

ANALISIS PROSES KEPUTUSAN BERWISATA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA ALAM (TWA) ANGKE KAPUK JAKARTA UTARA

**ARTIKEL SKRIPSI
PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN**

Oleh:
ARINA TRY SILVIA
NIM. 135080400111083



**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

**ANALISIS PROSES KEPUTUSAN BERWISATA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA ALAM
(TWA) ANGKE KAPUK
JAKARTA UTARA**



ARTIKEL SKRIPSI
PROGRAM STUDI AGROBISNIS PERIKANAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERIKANAN DAN KELAUTAN

Artikel Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana
di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Brawijaya

Oleh:
ARINA TRY SILVIA
NIM. 135080400111083



FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017



ARTIKEL SKRIPSI

ANALISIS PROSES KEPUTUSAN BERWISATA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA ALAM (TWA) ANGKE KAPUK
JAKARTA UTARA

Oleh:

ARINA TRY SILVIA
NIM. 135080400111083

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP)
NIP. 19610417 199003 1 001
TANGGAL :

19 MAY 2017

(Dr. Ir. Harsuko Riniwati, MP)
NIP. 19660604 199002 2 002
TANGGAL :

19 MAY 2017

Mengetahui,
Ketua Jurusan SEPK



(Dr. Ir. Nuddin Harahap, MP)
NIP. 19610417 199003 1 001

TANGGAL :

19 MAY 2017



ANALISIS PROSES KEPUTUSAN BERWISATA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA ALAM (TWA) ANGKE KAPUK JAKARTA UTARA

Analysis Of Decision Process Touring And Visitor Satisfaction in Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk North Jakarta

Arina Try Silvia, Nuddin Harahab, Harsuko Riniwati

Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan
Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Salah satu potensi keindahan alam yang dimiliki Negara Indonesia adalah ekowisata 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. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi karakteristik pengunjung (2) mengkaji tahapan proses pengambilan keputusan pengunjung (3) menganalisis tanggapan pengunjung terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola, dan (4) menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut yang ditawarkan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengambilan sampel secara incidental. Kesimpulan penelitian ini adalah: (1) Karakteristik pengunjung berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, status pernikahan, pendapatan per bulan, dan domisili pengunjung (2) Proses pengambilan keputusan berwisata yang melalui 5 tahapan yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian, (3) Dari hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan atribut yang memiliki kinerja yang baik dan mampu memberikan kepuasan adalah atribut yang berada pada kuadran II dan atribut yang dinilai penting namun pelaksanaan atau kinerja atribut masih rendah oleh konsumen (terletak pada kuadran I) (4) Pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk secara keseluruhan menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut yang dianalisis adalah puas yaitu sebesar 68,08%.

Kata kunci: ekowisata mangrove, Proses Keputusan Berwisata, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

One of the potential natural beauty which belong to Indonesia country is mangrove ecotourism. Located in Administration City of North Jakarta, its location in Kamal Muara village, a lush mangrove ecosystem with an area 99.82 ha is useful in maintaining the human viability that has beautiful potential nature and interesting as well as for the local tourist or foreign tourist. The purposes of this research are 1) identifying the characteristics of visitors (2) examining the stages of the process in making decision of the visitors (3) analyzing the responses of visitors toward the attributes that were offered by the Manager, and (4) analyzing the satisfaction level of visitors toward the attributes were offered. The research method was quantitative by taking samples incidentally. The conclusions of this research are: (1) the characteristics of visitors based on gender, age, education, occupation, marital status, income per month, and domicile of the visitor (2) the process in making trip decision through the 5 stages, there were the introduction of the needs, information retrieval, evaluation of alternatives, purchasing decisions, and post purchasing evaluation, (3) from the results of the IPA (Importance Performance Analysis) indicates that the attributes that have good performance and are able to provide a satisfaction are the attributes in quadrants II and attributes that are judged as vital but the execution or performance of the attributes are still low for the consumers (lies in quadrant I) (4) visitors in Taman Wisata Alam Angke Kapuk overall showed that the visitors satisfaction index toward the attributes were analyzed in the mount of 68.08%.

Keywords: mangrove ecotourism, touring decision process, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah Negara kepulauan terbesar di dunia karena memiliki luas laut dan jumlah pulau yang banyak serta memiliki sumber daya kelautan yang besar baik keanekaragaman hayati dan non hayati. Salah satu sumberdaya hayati yang dimiliki oleh Indonesia dengan potensi yang sangat tinggi yaitu mangrove (KKP, 2014).

Hutan mangrove sebagai hutan lindung yang merupakan komunitas vegetasi pantai tropis, hidup di dalam kawasan yang lembab dan berlumpur yang dipengaruhi oleh pasang surut air laut. Menurut Harahab (2010) pengertian hutan mangrove adalah pohon-pohonan yang tumbuh di daerah pantai (pesisir), baik daerah yang dipengaruhi oleh pasang surut air laut atau ekosistem pesisir.

Ekosistem mangrove mempunyai berbagai fungsi penting yaitu ekologis dan ekonomis (Setiawan, 2012). Selain itu mangrove juga dapat berfungsi sebagai kawasan wisata alam dengan keindahan vegetasi dan satwa, serta kita dapat berperahu menyusuri kawasan sekitar mangrove, berperan sebagai sarana pendidikan, konservasi, dan penelitian.

Ekowisata hadir dengan suatu konsep berbeda dengan wisata biasanya, ekowisata merupakan wisata alam yang ditujukan untuk menunjang konservasi. Menurut Fandeli (2000) ekowisata adalah bentuk wisata yang bertanggungjawab terhadap kelestarian area yang masih alami, memberi manfaat secara ekonomi, dan mempertahankan keutuhan budaya bagi masyarakat setempat/lingkungan wisata alam.

Pemanfaatan mangrove sebagai ekowisata diharapkan dapat menghasilkan sebuah kegiatan industri wisata yang mampu memberikan peran dalam konservasi lingkungan hidup. Sehingga pemanfaatan ekowisata mangrove ini diharapkan tidak hanya menghasilkan dari segi pendapatan saja melainkan juga kelestarian/keberlanjutan (Hakim, 2004).

Salah satu ekosistem hutan mangrove yang ada di DKI Jakarta dan bermanfaat dalam menjaga kelangsungan hidup manusia terletak di bagian utara Ibu kota Jakarta yaitu Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Tepatnya di kawasan elit perumahan Pantai Indah Kapuk yang berada di Kelurahan Kamal Muara memiliki objek wisata alam mangrove yang masih rimbun.

Adanya perubahan preferensi wisatawan pada saat ini dalam menikmati objek wisata yang bergeser konsep kepariwisataan minat khusus seperti objek wisata yang berbasis alam

dan budaya penduduk lokal. Serta adanya perubahan kebutuhan masyarakat dalam memberikan hiburan kepada keluarga mereka sehingga selain mendapatkan hiburan, juga memperoleh pengetahuan baru dari objek wisata yang mereka kunjungi (Albertus, 2010). Sehingga pengelola wisata harus melakukan perbaikan disegala aspek baik fasilitas ,aupun pelayanan demi mencapai kepuasan pengunjung wisata.

Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara menganalisis perilaku konsumen melalui pemahaman karakteristik konsumen, proses keputusan berwisata, serta kesesuaian antara atribut yang ditawarkan dan yang dibutuhkan oleh pengunjung sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengunjung. Diharapkan dengan memahami karakteristik, kebutuhan dan keinginan konsumen, maka Taman Wisata Alam Angke Kapuk dapat memberikan kepuasan yang maksimal bagi konsumennya.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi karakteristik pengunjung (2) mengkaji tahapan proses pengambilan keputusan pengunjung, (3) menganalisis tanggapan pengunjung terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola, dan (4) menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut yang ditawarkan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Adapun data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Berdasarkan sumbernya data yang akan dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan jumlah sampel pada penelitian ini ditemukan dengan menggunakan teknik *Linear Time Function*. Menurut Umar (2002), pengambilan sampel berdasarkan *Linear Time Function* dapat dilakukan bila jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Sehingga tidak dapat ditentukan jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian. Sedangkan untuk pengambilan sampelnya menggunakan *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara

kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Taman Wisata Alam Angke Kapuk yang berlokasi di Jalan Garden House, Kelurahan Kamal Muara, Kecamatan Penjaringan, Kota Administrasi Jakarta Utara. Gambar lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Lokasi Penelitian Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini ialah analisis deskriptif, analisis tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*), dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

a. Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik pengunjung dan proses pengambilan keputusan pengunjung dalam berwisata ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk serta beberapa rekomendasi pengelolaan yang dapat diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan IPA

Important Performance Analysis (IPA) ini dapat digunakan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif (Fitrianti, 2015). Hasil analisis ini dapat dijadikan dasar bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan apa yang seharusnya dilakukan untuk

memperbaiki kinerja perusahaan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (Metode Indeks Kepuasan Konsumen) merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Atribut yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 23 atribut yang didasarkan dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Atribut atribut tersebut yaitu:

1. Berwujud (Tangible)

- Harga tiket masuk
- Fasilitas penunjang (kantin, tempat bermain, tempat ibadah)
- Areal parkir
- Fasilitas toilet
- Fasilitas pondok wisata
- Pengamatan burung
- Fasilitas wisata air
- Paket penanaman dan konservasi
- Kondisi jalan setapak
- Kebersihan, kerapihan, kenyamanan lokasi
- Kualitas pemeliharaan berbagai fasilitas dan prasarana
- Kerapihan pemandu
- Penataan Lokasi/Layout

2. Ketanggapan (Responsiveness)

- Pelayanan Karyawan/pemandu
- Ketanggapan pemandu
- Kecepatan pemandu

3. Keandalan (Reliability)

- Promosi yang dilakukan
- Manfaat Kunjungan

4. Jaminan (Assurance)

- Kesopanan pemandu
- Keamanan Lokasi
- Pengetahuan pemandu
- Kualitas dan pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana

5. Kepedulian (Empathy)

- Kemudahan akses transportasi menuju lokasi
- Kemudahan prosedur pelayanan bagi pengunjung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk Jakarta Utara

Secara geografis Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk Jakarta Utara terletak pada koordinat 106°43' -106°45' Bujur Timur dan 60°5' - 60°7' Lintang Selatan (Data Taman Wisata Alam Angke Kapuk, 2017). Luas area Taman Wisata Mangrove ini sebesar 99,82 ha dengan 40% lahannya adalah hutan mangrove. Taman Wisata Alam Angke Kapuk terletak di Kelurahan Kamal Muara, Kecamatan Penjaringan, Kotamadya Jakarta Utara, Provinsi DKI Jakarta. Taman wisata ini biasanya dikenal dengan mangrove PIK atau mangrove Kapuk di kalangan masyarakat Jakarta karena taman wisata ini merupakan wilayah atau kawasan pelestarian alam dengan pengembangan ekowisata dimana terdapat beberapa macam flora dan fauna, wahana permainan, penginapan, spot untuk tempat berfoto, dan hutan mangrove sebagai wahana andalan dari Taman Wisata Alam Angke Kapuk.

Karakteristik Responden

Karakteristik pengunjung yang beragam akan mempengaruhi pola pikir mereka mengenai tingkat kepentingan terhadap atribut-atribut yang ditawarkan di Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk Jakarta Utara. Adapun karakteristik wisatawan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Kriteria	Hasil	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Perempuan	51,1%
2	Usia	21 – 26 tahun	44,45%
3	Status	Belum Menikah	91,1%
3	Jumlah Anggota Keluarga	2-4 orang	73,33%
4	Domiisli	Jakarta	57,78%
5	Pendidikan Terakhir	SMA	57,78%
6	Pendapatan	<1.000.000	44,44%
7	Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	51,11%

Proses Keputusan Berwisata Responden Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Keputusan konsumen yang dilaksanakan dalam bentuk tindakan membeli tidak melalui suatu proses yang terdiri dari beberapa tahapan yang meliputi pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan evaluasi pasca pembelian (Engel *et al.* 1994). Informasi mengenai proses keputusan pembelian ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden. Pada penelitian ini, analisis proses keputusan berwisata di Taman Wisata Alam Angke Kapuk menghasilkan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Informasi proses keputusan responden berkunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk berdasarkan hasil penelitian secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Rangkuman Jawaban Pengunjung Terhadap Tahap Proses Keputusan Berwisata ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk

No	Tahapan	Jawaban	Persentase (%)
1.	Pengenalan Kebutuhan		
	Tujuan Berkunjung	Berwisata	46,67
	Alasan Berkunjung	Lingkungan yang masih alami	57,78
2.	Pencarian Informasi		
	Sumber Informasi	Teman	60
3.	Evaluasi Alternatif		
	Siapa yang mempengaruhi anda	Teman	75,56
3.	Evaluasi Alternatif		
	Hal yang memutuskan anda berkunjung	Kegiatan wisata yang menarik dan mendidik	46,67
4.	Keputusan Pembelian		
	Sudah berapa kali anda berkunjung	1 kali	84,45
	Cara memutuskan berkunjung	Terencana	48,89
	Bersama siapa anda berkunjung	Teman	48,89
	Kapan biasa anda berkunjung ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk	Akhir Pekan	80

Tabel 2 (Lanjutan)

No	Tahapan	Jawaban	Persentase (%)
5.	Hasil Pembelian		
	Sarana yang perlu mendapatkan perhatian	Kebersihan	46,67
	Niat melakukan kunjungan ulang	Ya	88,89

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Atribut-Atribut Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Informasi mengenai tingkat kepentingan atribut merupakan salah satu informasi yang digunakan oleh perusahaan untuk melihat sejauh mana kepentingan suatu atribut menurut pendapat konsumen. Sedangkan tingkat kinerja atribut digunakan untuk melihat seberapa baik kinerja pelayanan karyawan terhadap atribut yang ditawarkan Taman Wisata Alam Angke Kapuk kepada konsumen. Untuk mendeskripsikan tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut dari seluruh responden dapat diukur dengan menjumlahkan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja konsumen pada skala *Likert* dan dikalikan dengan nilai skala *Likert*. Kemudian menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap mutu jasa. Hasil dari perhitungan rata-rata tersebut disesuaikan dengan kategori yang terdapat dalam indikator kepentingan menurut Simamora (2004) sebagai berikut:

$1 \leq X \leq 1,8$ = Sangat tidak penting/
sangat tidak baik

$1,9 < X \leq 2,6$ = Tidak penting/tidak baik

$2,7 < X \leq 3,4$ = Cukup penting/cukup baik

$3,5 < X \leq 4,2$ = Penting/baik

$4,3 < X \leq 5$ = Sangat penting/sangat baik

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja responden Taman Wisata Alam Angke Kapuk dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Atribut Taman Wisata Alam Angke Kapuk

No	Atribut	MIS	Kategori	MSS	Kategori
A. Tangible		3,94	P	3,37	CB
1	Harga tiket masuk	3,31	CP	3,18	CB
2	Fasilitas Penunjang	4,24	SP	3,47	B
3	Areal parkir	4,16	P	3,53	B
4	Fasilitas toilet	4,24	SP	3,49	B
5	Fasilitas pondok wisata	3,73	P	3,49	B
9	Kondisi jalan setapak	4,09	P	3,51	B
10	Kebersihan, kerapian, kenyamanan lokasi	4,42	SP	2,96	CB
11	Kualitas pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana	4,28	SP	3,13	B
12	Kerapian pemandu	4,00	P	3,27	CB
13	Penataan Lokasi/ Layout	4,18	SP	3,29	CB
B. Responsiveness		4,33	SP	3,3	CB
14	Pelayanan Karyawan/pemandu	4,31	SP	3,47	B
15	Ketanggapan pemandu	4,36	SP	3,31	CB
16	Kecepatan pemandu	4,29	SP	3,11	CB
C. Reliability		4,32	SP	3,46	B
17	Promosi yang dilakukan	4,27	SP	3,38	CB
18	Manfaat kunjungan	4,36	SP	3,53	B
D. Assurance		4,18	P	3,54	B
19	Kesopanan pemandu	3,98	P	3,24	CB
20	Keamanan lokasi	4,38	SP	3,49	B
21	Pengetahuan pemandu	4,2	SP	3,89	B
E. Empathy		4,49	P	3,55	B
22	Kemudahan prosedur pelayanan bagi pengunjung	4,47	SP	3,4	B
23	Kemudahan akses transportasi	4,51	SP	3,71	B

Keterangan:

MIS : Mean importance Score

MSS : Mean Satisfaction Score

(STP) : Sangat Tidak Penting

(KP) : Kurang Penting

(CP) : Cukup Penting

(P) : Penting

(SP) : Sangat Penting

(STB) : Sangat Tidak Baik

- (KB) : Kurang Baik
 (CB) : Cukup Baik
 (SB) : Sangat Baik
 (B) : Baik

Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Atribut Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima merupakan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya (Prihastono, 2012). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu fisik/berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliabilitas*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berikut adalah tabel yang dapat dilihat antara tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut yang diperoleh melalui perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari 23 atribut untuk menunjukkan gambaran secara keseluruhan. Secara lebih rinci perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tki
1.	Harga tiket masuk	143	149	95,97
2.	Fasilitas penunjang	156	191	81,68
3.	Areal parkir	159	187	85,03
4.	Fasilitas toilet	157	191	82,20
5.	Fasilitas pondok wisata	157	168	93,45
6.	Pengamatan burung	149	157	94,90
7.	Fasilitas wisata air	160	156	102,56
8.	Paket penanaman dan konservasi	160	171	93,57
9.	Kondisi jalan setapak	158	184	85,87
10.	Kebersihan, kerapian, kenyamanan lokasi	133	199	66,83

Tabel 4. (Lanjutan)

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tki
11.	Kualitas pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana	141	193	73,06
12.	Kerapihan pemandu	147	180	81,67
13.	Penataan Lokasi/ Layout	148	188	78,72
14.	Pelayanan Karyawan/ pemandu	156	194	80,41
15.	Ketanggapan pemandu	149	196	76,02
16.	Kecepatan pemandu	140	193	72,54
17.	Promosi yang dilakukan	152	192	79,17
18.	Manfaat kunjungan	159	196	81,12
19.	Kesopanan pemandu	146	179	81,56
20.	Kemamanan lokasi	157	197	79,70
21.	Pengertian pemandu	175	189	92,59
22.	Kemudahan prosedur pelayanan bagi pengunjung	153	201	76,12
23.	Kemudahan akses transportasi	167	203	82,27
Tki Total		3522	4254	82,79

Keterangan:

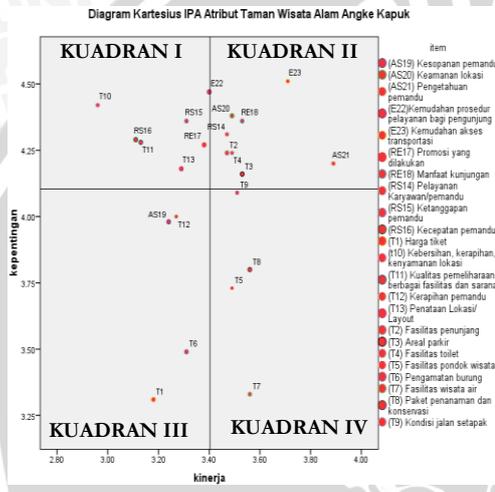
Tki : Tingkat kesesuaian

Penilaian IPA (Importance Performance Analysis)

Menurut Kotler (2000), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen yang didapat dengan membandingkan antara kinerja produk jasa dengan harapan/kepentingan produk atau jasa tersebut. Apabila kenyataannya sama dengan atau lebih dari hasil yang diharapkan, maka konsumen akan puas. Dalam menentukan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Angke Kapuk, digunakan alat analisis yaitu IPA. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat yang digunakan untuk menghitung tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut produk dalam hal ini atribut wisata. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode IPA dapat memberikan gambaran tentang atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, dan berlebihan melalui kuadran yang ada dalam diagram Kartesius.

Hasil penggabungan kepentingan dan kinerja dibagi dalam 4 kuadran sebagai

indikator kepuasan konsumen secara keseluruhan melalui 45 orang responden. Penentuan posisi atribut-atribut penelitian yang berjumlah 23 tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata baik tingkat kepentingan maupun kinerja masing-masing. Penentuan sumbu X (performance) sebesar 3.4 dan sumbu Y (importance) 4,1 diperoleh dari rata-rata total seluruh nilai rata-rata atribut baik tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja. Secara lebih rinci gambar diagram kartesius yang memetakan atribut-atribut wisata Taman Wisata Alam Angke Kapuk ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Atribut Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Berdasarkan pada gambar 2 tersebut dapat diinterpretasikan bahwa atribut yang berada pada kuadran I merupakan atribut yang dinilai oleh responden memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya masih rendah sehingga pihak pengelola harus meningkatkan kinerjanya demi kepuasan pengunjung. Sedangkan untuk kuadran II merupakan atribut yang dinilai oleh pengunjung memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang tinggi sehingga pihak pengelola diharapkan untuk mempertahankan kinerja yang telah ada. Untuk kuadran III dapat dikatakan atribut yang berada kuadran ini kurang diperhatikan oleh pengunjung atau disebut sebagai prioritas rendah sebab pengunjung menilai atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Selanjutnya untuk atribut pada kuadran IV merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun kinerjanya tinggi. Sehingga akan lebih baik jika

biaya yang digunakan untuk peningkatan kinerja atribut pada kuadran IV dialokasikan untuk peningkatan kinerja pada kuadran I.

Indeks Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk

Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menilai indeks kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk secara keseluruhan yang hasilnya diperoleh dari skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut. Indeks kepuasan pelanggan diperlukan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk menetapkan target dimasa yang akan datang. Hasil perhitungan indeks kepuasan pengunjung secara keseluruhan atas kunjungannya ke Taman Wisata Alam Angke Kapuk dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Taman Wisata Alam Angke Kapuk

NO	Atribut	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
		Rata-rata	WF (%)	Rata-rata	WS
1.	Harga tiket masuk	3,31	3,51	3,18	0,11
2.	Fasilitas penunjang	4,24	4,49	3,47	0,16
3.	Areal parkir	4,16	4,41	3,53	0,16
4.	Fasilitas toilet	4,24	4,49	3,49	0,16
5.	Fasilitas pondok wisata	3,73	3,95	3,49	0,14
6.	Pengamatan burung	3,49	3,70	3,31	0,12
7.	Fasilitas wisata air	3,33	3,53	3,56	0,13
8.	Paket penanaman dan konservasi	3,80	4,03	3,56	0,14
9.	Kondisi jalan setapak	4,09	4,33	3,51	0,15
10.	Kebersihan, kerapihan, kenyamanan lokasi	4,42	4,68	2,96	0,14
11.	Kualitas pemeliharaan berbagai fasilitas dan sarana	4,28	4,53	3,13	0,14
12.	Kerapihan pemandu	4,00	4,24	3,27	0,14
13.	Penataan Lokasi/ Layout	4,18	4,43	3,29	0,15
14.	Pelayanan Karyawan/pemandu	4,31	4,57	3,47	0,16
15.	Ketanggapan pemandu	4,36	4,62	3,31	0,15
16.	Kecepatan pemandu	4,29	4,54	3,11	0,14
17.	Promosi yang dilakukan	4,27	4,52	3,38	0,15
18.	Manfaat kunjungan	4,36	4,62	3,53	0,16
19.	Kesopanan pemandu	3,98	4,22	3,24	0,14
20.	Keamanan lokasi	4,38	4,64	3,49	0,16
21.	Pengetahuan pemandu	4,20	4,45	3,89	0,17
22.	Kemudahan prosedur pelayanan bagi pengunjung	4,47	4,74	3,40	0,16
23.	Kemudahan akses transportasi	4,51	4,78	3,71	0,18
Total		94,9	100	78,28	
Weight Total					3,40
Satisfaction Index					68,081%

Keterangan:

WF : Weighting Factor

WS : Weight Score

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari atribut Taman Wisata Alam Angke Kapuk adalah sebesar 68,08%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum indeks kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk terhadap atribut-atribut yang dianalisis adalah puas (berada pada range 0,66 - 0,80). Hal ini dibuktikan pada analisis keputusan berwisata pada tahap pasca pembelian didapatkan hasil bahwa persentase pengunjung yang akan melakukan kunjungan ulang menjadi yang tertinggi yaitu sebesar 88,89%.

Rekomendasi Penelitian Terhadap Pengelolaan Wisata Alam Angke Kapuk

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ada beberapa rekomendasi yang dapat menjadi perbaikan bagi pengelola Taman Wisata Alam Angke Kapuk. Berikut beberapa rekomendasi yang diajukan kepada pengelola:

1. Meningkatkan kebersihan dari area wisata dengan mengikutsertakan pengunjung untuk senantiasa menjaga kebersihan di area taman wisata, menambah jumlah tulisan berupa himbauan kepada pengunjung untuk membuang sampah pada tempatnya serta penambahan jumlah tempat sampah khususnya pada rest area, kawasan hutan mangrove, dan toilet. Serta petugas kebersihan di toilet taman wisata untuk melakukan pembersihan secara rutin.
2. Memperbaiki semua fasilitas yang ada secara berkala sesuai dengan waktu umur teknisnya yaitu kayu pada fasilitas jalan setapak harus diganti minimal 2 tahun sekali demi keamanan dan kenyamanan pengunjung, toilet yang pintu, kran airnya mengalami kerusakan harus diganti.
3. Melakukan kegiatan promosi yang lebih intensif melalui media cetak dan elektronik misalnya melalui kegiatan lomba mewarnai bagi anak-anak yang bertemakan mangrove.
4. Perbaiki pelayanan, ketanggapan, dan kecepatan respon terhadap pengunjung dapat dilakukan melalui kegiatan upgreading bagi karyawan taman wisata.
5. Meningkatkan kemudahan pelayanan bagi pengunjung dengan menambah sumber daya manusia sebagai pemandu wisata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Proses Keputusan Berwisata dan Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk Jakarta Utara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pengunjung Taman Wisata Alam Angke Kapuk terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan jumlah perempuan lebih banyak. Sebagian besar konsumen berusia antara 21–26 tahun yaitu mahasiswa dan pelajar, belum menikah, berpendapatan kurang dari Rp.1.000.000 dan berdomisili di Jakarta. Informasi karakteristik ini berguna untuk memberi masukan kepada Taman Wisata Alam (TWA) Angke Kapuk dalam membuat kebijakan-kebijakan yang lebih efektif dan memberikan pelayanan yang lebih baik
2. Pada proses pengenalan kebutuhan tujuan berkunjung untuk berwisata. Alasan utama memilih TWA Angke Kapuk ini yaitu lingkungan yang masih alami. Sebagian besar sumber informasi berwisata berasal dari teman dan dipengaruhi oleh teman untuk berwisata. Hal yang memutuskan untuk berkunjung karena kegiatan wisata yang menarik dan mendidik. Sebagian besar pengunjung yang datang baru melakukan kunjungan sebanyak 1 (satu) kali dan diputuskan secara terencana. Mereka berkunjung ke TWA Angke Kapuk bersama teman dan berkunjung pada akhir pekan. Sebagian besar pengunjung akan melakukan kunjungan ulang dengan menjaga kebersihan taman wisata tetap dijaga dan diperhatikan oleh kedua belah pihak.
3. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja 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). Dari hasil IPA, atribut yang dinilai penting namun pelaksanaan atau kinerja atribut masih rendah oleh konsumen (terletak pada kuadran I) 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).

4. Pengujung Taman Wisata Alam Angke Kapuk secara keseluruhan menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung terhadap atribut-atribut yang dianalisis adalah puas yaitu sebesar 68,08%.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini Taman Wisata Alam Angke Kapuk memerlukan peningkatan sumber daya manusia di bagian pelayanan terhadap konsumen, saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan strategi promosi baik melalui media sosial dan media cetak dengan mengupgrade akun resmi berupa website sebagai wujud meningkatkan informasi mengenai TWA Angke Kapuk dan akses untuk menuju lokasi.
2. Sebagian besar pengunjung adalah mahasiswa sehingga bisa menerapkan strategi potongan harga pada tiket masuk kolektif (10 orang) untuk pelajar dan mahasiswa.
3. Menerapkan sistem manajemen yang lebih baik dengan menambah posisi dalam bidang administrasi, pemasaran, dan kebersihan.
4. Menambah jumlah pemandu wisata yang bertugas memberikan pelayanan kepada pengunjung
5. Menyediakan toko cinder mata unik yang bertemakan mangrove
6. Mengadakan acara yang bertemakan konservasi hutan mangrove
7. Meningkatkan pemeliharaan kebersihan sarana seperti jalan setapak dan fasilitas umum seperti toilet, mushola serta wahana yang ada

DAFTAR PUSTAKA

Albertus, Benri. 2010. Analisis Proses Keputusan Berwisata dan Kepuasan Pengunjung di Kebun Raya Bogor. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor Bogor.

Fandeli, Chafid Mukhlison. 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. Fakultas Kehutanan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Fitrianti, Siska dan Ismawati, Iis. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Kawasan Wisata Lembah Harau. Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.

Hakim, Lukman. 2004. *Dasar-dasar Ekowisata*. Malang: Bayumedia Publishing.

Harahab, Nuddin. 2010. *Penilaian Ekonomi Ekosistem Hutan Mangrove dan Aplikasinya dalam Perencanaan Wilayah Pesisir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2014. Laporan Kinerja Kementerian Kelautan Perikanan Republik Indonesia Tahun 2014. Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2000. *Manajemen pemasaran (Edisi 12 jilid 2)*. PT. Indeks: Jakarta.

Setiawan, Dadang. 2012. *Valuasi Ekonomi Kawasan Hutan Mangrove Muara Angke Jakarta Utara Perbandingan Hasil Penelitian 2002 dan 2012*. Skripsi. Program Studi Ilmu Lingkungan Universitas Indonesia.

Simamora B. 2004. *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Alfabeta: Bandung.

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.