal ataupun nonformal. Peran serta berbagai pihak sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas manajerial mereka dan peningkatkan kualitas sarana prasarana pendukung wisata.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, Destinasi Wisata Kepulauan, dan Wisata Pedesaan.

### Abstract

The aim of this research is to find the concept of service quality for island tourism destinations. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collection methods through interviews and observation. The research results show that the quality of maritime tourism destination services is determined by 4 (four) dimensions, namely: 1). Accessibility. Crossing transportation is available, but traditional community fishing boats are modified to transport people, goods and vehicles; 2). Amenities. There are various accommodation alternatives available, ranging from simply renting land to set up a tent, renting a room in a resident's house, and villas or homestays. However, the inn has limited electricity operating hours; and 3). Attraction. The mainstay of tourism is nature such as sea views and snorkeling at Nemo fish coral and once a year a special event is held (Lemukutan Festival). However, there are no cultural attractions, either dance or music, that show regional specialties. 4). Ancillary. Lemukutan Island already has Pokdarwis, but their human resources still rely on self-taught insight and knowledge, with no formal or non-formal educational background. The participation of various parties is very much needed in improving their managerial quality and improving the quality of tourism supporting infrastructure.

**Key words:** Quality of service, Island Tourism Destinations and Rural Tourism

### PENDAHULUAN

Destinasi wisata di Kalimantan Barat memiliki ciri tersendiri dibanding destinasi yang ada di daerah lain, baik di Jawa, Sumatera maupun Pulau lainnya yang ada di Indonesia. Destinasi yang ada lebih mengedepankan keadaan alam yang indah, hijau dan masih lestari. Namun karena Pulau Kalimantan umumnya bukan destinasi wisata utama, maka tidak dapat dipungkiri jumlah wisatawan yang berkunjung terbatas pada wisatawan lokal yang ada di Kalimantan Barat. Terbatas nya jumlah pengunjung ini berdampak pada terbatasnya pemasukan dari sektor pariwisata yang ada. Imbas selanjutnya adalah terbatas dana yang dapat dikelola untuk

<sup>1,2,3</sup> Politeknik Negeri Pontianak  
 email: herdiansyahdedi@yahoo.com

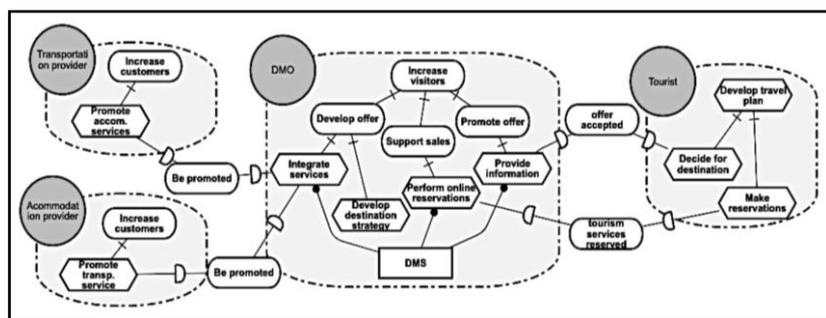
pengembangan destinasi wisata yang ada. Hal ini bisa diperparah dengan masih sedikitnya kontribusi pemerintah, baik daerah dan pusat dalam mendukung pengembangan destinasi wisata yang ada. Sehingga masyarakat sekitar Kawasan destinasi wisata kerap kali berjuang sendiri dalam memperkenalkan dan mengembangkan destinasi wisata yang mereka miliki.

Salah satu destinasi wisata yang beberapa tahun ini mulai menjadi primadona di Kalimantan Barat adalah Desa Pulau Lemukutan. Meskipun di lingkungan yang berdekatan terdapat beberapa pulau lain, seperti Pulau Kabung, Pulau Penata Kecil, Pulau Penata Besar, Pulau Randaya, namun Pulau Lemukutan sepertinya lebih menjadi primadona sebagai destinasi wisata utama di gugusan pulau tersebut. Di Desa Pulau Lemukutan sendiri, terdapat beberapa titik wisata yang terdiri dari Telok Melanau, Telok Surau, Telok Cina, dan Tanjung Porox. Masyarakat secara mandiri dan swadaya berusaha membesarkan asset yang mereka punya tersebut dengan membangun sendiri penginapan, dermaga, kantin dan juga mengembangkan beberapa produk olahan baik dari buah pala, ikan asin, dan beberapa produk lainnya yang bisa dijadikan oleh-oleh dari berwisata di Desa Pulau Lemukutan. Berdasarkan kondisi yang ada Telok Cina sepertinya menempati peringkat pertama sebagai titik wisata utama dari beberapa Telok dan Tanjung lainnya. Dari hasil pengamatan di lapangan, Tim Peneliti melihat kelengkapan sarana prasarana, seperti penginapan yang beragam baik harga dan model, kondisi air laut yang biru, ada beberapa titik taman nemo untuk snorkling, kemudian tersedia penyewaan kano dan berbagai fasilitas pendukung lainnya. Unsur-unsur tersebut yang membuat Telok Cina masih menjadi yang paling ramai.

Untuk mendukung pengembangan dan keberlanjutan destinasi mereka, masyarakat Desa Pulau Lemukutan secara mandiri membuat satu wadah berkumpul dalam organisasi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang salah satunya mereka beri nama Pokdarwis Nusa Impian. Dari namanya mereka berharap Desa Pulau Lemukutan akan menjadi destinasi utama untuk destinasi kepulauan (Bahari) dengan berharap Pulau mereka atau Nusa mereka, adalah Nusa atau Pulau yang diimpi-impikan. Dan mereka meletakkan segala mimpi kesuksesan di asset mereka tersebut. Desa Pulau Lemukutan memiliki beberapa spot wisata yang sangat indah diantara pantai yang dihiasi berbagai jenis batu karang kecil, yang dilengkapi pemandangan air laut yang biru menambah indah pemandangan alam kepulauan yang Nampak di sebelah-sebelahnya.

**Manajemen Destinasi**

Destinasi wisata di satu sisi dapat merupakan asset bagi suatu kawasan sekaligus asset bagi masyarakat sekitar. Hampir dapat dipastikan di beberapa Kawasan wisata memberikan dampak kesejahteraan bagi masyarakat sekitarnya. Namun di lain sisi, pengelolaan yang tidak terstruktur atau tidak dikelola dengan baik, akan menimbulkan beberapa hal diantaranya kerusakan lingkungan yang tidak terjaga seperti kebersihan lingkungan yang terganggu, tanaman pelindung yang rusak, fasilitas yang tidak terpelihara dan lain lain. Terkait wisata bahari maka, beberapa dampak negatif yang biasanya terjadi akibat pengelolaan yang tidak benar adalah seperti rusaknya terumbu karang, kualitas air yang berkurang karena dampak warung-warung yang membuang limbah makanan dan minuman langsung ke perairan pantai. Itulah yang kemudian ditemukan di beberapa referensi masyarakat di sekitar kawasan wisata Bahari atau kepulauan, mesti mendapatkan pendampingan dari berbagai pihak dalam rangka meningkatkan kapabilitas dan kualitas mereka dalam mengelola kawasan wisata yang mereka miliki.

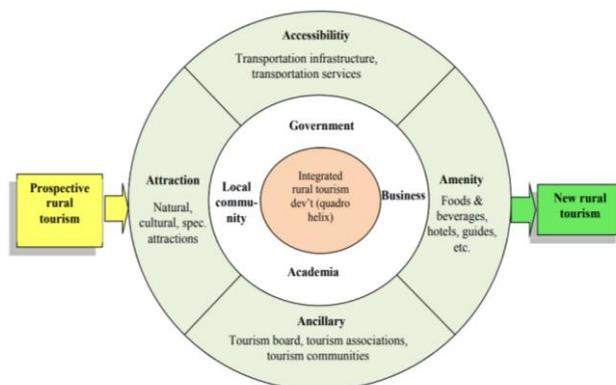


Gambar 1. Strategic Rationale Model for DMO's

Gambar 1. menunjukkan model strategis rasional bagi organisasi manajemen destinasi yang diajukan oleh (Fragidis, G. dan Kotzaivazoglou, 2022), menurut mereka untuk dapat mengelola suatu destinasi wisata dengan baik maka dibutuhkan kolaborasi pengelolaan menyangkut penyedia transportasi (transportation provider), penyedia akomodasi (acomodation provider) dan keberadaan wisatawan (tourists) sebagai target utama suatu destinasi wisata. Sedangkan Destination Management Organization (DMO) sendiri didalamnya meliputi pengelolaan: Layanan yang terintegrasi, Strategi pengembangan destinasi, Dukungan penjualan, Menyiapkan layanan resevasi online, Menyediakan pusat informasi, Upaya peningkatan jumlah pengunjung dan lain-lain.

**Pengembangan Destinasi Wisata**

Menurut (Andrianto, T., dan Sugiyama, 2016), suatu destinasi wisata memenuhi 4 (empat) komponen pariwisata yang disebut 4A yaitu atraksi (attraction), aksesibilitas (accessibility), fasilitas (amnenity) dan penunjangnya (ancillary). Lebih lanjut (Sugiyama, A.G., Hidajat, J. dan Andrianto, 2015) menjelaskan bahwa atraksi dapat diperlihatkan dari suasana alam dan penampilan budaya khas daerah setempat, aksesibilitas menyangkut infrastruktur dan layanan transportasi, fasilitas menyangkut ketersediaan berbagai jenis tempat makan minum, penginapan dan pemandu wisata, serta aspek penunjang lainnya seperti lembaga, asosiasi dan komunitas kepariwisataan. Komponen destinasi wisata tersebut kemudian disajikan dalam model berikut:



Gambar 2. Model Pengembangan Kepariwisataan Terintegrasi.

**Pengembangan Wisata Kepulauan dan Permasalahannya.**

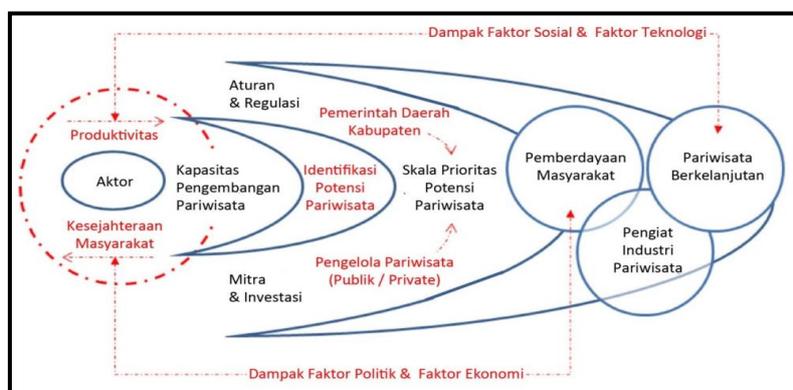
Daerah kepulauan menjadi suatu kawasan yang bisa dikatakan yang secara umum kurang mendapatkan perhatian, meskipun di beberapa Daerah justeru daerah kepulauan juga ada yang mendapatkan perhatian dari pemerintah daerah masing-masing. Begitu juga Desa Wisata Pulau Lemukutan, berkembangnya wisata di Pulau tersebut sebagian besar adalah upaya masyarakat Desa secara mandiri. Memang beberapa pihak telah turun ke Pulau Lemukutan dalam rangka mengambil peran dalam mendukung upaya masyarakat mengembangkan potensi pariwisata yang ada di Pulau tersebut, seperti beberapa LSM, BUMN, Perguruan Tinggi, dan berbagai kelompok organisasi masyarakat lainnya.

Kondisi tersebut mirip dengan apa yang ditemukan pada pengelolaan pariwisata di Pulau Benan, Kabupaten Lingga (Provinsi Kepulauan Riau), yang pengelolaan pariwisata juga belum berjalan dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka diberikan dua poin rekomendasi yang harus dilakukan oleh pemangku kepentingan agar sektor pariwisata Pulau Benan dapat berkembang dengan baik, yaitu:(Mahadiansar dan Asparyana, 2020)

1. Pertama, Segera membentuk Badan Satuan Tugas Percepatan Pariwisata tingkat Kabupaten, yang mempunyai hak dan wewenang memberantasi oknum di luar masyarakat itu sendiri, yang ingin menggagalkan, merusak dan mengambil keuntungan individu dari sektor pariwisata. Hal ini dilakukan agar pengelolaan pariwisata dapat dilakukan sesuai aturan dan ketentuan kemitraan dan investasi industri pariwisata.
2. Kedua, memperkuat *Collaborative Governance* antar masyarakat Desa Pulau tersebut, pihak swasta, pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam rangka mempercepat proses pembangunan infrastruktur, program ekonomi kerakyatan, program kebudayaan dan program pengembangan teknologi. Kolaborasi antar pihak sangat diperlukan dalam rangka

mengatasi keterbatasan sumberdaya, baik manusia dan anggaran di masing-masing pihak tersebut.

Untuk dua poin rekomendasi tersebut mereka mengajukan model seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 3. di bawah ini:



Gambar 3. Model Skala Prioritas Potensi Pengembangan Pariwisata di Fokuskan Pulau Benan, Kabupaten Lingga.

Penting dan mendesaknya partisipasi banyak pihak dalam pengembangan wisata kepulauan juga ditunjukkan oleh hasil penelitian (Madyaningrum, I.R., Utomo, A.C.C., dan Pratama, 2019), dimana berkembangnya wisata Kepulauan di Taman Nasional Karimunjawa yang ada di Kabupaten Jepara (Provinsi Jawa Tengah), didukung oleh partisipasi berbagai pihak dengan membentuk berbagai asosiasi seperti Asosiasi Angkutan/Transportasi Lokal, Asosiasi Penginapan, Asosiasi Kapal Wisata, Asosiasi Kuliner, dan Asosiasi Pemandu Wisata. Berbagai pihak tersebut juga didorong untuk menawarkan produk unggulan lokal Karimunjawa yang berupa makanan, minuman, dan produk kerajinan kepada wisatawan yang berkunjung ke Karimunjawa untuk mendukung pengembangan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat Karimunjawa. Hasil penelitian mereka juga menemukan bahwa pelestarian lingkungan di kawasan Balai Taman Nasional juga berjalan dengan baik, dimana masyarakat ditemukan berpartisipasi aktif dalam pengelolaan pariwisata dengan melibatkan berbagai pihak terinstitusi lainnya (stakeholder).

Seperti layaknya wisata kepulauan lainnya, maka andalan wisata dari Desa Pulau Lemukutan adalah keindahan dan kelestarian alam, faktor inilah yang menjadi alasan utama wisatawan hadir di Pulau Lemukutan. Kebersihan lingkungan dan air adalah andalan yang mesti dijaga kelestariannya. Tindakan tidak bertanggungjawab baik dari pihak tertentu maupun oknum wisatawan sebagai pendatang (pihak luar) mesti diantisipasi dengan pembentukan semacam satuan tugas dalam menjaga kelestarian alam yang ada. Jika tidak maka apa yang terjadi di Pulau Tidung, yang merupakan salah satu daerah dalam Kepulauan Seribu (Provinsi DKI Jakarta), juga akan terjadi di Pulau Lemukutan. (Khrisnamurti, Utami, D. dan Darmawan, 2016), menemukan terdapat 3 dampak negatif jika tidak ada upaya menjaga kelestarian alam di wisata kepulauan, yaitu: 1). adanya perubahan visual, 2) adanya penumpukan sampah, dan 3). menyangkut perubahan kualitas air yang ada, serta perubahan lingkungan perairan khususnya terumbu karang yang diakibatkan karena tingginya aktivitas pariwisata seperti snorkeling yang dilakukan secara masal.

Diantara kejadian yang sudah pernah beberapa kali kejadian di Pulau Lemukutan adalah adanya oknum wisatawan terutama yang beraktivitas snorkling adalah dengan mengambil terumbu karang, dengan memecahnya untuk mengambil sebagian dari bongkahan besar untuk dibawa pulang sebagai hiasan akuarium atau sebagai hiasan rumah. Hal ini bisa digagalkan jika kebetulan ada pihak masyarakat pulau yang paham kemudian menegur wisatawan tersebut. Namun jika ini dilakukan secara terinstitusi tentunya peluang pencegahan akan lebih masif dilakukan. Misalnya ketika rombongan baru datang dikumpulkan dulu di satu tempat pertemuan, kemudian diberikan arahan-arahan terkait apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan selama berada di kawasan wisata Desa Pulau Lemukutan.

## METODE

### Jenis dan Tahapan Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan pengamatan. Tahapan penelitian dimulai dari penemuan fenomena di lapangan, tinjauan teoritis, melakukan rangkaian pengumpulan data, dan sepanjang pengumpulan data dilakukan secara bersama Analisa data, kemudian dilanjutkan tahapan pembahasan sampai kemudian ditemukan hasil penelitian. Untuk menerapkan etika penelitian maka setiap calon informan akan diminta kesediaan berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian dan peneliti akan meminta ijin untuk melaksanakan wawancara yang direkam. Setiap tahapan akan selalu dilakukan pencatatan pada catatan peneliti (log book).

Informan Kunci dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang pernah dan paling sering berkunjung ke Desa Wisata Pulau Lemukutan, agar yang didapatkan adalah Informan yang memiliki pengalaman paling banyak dan paling lengkap dari mengunjungi atau berwisata disana.
2. Mereka yang paling terakhir pernah mengunjungi Desa Wisata Pulau Lemukutan paling tidak 6 bulan sebelum pelaksanaan penelitian ini, sehingga didapatkan data dan informasi yang terbaru mengenai kondisi dan situasi disana.
3. Mereka yang bersedia untuk diwawancarai dan terlibat secara sukarela dalam penelitian ini.

Seperti yang disampaikan oleh (Burkholder, 2009). -This criterion is intuitive and ensures quality assurance-. Penemuan dan penentuan Informan Kunci dilakukan dengan menyebarkan formulir seleksi calon informan (screening form). Analisa data dalam peneliti kali ini mengacu pada pada langkah-langkah yang diajukan oleh (Burkholder, 2009) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menganalisa data terhadap pernyataan-pernyataan penting (*significant statement*),
2. Merumuskan makna dari pernyataan dan mengelompokkan mereka ke dalam aspek/dimensi/tema (*formulated meanings*),
3. Membuat deskripsi lengkap mengenai fenomena,
4. Mereduksi deskripsi ini ke dalam sebuah deskripsi narasi dari esensi dasar pengalaman wisatawan dari berkunjung ke Desa Wisata Pulau Lemukutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Peroff, D.M., Deason, G.G., Seekamp, E., 2017), kebutuhan destinasi pariwisata dapat dipenuhi atau disediakan oleh kerjasama dari berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah, swasta, masyarakat sekitar dan akademisi, seperti akomodasi, makanan minuman, transportasi dan atraksi. Pembahasan akan disajikan urut berdasarkan 4 (empat) dimensi atau variabel kualitas layanan suatu destinasi wisata yaitu meliputi: Aksesibilitas (Accessibility), Amenitas (Ammenities), Atraksi (Attractions) dan Penunjang (Ancillary).

### Aksesibilitas (*Accessibility*)

Dimensi pertama adalah akses ini ada juga yang menyebutnya sebagai penyedia transportasi atau transportation provider (Fragidis, G. dan Kotzaivazoglou, 2022). Maknanya adalah untuk dapat menunjang keberadaan atau peningkatan kepariwisataan disalah satu destinasi wisata maka penyedia destinasi wisata mesti menyediakan sarana transportasi yang memadai, aman dan nyaman. Dimensi ini juga dapat diartikan sebagai akses ke lokasi wisata atau penunjuk arah, kemudahan akses terutama menuju destinasi terpencil, dan ketersediaan alat transportasi, yang juga secara khusus dapat menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas.

Desa wisata Pulau Lemukutan merupakan satu destinasi wisata yang berada di area kepulauan di daerah Kecamatan Sungai Raya Kepulauan, Kabupaten Bengkayang. Untuk dapat mencapai ke lokasi, pengunjung hanya bisa menggunakan transportasi laut berupa kapal penyeberangan. Kapal penyeberangan yang tersedia pada umumnya adalah kapal ikan tradisional yang dimodifikasi untuk dapat mengangkut penumpang, barang dan kendaraan.



Gambar 4. Sarana Transportasi ke Pulau Lemukutan

Setelah sampai ke tujuan yaitu Desa Pulau Lemukutan, maka tujuan yang biasanya dituju oleh pengunjung diantaranya adalah Telok Melanao dan Telok Cina, karena 2 (dua) Telok itu yang sudah menyediakan tempat sandar kapal atau dermaga kapal yang memadai.

Kemudian di dermaga Telok Cina juga terdapat beberapa warung masyarakat yang menyediakan makan dan minum sebagai tempat pengunjung beristirahat setelah perjalanan menyeberang. Selain itu juga tersedia bangunan sederhana buat beristirahat dan menunggu kapal yang akan membawa mereka menyeberang.

Selain sarana transportasi, dimensi aksesibilitas lainnya yang mestinya tersedia di satu destinasi adalah papan penunjuk arah. Papan penunjuk arah ini akan dapat membantu para pengunjung untuk menuju suatu lokasi yang mereka akan kunjungi, atau ketika ingin menuju ke suatu atraksi yg tersedia. Di Desa Wisata Pulau Lemukutan, berdasarkan data hasil pengamatan, memang belum ditemukan papan papan penunjukan arah, sehingga jika pengunjung ingin menuju ke suatu tempat, mereka mesti rajin untuk bertanya ke penduduk setempat. Kalaupun ada tanda di sekitar kawasan Telok Cina adalah tulisan seperti berikut.



Gambar 5. Penanda bahwa Pengunjung sudah masuk ke Kawasan Wisata di Telok Cina

Hasil pengamatan lain yang ditemukan di lapangan adalah kondisi akses jalan antar area di Kawasan wisata Telok Cina. Beberapa bagian jalan sudah di beton cor semen, menurut informasi Sebagian adalah hasil swadaya masyarakat dan sebagian adalah hasil bantuan infrastruktur dari TNI. Namun masih terdapat cukup banyak akses jalan antar area masih merupakan jalan tanah dan jalan batu selayaknya kondisi di daerah pulau. Kondisi akses jalan yang ada tersebut dapat peneliti sajikan dalam bentuk gambar berikut.

#### **Amenitas (*Ammenities*).**

Dimensi kedua adalah dimensi amenitas, dimensi ini ada juga yang menyebutnya sebagai Penyedia akomodasi atau accomodation provider (Fragidis, G. dan Kotzaivazoglou, 2022). Itu artinya selain menyediakan sarana transportasi, destinasi wisata juga mesti ditunjang keberadaan penginapan bagi pengunjung, apalagi jika destinasi tersebut merupakan destinasi

yang sulit dijangkau atau membutuhkan waktu yang cukup panjang untuk mencapainya. Sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan perjalanan pulang pergi dalam satu hari.

Dengan kondisi seperti itu maka yang paling sering dilakukan oleh pengunjung adalah mengikuti jadwal regular yang sudah ada, dan akan mengambil pilihan untuk menginap untuk agar lebih puas merasakan suasana dan mencoba semua atraksi wisata yang ada di lokasi.

Sehingga dengan kondisi tersebut, maka bermunculan lah penginapan penginapan yang dikelola secara swadaya oleh masing masing penduduk, mulai dari penginapan yang hanya sekedar dalam bentuk penyewaan lahan buat camping atau pasang tenda, sewa kamar sampai dengan bangunan-bangunan semi permanen bahkan bangunan penginapan yang kekinian atau iconic. Gambaran penginapan-penginapan yang ada dapat Tim peneliti sajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut.



Gambar 6. Berbagai Alternatif Akomodasi di Kawasan Wisata di Telok Cina

#### **Atraksi (Attractions)**

Dimensi ketiga dalam menunjang sebuah destinasi wisata adalah Atraksi. Suatu destinasi wisata akan terasa kurang menarik bagi para pengunjung jika tidak ada atraksi khas daerah tersebut. Bahkan atraksi akan menjadi identitas penting bagi suatu destinasi wisata.

Di Desa Wisata Pulau Lemukutan atraksi wisata yang tersedia adalah dalam bentuk dalam spot-spot foto khas wisata Bahari buatan masyarakat setempat atau pengelola wisata disana, seperti spot foto ikan nemo dan spot foto berbentuk kerang besar. Kedua spot foto tersebut berada di kawasan dermaga Telok Cina. Bentuk atraksi lain adalah dalam bentuk olahraga air seperti berenang di pesisir, bermain air dengan floating (pelampung bebek), snorkling atau menyelam karang nemo, bermain kano, berjalan menelusur sepanjang pesisir, memancing bagi sebagian penghobi mancing serta acara bakar ikan dan seafood di malam hari. Namun berdasarkan hasil pengamatan belum ditemukan atraksi seni budaya khas lokal.

#### **Penunjang (Ancillary).**

Dimensi keempat dalam pengembangan destinasi wisata adalah penunjang atau ancillary, dalam hal ini di suatu lokasi wisata mesti terbentuk aspek kelembagaan seperti Asosiasi dan Komunitas pariwisata (Sugiama, A.G., Hidajat, J. dan Andrianto, 2015). Di Desa Wisata Pulau Lemukutan sudah ada terbentuk Kelompok Sadar Wisata yang merupakan wadah berkumpul dan berkolaborasi. Salah satu Pokdarwis yang adalah Pokdarwis Nusa Impian dengan Ketua saat ini adalah Bapak Sumardi. Pokdarwis inilah yang selalu dilibatkan oleh berbagai pihak dalam berbagai program atau kegiatan pengembangan kepariwisataan di Pulau Lemukutan. Berbagai pihak yang sudah ikut serta dalam akselerasi pengembangan kepariwisataan diantaranya adalah berbagai Lembaga Swadaya Masyarakat (baik LSM lokal, nasional maupun internasional), Pemerintah (BUMN, TNI dan lain-lain) serta berbagai Perguruan Tinggi yang ada di Kalimantan Barat. Mereka berkontribusi dalam banyak hal sesuai kompetensi dan sumber daya yang mereka miliki, mulai dari pembangunan sarana prasarana, baik jalan, penginapan dan fasilitas penunjang lainnya. Pokdarwis inilah yang kemudian menjadi motor penggerak dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas unsur pengembangan pariwisata di Desa Wisata Pulau Lemukutan.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan data, dokumentasi dan informasi yang diperoleh dari lapangan maka diperoleh Konsep Kualitas Layanan Destinasi Wisata Kepulauan (Wisata Bahari). 4 (empat) dimensi kualitas layanan wisata Bahari yang ditemukan adalah:

1. Aksesibilitas (*accessibility*). Desa wisata Pulau Lemukutan bisa dikategorikan destinasi wisata yang terpencil atau destinasi dengan tingkat kesulitan akses yang cukup beresiko, karena harus menyeberang perairan atau lautan, yang merupakan akses satu satunya sementara ini. Sedangkan alat transportasi yang ada hanya Kapal tradisional yaitu kapal penangkap ikan masyarakat yang dimodifikasi untuk angkutan orang, barang dan kendaraan. Dan bagi sebagian pengunjung sarana transportasi kapal yang ada tersebut belum memberikan rasa aman dan nyaman buat digunakan. Selain itu hal akses lainnya adalah jalan-jalan penghubung antar obyek di Pulau yang Sebagian besar masih alam,
2. Amenitas (*amenities*). Di Kawasan Wisata Desa Pulau Lemukutan, khususnya area Telok Cina sudah tersedia berbagai alternatif akomodasi yang tersedia, mulai dari hanya sekedar sewa lahan buat mendirikan tenda atau berkemah, kemudian juga tersedia berbagai alternatif penginapan yang disediakan secara mandiri oleh Masyarakat, mulai dari hanya sekedar sewa kamar di rumah rumah penduduk, sampai ke penginapan dalam bentuk vila, homestay, dan penginapan dengan bentuk unik. Tentunya berbagai alternatif akan menyesuaikan keadaan keuangan pengunjung yang datang. Di setiap penginapan juga sudah tersedia dengan sangat cukup air bersih dan toilet. Namun berdasarkan wawancara dengan 3 Informan diperoleh juga informasi bahwa penginapan di lokasi sebagian besar hanya menyediakan listrik selama 12 jam, mulai dari magrib sekitar jam 18.00 WIB sampai dengan subuh maksimal hingga jam 06.00 pagi. Sehingga untuk menjaga hp tetap bisa digunakan 24 jam sehari, maka pengunjung mesti bekal powerbank untuk cadangan listrik untuk charger hp.
3. Attraksi (*attractions*). Di Kawasan wisata Telok Cina, sudah terdapat wisata keajaiban alam, atraksi buatan manusia (seperti spot-spot foto nemo dan kerang besar), dan sudah beberapa kali diadakan spesial even atau festival (Festival Lemukutan) dalam rangka menarik pengunjung untuk datang ke Pulau Lemukutan. Namun belum ditemukan atraksi budaya, baik seni tari maupun seni musik yang menunjukkan khas daerah.
4. Penunjang (*ancillary*). Pulau Lemukutan sudah memiliki Pokdarwis, namun SDM mereka masih mengandalkan wawasan dan pengetahuan otodidak, tidak ada latar belakang pendidikan formal ataupun nonformal. Peran serta berbagai pihak dalam pembinaan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas mereka dalam hal pengelolaan destinasi wisata, terutama destinasi wisata Bahari.

Penting bagi penyedia destinasi wisata di Desa Pulau Lemukutan khususnya Telok Cina untuk memperhatikan ketiga aspek atau dimensi tersebut. Beberapa bukti empiris membuktikan bahwa ketiga dimensi tersebut yaitu Attraction, Accessibility, Amenity dan Ancillary berdampak positif dan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan, namun hanya Attraction dan Accessibility, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan (Ningtiyas, E.A., Stella Alvianna, S., Hidayatullah, S., Sutanto, D.H., dan Waris, 2021). Penelitian lain menemukan bahwa dimensi attraction dan ancillary berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata (Alvianna, S., Patalo, R.G. Hidayatullah, S., dan Rachmawati, 2020), begitu juga penelitian (Ismail, T. dan Rohman, 2019) menemukan kesimpulan yang sama. Dalam perspektif lain, penelitian (Robustin, T.P., Sularso, R.A., Suroso, I. dan Yulisetiarni, 2018), menemukan bahwa Attractiveness, accessibility, and amenities berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mereka juga menemukan bahwa tourist attraction, facilities, and accessibility secara simultan akan mendorong kesetiaan pengunjung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S., Patalo, R.G. Hidayatullah, S., dan Rachmawati, I. . (2020). Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Kepuasan Generasi Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 4 (1), 53-59.
- Andrianto, T., dan Sugiana, A. G. (2016). The Analysis of Potential 4A's Tourism Component in the Selasari Rural Tourism, Pangandaran, West Java. *Asia Tourism Forum 2016 - The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16)*, 138-144.
- Burkholder, D. . (2009). *Returning Counselor Education Doctoral Students: Issues of Retention*

- and Perceived Experiences. Disertasi PhD dari Kent State University College and Graduate School of Education, Health, and Human Services.
- Fragidis, G. dan Kotzaivazoglou, I. (2022). Goal Modelling for Strategic Dependency Analysis in Destination Management. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 8 (2), 3-15.
- Ismail, T. dan Rohman, F. (2019). The Role of Attraction, Accessibility, Amenities and Ancillary on Visitor Satisfaction and Visitor Attitudinal Loyalty of Gili Ketapang Beach. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* 12 (2), 149-165.
- Khrisnamurti, Utami, D. dan Darmawan, R. (2016). Dampak Pariwisata terhadap Lingkungan di Pulau Tidung Kepulauan Seribu. *Jurnal Kajian* 21 (3), 257 - 273.
- Madyaningrum, I.R., Utomo, A.C.C., dan Pratama, Y. . (2019). Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pengembangan Pariwisata di Taman Nasional Karimunjawa. *KRITIS, Jurnal Studi Pembangunan Interdisiplin*, XXVIII (2), 140-148.
- Mahadiansar dan Aspariyana. (2020). PEST Analysis Model dalam Pengembangan Potensi Wisata Pulau Benan, Kabupaten Lingga, Kepulauan Riau. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 1 (1), 14-25.
- Ningtiyas, E.A., Stella Alvianna, S., Hidayatullah, S., Sutanto, D.H., dan Waris, A. (2021). Analisis Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary terhadap Minat Berkunjung Wisatawan melalui Loyalitas Wisatawan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Media Wisata*, 19 (1), 83-96.
- Peroff, D.M., Deason, G.G., Seekamp, E., dan I. (2017). Integrating Frameworks for Evaluating Tourism Partnerships: An Exploration of Success within the Life Cycle of a Collaborative Ecotourism Development Effort. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*. 17, 100-111.
- Robustin, T.P., Sularso, R.A., Suroso, I. dan Yulisetiari, D. (2018). The Contribution of Tourist Attraction, Accessibility and Amenities in Creating Tourist Loyalty in Indonesia. *Journal of Business and Economics Review* 3 (4), 92-98.
- Sugijama, A.G., Hidajat, J. dan Andrianto, T. (2015). The Integrated Marketing Strategy to Increase Tourist Visit and Income of Poverty in the Rural Area (Strategi Integrasi Pemasaran Desawisata untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan dan Pendapatan Masyarakat Miskin Pedesaan agar Wisatawan Puas dan Loyal).