

**PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA ARUNG JERAM
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI SUNGAI CITARIK
KABUPATEN SUKABUMI**

*(THE INFLUENCE OF WHITEWATER RAFTING TOUR GUIDE
COMPETENCE ON TOURISTS' SATISFACTION IN CITARIK
RIVER, SUKABUMI REGENCY)*

Hadi Mulyana¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata YAPARI Bandung
hadji3001.hm@gmail.com

ABSTRACT

Rafting is one of the sport challenge and it has high risk. It is necessary need guide security and safety procedures before doing rafting. Rafting guide is needed in his activity and it must has a competency. This research uses a simple regression analysis techniques, the variables that is used are competency assembling influences positively and significantly toward the tourist satisfaction as hypothesis through verificative and descriptive quantitative method. The total sample of this research is 98 respondents through simple random sample method. The instrument that is used to collect the data is questionnaires. The result shows that the all questions are valid above 0,30 and reliable because it is above 0,70. As descriptively, the competency is generally "good" with average 3,64 of 1-5 scale and the tourist satisfaction visit shows "good enough" result with average 3,15 of scale 1-5 scale. Mean while. The result of verificative analysis show determination coefficient (R^2) in the amount of 0,370 or 37%, the rest (epsilon) is 63% which is other variabel that has not been researched. The result of the hypothesis examine shows that there are positive and significant influence among the variables of competence toward the variabel satisfaction of tourist, which the significancy either partially (t test) and simultaneous (F test) is 0,000 less than 0,05.

Keywords: Competence, Satisfaction of tourist, Citarik Rivers

ABSTRAK

Arung jeram merupakan salah satu aktivitas olahraga menantang dan memiliki risiko tinggi, oleh karena itu diperlukan pengadaan keamanan dan prosedur keselamatan yang ekstra sebelum melakukan kegiatan arung jeram. Seorang pramuwisata dibutuhkan dalam kegiatan ini dan harus memiliki kompetensi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi sederhana, variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompetensi yang dihipotesiskan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Sampel berjumlah 98 responden dengan metode simple random sample. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu melalui penyebaran kuesioner. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid di atas 0,30 dan reliabel karena di atas

0,70. Dari hasil penelitian, secara deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi secara umum "baik" dengan rerata 3,64 dari skala 1-5 dan kepuasan wisatawan menunjukkan hasil "cukup baik" dengan rerata 3,15 dari skala 1-5. Sedangkan hasil analisis verifikatif menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,370 atau 37%, sisanya (epsilon) sebesar 63% yang merupakan variabel lain yang belum diteliti. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap variabel kepuasan wisatawan, dimana signifikan baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji f) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci : Kompetensi, Kepuasan Wisatawan, Sungai Citarik.

PENDAHULUAN

Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu destinasi wisata di Jawa Barat yang didukung oleh berbagai destinasi menarik serta seni budaya yang unik. Berupaya untuk meningkatkan citra pariwisata Kabupaten Sukabumi sebagai daerah tujuan wisata yang tetap diminati oleh para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Banyak destinasi yang ada di Kabupaten Sukabumi, termasuk wisata alam, wisata buatan, dan wisata minat khusus. Destinasi yang paling terkenal dengan wisata minat khususnya adalah arung jeram. Di Kabupaten Sukabumi, terdapat lebih dari satu operator arung jeram di sungai Citarik, seperti Caldera, Arus Liar, Kaki Langit, dan Selaras. Selain itu, di sungai Cibandir juga terdapat seperti Ciroke Arung Jeram dan Riam Jeram. Dengan banyaknya operator arung jeram, menandakan bahwa sungai-sungai di Kabupaten Sukabumi sangat cocok untuk aktivitas wisata minat khusus ini.

Arung jeram merupakan salah satu aktivitas olahraga yang menantang dan berhubungan erat dengan alam. Siapa pun yang pernah merasakan aktivitas ini pasti ingin melakukannya lagi. Dalam kegiatan ini, kita dapat menikmati serunya petualangan di sungai, melewati arus yang besar dan deras, serta keindahan sungainya. Konsentrasi tinggi, kekompakan tim, dan kedisiplinan adalah hal yang penting saat berarung jeram. Karena tingginya risiko, disarankan untuk mendapatkan bantuan dari seorang pramuwisata minat khusus yang profesional dan memahami sungai, khususnya dalam bidang arung jeram.

Kegiatan arung jeram memiliki risiko tinggi, oleh karena itu diperlukan prosedur keamanan dan keselamatan ekstra sebelum melakukannya. Dalam wisata arung jeram, dibutuhkan seorang pramuwisata yang biasa disebut pramuwisata arung jeram atau skipper. Mereka bertugas memberikan pengarahan mengenai prosedur keselamatan sesuai standar operasional dari Federasi Arung Jeram Indonesia (FAJI). Selain itu, seorang pramuwisata arung jeram harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan pengamatan, pramuwisata arung jeram di Sungai Citarik sudah memiliki keunggulan dalam pengetahuan dan keterampilan. Namun, sikap pelayanan perlu ditingkatkan karena akan berpengaruh pada kepuasan wisatawan. Menurut UU No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, kompetensi kerja adalah kapabilitas yang meliputi keterampilan, sikap kerja, dan pengetahuan sesuai standar perusahaan. Pramuwisata dengan kompetensi tinggi adalah sumber daya yang penting untuk meningkatkan daya saing di industri pariwisata.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melakukan analisis deskriptif dan verifikatif. Tujuan penggunaan metode penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan berbagai kondisi yang ada tentang kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan di Sungai Citarik Kabupaten Sukabumi, serta memverifikasi berbagai hubungan variabel dalam penelitian ini.

Sampel

Populasi dan sampel diambil di Kawasan atraksi wisata sungai citarik Kabupaten Sukabumi dengan menggunakan rumus Slovin dengan margin eror sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6689}{1 + 6689(0,1)^2}$$

$$n = 98 \text{ responden}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = margin error

N = 6689 wisatawan / 3bulan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuntadi (2002:57) berpendapat agar hasil penelitian valid dan reliabel, butir-butir pertanyaan dalam kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Nilai validitas pada dasarnya adalah nilai korelasi. Oleh karena itu, untuk menguji validitas dilakukan dengan Teknik korelasi item total yang merupakan dasar dari korelasi pearson. Dengan menggunakan rumus korelasi pearson.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Menurut Sugiono (201 r_{xy} 3), bila korelasi tiap factor (r_{xy}) tersebut positif dan besarnya > 0,3 maka factor tersebut merupakan construct yang kuat (valid) demikian pula sebaliknya, jika r_{xy} < 0,3 maka dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas digunakan metode belah dua (*split half method*) dari spearman brown. Metode belah dua ini dilakukan dengan cara membagi instrument menjadi dua. Bias ganjil genap dan bias pula belahan pertama dan kedua dengan rumus:

$$r_{11} = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Keterangan:

r₁₁ = reliabel internal seluruh instrument

r_b = korelasi product moment antara belahan kesatu dan kedua kemudian dikorelasikan dengan rumus yang sama seperti uji validitas.

Jika $r_{xy} > 7$, maka instrument tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya jika $r_{xy} < 7$ maka dikatakan tidak reliabel

Kreteria Penafsiran

Peneliti menggunakan analisis verifikatif untuk menguji apakah kompetensi pramuwisata arung jeram (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y) yang melakukan kegiatan atraksi wisata arung jeram di Sungai Citarik dengan menghitung rata-rata masing-masing variabel penelitian. Selain itu, analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan kriteria penafsiran sebagai berikut:

Tabel 1
Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian

Rata-Rata Skor	Penafsiran
4,2 -5,0	Sangat Baik
3,4 – 4,1	Baik
2,6 – 3,3	Cukup Baik
1,8 – 2,5	Kurang Baik
1,0 – 1,7	Sangat Kurang Baik

Sumber: Suharsimi Arikunto (2010)

Analisis Korelasi

Menurut Sugiyama (2008) korelasi dibagi menjadi dua bagian, yaitu korelasi positif dan korelasi negative. Korelasi positif merupakan suatu variabel (X) yang memiliki suatu keadaan naik pada saat bersamaan variabel lain (Y) ikut naik. Begitu pun apabila suatu variabel (X) dalam keadaan turun dan pada bersamaan variabel lain (Y) ikut turun, maka berkorelasi positif. Sementara korelasi negatif adalah suatu variabel (X) yang memiliki keadaan naik, namun variabel lain (Y) menurun. Untuk mengetahui mengenai hubungan yang signifikan antara pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan, maka terdapat pada tabel 2 mengenai pedoman memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut.

Tabel 2
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyama (2008)

Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, sehingga jenis regresi yang digunakan adalah regresi sederhana. Dalam Samsudin Sulaiman dan Kushendayana (2013:127), model regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$y = a + b(x)$$

Dimana:

y = variabel dependen

x = variabel independen

a & b = koefisien regresi

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan dapat ditulis sebagai berikut:

Ho : $P_{yx} = 0$ tidak terdapat pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan di sungai citarik Kabupaten Sukabumi.

Ha : $P_{yx} \neq 0$ terdapat pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan di sungai citarik Kabupaten Sukabumi.

Jika hasil perhitungan koefisien jalur dari kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan tidak sama dengan nol, maka hipotesis yang diajukan semuanya diterima, dan sebaliknya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan software SPSS v.23 menunjukkan item-item dalam pertanyaan valid karena r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai 0,300. Hal ini sejalan dengan teori Lubis, Hermanto & Edison (2018) yaitu: Setiap item dianggap valid jika memiliki korelasi yang sama dengan atau lebih besar dari 0,30. Jika nilai korelasi lebih kecil dari 0,30, item tersebut dianggap tidak valid dan perlu diganti atau dihapus.

Untuk mengetahui hasil perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment pearson*. Hasilnya reliabel di atas 0,70 sesuai pendapat Lubis, Hermanto & Edison (2018) yaitu: Instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas yang memadai jika nilai alpha Cronbach-nya setidaknya $\geq 0,70$ untuk setiap variabel.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram	0,941	Reliabel
2	Kepuasan Wisatawan	0,741	Reliabel

Hasil Penelitian Analisis Verifikasi

a. Hasil Uji Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram (variabel independen) terhadap kepuasan wisatawan (variabel dependen).

Tabel 4
Regresi Linier Sederhana Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients
	B	Std Error	Beta
(Constant)	1,418	,300	
1 VAR00001	,707	,094	,608

Sumber: Olahan peneliti 2024

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 di atas maka dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,418 + 0,707 X$$

Maka kepuasan wisatawan dapat meningkat bila kompetensi pramuwisata arung jeram ditingkatkan, berdasarkan 98 wisatawan yang berkunjung, maka kepuasan wisatawan adalah : $1,418 + (0,707 \times 98) = 1,418 + 69,286 = 70,704$. Sehingga dapat diperkirakan kepuasan wisatawan sebesar 70,704.

b. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Korelasi merupakan hasil seberapa besar hubungan antara variabel kompetensi pramuwisata arung jeram (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan. Untuk melihat pengaruh antara kedua variabel tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5
Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,608 ^a	,370	,363	,42876

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Maka diperoleh nilai R sebesar 0,608. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi adalah 37%, artinya kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kompetensi pramuwisata arung jeram (R^2) sebesar 37% sisanya sebesar 73% dipengaruhi faktor lain yang belum diteliti dan tidak dirangkum dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesa

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel independen yaitu

variabel kompetensi pramuwisata arung jeram dan untuk melihat pengaruh terhadap variabel secara individual. Untuk hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6
Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,1418	,300		4,727	,000
1 VAR00001	,707	,094	,608	7,505	,000

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 6 uji t di atas diperoleh koefisien variabel kompetensi pramuwisata arung jeram (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) dengan hasil t_{hitung} 7,505 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,6608. Sedangkan variabel tersebut menunjukkan hasil yang positif dari signifikan $< 0,05$. Sedangkan dari uji f menunjukkan sebagai berikut :

Tabel 7
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10,354	1	10,354	56,322	,000 ^b
1 Residual	17,648	96	,184		
Total	28,002	97			

Sumber: Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 7 maka uji F_{hitung} diperoleh 56,322 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,94. Maka variabel tersebut menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Pembahasan

1. Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram

Dari hasil analisis secara deskriptif untuk kompetensi pramuwisata arung jeram terdiri dari 10 item pernyataan. Untuk pernyataan terbesar yaitu pramuwisata arung jeram selalu memberikan arahan tentang keselamatan saat pengarungan di sungai Citarik. Secara keseluruhan kompetensi pramuwisata arung jeram di Sungai Citarik Kabupaten Sukabumi dengan rerata 3,64 termasuk kategori “baik”.

2. Kepuasan Wisatawan

Dari hasil analisis secara deskriptif untuk variabel kepuasan wisatawan terdiri dari 6 item pernyataan. Untuk pernyataan yang terbesar yaitu petugas memberikan kesan kegiatan arung jeram yang diberikan sangat baik dan urutan terkecil petugas harus melakukan kegiatan arung jeram dengan baik. Secara keseluruhan kepuasan

wisatawan dengan rerata 3,15 termasuk kategori “cukup baik”.

3. Pengaruh Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil analisis verifikatif menunjukkan bahwa kompetensi pramuwisata arung jeram (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Sedangkan dari hasil uji t (parsial) $7,505 < 1,6608$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kompetensi secara parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Secara simultan diperoleh hasil bahwa pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) memiliki total pengaruh (R^2) sebesar 37% dengan $F_{hitung} > 56,322$ F_{tabel} 3,94 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ ini menunjukkan bahwa kompetensi secara simultan (uji f) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Maka tingkat df (kepercayaan) 100%.

SIMPULAN

Kompetensi

Kompetensi pramuwisata arung jeram membawa dampak positif terhadap tingkat kepuasan para wisatawan yang memilih untuk melakukan kegiatan arung jeram. Namun, peningkatan komunikasi antara pramuwisata dan wisatawan masih perlu ditingkatkan. Secara khusus, kompetensi pramuwisata arung jeram secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Sungai Citarik, Kabupaten Sukabumi. Wisatawan merasakan tingkat kepuasan yang memadai atas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata arung jeram, yang tercermin dalam rerata kepuasan sebesar 3,15, masuk dalam kategori "cukup baik".

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat bukti yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan, baik secara parsial maupun secara keseluruhan. Uji parsial menunjukkan bahwa kompetensi pramuwisata secara signifikan memengaruhi kepuasan wisatawan, dengan nilai uji t sebesar 7,505 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, uji simultan menunjukkan bahwa total pengaruh kompetensi pramuwisata arung jeram terhadap kepuasan wisatawan mencapai 37%, dengan nilai F_{hitung} yang jauh melebihi nilai F_{tabel} ($56,322 > 3,94$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, menegaskan bahwa kompetensi secara keseluruhan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang.
- Kerlinger. F. N. (2004) *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Universitas GajahMada.
- Kotler, Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.

- Lupiyoadi. Hamdani. (2006). *Manajemen pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Lubis, Y., Hermanto, B., Edison, E. (2018). *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Mulyana, H. & Edison. E. (2023). Pengaruh Museum Experience Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Museum Geologi Bandung. *Tourism Scientific Journal*, Vol. 9 No. 1, (55-63)
- Nalarhine P.N. (2014). *Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Kota Bandung*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riyanto, Styo. (2012). *Pengaruh Komitmen dan Kopetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelayanan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Kepariwisata No. 10 Tahun 2009
- Wirajaya. Y. (2013). Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen & Akutansi* Vol.2 No.3.
- Yoeti. O.A. (2020) *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.