

## PENGELOLAANDAYATARIKWISATAWATERFRONTCITY PANGURURAN KABUPATEN SAMOSIR

Ria Natalia Tamba<sup>1</sup>, Lestari Situmeang<sup>2</sup>, Yesica Sitanggang<sup>3</sup>  
Email : [riatamba29@gmail.com](mailto:riatamba29@gmail.com), [lestari\\_situmeang@ust.ac.id](mailto:lestari_situmeang@ust.ac.id)

Politeknik Pariwisata Medan, Universitas Katolik Santo Thomas Medan

### ABSTRACT

This Study aims to identify the condition of available facilities and infrastructure as well as to analyze visitor management effort using the Visitor management approach at Waterfront City Pangururan. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, literature review, and documentation. The results show that facilities and infrastructure at Waterfront City Pangururan are generally available, such as tourist attractions, thematic parks, aesthetic bridges, culinary centers, information facilities, road access, electricity, clean water, internet works, and health facilities. However, their utilization has not been fully optimal in terms of quality and equitable distribution across the entire area. In addition, several facilities were found to be damaged and poorly maintained. Regarding visitor management, the management has referred to the principles of Visitor Management, yet the implementation of visitor limits based on Physical Carrying Capacity has not been carried out optimally. In conclusion, the management of the area has been implemented but still requires improvement in various aspects so that this destination can develop into a comfortable, orderly, and sustainable tourist attraction.

**Kewords:** Management, Tourist attraction, facilities and infrastructure.

### PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu daerah. Sebagai bagian dari Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP), kawasan Danau Toba, khususnya Kabupaten Samosir, menjadi pusat perhatian pemerintah dalam mendorong pertumbuhan pariwisata berkelanjutan. Dalam upaya mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan, pemerintah Kabupaten Samosir membangun Waterfront City Pangururan yang dirancang sebagai ruang terbuka public dengan mengintegrasikan aspek rekreasi, estetika, dan budaya lokal.

Wisata ini menyediakan berbagai fasilitas seperti taman rekreasi, jalur sepeda, area jogging, dan kafe dengan pemandangan langsung ke danau serta atraksi utama berupa pertunjukan air mancur menari. Lokasinya yang strategis karena berada di pusat kota menjadikan kawasan ini sebagai titik berkumpul masyarakat local maupun wisatawan dari berbagai daerah.

Data kunjungan menunjukkan

peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir tercatat sebanyak 1.008.731 wisatawan, sedangkan pada tahun 2004 meningkat menjadi 1.777.132 wisatawan (Naibaho, 2025). Pada periode Juni-Juli 2025, kunjungan di Waterfront City Pangururan dengan KTP Samosir sebanyak 4.400 dan KTP luar Samosir sebanyak 39.022 wisatawan (Simarmata, 2025). Salah satu infrastruktur penunjang yang dibangun untuk mendukung perkembangan pariwisata tersebut adalah Waterfront City Pangururan.

Meningkatnya jumlah kunjungan menimbulkan berbagai tantangan, di antaranya keterbatasan sarana dan prasarana seperti lahan parkir, toilet umum, tempat sampah, serta minimnya penerangan di malam hari. Selain sarana dan prasarana, tantangan juga muncul dalam aspek pengelolaan pengunjung. Sebagai kawasan terbuka, Waterfront City Pangururan rentan mengalami kepadatan pada waktu-waktu tertentu, penggunaan ruang yang tidak sesuai dengan yang diperuntukan, kurangnya

pembatasan jumlah pengunjung pada saat ramai, serta belum optimalnya komunikasi dan edukasi kepada wisatawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata harus diimbangi dengan sistem pengelolaan yang berkelanjutan.

Tinjauan pustakan sebelumnya menunjukkan keberhasilan penerapan Visitor Management destinasi lain misalnya Desa Wisata Nglangeran yang mampu menjaga kelestarian alam dan meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan (Nasir et al., 2024). Hal ini memperkuat rasionalisasi bahwa strategi serupa dapat diterapkan di Waterfront City Pangururan. Selain itu, penelitian terkait pengelolaan sarana prasarana (Arwandi, 2016; Takome et al., 2021) menegaskan pentingnya infrastruktur dalam mendukung daya tarik wisata.

Berdasarkan latarbelakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi sarana dan prasarana di Waterfront City Pangururan dan menganalisis pengelolaan pengunjung berdasarkan empat aspek *Visitor Management*, yaitu zona waktu dan ruang, kebijakan harga, penghormatan terhadap daya dukung, serta komunikasi dan edukasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian yang berada di Waterfront City Pangururan, Kabupaten Samosir. Subjek penelitian ini meliputi pengelola, masyarakat lokal/pelaku usaha dan wisatawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Alat analisis yang digunakan yaitu teori Visitor Management Zelenka &Kacel (2013), yang mencakup aspek zona siruang dan waktu, kebijakan harga, daya dukung, serta komunikasi dan edukasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Waterfront city Pangururan memiliki

luas 6,4 hektar yang terletak di Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara. Kawasan ini dirancang sebagai ruang terbuka publik yang menggabungkan fungsi wisata, rekreasi, dan sosial. Beberapa fasilitas seperti taman, jalur pedestrian, tempat duduk, panggung terbuka, serta spot-spot foto yang menarik. Waterfront City Pangururan memiliki aksesibilitas yang baik dan strategis karena terletak di pusat kota Pangururan. Waterfront City Pangururan saat ini dikelola Sementara oleh pemerintah daerah. Ketua Tim Pengelola sementara yakni Bapak Rudi S.M. Siahaan,AP.,MM. dan Ibu Tetti Naibaho selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Samosir sebagai sekretaris waterfront city pangururan. Penataan Waterfront City Pangururan ini dibagi menjadi 5 (lima) segmen yaitu:Taman Pustaha, Taman Geologi Batuan Toba, Taman Aek Natio, Taman Rohani, dan Totem Dunia.

### **1. Sarana dan Prasarana Dalam Mendukung pengelolaan daya tarik wisata Waterfront City Pangururan.**

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam menunjang keberhasilan kegiatan pariwisata. Menurut Ghani (2017), sarana wisata adalah berbagai fasilitas (amenitas) yang secara langsung dibutuhkan oleh wisatawan, seperti transportasi, akomodasi, restoran, jasa penunjang wisata, dan souvenir. Sedangkan menurut Takome et al. (2021), prasarana pariwisata mencakup infrastruktur dasar seperti jalan, jembatan, listrik, air, dan telekomunikasi yang memungkinkan kegiatan wisata berjalan lancar dan nyaman. Kawasan waterfront city pangururan ini dirancang sebagai ruang terbuka public dengan fungsi utama rekreasi, estetika, dan social budaya. Beberapa sarana yang tersedia di kawasan ini antara lain taman tematik, area kuliner, *Tourism Information Center*, area parkir, toilet umum, tempat duduk, jembatan penghubung, panggung terbuka,dan atraksi utama berupa air mancur menari.

Tabel Checklist Observasi Sarana

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan/Keterangan
1.	Atraksi wisata	✓		Atraksi utamanya yaitu air mancur menari dan terdapat juga taman tematik, jembatan dan cafe yang estetik untuk spot foto.
2.	Toilet umum bersih dan jumlahnya cukup.		✓	Masih kurangnya kebersihan toilet umum yang tersedia dan jumlahnya masih kurang karena jarak antar toilet yang lumayan jauh.
3.	Tempat sampah tersedia di banyak titik.	✓		Tersedia tempat sampah di berbagai titik, namun dikawasan ini masih ada saja ditemukan sampah yang berserakan.
4.	Tersedia tempat duduk dan tempat teduh untuk istirahat.	✓		Tersedia tempat untuk duduk dan beristirahat.
5.	Terdapat pusat kuliner seperti warung, restoran atau food court.	✓		Terdapat pusat kuliner di kawasan waterfront city pangururan.
6.	Terdapat souvenir shop	✓		Terdapat souvenir shop di area pusat kuliner, selain itu terdapat juga beberapa Masyarakat/pelaku usaha yang menjual souvenir.
7.	Fasilitas ramah disabilitas	✓		Tersedia jalur kuning untuk tunanetra, namun belum terdapat jalur untuk kursi roda.
8.	Tersedia papan informasi dan petunjuk arah	✓		Tersedia papan informasi dan petunjuk arah di titik-titik strategis.
9.	Pusat informasi	✓		Terdapat pusat informasi (TIC) di area pusat kuliner kawasan waterfront city panguruan.

Tabel 2 Checklist Observasi Prasarana

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan/Keterangan
1.	Akses jalan menuju lokasi baik.	✓		Akses jalan menuju kawasan ini baik.
2.	Penerangan umum memadai di area kawasan.		✓	Penerangan pada malam hari masih kurang di area kawasan.
3.	Tersedia jaringan internet di area kawasan.	✓		Tersedia jaringan internet.
4.	Tersedia listrik di area kawasan.	✓		Tersedia aliran Listrik di area kawasan.
5.	Tersedia air bersih di area kawasan.	✓		Tersedia air bersih di area kawasan.
6.	Jalur pejalan kaki dan jembatan	✓		Terdapat jalur pejalan kaki dan juga beberapa jembatan di area kawasan.
7.	Area parkir memadai		✓	Terdapat area parkir namun masih kurang memadai untuk menampung kendaraan pada saat ramai.
8.	Terdapat SPBU dan bank/ATM di area kawasan	✓		Dikawasan waterfront city pangururan terdapat SPBU dan juga ATM.
9.	Terdapat fasilitas kesehatan di area kawasan	✓		Terdapat fasilitas kesehatan yaitu puskesmas Panguruan.

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain:

- Jarak antar toilet yang cukup jauh, serta kebersihan toilet yang tidak terjaga, menunjukkan kelemahan pada penyediaan sarana dasar.
- Kondisi jembatan yang mulai rusak dan berlubang, menjadi persoalan pada aspek prasarana.

c. Keterbatasan area parkir, yang menyebabkan wisatawan memparkir dibahu jalan, mengganggu estetika dan dapat menyebabkan kemacetan.

Minimnya pencahayaan dan tidak adanya atap pelindung di area pertunjukan air manuri, yang menurunkan kenyamanan dan keamanan pengunjung. kualitas, kebersihan, dan penyebarannya masih belum optimal.

Fasilitas di Waterfront City Pangururan pada dasarnya sudah mendukung aktivitas wisatawan, tetapi

Dari sisi pelaku usaha, keberadaan jembatan estetik dan area kuliner memberi peluang ekonomi, namun kerusakan infrastruktur dan keterbatasan pencahayaan menjadi kendala. Sementara itu, wisatawan masih mengeluhkan keterbatasan toilet dan lahan parkir yang memengaruhi kenyamanan berwisata.

Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas belum sepenuhnya sesuai dengan konsep sarana prasarana pariwisata, sehingga diperlukan evaluasi dan pengelolaan berkelanjutan agar fasilitas tidak hanya tersedia, tetapi juga terawat dan mudah diakses Pengelolaan Pengunjung di Waterfront City Panguruan.

Pengelolaan pengunjung di Waterfront City Pangururan, di analisis menggunakan kerangka Visitor management dari Zelenka & Kacel (2013) yang menyatakan bahwa pengelolaan pengunjung dapat dianalisis melalui empat aspek, yaitu: zona waktu dan ruang, kebijakan harga, penghormatan terhadap daya dukung, serta alat lain berupa komunikasi dan edukasi.

arus masuk dan keluar wisatawan menjelang dan setelah pertunjukan menimbulkan *bottleneck* di area plaza. Hal ini memperlihatkan bahwa pembagian zona siruang dan waktu belum sepenuhnya efektif untuk mengatur distribusi wisatawan.

Tabel 3, Checklist Observasi Pengelolaan Pengunjung

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan/ keterangan
1.	Akses masuk dan keluar kawasan tersedia dan mudah diakses.	✓		Akses keluar masuk di kawasan ini sangat mudah di akses.
2.	Jalur pengunjung antar zona tertata dan aman.	✓		Ya, jalur pengunjung sudah tertata dan aman
3.	Jembatan penghubung antar zona dalam kondisi baik.	✓		Ya, jembatan penghubung dalam kondisi baik. Hanya saja terdapat beberapa yang sudah berlubang.
4.	Tourism Information Center (TIC) tersedia dan berfungsi.	✓		Terdapat TIC di area pusat kuliner Waterfront City Pangururan.
5.	Informasi digital tersedia	✓		Informasi terkait bisa di akses di media sosial disbudpar.
6.	Zona kawasan dibagi berdasarkan fungsi yang jelas.	✓		Zona kawasan ini sudah dibagi berdasarkan dengan fungsinya.
7.	Jadwal atraksi dipublikasikan	✓		Ya, jadwal atraksi air mancur menari dipublikasikan langsung di akun instagram disbudpar setiap minggu dan saat hari libur.
8.	Pengunjung menggunakan ruang sesuai peruntukan.		✓	Masih terdapat beberapa pengunjung yang tidak menggunakan ruang dengan sesuai.
9.	Terdapat tarif masuk untuk zona tertentu.	✓		Ya, terdapat tarif untuk untuk menonton pertunjukan air mancur menari.
10.	Kepadatan pengunjung terkendali saat ramai.		✓	Kepadatan pengunjung saat ramai masih kurang terkendali.

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

#### e. Zona Siruang dan Waktu

Atraksi utama berupa pertunjukan air terjun menari biasanya dijadwalkan pada malam hari dan akhir pekan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kawasan Waterfront City Pangururan telah memiliki pembagian zona yang jelas, seperti zona taman tematik, zona pusat kuliner, zona atraksi air mancur menari, dan jalur penghubung antar area.

Selain pembagian ruang, pengelola juga telah menerapkan pengaturan waktu, khususnya pada atraksi air mancur menari yang hanya berlangsung pada hari Jumat, Sabtu, Minggu, dan hari libur. Pengaturan ini membantu mengatur intensitas kunjungan dan menjaga daya tarik atraksi agar tidak cepat jemu.

Hal ini memang menarik perhatian wisatawan, tetapi pola kunjungan cenderung menumpuk pada waktu-waktu tertentu sehingga menimbulkan kepadatan. Dari hasil observasi,

#### f. Kebijakan Harga

Saat ini tiket masuk ke Waterfront City Pangururan diberlakukan tarif Rp10.000 untuk wisatawan warga Kabupaten Samosir dan Rp20.000 untuk wisatawan luar daerah. Kebijakan ini cukup diterima oleh wisatawan. Selain kebijakan harga untuk zona atraksi, terdapat pula penerapan retribusi bagi pelaku usaha kuliner yang berjualan dikawasan tersebut. Rekribusi ini dikelola oleh pemerintah daerah sebagai bentuk kontribusi terhadap penggunaan ruang publik dan mendukung upaya pemeliharaan fasilitas. Meskipun demikian, kebijakan harga yang diterapkan masih belum digunakan secara maksimal sebagai alat pengendali jumlah pengunjung, karena belum tersedia sistem reservasi daring, kuota kunjungan, atau penyesuaian tariff berdasarkan waktu kunjungan.

#### g. Penghormatan yang Konsisten Terhadap Daya Dukung

Menurut UNWTO dalam Rimbunita Salusu et al. (2023) mendefinisikan daya dukung pariwisata (*Tourism Carrying Capacity*) merupakan jumlah maksimum orang yang dapat mengunjungi suatu tempat wisata pada saat yang sama tanpa menyebabkan kerusakan lingkungan fisik, ekonomi, social budaya dan penurunan kualitas yang tidak dapat diterima terhadap kepuasan pengunjung. Hasil perhitungan Physical Carrying Capacity (PCC) menunjukkan bahwa kapasitas maksimum harian adalah 4.097 orang pada hari biasa dan 5.121 orang pada akhir pekan. Namun, pengelolaan berbasis kuota belum diterapkan. Kondisi lapangan memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung saat pertunjukan air mancur

sering melebihi kapasitas nyaman, yang berdampak pada berkurangnya kualitas pengalaman wisatawan. Hal ini selaras dengan pandangan Zelenka & Kacel (2013) bahwa pengabaian aspek daya dukung akan menimbulkan degradasi kualitas destinasi.

h. Alat lain (Komunikasi dan Edukasi)  
Media komunikasi yang tersedia di Waterfront City Pangururan berupa papan informasi, pamphlet sederhana, dan pengumuman langsung. Namun, kontennya masih terbatas pada jadwal atraksi dan aturan umum, belum menyentuh aspek edukasi perilaku wisatawan, seperti menjaga kebersihan atau larangan penggunaan kendaraan mikro di jalur pedestrian. Dalam aspek komunikasi digital, pengelola menggunakan media social resmi milik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Samosir, khususnya melalui platform Instagram sebagai saluran utama untuk menyampaikan informasi terkait jadwal atraksi air mancur menari, promosi wisata serta acara kebudayaan. Upaya ini menunjukkan adanya adaptasi terhadap kebutuhan komunikasi era digital yang dapat menjangkau calon wisatawan sebelum kunjungan berlangsung. Menurut Makrothomia Toda et al. (2023), edukasi wisatawan berperan penting dalam membentuk perilaku yang sesuai dengan prinsip keberlanjutan.

## KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

Waterfront City Pangururan memiliki potensi besar sebagai daya tarik wisata unggulan di Kabupaten Samosir karena lokasinya yang strategis, fasilitas yang cukup lengkap, dan atraksi utama berupa pertunjukan air mancur menari. Namun, penelitian ini menemukan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia masih menghadapi kendala pada aspek kualitas, kebersihan, persebaran, serta pemeliharaan

infrastruktur, seperti toilet, area parkir, penerangan, dan jembatan. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya kenyamanan dan keamanan pengunjung. Dari sisi pengelolaan pengunjung, penerapan prinsip visitor management sudah terlihat melalui penetapan zona siwaktu dan kebijakan harga diferensial. Akan tetapi, pengaturan arus wisatawan masih menimbulkan kepadatan pada waktu tertentu, kebijakan harga belum efektif digunakan untuk pengendalian jumlah kunjungan, dan pembatasan berbasis daya dukung fisik belum dijalankan. Selain itu, aspek komunikasi dan edukasi wisatawan masih terbatas pada informasi jadwal dan aturan umum, belum menyentuh edukasi perilaku berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan Waterfront City Pangururan masih perlu diperkuat, terutama dalam hal peningkatan kualitas sarana prasarana, penerapan kuota berbasis daya dukung, serta pengembangan strategi komunikasi dan edukasi. Upaya ini penting untuk mewujudkan destinasi wisata yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga nyaman, tertib, dan berkelanjutan bagi wisatawan maupun masyarakat lokal.

### 2. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk peningkatan pengelolaan Waterfront City Pangururan antara lain meliputi kerusakan seperti jembatan dan jalur pejalan kaki. Selain itu, perlu ditambahkan penerangan di area public maupun jalur utama, serta diterapkan kebijakan kuota kunjungan harian atau system reservasi daring yang disesuaikan dengan hasil perhitungan daya dukung fisik (PCC). Kebijakan harga tiket juga dapat diintegrasikan dengan strategi pengaturan waktu kunjungan sehingga kepadatan pada jam-jam tertentu dapat diminimalisasi. Dari sisi pengelolaan, penting dilakukan perawatan rutin terhadap fasilitas utama seperti toilet, jembatan, dan area parkir. Pengelola juga disarankan untuk mengaktifkan kembali media social resmi khusus Waterfront City Pangururan serta memperbarui kontennya secara konsisten

sebagai sarana promosi dan informasi. Selain itu, fungsi tourism interaktif, misalnya dengan menyediakan QR code berisi informasi terkait sejarah, budaya, dan tata tertib, terciptanya perilaku wisata yang berkelanjutan penambahan kapasitas area parkir, memperbanyak toilet umum dititik-titik strategis, serta melakukan perbaikan fasilitas yang mengalami.

Information Center (TIC) perlu dioptimalkan sebagai pusat edukasi kawasan, sehingga wisatawan memperoleh pengalaman yang lebih informatif sekaligus mendukung

## DAFTAR PUSTAKA

- Arwandi. (2016). *STUDI PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA KAWASAN OBJEK WISATA PANTAI PA'BADILANG KECAMATAN BONTOMATENE KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR.*
- Ghani, Y. A. (2017). Pengembangan Sarana Prasarana Destinasi Pariwisata Berbasis Budaya di Jawa Barat. *Jurnal Pariwisata*, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp22>
- Makrothomia Toda,K., Kartika Hudiono,R., & Kristen Satya Wacana, U. (2023). *ANALISIS DAYA DUKUNG PARIWISATA SEBAGAI PERENCANAAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG GUA RANGKO NUSA TENGGARATIMUR* (Issue 2).
- Naibaho,T. (2025, February8). *Kunjungan Wisatawan 2024 Meningkat 56 Persen ke Samosir, Tapi Lama Tinggal Tetap Hanya 1,5 Hari*. Green Berita.
- Nasir, S. Z., Shabrina, Y., Nurhidayati, H., Made, I., & Gunadi, A. (2024). *KAJIAN IMPLEMENTASI VISITOR MANAGEMENT DI DESA WISATA NGLANGGERAN*.
- Rimbunita Salusu, F., Khairunnisa, A., Amalia, A., Anggi Zidany, N., Febriawan, T., Furqan, A., Perencanaan Kepariwisataan, M., Arsitektur S Pengembangan, Kebijakan dan Teknologi Bandung I., Biologi M & Ilmu dan Teknologi Hayati S (2023) . *Evaluasi Kerangka Konseptual Daya Dukung Ekowisata (Studi Kasus: Taman Nasional Karkheh dengan Taman Nasional Indonesia)*.
- Simarmata,S.P.(2025,August7). 105.676 *Wisatawan Kunjungi Waterfront City Pangururan Menara Pandang Tele Periode Liburan Sekolah. Medan Bisnis Daily*.
- Takome, S, Suwu, E,A,A & zakarias., J.D (2021). *Dampak Pembangunan Pariwisata Terhadap Perubahan Masyarakat Lokal di Desa Bobanehena Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat*.
- Zelenka, J., &Kacel, J. (2013). Visitor management in protected areas. *Czech Journal of Tourism*, 2(1),5-18. <https://doi.org/10.2478/cjot-2013-0001>

