

RINGKASAN

ARINA TRY SILVIA. Analisis Proses Keputusan Berwisata dan Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk Jakarta Utara (dibawah bimbingan Dr. Ir. Nuddin Harahab, MP dan Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP).

Negara Indonesia sebagai Negara kepulauan dan memiliki laut yang sangat luas dibandingkan dengan daratannya. Panjang pantai Indonesia mencapai 104.000 km dengan laut berdasarkan UNCLOS 1982 mencapai 284.210,9 km² laut territorial, 2.981.211 km² ZEEI dan 279.322 km² laut 12 mil. Potensi tersebut menempatkan Negara Indonesia memiliki sumber daya kelautan yang melimpah baik keanekaragaman hayati dan non hayati. Salah satu keanekaragaman hayati tersebut adalah mangrove. Berada di Kota Administrasi Jakarta Utara tepatnya di Kelurahan Kamal Muara sebuah ekosistem mangrove yang masih rimbun dengan luas 99,82 ha yang bermanfaat dalam menjaga kelangsungan hidup manusia memiliki potensi alam sangat indah dan tentunya sangat menarik bagi wisatawan dari dalam negeri maupun mancanegara. Peningkatan jumlah kunjungan yang terjadi dari tahun 2010 hingga 2014 pada taman wisata mangrove ini maka sebanding juga dengan peningkatan frekuensi pengambilan keputusan pengunjung untuk berkunjung ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk dan menjadi tanda bahwa terjadinya kepuasan konsumen yang merupakan gejala yang berdampak positif bagi suatu usaha. Untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerja yang telah ada kedepannya maka dilakukan analisis perilaku konsumen melalui pemahaman karakteristik konsumen, keputusan berwisata, dan kesesuaian antara atribut yang ditawarkan dan yang dibutuhkan oleh pengunjung sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengunjung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk Jakarta Utara, mengkaji tahapan proses pengambilan keputusan pengunjung, menganalisis tanggapan pengunjung terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola, dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut yang ditawarkan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang terdiri dari profil Taman Wisata Alam Angke Kapuk beserta struktur organisasinya, proses keputusan berwisata, dan tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung terhadap atribut tawan wisata. Sedangkan untuk data sekunder yang terdiri dari monografi Kelurahan Kamal Muara dan lokasi Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode yang digunakan pada analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif yang digunakan untuk menganalisis karakteristik dan keputusan berwisata konsumen, sedangkan *Important Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk analisis kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didapatkan karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin bahwa pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk merata baik laki-laki maupun perempuan dengan persentase pengunjung perempuan lebih tinggi sedikit sebesar 51,1% dan didominasi oleh rentang usia 21-26 tahun sebanyak 44,45% dan 15-20 tahun sebanyak 40%. Berdasarkan status pernikahan persentase pengunjung yang belum menikah mendominasi dengan persentase

sebesar 91,1% dan jumlah anggota keluarga pengunjung yang sebagian besar 2-4 orang dengan persentase sebesar 82,2%. Persentase terbanyak pengunjung berasal dari kota Jakarta sendiri yaitu sebesar 57,78%, pendidikan Sarjana (S1) mendominasi dengan persentase 71,11%. Serta tingkat pendapatan didominasi sebesar < Rp 1.000.000,00 dengan persentase 44,44% dan mata pencaharian tertinggi adalah pelajar/mahasiswa sebesar 51,11%. Untuk analisa mengenai proses keputusan berwisata didapatkan hasil tujuan responden berkunjung ke wisata alam untuk berwisata dan alasan utama berkunjung karena lingkungan yang masih alami. Sebagian besar sumber informasi berasal dari teman yang kemudian akan mempengaruhi responden untuk berwisata. Responden memutuskan untuk berkunjung karena wisata yang menarik dan mendidik. Sebagian besar responden baru 1 (satu) kali berkunjung. Responden melakukan kunjungan yang direncanakan sebelumnya dan dilakukan bersama teman, dan sebagian besar memilih akhir pekan untuk melakukan kunjungan. Sebagian besar responden berpendapat bahwa sarana yang perlu mendapat perhatian dari pihak Taman Wisata Alam Angke Kapuk adalah kebersihan dan sebagian besar responden memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk dengan persentase sebesar 88,89%. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja didapatkan dengan peringkat tertinggi adalah atribut fasilitas wisata air dengan skor tingkat kesesuaian sebesar 102,56 sedangkan tingkat kesesuaian peringkat terendah terdapat pada atribut kebersihan, kerapihan, kenyamanan lokasi dengan skor sebesar 66,83. Analisis penilaian dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menunjukkan atribut yang memiliki kinerja yang baik dan mampu memberikan kepuasan adalah atribut yang berada pada kuadran II yang terdiri dari: fasilitas penunjang (kantin, tempat bermain, tempat ibadah) (T2), areal parkir (T3), fasilitas toilet (T4), kondisi jalan setapak (T9), pelayanan karyawan/pemandu (RS14), lokasi (AS20), pengetahuan pemandu (AS21), kemudahan akses transportasi (E23), dan manfaat kunjungan (RE 18). Sedangkan untuk atribut yang dinilai penting namun pelaksanaan atau kinerja atribut masih rendah oleh konsumen (terletak pada kuadran I) sehingga perlu ada peningkatan kinerja adalah kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan lokasi (T10), kualitas pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana (T11), pelayanan karyawan/pemandu (T13), ketanggapan pemandu (RS 15), kecepatan pemandu (RS 16), promosi yang dilakukan (RE 17), dan kemudahan prosedur pelayanan bagi pengunjung (E22). Indeks kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut yang dianalisis adalah puas yaitu sebesar 68,08%.

Berdasarkan penelitian ini maka rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan analisis penilaian IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk pengelolaan Taman Wisata Alam Angke Kapuk sesuai dengan penelitian yang yaitu atribut yang berada pada kuadran I yaitu meningkatkan kebersihan dari area wisata, melakukan pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana yang ada secara berkala, melakukan kegiatan promosi yang lebih intensif melalui media cetak dan elektronik, perbaikan pelayanan, ketanggapan, dan kecepatan respon terhadap pengunjung, dan meningkatkan kemudahan pelayanan bagi pengunjung dengan menambah sumber daya manusia (SDM) sebagai pemandu wisata.