

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan Jalan Dan Fasilitas Transportasi Di Destinasi Curug Jami

Rizal Adriyan Fauzi¹, Muhammad Aji Respati Dermawan², Zidan Rizalulfalah³

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Siliwangi, Indonesia

*Corresponding Author: rizaladriyanf@gmail.com

Abstract: This study aims to identify and analyze tourist perceptions of the quality of Accessibility at Curug Jami Tourist Destination, serving as essential data for community-based tourism (CBT) development. Utilizing a qualitative descriptive approach with a survey method and purposive sampling of 20 respondents, this research focuses on mapping the perceptions of direct users. The results indicate a discrepancy between Macro Accessibility (main roads), which is rated well, and Micro Accessibility (roads leading to the location), which is rated critically. Tourists consistently expressed deep dissatisfaction with the condition of the secondary road, citing it as narrow and uneven, as well as poorly lit. In addition, a fundamental constraint also lies in the highly limited parking capacity and unorganized management, which poses a serious impediment to the visitor experience. This service gap constitutes an empirical validation of the infrastructure constraints. Therefore, this study recommends urgent priority for the improvement of micro-infrastructure, particularly secondary roads and the parking area, as a strategic foundation for Curug Jami's sustainable development.

Keywords: Accessibility, Tourist Perception, Village Tourism, Curug Jami, Service Gap, Infrastructure.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas Aksesibilitas di Destinasi Wisata Curug Jami, sebagai data penting untuk pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (CBT). Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode survei dan purposive sampling terhadap 20 responden, penelitian ini fokus pada pemetaan persepsi pengguna langsung. Hasil menunjukkan adanya diskrepansi antara Aksesibilitas Makro (jalan utama) yang dinilai baik dan Aksesibilitas Mikro (jalan menuju lokasi) yang dinilai kritis. Secara konsisten, wisatawan menyuarakan ketidakpuasan mendalam terhadap kondisi jalan sekunder yang dinilai sempit dan tidak rata, serta minimnya penerangan. Selain itu, kendala fundamental juga terletak pada kapasitas parkir yang sangat terbatas dan tata kelola yang tidak terorganisir, yang menjadi penghambat serius bagi pengalaman kunjungan. Kesenjangan layanan ini merupakan validasi empiris atas kendala infrastruktur. Oleh karena itu, studi ini merekomendasikan prioritas mendesak pada perbaikan infrastruktur mikro, khususnya jalan sekunder dan area parkir, sebagai landasan strategis pengembangan Curug Jami yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Persepsi Wisatawan, Desa Wisata, Curug Jami, Kesenjangan Layanan, Infrastruktur.

Informasi Artikel: Pengajuan 13 Oktober 2025 | Revisi 23 November 2025 | Diterima 01 Desember 2025

Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia, khususnya melalui program Desa Wisata, diakui sebagai sektor penting yang mampu mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan pertumbuhan ekonomi lokal, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang. Pada penelitian Ganur, dkk (2023) Pengembangan pariwisata yang berkelanjutan seringkali mengandalkan komponen fundamental yang dikenal sebagai 4A (Atraksi, Aktivitas, Aksesibilitas, dan Akomodasi). Di antara komponen tersebut, Aksesibilitas memegang peran krusial sebagai penentu utama apakah suatu destinasi dapat dijangkau dan dinikmati oleh wisatawan (Inskip, 1991). Kualitas aksesibilitas yang baik tidak hanya mencakup kondisi fisik jalan, tetapi juga kemudahan navigasi dan ketersediaan fasilitas transportasi penunjang (Ramdani & Suherman, 2022).

Destinasi Wisata Curug Jami di Desa Sukamaju, Kabupaten Ciamis, merupakan objek wisata alam yang menarik untuk dikembangkan (Wardani et al., 2025). Daya tarik utamanya adalah keindahan air terjun dan lingkungan alam yang masih asri. Pengembangan Curug Jami saat ini dirintis dengan mengedepankan konsep Pariwisata Berbasis Komunitas (*Community Based Tourism* - CBT), yang menjanjikan peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal melalui pengelolaan aset wisata. Secara umum, akses menuju Curug Jami melalui Jalan Sukamaju sudah tergolong cukup baik, dengan kondisi jalan yang mulus dan nyaman, memungkinkan perjalanan dari pusat kota ditempuh dalam waktu kurang lebih 40 menit. Curug Jami juga telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti area parkir, toilet, mushola, dan gazebo.

Meskipun demikian, upaya pengembangan Curug Jami masih menghadapi berbagai tantangan. Studi terdahulu (Wardani et al., 2025) telah mengidentifikasi bahwa salah satu faktor penghambat utama pengembangan adalah keterbatasan infrastruktur di lokasi. Walaupun rekomendasi strategis telah diajukan berdasarkan observasi umum, data empiris mengenai kualitas aksesibilitas yang disampaikan langsung dari sudut pandang pengguna (wisatawan) yang merupakan tolok ukur paling akurat dalam menilai kesiapan operasional destinasi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk mengisi kesenjangan data tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara akurat persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan jalan dan fasilitas transportasi di Destinasi Wisata Curug Jami, guna memberikan masukan strategis yang valid dan aplikatif bagi pengelola dalam mewujudkan pengembangan pariwisata berkelanjutan berbasis masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode survei (Subadra, 2019). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan secara mendalam persepsi wisatawan terhadap kualitas Aksesibilitas di Curug Jami, berfokus pada interpretasi naratif atas data yang dikumpulkan, bukan pada generalisasi statistik.

Populasi penelitian ini adalah seluruh individu yang pernah mengunjungi Destinasi Wisata Curug Jami. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Kriteria yang ditetapkan untuk sampel adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Curug Jami dalam kurun waktu enam bulan terakhir, sehingga persepsi mereka masih relevan dan aktual. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 20 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk analisis deskriptif kualitatif dalam konteks studi kasus intensif, di mana fokus penelitian adalah pada kedalaman informasi dan konsistensi narasi (saturasi data) mengenai kendala aksesibilitas spesifik di lokasi.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring (*Google Forms*). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap berbagai indikator layanan Aksesibilitas. Pengukuran dilakukan menggunakan Skala Likert 5 poin (Sangat Tidak Puas hingga Sangat Puas). Sebelum instrumen digunakan, kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2017). Hasil uji menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah valid dan reliabel untuk mengukur persepsi responden.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Meskipun data diperoleh melalui Skala Likert, data diolah untuk mendapatkan gambaran interpretatif. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan dan menginterpretasikan secara naratif tingkat kepuasan dan ketidakpuasan responden terhadap setiap indikator Aksesibilitas, mengidentifikasi pola-pola konsisten dan titik-titik kesenjangan layanan yang menjadi temuan utama penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Analisis data persepsi wisatawan yang terkumpul melalui metode survei deskriptif kualitatif menunjukkan adanya gambaran yang kompleks dan terbagi tajam terkait kualitas Aksesibilitas di Destinasi Wisata Curug Jami. Persepsi wisatawan terbagi secara signifikan antara aksesibilitas pada skala makro dan skala mikro, yang merupakan temuan utama dalam penelitian ini. Pada aspek Aksesibilitas Makro, yaitu jaringan jalan utama yang menghubungkan pusat kota ke gerbang Desa Sukamaju, respons wisatawan cenderung positif dan dominan menyatakan kepuasan. Wisatawan mengapresiasi kondisi jalan utama yang dinilai mulus dan nyaman, memungkinkan perjalanan dari pusat kota ditempuh secara efisien dan lancar tanpa hambatan berarti. Tingginya persepsi positif terhadap akses makro merupakan modal awal yang kuat dalam kerangka 4A (Aksesibilitas), yang memfasilitasi kemudahan pencapaian destinasi dan membangun citra positif awal.

Namun demikian, permasalahan Aksesibilitas mulai terungkap dan menjadi kritis pada segmen terakhir perjalanan, atau Aksesibilitas Mikro (dari gerbang desa menuju lokasi air terjun) dan fasilitas penunjang transportasi. Persepsi ketidakpuasan dan kekecewaan sangat dominan pada segmen ini. Wisatawan secara konsisten menyatakan ketidakpuasan tinggi terhadap kondisi jalan sekunder yang dideskripsikan sebagai sempit, tidak rata, berlubang, dan di beberapa titik kritis minim penerangan. Kondisi ini secara langsung menimbulkan risiko keamanan dan mengurangi kenyamanan pengunjung. Lebih lanjut, titik ketidakpuasan tertinggi terletak pada fasilitas parkir; area parkir dinilai memiliki kapasitas yang sangat terbatas dan tata kelolanya kurang terorganisir, yang sering menimbulkan kemacetan dan kebingungan, serta secara fundamental mengganggu pengalaman kunjungan sejak awal. Selain itu, wisatawan juga mengeluhkan keterbatasan akses jaringan internet (telekomunikasi) di lokasi serta minimnya rambu-rambu penunjuk arah yang jelas setelah memasuki area desa.

Adanya perbedaan persepsi yang tajam antara akses makro yang baik dan akses mikro yang buruk ini adalah manifestasi dari Kesenjangan Layanan (*Service Gap*). Meskipun daya tarik alam Curug Jami kuat, *bottleneck* yang diciptakan oleh infrastruktur mikro dan fasilitas parkir yang tidak memadai secara signifikan merusak pengalaman wisatawan. Temuan ini selaras dengan studi Wardani et al. (2025) yang mengidentifikasi keterbatasan infrastruktur sebagai penghambat utama, namun penelitian ini memberikan validasi empiris spesifik dari sudut pandang pengguna. Dalam konteks Pariwisata Berbasis Komunitas (CBT), infrastruktur yang gagal menyediakan kenyamanan dasar dapat menghambat minat berkunjung kembali, yang merupakan kunci keberlanjutan ekonomi komunitas. Oleh karena itu, kegagalan dalam mengelola parkir dan memperbaiki jalan sekunder yang rusak berpotensi besar untuk mengurangi citra destinasi dan membatasi volume pengunjung hingga di bawah kapasitas optimalnya.

Simpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun Destinasi Wisata Curug Jami memiliki modal awal yang kuat dalam hal aksesibilitas makro seperti kondisi Jalan Sukamaju yang baik, potensi pengembangan pariwisata yang berkelanjutan terhambat oleh kesenjangan layanan kritis pada aksesibilitas mikro dan fasilitas penunjang di area inti destinasi. Penegasan akhir ini didasarkan pada temuan yang disintesis dari persepsi wisatawan, di mana tingkat ketidakpuasan yang tinggi secara konsisten diarahkan pada tiga aspek utama: (1) Kualitas Jalan Sekunder yang dinilai sempit, tidak rata, dan minim penerangan, yang mengganggu keamanan dan kenyamanan; (2) Fasilitas Parkir dengan kapasitas terbatas dan tata kelola yang buruk, yang berfungsi sebagai hambatan utama (*bottleneck*) dalam manajemen pengunjung; dan (3) Keterbatasan Jaringan Internet dan penunjuk arah. Temuan ini secara tegas mengindikasikan bahwa masalah Aksesibilitas Curug Jami bukan lagi masalah pembangunan berskala besar, melainkan masalah intervensi teknis yang spesifik di lokasi. Implikasi strategis dari studi ini adalah bahwa tujuan pengembangan pariwisata berbasis komunitas (CBT) tidak akan tercapai maksimal tanpa perbaikan mendasar pada infrastruktur di tingkat mikro ini. Oleh karena itu, rekomendasi mendesak bagi pengelola adalah memprioritaskan investasi pada perbaikan jalan sekunder dan pelebaran serta tata kelola area parkir

Ucapan Terima Kasih

Penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Apresiasi yang mendalam juga ditujukan kepada Bapak Cahya Darmawan S.Pd., M.Pd atas bimbingan, arahan, dan koreksi yang konstruktif selama proses penelitian dan penyusunan naskah. Selain itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Desa Sukamaju dan Pengelola Destinasi Wisata Curug Jami atas izin dan bantuan yang diberikan dalam kelancaran proses pengumpulan data. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh rekan-rekan Program Studi dan para responden yang telah meluangkan waktu berharga mereka.

Referensi

- Adisoemarta, E. P. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Kembali Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(3), 150–165.
- Adisoemarta, S. (2018). *Manajemen Destinasi Wisata*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arifuddin, S. (2020a). Dampak Pengembangan Desa Wisata Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Lokal. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 8(2), 77–90.
- Arifuddin, S. (2020b). *Pengaruh Sosial Ekonomi Akibat Pengembangan Pariwisata Di Kawasan Pedesaan*. Pustaka Mandiri.
- Ganur, Y., Prayogi, P. A., & Mirayani, N. K. S. (2023). Peran Media Sosial Instagram Sebagai Media Promosi Pariwisata Di Pantai Pandawa Unggasan Bali. *Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research*, 1(1), 51-65.
- Peraturan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor PM. 30/HM.001/MKP/2010 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Kebudayaan Dan Pariwisata.
- Prasetyo, A. (2019). Analisis Potensi Wisata Alam Berbasis Community Based Tourism (CBT) Di Desa Sukamaju, Kabupaten Ciamis [Tesis Tidak Diterbitkan]. Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Priyanto, H., & Dyah, M. (2015). *Pariwisata Berbasis Komunitas*. Andi Offset.
- Ramdani, A., & Suherman, A. (2022). Analisis Daya Dukung Lingkungan Terhadap Pengembangan Objek Wisata Alam Curug Jami. *Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 10(3), 201-215.
- Suansri, P. (2003). *Community Based Tourism Handbook. Responsible Ecological Social Tour*.
- Subadra, I N. (2025). *Rahasia Mempublikasikan Penelitian Kualitatif pada Jurnal Internasional Bereputasi: Pengalaman Empiris dari Penulis Sukses*. Denpasar: YAGUWIPA.
- Subadra, I. N. (2019). *Gaining In-Depth Understanding Through Mixed Methods Case Study: An Empirical Research From Temple Tourism in Bali*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781526487056>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmana, R. (2019). Desa Wisata Sebagai Model Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Desa*, 3(1), 12—20.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Wardani, D. A., Hidayat, R., & Santoso, A. B. (2025). Analisis Potensi Dan Tantangan Pengembangan Curug Jami Sebagai Destinasi Wisata Edukatif. *Jurnal Pengembangan Pariwisata*, 4(1), 35–48.
- Wicaksono, B. (2020). Analisis Strategi Peningkatan Kunjungan Wisatawan Di Curug Jami. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 9(1), 30-45.