



Analisis Pengalaman Konsumen di Pantai Purus Muaro Lasak Padang

Oktavera¹, Kurnia Illahi Manvi², Khairani Saladin³

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

³Universitas Negeri Padang

E-mail: oktavera837@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji Pengalaman berwisata Konsumen di objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan teknik asosiatif kausal, dengan total representatif sampel sebanyak 100 individu. Populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan yang berlibur ke objek wisata Pantai Purus Muaro Lasak Padang. Teknik sampling yang dipakai adalah *purposive sampling* menggunakan standar tertentu. Jenis data yaitu data primer dan sekunder. Instrumen penelitian yakni kuesioner (angket) yang dibuat dengan memakai skala *likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Dari hasil penelitian yang sudah dijalankan, dapat diketahui bahwa analisis Pengalaman Konsumen berwisata di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk dalam kategori cukup dengan persentase sebanyak 69%. Selanjutnya juga diperoleh hasil berdasarkan indikator sebagai berikut: 1) *Comfort* (kenyamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 70%, 2) *Educational* (pengetahuan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 72%, 3) *Hedonic* (bersenang-senang) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 75%, 4) *Novelty* (hal baru) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 55%, 5) *Safety* (keamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 73%, 6) *Beauty* (keindahan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 77%.

Kata kunci: Pengalaman Konsumen, Pantai Purus Muaro Lasak Padang.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine tourism experience at Pantai Purus Muaro Lasak Padang tourist destination. This research is of a descriptive quantitative nature, utilizing causal associative technique, with a total representative sample of 100 individuals. The population in this study consists of tourists vacationing at Pantai Purus Muaro Lasak Padang tourist destination. The sampling technique employed is purposive sampling using specific criteria. The types of data are primary and secondary. The research instrument is a questionnaire (survey) created using a Likert scale that has been validated and tested for reliability. From the conducted research, it is found that the analysis of tourism experience at Pantai Purus Muaro Lasak Padang falls into the category of moderate with a percentage of 69%. Furthermore, results are obtained based on the following indicators: 1) Comfort is categorized as moderate with a percentage of 70%, 2) Educational aspect is categorized as moderate with a percentage of 72%, 3)

Hedonic aspect is categorized as moderate with a percentage of 75%, 4) Novelty aspect is categorized as moderate with a percentage of 55%, 5) Safety aspect is categorized as moderate with a percentage of 73%, 6) Beauty aspect is categorized as moderate with a percentage of 77%.

Keywords: Tourism Experience, Pantai Purus Muaro Lasak Padang.

PENDAHULUAN

Pariwisata menurut UU No. 10 Tahun 2009, merupakan berbagai macam penyelenggaraan industri perjalanan wisata dan dijunjung tinggi oleh berbagai dinas dan administrasi yang diberikan oleh daerah, pengelola keuangan, pemerintah, dan pemerintah daerah sekitarnya[1]. Pariwisata merupakan salah satu metodologi kawasan dalam perekonomian dan memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia, dengan adanya pariwisata suatu bangsa atau lebih tepatnya pemerintah daerah tempat tujuan wisata akan mendapatkan bayaran dari setiap tempat wisata. Salah satu tempat wisata yang memiliki pendapatan perekonomian di Indonesia adalah Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah di Indonesia dengan potensi industri wisata yang luar biasa, Sumatera Barat memiliki keragaman budaya dan sosial yang memikat, jaringan yang tertata rapi, dan berbagai komunitas dan sejarah khusus yang menjadi salah satu tempat wisata di Sumatera Barat. Daerah yang paling banyak dikunjungi di Sumatera Barat adalah Kota Padang.

Kota Padang adalah ibu kota Provinsi Sumatera Barat yang berada di pesisir barat pulau Sumatera. Kota Padang memiliki beragam objek wisata yang beragam, baik berupa wisata alam, wisata buatan, wisata sejarah, dan wisata religi. Salah satu lokasi wisata alam yang ada di kota Padang adalah Pantai Purus Muaro Lasak Padang. Pantai Purus Muaro Lasak Padang merupakan objek wisata yang menyajikan pemandangan yang indah diiringi dengan suara hempasan ombak. Di sekitar Pantai Purus Muaro Lasak Padang juga terdapat berbagai kuliner yang bisa dinikmati pengunjung. Pantai ini menjadi salah satu objek wisata yang ramai didatangi oleh masyarakat domestik maupun mancanegara dan dapat meningkatkan pendapatan daerah Kota Padang. Konsumen akan mendapatkan pengalaman saat berkunjung ke suatu objek wisata, termasuk ke Pantai Muaro Lasak.

Pengalaman Konsumen penilaian target setiap orang pada kesempatan yang diidentifikasi dengan latihan industri perjalanan mulai dari perencanaan untuk memulai kunjungan, ketika ada tujuan dan kapan kunjungan dilakukan[2]. Pengalaman Konsumen juga dapat diartikan sebagai peristiwa tertentu yang menyebabkan perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan selama tinggal, terlepas dari tujuan dan alasan untuk perjalanan[3]. Pengalaman Konsumen merupakan reaksi batin dan emosional dari pembeli yang membutuhkan kontak dengan organisasi, baik kontak langsung atau tidak langsung[4]. Kontak langsung biasanya terjadi pada saat pengadaan, penggunaan, dan administrasi, dan biasanya dimulai oleh wisatawan. Sebaliknya, kontak langsung mencakup pertemuan dadakan dengan agen barang, administrasi, atau merek organisasi dan muncul sebagai proposal atau reaksi, pemberitahuan, laporan berita, dan rencana. Pengalaman wisatawan adalah pemikiran multidimensi yang terdiri dari faktor dalam dan luar yang membentuk dan mempengaruhi pembeli[5]. Pengalaman yang menarik dan berkesan akan melekat di benak wisatawan[6][7].

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan indikator *comfort*, *educational*, *hedonic*, *novelty*, *safety*, dan *beauty*. Penulis memilih indikator tersebut karena dirasa sesuai dan dapat diterapkan pada objek penelitian yang akan diteliti, selain itu keenam indikator tersebut dapat membangun *tourist experience* di suatu objek wisata[8]. Permasalahan yang ditemukan di Pantai Purus Muaro Lasak Padang terkait *tourism experience* adalah adanya wisatawan yang tidak nyaman karena terdapat banyak sampah di area objek wisata. Selain itu, adanya wisatawan yang tidak merasakan adanya hal baru di objek wisata, dan ada wisatawan yang merasa tidak aman karena lokasinya berada di tepi jalan raya sehingga bahaya untuk pengunjung yang masih anak-anak. Turut terdapat wisatawan yang merasa pantainya kurang indah dan masih kurang atraksi wisata sehingga wisatawan merasa bosan. Berdasarkan ulasan Google, terdapat

banyak ulasan yang mengatakan pantainya kumuh karena banyaknya sampah yang bertebaran di bibir pantai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini memakai deskriptif kuantitatif dengan teknik asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah masalah eksplorasi yang menanyakan hubungan antara setidaknya dua faktor[9]. Penelitian ini memakai teknik survei sebagai polling yang disebarluaskan untuk uji eksplorasi, khususnya wisatawan dari Pantai Purus Muaro Lasak, Padang dengan menggunakan strategi *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pendekatan untuk memutuskan contoh dengan alasan tertentu[10]. Didapatkan jumlah sampel 100 orang, jumlah responden tersebut diakui sudah representatif karena jumlah sampel lebih dari batas minimal yaitu sebanyak 30 responden[11]. Teknik analisis data dibantu dengan menggunakan program SPSS 20.00. Uji persyaratan analisis memakai uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan pengujian variabel Pengalaman Konsumen, berupa angket yang disebarkan kepada 100 responden yang dimana validitas dan reliabilitasnya telah memenuhi syarat. Jumlah pernyataan yang diberikan sebanyak 18 butir. Adapun hasil dari olahan data dari penelitian terkait dengan variabel Pengalaman Konsumen di Pantai Purus Muaro Lasak Padang adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Variabel *Tourism Experience*

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	%
Sangat baik	≥ 81	0	0%
Baik	63-< 81	31	31%
Cukup	45 -< 63	69	69%
Buruk	27 -< 45	0	0%
Sangat Buruk	< 27	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, Microsoft Excel (2021)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *tourism experience* (X) sebanyak 0% responden termasuk dalam tahap sangat baik, 31% termasuk tahap baik, 69% termasuk tahap kurang baik, 0% termasuk tahap tidak baik, dan 0% termasuk tahap sangat tidak baik.

Selanjutnya Pengalaman Konsumen yang akan diklasifikasikan per indikator yaitu sebagai berikut:

1. *Comfort* (kenyamanan), deskripsi data untuk indikator *Comfort* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Data Indikator *Comfort*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	0	0%
Baik	10 -< 12	10	10%
Cukup	8 -< 10	70	70%
Buruk	6 -< 8	17	17%
Sangat Buruk	< 6	3	3%
Total		100	100%

Pada tabel diatas dapat diketahui indikator *Comfort* sebanyak 0% termasuk pada tahap sangat baik, 10% pada tahap baik, 70% pada tahap cukup, 17% pada tahap buruk, dan 3% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jawaban responden tentang indikator *comfort* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk pada tahap cukup dengan tingkat 70%.

2. *Educational* (pengetahuan), deskripsi data untuk indikator *Educational* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Data Indikator *Educational*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	0	0%
Baik	10 -< 12	10	10%
Cukup	8 -< 10	72	72%
Buruk	6 -< 8	13	13%
Sangat Buruk	< 6	5	5%
Total		100	100%

Pada tabel diatas disimpulkan indikator *educational* sebanyak 0% berada pada tahap sangat baik, 10% pada tahap baik, 72% pada tahap cukup, 13% pada tahap buruk, dan 5% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan jawaban responden tentang indikator *educational* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk pada tahap cukup dengan 72%.

3. *Hedonic* (*bersenang-senang*), deskripsi data untuk indikator *Educational* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Deskripsi Data Indikator *Hedonic*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	0	0%
Baik	10 -< 12	5	5%
Cukup	8 -< 10	75	75%
Buruk	6 -< 8	19	19%
Sangat Buruk	< 6	1	1%
Total		100	100%

Pada tabel diatas disimpulkan indikator *Hedonic* sebanyak 0% termasuk pada tahap sangat baik, 5% pada tahap baik, 75% pada tahap cukup, 19% pada tahap buruk, dan 1% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jawaban responden tentang indikator *Hedonic* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk pada tahap cukup dengan persentase 75%.

4. *Novelty* (*hal baru*), deskripsi data untuk indikator *Educational* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Data Indikator *Novelty*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	1	8%
Baik	10 -< 12	18	18%
Cukup	8 -< 10	55	55%
Buruk	6 -< 8	18	18%
Sangat Buruk	< 6	8	1%
Total		100	100%

Pada tabel diatas disimpulkan indikator *Novelty* sebanyak 1% termasuk pada tahap sangat baik, 18% pada tahap baik, 55% pada tahap cukup, 18% pada tahap buruk, dan 8% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jawaban responden tentang indikator *Novelty* termasuk pada tahap cukup dengan persentase 55%.

5. *Safety (keamanan)*, deskripsi data untuk indikator *Educational* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Data Indikator *Safety*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	0	0%
Baik	10 -< 12	9	9%
Cukup	8 -< 10	73	73%
Buruk	6 -< 8	12	12%
Sangat Buruk	< 6	6	6%
Total		100	100%

Pada tabel diatas disimpulkan indikator *Safety* sebanyak 0% termasuk pada tahap sangat baik, 9% pada tahap baik, 73% pada tahap cukup, 12% pada tahap buruk, dan 6% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jawaban responden tentang indikator *Safety* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk pada tahap cukup dengan persentase 73%.

6. *Beauty (keindahan)*, deskripsi data untuk indikator *Educational* setelah dilakukannya penelitian dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Data Indikator *Beauty*

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat baik	≥ 12	0	0%
Baik	10 -< 12	9	9%
Cukup	8 -< 10	77	77%
Buruk	6 -< 8	10	10%
Sangat Buruk	< 6	4	4%
Total		100	100%

Pada tabel diatas disimpulkan indikator *Beauty* sebanyak 0% termasuk pada tahap sangat baik, 9% pada tahap baik, 77% pada tahap cukup, 10% pada tahap buruk, dan 4% pada tahap sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa jawaban responden tentang indikator *Beauty* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang termasuk pada tahap cukup dengan persentase 77%.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, *tourism experience* digolongkan pada tahap cukup dengan persentase 69%. *Tourism experience* merupakan kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan wisatawan yang menciptakan pengalaman berwisata yang menyenangkan sehingga wisatawan merasa puas mengunjungi tempat wisata tersebut[12]. Perasaan puas dapat memberikan emosi positif dan perasaan senang kepada seseorang yang berkedudukan penting di kehidupan seseorang[13]. *Tourism experience* adalah proses yang diwujudkan dengan melibatkan dunia fisik dan tubuh manusia[14].

Berikutnya hasil uraian data setiap indikator yaitu: 1) *comfort* (kenyamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 70%, 2) *educational* (pengetahuan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 72%, 3) *hedonic* (bersenang-senang) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 75%, 4) *novelty* (hal baru) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 55%, 5) *safety* (keamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 73%, 6) *beauty* (keindahan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase 77%.

Penelitian ini juga beriringan dengan pendapat lain yang mengatakan objek wisata mampu bersaing di usaha wisata jika objek wisata dapat memberikan “*tourism experience*” yang menyenangkan bagi wisatawan[15]. Berdasarkan penjelasan diatas, variabel *tourism experience* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang berada pada tahap cukup. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi gambaran atau masukan bagi pengelola Pantai Purus Muaro Lasak Padang untuk meningkatkan dan mengembangkan objek wisata agar dapat memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan (*toursim experience*) bagi wisatawan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang Analisis *Tourism Experience* di Pantai Purus Muaro Lasak Padang, maka disimpulkan secara umum keseluruhan hasil penelitian berada pada rentang interval antara 45 -< 63 dengan tahap cukup dengan persentase penilaian sebesar 69%. berlandaskan indikator variabel yaitu sebagai berikut:

1. Indikator *comfort* (kenyamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 70%.
2. Indikator *educational* (pengetahuan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 72%.
3. Indikator *hedonic* (bersenang-senang) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 75%.
4. Indikator *novelty* (hal baru) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 55%.
5. Indikator *safety* (keamanan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 73%.
6. Indikator *beauty* (keindahan) termasuk pada tahap cukup dengan persentase penilaian responden adalah 77%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pemerintah Indonesia 2009, “Undang-Undang Dasar Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan Pemerintah Pusat, Jakarta,” 2009.
- [2] W. Alam, G. Semeru, D. Lumajang, R. D. Nurindasari, H. Budiwati, and J. Irwanto, “Pengaruh Dimensi Tourism Experience Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi,” pp. 190–193, 2020.
- [3] C. Maunier and C. Camelis, “Toward an identification of elements contributing to satisfaction with the tourism experience,” *J. Vacat. Mark.*, vol. 19, no. 1, pp. 19–39, 2013, doi: 10.1177/1356766712468733.
- [4] X. Zhao and R. Li, “Influencing Factors of Memorable Tourism Experiences: A Study of Self-Guided Chinese Tourists in Thailand,” *GMSARN Int. J.*, vol. 17, no. 4, pp. 379–388, 2023, [Online]. Available: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.085150761059%7B&%7DpartnerID=40%7B&%7Dmd5=782539d3b68ebf7a8fc01aec4103606c>.
- [5] Sumaryadi, R. Hurriyati, L. A. Wibowo, and V. Gaffar, “The impact of memorable Halal travel experience,” *J. Environ. Manag. Tour.*, vol. 11, no. 6, pp. 1407–1415, 2020, doi: 10.14505/jemt.v11.6(46).11.

- [6] R. Dianty, Y. Abrian, and R. Surenda, "Pengaruh Memorable Tourism Experience Terhadap Revisit Intention di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang," *Kaji. Pariwisata dan Bisnis perhotelan*, vol. 2, no. 2, pp. 163–169, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbbp.v2i2.27772>.
- [7] Ahmad Zulfi Utama, "Peran Dimensi Memorable Tourism Experience (MTE) Dalam Upaya Meningkatkan Intensi Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Sumber Maron," pp. 68–70, 1377.
- [8] A. D. I. Finardi and Y. Yuniawati, "Gunung Tangkuban Perahu Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di," *Tour. Hosp. Essentials J.*, vol. 6, no. 1, pp. 983–994, 2016.
- [9] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. 2018.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [11] A. Kusumastuti, A. M. Khoiron, and T. A. Achmadi, *Metode penelitian kuantitatif*. Deepublish, 2020.
- [12] Juliana, S. O. Sihombing, and F. Antonio, "What Drives Memorable Rural Tourism Experience: Evidence from Indonesian Travelers," *Int. J. Sustain. Dev. Plan.*, vol. 17, no. 8, pp. 2401–2411, 2022, doi: [10.18280/ijstdp.170807](https://doi.org/10.18280/ijstdp.170807).
- [13] N. Qomariah, *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai)*. Jember: CV Pustaka Abadi, 2020.
- [14] P. L. Pearce, *Tourist Behaviour and the Contemporary World*. Salisbury, UK: Channel View Publication, 2011.
- [15] A. Muhammad, S. Aisjah, and A. Rofiq, "Penilaian Memorable Tourism Experience Sebagai Faktor Penentu Daya Saing Destinasi Wisata Dengan Menggunakan Pendekatan Rapid Appraisal (Rap)," *Mix J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 2, p. 272, 2018, doi: [10.22441/mix.2018.v8i2.006](https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i2.006).