



Kebersihan dan Kenyamanan sebagai Faktor Determinan Kepuasan Wisatawan: Penelitian pada Pantai Rupert Utara, Bengkalis

Fiki Fathurrahmah¹, Nur Adila², Yulia Novita³, Fatmawati⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: rohmatulmaulyanjani@gmail.com¹, nuradillabks@gmail.com²,
yulia.novita@uinsuska.ac.id³, fatmawati01@uin-suska.ac.id⁴

Article Info

Article history:

Received December 09, 2025
Revised December 11, 2025
Accepted December 17, 2025

Keywords:

Cleanliness, Comfort, Tourist
Satisfaction, Rupert Utara
Beach

ABSTRACT

Accessibility is crucial for tourism development because good access makes tourist destinations more attractive due to easy access. Lake Toba is a natural tourist destination with abundant attractions. This study aims to analyze the influence of accessibility on the development of natural tourist attractions in the Lake Toba area, North Sumatra. The methods used are literature review and qualitative analysis of previous research. The results of the study indicate that increasing accessibility, whether by sea, land, or air transportation, can contribute to increasing tourist visits. However, there are still inequalities in the accessibility of natural tourist attractions that affect the rate of development of tourist attractions. This study concludes that accessibility plays a significant role in driving the development of Lake Toba tourism and needs to be integrated with sustainable tourism development.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received December 09, 2025
Revised December 11, 2025
Accepted December 17, 2025

Kata Kunci:

Kebersihan, Kenyamanan,
Kepuasan Wisatawan, Pantai
Rupert Utara

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan dan keberlanjutan destinasi pariwisata. Pantai Rupert Utara di Kabupaten Bengkalis memiliki potensi wisata bahari yang besar, namun masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kebersihan dan kenyamanan sebagai faktor determinan kepuasan wisatawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dokumentasi, dan analisis ulasan wisatawan daring. Data dianalisis menggunakan analisis konten melalui reduksi data, pengkodean, dan interpretasi tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan dan kenyamanan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, meskipun masih ditemukan keterbatasan sarana dan perbedaan persepsi antar pengunjung. Peningkatan kebersihan dan kenyamanan secara berkelanjutan menjadi strategi penting dalam mendukung kepuasan wisatawan dan keberlanjutan Pantai Rupert Utara.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Fiki Fathurrahmah

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: rohmatulmaulyanjani@gmail.com

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya yang mampu memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi wisata bahari yang sangat besar, termasuk Pantai Rupert Utara di Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Pantai ini dikenal dengan hamparan pasir putih yang panjang, panorama laut yang luas, serta berbagai aktivitas wisata seperti berenang, snorkeling, dan menjelajahi pulau kecil di sekitarnya. Letaknya yang strategis di pesisir Selat Malaka semakin memperkuat nilai destinasi ini, dengan tren kunjungan yang mencapai sekitar 7.000 wisatawan pada tahun 2024.

Namun, meskipun memiliki potensi yang besar, pengelolaan Pantai Rupert Utara masih menghadapi tantangan, terutama dalam aspek kebersihan lingkungan dan kenyamanan fasilitas. Padahal, kepuasan wisatawan merupakan indikator penting dalam keberhasilan destinasi. Chen & Chen (2010) menegaskan bahwa fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan tingkat kepuasan. Sementara itu, Yoon & Uysal (2005) menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan berkaitan erat dengan niat untuk berkunjung kembali serta memberikan rekomendasi positif.

Hasil penelitian terdahulu juga memperkuat pentingnya kebersihan dan kenyamanan dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Gursoy et al. (2005) menyoroti bahwa kebersihan fasilitas, keamanan, dan kenyamanan lingkungan merupakan faktor utama yang memengaruhi pengalaman wisata positif. Selain itu, Manhas & Tukamushaba (2015) menegaskan bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh keindahan alam semata, tetapi juga oleh kualitas layanan dan infrastruktur destinasi.

Dengan mempertimbangkan potensi dan tantangan tersebut, kajian mengenai pengaruh kebersihan dan kenyamanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Rupert Utara menjadi penting. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dan menjadi dasar rekomendasi bagi pengelolaan destinasi yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berdaya saing di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi wisatawan terkait kebersihan serta kenyamanan di Pantai Rupert Utara. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan wisatawan, ditunjang oleh data sekunder seperti artikel, laporan, blog, serta ulasan online dari Google Maps. Data dianalisis menggunakan analisis konten dengan proses transkripsi, reduksi,



pengkodean, dan interpretasi terhadap tema-tema utama seperti kebersihan, fasilitas, keamanan, dan kepuasan wisatawan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, member checking, serta pencatatan proses penelitian secara sistematis. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan wisatawan di Pantai Rupert Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kebersihan Pantai Rupert Utara

Hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa kebersihan pantai menjadi isu yang sangat menentukan persepsi pengunjung terhadap pengalaman wisata di Pantai Rupert Utara. Secara umum, area utama pantai terlihat relatif bersih, terutama di sepanjang jalur yang sering dikunjungi wisatawan. Namun, di beberapa titik tertentu, terutama di sela-sela bebatuan di pinggir pantai dan area duduk yang tidak berdekatan dengan tong sampah, masih ditemukan sampah yang berserakan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara intensitas kunjungan wisatawan, perilaku membuang sampah, dan ketersediaan fasilitas kebersihan yang memadai.

Jumlah dan sebaran sampah di kawasan pantai juga dipengaruhi oleh fluktuasi jumlah wisatawan yang bersifat musiman. Berdasarkan pengamatan lapangan dan informasi dari wisatawan, tingkat kunjungan cenderung meningkat pada musim libur sekolah, akhir pekan panjang, serta hari besar keagamaan seperti Idulfitri dan libur akhir tahun. Pada periode-periode tersebut, volume wisatawan meningkat secara signifikan, yang berdampak langsung pada peningkatan jumlah sampah di area pantai. Sebaliknya, pada hari biasa di luar musim liburan, kondisi pantai relatif lebih bersih karena aktivitas wisata yang lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan sampah bukan semata-mata akibat rendahnya kesadaran pengunjung, tetapi juga karena belum adanya sistem pengelolaan kebersihan yang adaptif terhadap lonjakan wisatawan musiman.

Tong sampah yang tersedia di kawasan pantai umumnya berupa drum terbuka yang mencampur sampah organik dan anorganik, dengan jumlah yang terbatas dan distribusi yang belum merata. Pada saat jumlah pengunjung meningkat, kapasitas tong sampah tidak mampu menampung volume sampah yang dihasilkan, sehingga mendorong pengunjung untuk membuang sampah di area terdekat, seperti di sela bebatuan atau di sekitar lokasi duduk. Akumulasi sampah di titik-titik ini tidak hanya menurunkan kualitas visual pantai, tetapi juga berpotensi menimbulkan bau tidak sedap dan gangguan lingkungan yang dapat mengurangi kenyamanan wisatawan.

Temuan ini memperkuat pandangan Chen dan Chen (2010) yang menegaskan bahwa kebersihan dan kondisi fisik destinasi merupakan determinan utama dalam pembentukan kepuasan wisatawan. Dalam konteks Pantai Rupert Utara, keindahan alam berupa pasir putih, panorama laut yang terbuka, serta keberadaan ekosistem mangrove yang masih alami mampu menutupi sebagian kekurangan dalam pengelolaan kebersihan, sehingga pengalaman wisata secara umum tetap dinilai positif. Namun, ketergantungan pada daya tarik alam semata berpotensi menimbulkan kerentanan jika permasalahan sampah tidak dikelola secara berkelanjutan, terutama pada periode kunjungan puncak.



Dengan demikian, kebersihan pantai tidak hanya berkaitan dengan aspek estetika dan kenyamanan, tetapi juga memiliki peran strategis dalam menjaga citra destinasi dan keberlanjutan pariwisata. Pengelolaan kebersihan yang lebih sistematis, seperti penambahan dan pemerataan tong sampah, pemisahan jenis sampah, serta peningkatan intensitas pembersihan pada musim kunjungan tinggi, menjadi langkah penting untuk memastikan pengalaman wisata yang konsisten. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat niat kunjungan ulang, serta mendukung pengembangan ekonomi lokal melalui peningkatan daya saing destinasi wisata Pantai Rupert Utara.

2. Kenyamanan Fasilitas Rupert Utara

Kenyamanan fasilitas menjadi faktor penting dalam membentuk kualitas pengalaman wisatawan di Pantai Rupert Utara. Secara umum, fasilitas pendukung telah tersedia, namun dari segi kualitas, kuantitas, dan pemeliharaan masih belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan wisatawan. Kondisi ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kenyamanan pengunjung selama beraktivitas.

Fasilitas tempat duduk dan gazebo sering menjadi sorotan karena jumlahnya terbatas, sehingga banyak wisatawan memilih duduk di bebatuan. Meskipun menawarkan nuansa alami, kondisi ini kurang nyaman bagi anak-anak, lansia, dan keluarga, serta berpotensi memicu kurangnya ketertiban seperti sampah karena minimnya fasilitas pendukung.

Fasilitas toilet umum dan area bermain bagi anak-anak juga dinilai belum optimal. Toilet memerlukan pemeliharaan rutin agar kebersihannya terjaga, sedangkan minimnya playground berdampak pada durasi kunjungan wisatawan keluarga. Sementara itu, wahana seperti Banana Boat dan Donat Boat memberikan nilai rekreasi tambahan, namun kenyamanannya tetap bergantung pada fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan area bilas.

Sejalan dengan teori Yoon dan Uysal (2005), kenyamanan fasilitas merupakan determinan penting bagi kepuasan dan niat kunjungan ulang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan fasilitas di Pantai Rupert Utara tergolong cukup namun belum optimal, sehingga peningkatan fasilitas pendukung menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan destinasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan fasilitas di Pantai Rupert Utara berada pada kondisi yang cukup, namun belum optimal. Temuan empiris ini memperkuat teori bahwa kepuasan wisatawan tidak hanya ditentukan oleh keindahan alam, tetapi juga oleh kualitas fasilitas pendukung yang secara langsung memengaruhi kenyamanan fisik dan psikologis pengunjung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas seperti tempat duduk, gazebo, toilet, playground anak, serta fasilitas pendukung wahana permainan air menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan wisatawan secara berkelanjutan dan mendorong niat kunjungan ulang ke Pantai Rupert Utara.

3. Keterkaitan Kebersihan dan Kenyamanan dalam Membentuk Pengalaman Wisata

Kebersihan dan kenyamanan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam membentuk kualitas pengalaman wisatawan di Pantai Rupert Utara.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan lingkungan pantai tidak hanya dipersepsikan sebagai kondisi fisik semata, tetapi juga sebagai bagian dari kenyamanan psikologis yang dirasakan wisatawan selama berkunjung. Lingkungan pantai yang bersih menciptakan rasa aman, nyaman, dan menyenangkan, sementara kondisi pantai yang kotor atau kurang terkelola dapat menurunkan kenyamanan meskipun memiliki keindahan alam yang tinggi.

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa wisatawan cenderung menilai kenyamanan destinasi secara menyeluruh, dengan kebersihan sebagai indikator utama. Ketika area pantai terlihat bersih dan tertata, wisatawan merasa lebih leluasa untuk beraktivitas, bersantai, dan menikmati suasana pantai dalam waktu yang lebih lama. Sebaliknya, keberadaan sampah di area tertentu, terutama di sekitar tempat duduk dan fasilitas umum, menimbulkan rasa tidak nyaman dan mengganggu pengalaman wisata, meskipun fasilitas fisik seperti wahana permainan air telah tersedia.

Keterkaitan antara kebersihan dan kenyamanan juga tampak pada penggunaan fasilitas pendukung. Fasilitas yang secara fisik tersedia, seperti gazebo, toilet, dan area duduk, tidak akan memberikan kenyamanan optimal apabila kebersihannya tidak terjaga. Toilet yang kurang bersih, misalnya, tidak hanya mengurangi kenyamanan secara langsung, tetapi juga memengaruhi persepsi wisatawan terhadap kualitas pengelolaan destinasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas sangat bergantung pada pengelolaan kebersihan yang konsisten dan berkelanjutan.

Dalam konteks Pantai Rupert Utara yang masih mengandalkan keindahan alam sebagai daya tarik utama, kebersihan berperan sebagai faktor penguat kenyamanan wisata. Keaslian dan keindahan pantai memang mampu menarik wisatawan, namun tanpa pengelolaan kebersihan yang baik, kenyamanan wisatawan menjadi tidak stabil dan berpotensi menurunkan kepuasan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, kebersihan dan kenyamanan perlu dipahami sebagai satu kesatuan dalam pengelolaan destinasi wisata, bukan sebagai aspek yang berdiri sendiri.

4. Persepsi dan Kepuasan Wisatawan terhadap Kebersihan dan Kenyamanan di Pantai Rupert Utara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kebersihan dan kenyamanan di Pantai Rupert Utara bersifat beragam, dipengaruhi oleh latar belakang, tujuan kunjungan, dan karakteristik masing-masing pengunjung. Wisatawan keluarga yang membawa anak-anak cenderung lebih sensitif terhadap kebersihan toilet, ketersediaan tempat duduk, dan fasilitas bermain, sehingga kondisi fasilitas yang kurang memadai dapat mengurangi kenyamanan dan durasi kunjungan mereka. Sementara itu, wisatawan muda lebih mengutamakan aktivitas rekreasi dan spot foto, meskipun kebersihan tetap memengaruhi estetika dan pengalaman mereka.

Perbedaan persepsi juga tampak antara wisatawan lokal dan luar daerah. Wisatawan lokal cenderung lebih toleran terhadap keterbatasan fasilitas, sedangkan wisatawan dari luar daerah memiliki ekspektasi yang lebih tinggi berdasarkan pengalaman destinasi lain. Variasi persepsi ini kemudian tercermin dalam tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan.



Secara umum, tingkat kepuasan wisatawan terhadap Pantai Rupert Utara berada pada kategori positif, ditandai dengan niat kunjungan ulang dan rekomendasi kepada pihak lain. Keaslian pantai, seperti pasir putih, mangrove, serta suasana alami menjadi faktor dominan yang memperkuat kepuasan, bahkan ketika terdapat kekurangan pada fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa nilai estetika dan pengalaman emosional dapat menyeimbangkan kekurangan minor pada aspek kebersihan dan kenyamanan.

Namun demikian, kebersihan dan kenyamanan fasilitas tetap menjadi faktor strategis yang perlu mendapatkan perhatian. Keterbatasan tong sampah, pengelolaan sampah yang belum optimal, serta perawatan toilet yang belum maksimal berpotensi menurunkan kepuasan apabila tidak diperbaiki. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas dasar, penambahan sarana pendukung, serta pengelolaan lingkungan yang lebih baik tanpa mengabaikan keaslian pantai sebagai daya tarik utama. Dengan pengelolaan yang terintegrasi, Pantai Rupert Utara berpotensi meningkatkan daya saing wisata, memperkuat citra destinasi, dan memberikan manfaat bagi masyarakat lokal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan merupakan faktor determinan yang berperan penting dalam membentuk kepuasan wisatawan di Pantai Rupert Utara, Kabupaten Bengkalis. Keindahan alam pantai menjadi daya tarik utama yang mendorong kunjungan wisatawan, namun kualitas pengalaman wisata tidak hanya ditentukan oleh aspek visual semata, melainkan juga oleh kondisi kebersihan lingkungan dan kenyamanan fasilitas pendukung. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kebersihan pantai yang terjaga mampu meningkatkan rasa aman dan nyaman wisatawan, sementara keterbatasan fasilitas dan pengelolaan kebersihan yang belum optimal berpotensi menurunkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya variasi persepsi wisatawan terhadap kebersihan dan kenyamanan, yang dipengaruhi oleh karakteristik pengunjung seperti wisatawan keluarga, wisatawan muda, serta wisatawan lokal dan luar daerah. Variasi persepsi ini menegaskan bahwa kepuasan wisatawan bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh perbedaan kebutuhan serta ekspektasi masing-masing kelompok. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi wisata Pantai Rupert Utara perlu mempertimbangkan keragaman karakteristik wisatawan agar strategi peningkatan kebersihan dan kenyamanan dapat lebih tepat sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kebersihan lingkungan pantai melalui pengelolaan sampah yang lebih sistematis serta perbaikan dan pemeliharaan fasilitas pendukung merupakan langkah strategis yang perlu diprioritaskan. Upaya tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan dan tetap memperhatikan pelestarian keaslian alam pantai sebagai kekuatan utama destinasi. Dengan pengelolaan yang terintegrasi antara kebersihan, kenyamanan, dan pelestarian lingkungan, Pantai Rupert Utara diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat daya saing destinasi, serta memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat lokal secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Bengkalis. (2024). *Selama 2024, 7.000 wisatawan kunjungi Rupert Utara.*



- <https://bappeda.bengkaliskab.go.id/web/detailberita/1409/2025/02/13/selama-2024%2C-7000-wisatawan-kunjungi-rupat-utara>
- Camat Rupert Utara, Kabupaten Bengkalis. (2023). *Topografi dan profil Kecamatan Rupert Utara*.
<https://camatrupatutara.bengkaliskab.go.id/baca/topografi>
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29–35.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.008>
- Gursoy, D., Chen, J. S., & Chi, C. G. (2005). The impact of safety-related issues on tourists' satisfaction. *Tourism Management*, 26(2), 123–132.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.11.008>
- Hendra, J., Munawarah, F., Riski, S. A., & Suwariya, E. (2023). *Pengembangan dan pembangunan destinasi halal Pantai Rupert dalam peningkatan pendapatan masyarakat Rupert*. *Krigan: Journal of Management and Sharia Business*, 1(2).
<https://doi.org/10.0.121.7/krigan.v1i2.7979>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). *Wisata Pantai Rupert Utara: Panorama alam dan kegiatan wisata*.
<https://eventdaerah.kemenparekraf.go.id/cerita-ken/cerita/wisata-pantai-rupat>
- Manhas, P. S., & Tukamushaba, E. K. (2015). Service quality, service convenience, and destination loyalty: The moderating role of satisfaction. *Tourism Management Perspectives*, 16, 139–149. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.07.004>
- Media Center Riau. (2024). *Pariwisata Bengkalis: Pantai memukau hingga pulau kecil yang menarik*.
<https://mediacenter.riau.go.id/read/82123/pariwisata-bengkalis-ada-pantai-memukau-hingg.html>
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45–56.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.016>