

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan penting bagi aktivitas bisnis. Kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang (Kotler 2003). Fakta yang menunjukkan bahwa menarik konsumen baru lebih mahal dari pada mempertahankan konsumen yang ada, juga menjadi pemicu meningkatnya upaya untuk menjaga kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang memengaruhi loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka loyalitas akan semakin tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut, (Zeithml, dkk 2000) menyatakan bahwa kepuasan merupakan pemenuhan respo konsumen. Juga mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan penilaian *evaluative* konsumen setelah melakukan pembelian atau purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembagian spesifik. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Kotler 2003).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*), pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau Bahagia.

(Wilkie 1994) menyatakan terdapat beberapa elemen dalam kepuasan konsumen, yaitu:

1. Elemen harapan, dimana harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan sesuai keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen tersebut puas.

2. Elemen kinerja, dimana kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tidak dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil, maka konsumen akan merasa puas.
3. Elemen perbandingan, dimana hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
4. Elemen pengalaman, dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

Dari beberapa definisi tersebut, ditemukan adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian dari pelanggan atas penggunaan produk barang atau jasa berdasarkan harapan dan kenyataan. Dengan istilah lain jika konsumen merasa apa yang mereka peroleh lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen tersebut tidak akan puas. Sebaliknya, jika yang diperoleh konsumen melebihi apa yang mereka harapkan maka konsumen akan puas. Pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasa biasa-biasa saja atau netral.

2.2 Pengertian Pengunjung dan Kategori Pengunjung

Menurut *International Union of Official Travel Organization* (IUOTO) (Widyarini 2018) pengunjung adalah orang atau sekelompok orang yang mendatangi suatu kawasan wisata dengan maksud berwisata dan tidak menerima upah atau melakukan pekerjaan.

Menurut Scmoll (*dalam* Daulay, Listiyani, Ginting, Saleh 2016) wisatawan adalah individu atau kelompok individu yang mempertimbangkan dan merencanakan tenaga beli yang dimilikinya untuk perjalanan rekreasi dan berlibur, yang tertarik pada perjalanan umumnya dengan motivasi, perjalanan yang pernah ia lakukan, menambah pengetahuan, tertarik dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu daerah tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung di masa yang akan datang.

Berikut ada dua kategori pengunjung:

1. Wisatawan (*tourist*), adalah pengunjung yang berkunjung dengan kurun waktu paling sedikit 24 jam di tempat yang dikunjunginya.
2. Pelancong (*excursionist*) adalah pengunjung sementara yang datang ke suatu tempat wisata dengan kurun waktu tidak lebih dari 24 jam.

2.3 Pengertian Ekowisata

Ekowisata adalah pariwisata berkonsep pada ekologi lingkungan dengan tetap mempertahankan keasrian wilayahnya yang bersifat berkelanjutan dan memiliki tujuan untuk membantu perekonomian juga partisipasi masyarakat sehingga manfaatnya mampu dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat setempat.

Secara pengertian ekowisata memiliki banyak definisi, yang pada keseluruhan kegiatannya berpacu pada 5 (lima) kriteria penting diantaranya adalah:

1. Mampu memberikan apresiasi terhadap daerah tujuan wisata yang dikunjungi dan meningkatkan pemahaman pendidikan atau edukasi lingkungan disetiap daerah ekowisata terhadap pengunjung.
2. Dengan adanya ekowisata diharapkan mampu mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan wisata karena dijaga dan dikelola secara baik.
3. Dalam pengelolaannya harus melibatkan partisipasi masyarakat setempat.
4. Secara ekonomi mampu memberikan keuntungan kepada masyarakat sekitar wilayah ekowisata.
5. Tidak berhenti dan mampu berkelanjutan.

Pengembangan wisata berbasis ecotourism dalam misinya bertujuan agar pengelolaan sumber daya alam yang terdapat pada kawasan tersebut mampu memberikan kesejahteraan dan nilai ekonomi bagi masyarakat yang tinggal di sekitar kawasan ekowisata Menurutnya, ada lima faktor dasar dalam menentukan batasan utama ekowisata, diantaranya:

1) Daerah Lingkungan

Kawasan ekowisata harus menyajikan tempat secara alami dan budaya lingkungan alam yang belum tercemar, sehingga dalam mengembangkannya tidak mengganggu ekosistem yang sudah terbentuk secara alamiah. Hal itu juga menjadi

ciri khas dari ekowisata yang tidak mengubah dan merusak alam akan tetapi secara harmonis antara alam dengan manusia yang saling mengimbangi.

2) Masyarakat

Sisi lainnya ekowisata secara sosial dan ekonomi elemen pembentuknya langsung kepada masyarakat tuan rumah. Dalam pengeloannya juga diperlukan elemen sumber daya manusia agar kelestariannya tetap asri dan terjamin, implikasi lainnya secara ekonomi dan non ekonomi akan berdampak pada masyarakat sekitar pesisir.

3) Pendidikan dan Pengalaman

Ekowisata harus mampu meningkatkan pertumbuhan dan pembangunan akan lingkungan alam dan budaya terkait dalam mendapatkan pengalaman yang mengesankan. Sehingga tidak hanya sebagai hiburan wisata tetapi juga berdampak terhadap pengetahuan karena dalam wisata yang diunggulkan adalah pendidikan wisata alam.

4) Keberlanjutan

Ekowisata harus mampu berkesinambungan dalam tahap pengelolaan dan pengembangannya. Karena jika berhenti ditengah jalan akan memberikan dampak bagi masyarakat, daerah tersebut dan tentunya alam itu sendiri. Manajemen Ekowisata harus mampu dikelola dengan baik dan dalam jangka panjang. Sehingga mampu memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar kedepannya.

2.3.1 Potensi Wisata

Potensi wisata adalah modal yang dimiliki oleh suatu daerah atau aspek wisata yang dimanfaatkan untuk kepentingan ekonomi dengan tidak mengesampingkan aspek-aspek budaya. Daya tarik itu sengaja ditonjolkan dan mempunyai sifat atraksi wisata. Potensi wisata secara umum dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. *Site Attraction* Suatu tempat yang dijadikan objek wisata yang menarik dan keadaan alam. Dalam hal ini merujuk pada keadaan fisik tempat wisata tersebut yang bisa menjadi unggulan dengan tempat wisata lainnya.
2. *Event Attraction* Suatu kejadian yang menarik untuk dijadikan kegiatan kepariwisataan, seperti diadakannya pameran, upacara keagamaan, pesta kesenian, konvensi dan lain-lain.

3. Daya tarik merupakan faktor utama yang menarik wisatawan mengadakan perjalanan mengunjungi suatu tempat, baik suatu tempat primer yang menjadi tujuan utamanya, atau tujuan sekunder yang dikunjungi dalam suatu perjalanan primer karena keinginannya untuk menyaksikan, merasakan, dan menikmati daya tarik tujuan tersebut.

4. Prasarana wisata ini dibutuhkan untuk melayani wisatawan selama perjalanan wisata. Fasilitas ini cenderung berorientasi pada daya tarik wisata di suatu lokasi, sehingga fasilitas ini harus terletak dekat dengan objek wisatanya. Prasarana wisata cenderung mendukung kecenderungan perkembangan pada saat yang bersamaan. Prasarana wisata ini terdiri dari:

1) Prasarana akomodasi

Prasarana akomodasi ini merupakan fasilitas utama yang sangat penting dalam kegiatan wisata. Proporsi terbesar dari pengeluaran wisatawan biasanya dipakai untuk kebutuhan menginap, makan dan minum.

2) Prasarana pendukung

Prasarana pendukung harus terletak ditempat yang mudah dicapai oleh wisatawan. Pola gerakan wisatawan harus diamati atau diramalkan untuk menentukan lokasi yang optimal mengingat prasarana pendukung akan digunakan untuk melayani mereka.

3) Sarana Wisata

Sarana Wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. Pembangunan sarana wisata di daerah tujuan wisata maupun objek wisata tertentu harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Lebih dari itu, selera pasar pun dapat menentukan tuntutan berbagai sarana yang dimaksud.

4) Infrastruktur

Infrastruktur adalah situasi yang mendukung fungsi sarana dan prasarana wisata, baik yang berupa sistem pengaturan maupun bangunan fisik di atas permukaan tanah dan di bawah tanah, seperti: sistem pengairan, sumber listrik dan energi, sistem jalur angkutan dan terminal, sistem komunikasi, serta sistem keamanan atau pengawasan.

2 3.2 Konsep Ekowisata

Aktivitas disekitar kawasan ekowisata memberikan wisatawan wawasan pendidikan lingkungan kemudian menikmati lingkungan secara asri dan menjadikan wisatawan semakin memiliki rasa terhadap alam. (Damanik & Weber 2006) mengatakan bahwa ekowisata merupakan kegiatan wisata khusus. Bentuk kegiatan wisata yang khusus ini menjadikan ekowisata sering diposisikan sebagai lawan dari wisata massal. Perbedaan dengan wisata massal adalah karakteristik produk dan pasar. Perbedaan ini berimplikasi pada kebutuhan, perencanaan, dan pengelolaan yang tipikal. Panduan legalitas secara kenegaraan mengenai kepariwisataan telah tertera dalam UU RI No. 10 Tahun 2009. Didalamnya terdapat pasal 1 ayat 5 yang mengatakan ekowisata merupakan salah satu dari daya tarik dari wisata, diantara lain ada wisata minat dan budaya. Pada pasal 14 ayat 1 juga menyebutkan pengertian dari ekowisata yaitu mengoptimalkan tata kelola lingkungan dan sumber daya alam di daerah wisata. Peraturan SK Dirjen PHPA Nomor 129/Kpt/DJ/1996 mengatakan bahwa ekowisata dibangun atas dasar sukarela dan menjadikan wilayah tersebut kawasan keindahan dan konversi. Dalam kata lain pemerintah secara undang-undang sudah membantu untuk mengembangkan wisata lingkungan. Konsep

Ekowisata lain ditulis oleh (Fandeli 2000) yang mengatakan bahwa ekowisata merupakan kegiatan konservasi oleh masyarakat sekitar wilayah tersebut, dalam penjabarannya masyarakat harus mampu bertanggungjawab terhadap budaya, keasrian dan ekosistem dari keadaan ekowisata, akan tetapi masyarakat pula yang harus mendapat keuntungan secara ekonomi atau non ekonomi dari adanya kegiatan di wilayah ekowisata. Kemudian juga harus berprinsip pada:

1. Mendidik wisatawan agar mengetahui pentingnya menjaga lingkungan.
2. Kawasan tersebut mendapat hasil dari profit yang didapatkan dari daya tarik ekowisata.
3. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengelolaan, sehingga dalam pengembangan dan pengawasannya masyarakat ikut terlibat dan menerima dampak.

4. Penghasilan masyarakat artinya profit yang didapatkan masyarakat atas usaha dalam pengembangan dan pengelolaannya yang didapatkan dari kunjungan wisatawan.
5. Menjaga keharmonisan dengan alam artinya segala pembentukan infrastruktur tidak merusak lingkungan.
6. Daya dukung lingkungan artinya dalam pengembangan ekowisata harus tetap memperhitungkan dan memperhatikan daya dukung lingkungan.
7. Peluang penghasilan yang didapatkan negara porsinya cukup besar.

2.4 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dermaga Kereng Bangkirai sendiri sebenarnya hanya dermaga biasa yang juga menjadi pemukiman penduduk setempat. Dermaga Kereng Bangkirai mulai dikembangkan sekitar tahun 2015 yang lalu, dimana masyarakat sendiri yang ingin juga mengembangkan menjadi pusat pariwisata dan dibantu oleh Pemerintah Kota Palangka Raya. Banyaknya wisatawan yang berkunjung akhirnya dimanfaatkan oleh warga sekitar untuk membuka warung-warung kecil dan juga menyediakan berbagai wahana wisata yang dapat disewa oleh para wisatawan yang berkunjung. Biaya yang dikenakan untuk tiket masuk juga tidak mahal yaitu hanya 5.000 per orang untuk bisa masuk ke Dermaga tersebut dan langsung bisa menikmati panorama alam sekitar dan bisa menikmati wahana yang telah disediakan oleh penduduk setempat, sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk berkunjung ke Dermaga Kereng Bangkirai ini. Waktu operasional wisata Dermaga tersebut mulai buka pukul 08.00 sampai dengan tutup pukul 17.00 WIB. Dermaga Kereng Bangkirai ini terletak di Jalan Mangku Raya, Kecamatan Sabangau, Kelurahan Kereng Bangkirai, Kota Palangka Raya.

Menurut Data Statistik jumlah Wisatawan Nusantara atau Wisatawan Mancanegara yang berkunjung ke ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai pada tahun 2018-2020 dapat dilihat pada Tabel.1 sebagai berikut:

Tabel.1 Jumlah Wisman dan Wisnus Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai
Tahun 2018-2020

NO	Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah
1	2018	38.113	15	38.123
2	2019	25.600	N/A	25.600
3	2020	90.400	N/A	90.400

Sumber : Dinas Pariwisata, Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya 2022

Pada tahun 2018 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Dermaga Kereng Bangkirai mencapai 38.123 orang, dengan jumlah wisatawan nusantara 38.113 orang dan wisatawan mancanegara 15 orang. Pada tahun 2019 jumlah wisatawan objek Dermaga Kereng Bangkirai mengalami penurunan, yang mana wisatawan nusantara hanya 25.600 orang dan tidak ada wisatawan mancanegara yang berkunjung karena maraknya covid 19 yang mana banyak wisatawan hanya di dalam rumah saja dan pemerintah membatasi aktivitas di luar rumah juga memberlakukan PPKM yang mana para masyarakat hanya banyak melakukan aktivitas di dalam ruangan. Pada tahun 2020 jumlah wisatawan objek Dermaga Kereng Bangkirai Mengalami Peningkatan yang hanya wisatawan nusantara mencapai 90.400 orang dan masih tidak ada wisatawan mancanegara yang berkunjung pada tahun 2020 tersebut (Dinas Pariwisata 2020).

Dermaga Kereng Bangkirai disebut oleh masyarakat setempat sebagai danau, namun sebenarnya Dermaga Kereng Bangkirai bukanlah sebuah danau, Dermaga Kereng Bangkirai merupakan perairan yang juga menjadi salah satu destinasi wisata di Kota Palangka Raya. Perairan Dermaga Kereng Bangkirai adalah sebuah sungai yang terhubung ke sungai utama, yaitu sungai Katingan. Perairan anak sungai Kereng Bangkirai dengan arus yang tenang dan debit air yang melimpah yang mungkin menjadi alasan mengapa masyarakat setempat menyebut perairan ini dengan danau.

Sungai Katingan berikut dengan anak sungainya yang disebut dengan danau, Dermaga Kereng Bangkirai merupakan bagian utama dan pintu gerbang utama menuju kawasan Taman Nasional Sebangau (TNS), Dermaga Kereng Bangkirai berikut dengan ekosistemnya yang ada di sekelilingnya termasuk dalam kawasan dilindungi lingkungan sekitar danau ini tersusun dari ekosistem gambut yang juga

tempat lokasi penelitian gambut yang dikelola oleh CIMTROP. Keragaman daya tarik Dermaga Kereng Bangkirai terdapat pada perkampungan yang dihuni oleh penduduk dari suku Dayak. Para keturunan suku Dayak inilah yang sekarang menjadi penduduk kelurahan Kereng Bangkirai. Totalnya ada sekitar 6.000 jiwa yang tinggal di Kelurahan ini. Sebagian dari penduduk Kereng Bangkirai ada yang mendirikan rumah mereka di atas perairan sungai, Pondasi rumah terbuat dari kayu yang dibenamkan ke dalam air danau di titik yang kedalamannya dangkal. Di atas pondasi itulah dibangun rumah sederhana yang dindingnya masih berupa papan. Sementara bagian atapnya menggunakan lembaran seng, karena rumah-rumah ini berada di atas air, maka akan sangat repot sekali bila mereka tinggal di sana harus menggunakan perahu untuk menjangkau satu rumah menuju ke rumah lainnya yang berdekatan. Oleh karena itu dibangunlah dek kayu yang menghubungkan rumah-rumah tersebut.

Saat ini banyak wisatawan asing maupun wisatawan lokal berkunjung ke Dermaga Kereng Bangkirai, karena itu pemandangan dan panorama alam sekitarnya menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke dermaga. Akses menuju destinasi wisata ini berjarak kurang lebih 12 km dengan waktu tempuh sekitar 30 menit dari pusat Kota Palangka Raya dan akses yang mudah karena banyak tersedia transportasi umum untuk menuju kawasan tersebut. Dahulunya Dermaga Kereng Bangkirai juga merupakan tempat bagi para atlet dayung untuk berlatih dan juga merupakan tempat dilaksanakannya kejuaraan nasional dayung di Provinsi Kalimantan Tengah. Di Dermaga Kereng Bangkirai terdapat tribun yang sudah tua dan usang namun sekarang tribun tersebut telah direnovasi dan ditambah dengan pondok-pondok kecil yang dibuat disekitar pinggiran Sungai Sebangau. Dengan penambahan pondok-pondok kecil dan renovasi yang dilakukan telah menjadi Dermaga Kereng Bangkiari sebagai salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

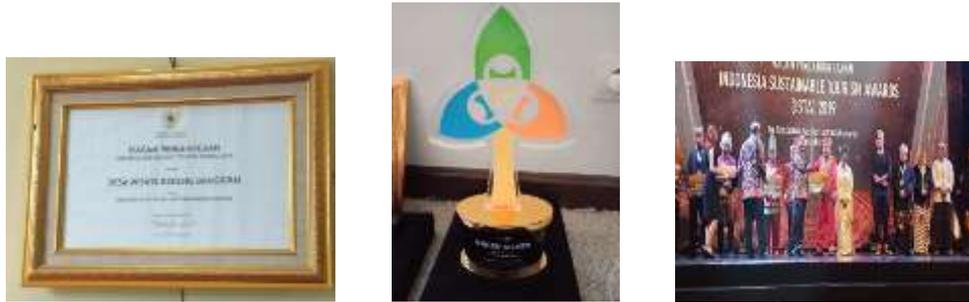
Banyak wisatawan yang berkunjung dimanfaatkan oleh warga sekitar untuk membuka warung-warung kecil dan juga menyediakan berbagai wahana wisata yang dapat disewa oleh para wisatawan yang berkunjung. Wahana wisata yang ada di Dermaga Kereng Bangkiari yaitu sepeda bebek air, susur sungai, wisata ke batu

ampar, dan masih banyak lainnya. Biaya yang dikenakan untuk wahana wisata tidak terlalu menguras kantong. Wahana ditawarkan berkisar dengan harga 5.000 hingga 20.000 saja. Ada beberapa fasilitas yang tersedia di destinasi wisata tersebut, seperti gazebo, panggung berbentuk bundar dan tersedia tempat foto selfi yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palangka Raya, selain itu juga ada mushola untuk para wisatawan yang ingin melaksanakan ibadah sholat serta ada juga toilet di Dermaga tersebut. Selain itu juga wisatawan juga dapat melihat dan berkunjung ke Sungai Koran untuk tracking ke dalam hutan selama kurang lebih 30 menit dan setelah itu menuju ke batu ampar.

Dermaga Kereng Bangkirai dapat dinikmati bersama keluarga, teman, pacar, maupun gebetan karena Dermaga Kereng Bangkirai ini memiliki spot-spot foto yang indah untuk berfoto dan selfie. Ditambah lagi dengan wahana wisata yang asik menambah daya tarik Dermaga Kereng Bangkirai sebagai destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan lokal dan mancanegara (Utomo 2020). Dapat dilihat pada Gambar 1. Terdapat lokasi penelitian di objek wisata Dermaga Kereng Bangkirai, dan Gambar 2. Terdapat peta daya tarik wisata Kota Palangka Raya.



Gambar 1. Lokasi Objek Penelitian Wisata Dermaga Kereng Bangkirai



Gambar 3. Piagam dan piala Penghargaan dan Malam Penganugerahan Kategori Manfaat Ekonomi Desa Wisata Kereng Bangkirai

Sumber: Dinas Pariwisata, Kebudayaan Kepemudaan dan Olahraga Kota Palangka Raya (2022)

Indonesia Sustainable Tourism Awards (ISTA) merupakan penghargaan tertinggi untuk pengembangan pariwisata di Indonesia. Provinsi Kalimantan Tengah sangatlah luar biasa khususnya Kota Palangka Raya di mana destinasi wisata Dermaga Kereng Bangkirai tahun 2019 dianugerahi penghargaan kencana nasional ini, yaitu Green Silver kategori pemanfaatan ekonomi untuk masyarakat lokal dari Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. Penghargaan tertinggi tersebut diberikan kepada kelompok sadar wisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. Hal tersebut tak lepas dari peran serta Pemerintah Kota Palangka Raya terhadap keberhasilan pengelolaan pengembangan destinasi wisata Dermaga Kereng Bangkirai berbasis masyarakat yang menjadi semakin meningkat dan adanya sinergitas antara pelaku wisata dengan Pemerintah Kota Palangka Raya.

2.4.1 Sarana dan Prasarana

Dahulu dermaga ini sebagai tempat diadakannya kompetisi balap kapal, tetapi karena kondisi permukaan air yang semakin turun, maka kompetisi tersebut sudah tidak diadakan lagi. Terdapat area tribun sebagai tempat duduk penonton umum, serta pendopo utama sebagai area penonton VIP. Selain itu terdapat area panggung utama sebagai area pementasan, tetapi masih kurang luas jika digunakan untuk pementasan tarian daerah. *Welcoming board* yang difungsikan sebagai ikon Sungai Koran juga difungsikan sebagai spot foto.

Terdapat aula besar yang biasa difungsikan warga sebagai tempat berkumpul. Warga membuat area-area foto di sisi kanan kiri jalan setapak yang memiliki konsep berbeda setiap spotnya. Spot foto lainnya berada di area terbuka yang memiliki pemandangan kearah sungai.

Terdapat gazebo di dua area yang berbeda yang saat ini belum difungsikan sepenuhnya, hanya sebagai spot foto dan area bersantai. Terdapat juga dermaga utama sebagai area parkir kapal wisata yang berukuran besar. Kapal wisata tersebut menyediakan resto di atas kapal, dimana wisatawan dapat menikmati kapal berkeliling sungai. Di sisi lain terdapat dermaga kecil yang dibangun sebagai area parkir kapal rakut dan bebek kayuh serta beberapa kapal wisata.

Terdapat juga mushola untuk para wisatawan atau masyarakat setempat yang ingin melaksanakan ibadah sholat dan ada juga beberapa toilet yang disediakan untuk para wisatawan yang ingin membuang air kecil dan air besar atau bisa juga mandi. Ada juga beberapa warung makan, jajanan dan minuman yang dijual para masyarakat sekitaran Dermaga untuk para wisatawan yang berkunjung juga sembari menikmati pemandangan dermaga tersebut. Terdapat tabel sarana dan prasarana pada Lampiran 3.

