MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi

Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN DAN FASILITAS EDUKASI TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DI *TURTLE CONSERVATION AND EDUCATION CENTER* (TCEC) PANTAI SERANGAN BALI

Efrasius Naprin[1], I Gusti Bagus Rai Utama [2], Yeyen Komalasari [3]

[1,2,3]Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia
(*) Corresponding Author: raiutama@undhirabali.ac.id

Abstract

Visitor loyalty is one of the indicators of the success of a tourist destination, which is influenced by the quality of management and the facilities provided to visitors. This study aims to analyze the effect of management strategies and educational facilities on visitor loyalty at the Turtle Conservation and Education Center (TCEC), Serangan Beach, Bali. This study used a quantitative method with primary data obtained through questionnaires. The sampling technique used was purposive sampling, Visitor resulting in 97 respondents who met the research criteria. Data analysis was conducted using descriptive statistics, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination with the assistance of IBM SPSS. The results showed that, partially, management strategies and educational facilities had a positive and significant effect on visitor loyalty. Simultaneously, the two independent variables also had a positive and significant effect on visitor loyalty. The coefficient of determination showed that management strategies and educational facilities were able to explain 55.8% of the variation in visitor loyalty, while the remaining variation was influenced by other factors outside the scope of the study. This study is expected to provide input for TCEC management in improving the quality of management and educational facilities in order to increase visitor loyalty.

***Keywords**: Management Strategy, Educational Facilities, Visitor Loyalty.*

Abstrak

Loyalitas pengunjung merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu destinasi wisata yang dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi terhadap loyalitas pengunjung di *Turtle Conservation and Education Center* (TCEC) Pantai Serangan, Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sehingga diperoleh 97 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan statistik

Article history
Received: September 2026
Reviewed: September 2026
Published: September 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

ISSN : 3025-9495

deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Secara simultan, kedua variabel independen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi mampu menjelaskan 55,8% variasi loyalitas pengunjung, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pengelola TCEC dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan fasilitas edukasi guna meningkatkan loyalitas pengunjung.

Kata kunci: Strategi Pengelolaan, Fasilitas Edukasi, Loyalitas Pengunjung

PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini tidak hanya berkaitan dengan kegiatan rekreasi, tetapi juga semakin berkembang ke arah pengalaman yang memberikan nilai edukasi dan kepedulian terhadap lingkungan. Perkembangan tersebut terlihat pada meningkatnya perhatian terhadap destinasi yang menggabungkan kegiatan wisata dengan upaya konservasi. Dalam konteks ini, keberhasilan suatu destinasi tidak cukup hanya dilihat dari banyaknya wisatawan yang datang, tetapi juga dari kemampuan destinasi dalam mempertahankan hubungan dengan pengunjung. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan tersebut adalah loyalitas pengunjung, yang antara lain tercermin dari keinginan untuk melakukan kunjungan kembali dan kesediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Turtle Conservation and Education Center (TCEC) Pantai Serangan, Bali merupakan salah satu destinasi yang memadukan kegiatan konservasi penyu dengan pendidikan lingkungan. Keberadaan TCEC memberikan pengalaman yang berbeda karena pengunjung tidak hanya memperoleh kesempatan untuk menikmati kawasan wisata, tetapi juga mendapatkan informasi mengenai pelestarian penyu dan lingkungan laut. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan destinasi serta fasilitas yang digunakan untuk menyampaikan informasi edukatif menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pengunjung.

Permasalahan yang muncul menjadi semakin relevan apabila dilihat dari perkembangan jumlah kunjungan. Berdasarkan data pengelola, jumlah pengunjung TCEC pada tahun 2022 mencapai 18.500 orang. Jumlah tersebut meningkat menjadi 43.092 orang pada tahun 2023 atau tumbuh sebesar 132,9%. Namun, pada tahun 2024 jumlah kunjungan justru mengalami penurunan sebesar 53,8% menjadi 19.922 orang. Penurunan tersebut terjadi baik pada wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kunjungan belum sepenuhnya menggambarkan terbentuknya loyalitas pengunjung yang stabil.

Selain persoalan fluktuasi kunjungan, hasil observasi awal dalam penelitian menunjukkan bahwa beberapa fasilitas edukasi belum tersebar secara merata dan variasi program edukasi masih perlu dikembangkan. Penyampaian informasi kepada pengunjung juga dinilai masih membutuhkan inovasi agar interaksi selama berada di kawasan TCEC menjadi lebih menarik.

ISSN : 3025-9495

Kondisi tersebut menjadi penting karena fasilitas edukasi bukan hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman wisata yang dapat memengaruhi kepuasan dan keinginan pengunjung untuk kembali.

Di sisi lain, strategi pengelolaan juga mempunyai peranan dalam menentukan kualitas pengalaman wisatawan. Pengelolaan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pemanfaatan sumber daya, serta pengembangan inovasi dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih terarah dan konsisten. Dalam destinasi berbasis konservasi, pengelolaan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kepentingan wisatawan, tetapi juga harus mempertimbangkan keberlanjutan lingkungan dan tujuan konservasi.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas keterkaitan fasilitas, pelayanan, pengalaman wisata, dan loyalitas pengunjung. Akan tetapi, penelitian yang secara khusus menguji strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi secara bersamaan terhadap loyalitas pengunjung pada destinasi konservasi laut masih terbatas. Kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian di TCEC Pantai Serangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi pengelolaan terhadap loyalitas pengunjung, mengetahui pengaruh fasilitas edukasi terhadap loyalitas pengunjung, serta menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap loyalitas pengunjung di TCEC Pantai Serangan, Bali.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Turtle Conservation and Education Center (TCEC) Pantai Serangan, Bali, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pengelola, laporan kunjungan wisatawan, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pengunjung yang pernah mengunjungi TCEC Pantai Serangan, berusia minimal 17 tahun, mengikuti atau memanfaatkan fasilitas edukasi yang tersedia, serta bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Cochran diperoleh sebanyak 97 responden sebagai sampel penelitian. Variabel penelitian terdiri atas Strategi Pengelolaan (X_1) yang diukur melalui indikator perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengelolaan sumber daya, serta inovasi dan pengembangan; Fasilitas Edukasi (X_2) yang diukur melalui ketersediaan fasilitas, kualitas fasilitas, kemudahan akses, kejelasan informasi, dan interaktivitas; serta Loyalitas Pengunjung (Y) yang diukur melalui niat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain, keterikatan terhadap destinasi, dan keterlibatan dalam kegiatan. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS Statistics untuk menganalisis pengaruh strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi terhadap loyalitas pengunjung di TCEC Pantai Serangan, Bali.

ISSN : 3025-9495

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Loyalitas Pengunjung (Y)	3,69	Baik
Strategi Pengelolaan (X1)	4.14	Sangat Baik
Fasilitas Edukasi (X2)	4.12	Baik

Berdasarkan Tabel 1 di atas, ketiga variabel memiliki nilai rata-rata (mean) pada kisaran 3,69–4,14. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum loyalitas pengunjung, strategi pengelolaan, dan fasilitas edukasi pada Turtle Conservation and Education Center (TCEC) Pantai Serangan, Bali berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Strategi pengelolaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,14 dengan kategori sangat baik, sedangkan fasilitas edukasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 dan loyalitas pengunjung sebesar 3,69 yang masing-masing berada dalam kategori baik.

2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Tabel 2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Variabel	Kode	Indikator	*Corrected Item-Total Correlation*	Keterangan
Strategi Pengelolaan (X1)	X1.1	Perencanaan (*Planning*)	0,870	Valid
	X1.2	Pelaksanaan (*Implementasi*)	0,813	Valid
	X1.3	Pengawasan (*Controlling*)	0,791	Valid
	X1.4	Pengelolaan Sumber Daya (*Resource Management*)	0,823	Valid
	X1.5	Inovasi dan Pengembangan (*Innovation*)	0,868	Valid
Fasilitas Edukasi (X2)	X2.1	Ketersediaan Fasilitas (*Availability*)	0,920	Valid
	X2.2	Kualitas Fasilitas (*Quality*)	0,735	Valid
	X2.3	Kemudahan Akses (*Accessibility*)	0,925	Valid
	X2.4	Kejelasan Informasi (*Information Clarity*)	0,658	Valid
	X2.5	Interaktivitas (*Interactivity*)	0,925	Valid
Loyalitas Pengunjung (Y)	Y1.1	Niat berkunjung kembali (*Revisit Intention*)	0,513	Valid

ISSN : 3025-9495

Variabel	Kode	Indikator	*Corrected Item-Total Correlation*	Keterangan
	Y1.2	Rekomendasi kepada orang lain (*Word of Mouth*)	0,713	Valid
	Y1.3	Keterikatan terhadap destinasi (*Attachment*)	0,661	Valid
	Y1.4	Keterlibatan dalam kegiatan (*Engagement*)	0,548	Valid

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Strategi Pengelolaan (X_1)	0,932	Reliabel
Fasilitas Edukasi (X_2)	0,935	Reliabel
Loyalitas Pengunjung (Y)	0,794	Reliabel

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30, sedangkan nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel berada di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Hasil UJji Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroeskedakstisitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov

			Unstandardized Residual
N			97
Asymp. Sig. (2-tailed)			.086[c]
Variabel	***Tolerance***	**VIF**	**Sig.**
Strategi Pengelolaan	.762	1.312	.082
Fasilitas Edukasi	.762	1.312	.120

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan. Berdasarkan uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,086 yang lebih besar dari 0,05, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Berdasarkan uji multikolinearitas, variabel Strategi Pengelolaan dan Fasilitas Edukasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,762 > 0,10 dan VIF sebesar 1,312 < 10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,082 pada variabel Strategi Pengelolaan dan 0,120 pada variabel Fasilitas Edukasi, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

ISSN : 3025-9495

4. Hasil Analisis Pengaruh Strategi Pengelolaan, Fasilitas Edukasi dan Loyalitas Pengunjung

Variabel	Unstandardizer Coeficients		Correlations			t	Sig.
	B	Std. Error	Zero-order	Partial	Part		
Strategi Pengelolaan	.364	.061	.665	.527	.408	6.009	.000
Fasilitas Edukasi	.352	.068	.633	.474	.354	5.217	.000
R	0,753						
R Square	0,567						
Adjusted R Square	0,558						
T tabel	1,986						
F Hitung	61,602						
F Tabel	3,093						
Sig F	0,000						

Pembahasan

Pengaruh Strategi Pengelolaan terhadap Loyalitas Pengunjung di *Turtle Conservation And Education Center* (TCEC) Pantai Serangan, Bali.

Variabel strategi pengelolaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung di Turtle Conservation and Education Center (TCEC) Pantai Serangan, Bali. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 6,009 yang lebih besar dari t-tabel 1,986, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Koefisien regresi sebesar 0,364 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan strategi pengelolaan akan diikuti peningkatan loyalitas pengunjung sebesar 0,364 satuan. Tata kelola manajemen internal yang profesional (perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kawasan) secara nyata terbukti mampu memberikan rasa aman, kepuasan, serta mengikat loyalitas perilaku berkunjung wisatawan dalam jangka panjang. Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismail dan Rohman (2019) serta Hadi dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa strategi pengelolaan operasional pariwisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas perilaku wisatawan. Hasil statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa strategi pengelolaan memperoleh nilai rata-rata 4,14 yang termasuk dalam kategori sangat baik, dengan indikator tertinggi pada aspek inovasi dan pengembangan sebesar 4,27.

Pengaruh Fasilitas Edukasi terhadap Loyalitas Pengunjung di *Turtle Conservation And Education Center* (TCEC) Pantai Serangan, Bali.

Variabel fasilitas edukasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung di TCEC Pantai Serangan, Bali. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 5,217 yang lebih

ISSN : 3025-9495

besar dari t-tabel 1,986, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Koefisien regresi sebesar 0,352 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan fasilitas edukasi akan diikuti peningkatan loyalitas pengunjung sebesar 0,352 satuan. Kelayakan sarana eduwisata fisik seperti kolam pembesaran tukik dan bak penetasan semi-alami terbukti mampu memberikan nilai pembelajaran mendalam (memorable tourism experience) yang menciptakan keterikatan emosional pengunjung untuk datang kembali. Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Destiawan dkk. (2023), Kusuma dkk. (2023), serta Kristiana dan Saputri (2025), yang mengonfirmasi bahwa mutu kelayakan dan interaktivitas sarana edukatif pariwisata berpengaruh dominan dalam merangsang loyalitas kunjungan berulang wisatawan. Hasil statistik deskriptif juga menunjukkan bahwa fasilitas edukasi memperoleh nilai rata-rata 4,12 yang termasuk dalam kategori baik, dengan indikator tertinggi pada aspek kualitas fasilitas sebesar 4,21.

Pengaruh Strategi Pengelolaan dan Fasilitas Edukasi terhadap Loyalitas Pengunjung di *Turtle Conservation Education Center* Pantai Serangan, Bali.

Hasil uji F menunjukkan bahwa strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung di TCEC Pantai Serangan, Bali. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 61,602 yang lebih besar dari F-tabel 3,093, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kombinasi strategi pengelolaan yang baik sebagai regulator dan ketersediaan fasilitas edukasi yang memadai sebagai instrumen program kerja secara bersama-sama memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan holistik dan memicu promosi alami dari mulut ke mulut (word of mouth). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,558, yang berarti bahwa strategi pengelolaan dan fasilitas edukasi mampu menjelaskan 55,8% variasi loyalitas pengunjung, sedangkan 44,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Bahri dkk. (2025), yang menyatakan bahwa loyalitas pengunjung sejati dibentuk secara simultan oleh keterpaduan mutu pengelolaan destinasi serta pemenuhan fasilitas pendukung yang berkualitas tinggi.

SIMPULAN

1. Strategi pengelolaan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung (Y) di Turtle Conservation and Education Center (TCEC) Pantai Serangan, Bali. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 6,009 > t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,364. Tata kelola manajemen internal yang profesional terbukti memberikan rasa aman dan kepuasan tinggi yang mampu mengikat loyalitas perilaku berkunjung wisatawan dalam jangka panjang.

2. Fasilitas edukasi (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung (Y) di TCEC Pantai Serangan, Bali. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung sebesar 5,217 > t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,352. Kelayakan serta kualitas sarana fisik pembelajaran konservasi penyu terbukti

ISSN : 3025-9495

memberikan nilai edukatif mendalam yang merangsang keterikatan emosional pengunjung untuk kembali berkunjung.

3. Strategi pengelolaan (X1) dan fasilitas edukasi (X2)secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung (Y) di TCEC Pantai Serangan, Bali. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar 61,602 > F tabel 3,093 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Kontribusi gabungan kedua variabel tersebut melalui nilai koefisien determinasi R^2 mampu menjelaskan 55,8% variasi loyalitas pengunjung, sedangkan 44,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Alhamdi, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pelaku Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan. Jurnal Manajemen Wisata, 6(1), 15-22.

Bahri, A., Suryani, L., & Putra, D. (2025). Pengaruh pengalaman wisata, fasilitas, dan pengelolaan terhadap loyalitas pengunjung. Jurnal Pariwisata Berkelanjutan, 5(2), 120–135.

Chairunnissa, R., Dewantara, I., & Saputra, M. (2025). Pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali. Jurnal Manajemen Pariwisata, 4(1), 45–58.

Destiawan, A., Setyawati, H., & Wijaya, M. A. (2023). Pengaruh fasilitas destinasi pariwisata terhadap keterikatan emosional dan loyalitas perilaku kunjungan berulang wisatawan. Jurnal Kepariwisataan Indonesia, 17(2), 115-128.

Hadi, S., Wijaya, A., & Lestari, P. (2024). Strategi Pengelolaan Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung dalam Mewujudkan Pariwisata Berkelanjutan. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 12(2), 135-148.

Ismail, T., & Rohman, F. (2019). The Role Of Attraction, Accessibility, Amenities, And Ancillary On Visitor Satisfaction and Visitor Attitudinal Loyalty. Jurnal Manajemen Pelayanan Pariwisata, 9(1), 12-25.

Kristiana, Y., & Saputri, R. (2025). Pengaruh fasilitas edukatif dan pengalaman interaktif terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 7(1), 30–44.

Kusuma, P. A., Damanik, J., & Utami, R. (2023). Peran amenitas dan fasilitas pendukung pariwisata dalam memicu kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan nusantara. Jurnal Analisis Pariwisata, 23(1), 45-58.

Meliani, R., Gantina, D., & Nurmalinda, N. (2025). The effect of facilities on tourists' revisit intention at the Maritime Museum, Jakarta. Journal of Tourism and Culinary Arts, 10(1), 12-25.