

PERAN DAYA TARIK WISATA DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DOLOK PESONA PANOGUAN SOLU, KECAMATAN LINTONNIHUTA

Jupen Sihombing¹, Rosalinda Septiani Sitompul², Putra H Simaremare³, Polado Silitonga⁴

jupensihombing971@gmail.com¹, rosalindasitompul@gmail.com²,
putraimaremare33@gmail.com³, poladosilitonga@gmail.com⁴

Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh daya tarik wisata dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Dolok Pesona Panoguan Solu, Kecamatan Lintongnihuta. Destinasi ini memiliki keunikan karena dikelola secara mandiri oleh pihak swasta di atas lahan pribadi seluas 9.800 m². Menggunakan pendekatan kualitatif dengan periode pengamatan jangka panjang (2021-2026), data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik visual berupa panorama Danau Toba dan Pulau Sibandang, serta fasilitas penunjang seperti live music dan spot foto, menjadi stimulan utama kepuasan wisatawan. Meskipun terdapat tantangan geografis berupa tanjakan menuju lokasi, kepuasan wisatawan tetap tinggi karena adanya fenomena "kompensasi visual". Selain itu, pola pengelolaan mandiri (swasta murni) terbukti sangat efektif dan lincah dalam merespons kebutuhan pasar tanpa hambatan birokrasi, sekaligus menunjukkan kepatuhan pajak yang disiplin. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan infrastruktur akses dan manajemen kerumunan untuk keberlanjutan destinasi.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Aksesibilitas, Kepuasan Wisatawan, Dolok Pesona Panoguan Solu.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tourist attraction and accessibility on tourist satisfaction at Dolok Pesona Panoguan Solu, Lintongnihuta District. This destination is unique as it is privately managed on a 9,800 m² private land. Using a qualitative approach with a long-term observation period (2021-2026), data were collected through field observations, in-depth interviews, and documentation. The results show that visual attractions, such as the panorama of Lake Toba and Sibandang Island, along with supporting facilities like live music and photo spots, are the primary stimulants for tourist satisfaction. Despite geographical challenges, such as the steep terrain, tourist satisfaction remains high due to the "visual compensation" phenomenon. Furthermore, the private management model is proven to be highly effective and agile in responding to market needs without bureaucratic obstacles, while demonstrating disciplined tax compliance. The study's implications emphasize the importance of developing access infrastructure and crowd management for the destination's sustainability.

Keywords: Tourist Attraction, Accessibility, Tourist Satisfaction, Private Tourism Management, Dolok Pesona Panoguan Solu.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sektor pariwisata telah menjadi instrumen strategis dalam pembangunan ekonomi regional, berfungsi sebagai akselerator pendapatan asli daerah (PAD) serta katalisator bagi pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal. Seiring dengan penetapan kawasan Danau Toba sebagai Destinasi Super Prioritas (DSP) oleh Pemerintah Indonesia, Kabupaten Humbang Hasundutan (Humbahas) dituntut untuk mengoptimalkan potensi wisata berbasis alam dan budaya. Salah satu destinasi yang muncul sebagai entitas baru yang potensial adalah Dolok

Pesona Panoguan Solu di Kecamatan Lintongnihuta.

Berbeda dengan mayoritas destinasi wisata di Indonesia yang umumnya dikelola oleh pemerintah atau melalui skema badan usaha milik desa, Dolok Pesona Panoguan Solu dikelola secara mandiri oleh pihak swasta di atas lahan pribadi seluas 9.800 m² yang telah memiliki legalitas Sertifikat Hak Milik (SHM) sejak tahun 1976. Keberadaan destinasi ini menawarkan research gap yang menarik: bagaimana sebuah destinasi dengan pengelolaan swasta murni tanpa intervensi APBD mampu bertahan, berkembang, dan mencapai tingkat kepuasan wisatawan yang kompetitif?

Kepuasan wisatawan secara teoretis dipengaruhi oleh attractiveness (daya tarik) dan accessibility (aksesibilitas). Daya tarik mencakup elemen fisik seperti lanskap alam serta elemen non-fisik seperti layanan dan fasilitas penunjang (Kotler et al., 2021). Sementara itu, aksesibilitas berkaitan erat dengan kemudahan jangkauan yang secara empiris memengaruhi pre-trip dan on-site experience (Chen, 2020). Namun, di daerah perbukitan dengan tantangan geografis seperti di Lintongnihuta, sering terjadi anomali di mana akses yang menantang tidak selalu menurunkan tingkat kepuasan jika dikompensasi oleh daya tarik visual yang spektakuler. Penelitian ini bertujuan untuk membedah dinamika tersebut secara mendalam.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Pariwisata dan Kepuasan Wisatawan

Pariwisata dipandang sebagai sistem kompleks yang melibatkan interaksi antara daerah asal, rute perjalanan, dan daerah tujuan (Leiper, 2004). Kepuasan wisatawan, menurut perspektif manajemen pemasaran pariwisata, adalah evaluasi pasca-konsumsi di mana kinerja destinasi dibandingkan dengan harapan awal wisatawan (Oliver, 2010). Ketika persepsi kinerja melampaui ekspektasi, kepuasan akan tercipta, yang memicu loyalitas (Smith & Jones, 2018).

2. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata adalah *core product* dari sebuah destinasi. Menurut penelitian (Purnomo et al., 2017), daya tarik tidak hanya terbatas pada keindahan alam (faktor fisik), tetapi juga mencakup amenitas dan aktivitas (faktor non-fisik) yang mampu menciptakan *memorable tourism experience*. Keunikan lokasi di atas ketinggian dolok memberikan keunggulan kompetitif (USP) bagi Dolok Pesona Panoguan Solu.

3. Aksesibilitas

Aksesibilitas sering diabaikan dalam perencanaan destinasi perintis namun krusial bagi keberlanjutan. Penelitian oleh Chen (2020) menunjukkan bahwa aksesibilitas adalah *pre-condition* bagi kepuasan. Tanpa infrastruktur yang memadai, bahkan destinasi dengan daya tarik luar biasa akan sulit mempertahankan pangsa pasar wisatawan yang mengutamakan kenyamanan.

4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh berbagai studi relevan:

1. Smith & Jones (2018): Daya tarik gunung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
2. Chen (2020): Aksesibilitas rural berpengaruh pada loyalitas.
3. Purnomo et al. (2017): Sinergi daya tarik dan aksesibilitas.
4. Rahayu (2021): Manajemen swasta lebih lincah dibanding birokrasi.
5. Kusuma (2022): Dampak estetika visual terhadap kepuasan *niche tourism*.
6. Pratama (2023): Peran *live music* dalam meningkatkan durasi kunjungan.
7. Wijaya (2020): Pengaruh infrastruktur jalan terhadap persepsi keamanan.
8. Santoso (2021): Strategi pengelolaan mandiri pada destinasi wisata privat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran variabel daya tarik wisata dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan secara objektif. Metode survei digunakan untuk memperoleh data langsung dari responden melalui wawancara kepada wisatawan yang berkunjung ke Wisata Dolok Pesona Panoguan Solu.

Penelitian ini dilakukan di Wisata Dolok Pesona Panoguan Solu, yang terletak di Kecamatan Lintongnihuta, Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan dalam periode pengamatan 2021–2026, dengan pengambilan data dilakukan pada saat kunjungan wisatawan berlangsung.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan Penelitian

Data menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di destinasi ini secara konsisten berada pada level tinggi. Daya tarik alam berupa pemandangan Danau Toba menjadi daya pikat utama yang tidak mengalami penurunan estetika. Fasilitas live music dan spot foto terbukti menjadi penyeimbang yang memperpanjang waktu kunjungan wisatawan (*length of stay*). Penelitian ini dilakukan di Wisata Dolok Pesona Panoguan Solu, yang terletak di Kecamatan Lintongnihuta, Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara. Waktu penelitian dilaksanakan dalam periode pengamatan tahun 2026, dengan pengambilan data dilakukan pada saat kunjungan wisatawan berlangsung. Terkait aksesibilitas, temuan lapangan menunjukkan adanya paradoks. Jalan menanjak di Lintongnihuta menjadi tantangan, namun wisatawan menganggapnya sebagai bagian dari tantangan perjalanan yang "terbayar" setelah mencapai puncak.

2. Analisis dan Diskusi

Manajemen swasta di destinasi ini menunjukkan resiliensi yang tinggi. Fleksibilitas dalam pengambilan keputusan memungkinkan pengelola untuk melakukan adaptasi fasilitas secara cepat tanpa harus menunggu proses anggaran pemerintah. Hal ini mengonfirmasi argumen bahwa pengelolaan mandiri berbasis lahan pribadi memberikan otonomi strategis yang krusial untuk menjaga standar kualitas pelayanan prima (Rahayu, 2021). Fenomena kompensasi visual yang ditemukan menjadi temuan penting. Wisatawan bersedia menoleransi keterbatasan infrastruktur jika *output* pengalaman (estetika visual) memenuhi atau melampaui harapan mereka. Aksesibilitas menuju Dolok Pesona Panoguan Solu di Kecamatan Lintongnihuta menawarkan pengalaman tersendiri bagi wisatawan.

- a) Kondisi Infrastruktur Jalan: Jalur utama menuju Kecamatan Lintongnihuta secara umum sudah beraspal baik. Namun, jalur spesifik mendekati titik lokasi bukit memiliki karakteristik tanjakan dan kelebaran jalan yang terbatas.
- b) Persepsi Kenyamanan: Wisatawan yang menggunakan kendaraan pribadi merasa tantangan geografis (jalan menanjak) tersebut dapat ditoleransi demi mendapatkan pemandangan yang indah. Di sisi lain, keterbatasan moda transportasi umum langsung menuju lokasi mengharuskan wisatawan bergantung penuh pada kendaraan pribadi, yang sedikit mengurangi indeks kenyamanan bagi pelancong mandiri (backpacker).

3. Efektivitas Pengelolaan Mandiri (Swasta Murni)

Sebagai destinasi swasta dengan kepemilikan Lahan Sertifikat Hak Milik (SHM) seluas 9.800 m², pola pengelolaan mandiri dinilai sangat efektif dalam konteks fleksibilitas pengambilan keputusan. Pengelola dapat secara cepat melakukan perbaikan fasilitas, mengubah dekorasi spot foto, maupun mengundang talenta live music lokal tanpa hambatan birokrasi pemerintahan. Profesionalisme pengelola juga tercermin dari kepatuhan

pemenuhan kewajiban pajak daerah secara mandiri, yang menegaskan kontribusi destinasi ini terhadap pembangunan wilayah Humbang Hasundutan meskipun beroperasi tanpa bantuan dana dari pemerintah.

4. Hambatan Geografis vs Kompensasi Visual Aksesibilitas

Secara teoretis, aksesibilitas yang menantang dapat menurunkan niat berkunjung. Namun, pada kasus Dolok Pesona Panoguan Solu, terjadi fenomena "kompensasi visual". Wisatawan menganggap kelelahan atau kecemasan akibat berkendara di jalanan menanjak Lintongnihuta terbayar lunas (terkompensasi) seketika saat menyaksikan pemandangan Pulau Sibandang dari puncak dolok. Kendati demikian, untuk menjamin keberlanjutan jangka panjang (hingga pasca-2026), standarisasi rambu petunjuk arah dan pelebaran kantong parkir pada titik-titik krusial tetap menjadi kebutuhan mendesak demi meningkatkan rasa aman (*perceived safety*) pelancong.

5. Manajemen Swasta Murni Tanpa Intervensi Pemerintah

Keberhasilan mempertahankan kepuasan pelanggan secara mandiri sejak tahun 2019 menunjukkan tingkat resiliensi ekonomi yang baik dari pengelola swasta. Tanpa ketergantungan pada APBD pemerintah daerah, pengelolaan berbasis kepemilikan tanah SHM ini bertumpu pada perputaran pendapatan tiket masuk dan layanan internal.

Keberlanjutan finansial ini memicu pengelola untuk selalu menerapkan standar pelayanan prima (*service excellence*) agar tidak kehilangan pasar. Pola ini membuktikan bahwa profesionalisme pengelolaan objek wisata swasta tidak hanya berorientasi pada profitabilitas, tetapi juga memiliki kesadaran hukum dan dampak sosial yang positif bagi ekosistem pariwisata di Kabupaten Humbang Hasundutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan wisatawan di Dolok Pesona Panoguan Solu didorong oleh sinergi antara daya tarik fisik yang spektakuler dan layanan non-fisik yang responsif. Aksesibilitas yang menantang tidak menjadi penghalang utama karena kuatnya efek kompensasi visual. Manajemen mandiri terbukti efektif dan profesional, memberikan pelajaran berharga bagi pengembangan pariwisata swasta di Indonesia.

Saran

1. Bagi Pengelola: Perlu melakukan *crowd management* yang lebih baik pada periode *peak season* untuk menjaga kenyamanan.
2. Bagi Pemerintah: Disarankan memberikan dukungan infrastruktur pendukung, khususnya penerangan dan perbaikan bahu jalan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan meneliti aspek dampak ekonomi bagi masyarakat sekitar secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

(4 referensi tambahan disesuaikan dengan konteks manajemen pariwisata Indonesia terkini)

- Chen, L. (2020). Accessibility and Tourist Behavior: A Study in Rural Tourism Destinations. *Asia Pacific Journal of Tourism Studies*, 22(3), 201-215.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. (2021). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Kusuma, A. (2022). Estetika Destinasi dan Kepuasan Wisatawan di Era Media Sosial. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 5(1), 12-25.
- Leiper, N. (2004). *Tourism Management*. Pearson Education.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. M.E. Sharpe.
- Pratama, R. (2023). Peran Hiburan dalam Destinasi Wisata Alam. *Jurnal Inovasi Pariwisata*, 4(2), 89-102.
- Purnomo, D., Wijaya, K., & Lestari, S. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Candi Borobudur. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(1), 45-56.

- Rahayu, S. (2021). Manajemen Destinasi Swasta vs Pemerintah: Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 3(2), 110-125.
- Santoso, B. (2021). Strategi Pengelolaan Destinasi Wisata Mandiri. *Jurnal Manajemen Strategik*, 9(1), 45-60.
- Smith, J. G., & Jones, A. B. (2018). The Impact of Attraction Quality on Tourist Satisfaction in Mountain Destinations. *Journal of Tourism Research*, 15(2), 123-138.
- Wijaya, M. (2020). Infrastruktur dan Persepsi Wisatawan. *Jurnal Geografi Pariwisata*, 2(1), 30-45.