

KAJIAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KOMPONEN SEDIAAN OBJEK WISATA PUNCAK LAWANG KABUPATEN AGAM

Sisna Delvita¹⁾, Era Triana²⁾ Rini Asmariati³⁾.

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta

Email: ¹⁾sisnadelvita129@gmail.com ²⁾eratriana@bunghatta.ac.id ³⁾riniasmariati@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Kegiatan pariwisata terbentuk dari komponen penawaran dan komponen permintaan, komponen penawaran juga disebut sebagai komponen sediaan. Komponen sediaan merupakan produk wisata yang dapat ditawarkan baik berupa objek dan daya tarik wisata, sarana dan prasarana wisata, jasa wisata, dan lingkungan. Komponen sediaan objek wisata, merupakan hal penting untuk sebuah objek wisata, maka perlu adanya penilaian terhadap komponen sediaan objek wisata.

Objek wisata Puncak Lawang menjadi salah satu objek wisata yang termasuk kedalam pengembangan kepariwisataan Kabupaten Agam. Pada tahun 2017 objek wisata Puncak Lawang mengalami pergantian pengelola. Objek wisata Puncak Lawang kini dikelola oleh suatu badan usaha yaitu Soul Puncak Lawang. Setelah pergantian pengelola ini, pada objek wisata Puncak Lawang banyak dibangun wahana-wahana baru dan fasilitas wisata yang membuat wisatawan semakin banyak datang berkunjung. Karena banyaknya kunjungan wisatawan perlu adanya penilaian dari pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata ini, agar pengelola objek wisata Puncak Lawang dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung (pelanggan) terhadap komponen sediaan yang ada di objek wisata Puncak Lawang.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dan kualitatif. Atribut dari komponen sediaan objek wisata diambil dari komponen sediaan pariwisata, dimana komponen sediaan pariwisata terdiri dari 4A *Attractions* (Daya Tarik), *Amenities* (Fasilitas), *Accessibility* (Aksesibilitas), *Ancillary* (Lembaga Pariwisata). Sementara berdasarkan eksisting dipakai hanya 2A yaitu *Attraction* dan *Amenities* (daya tarik wisata dan fasilitas).

Metode analisis yang di gunakan yaitu *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction*

Index, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) skor pengukuran performasi organisasi = tingkat kepuasan x tingkat kepentingan, mengimplemantasikan bahwa semakin besar skor maka semakin utama pula prioritasnya. Rumus metode IPA :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

Xi = Nilai dari penilaian kepuasan/performa

Yi = Nilai dari penilaian kepentingan/harapan

Setelah mendapatkan skor kepuasan dan kepentingan, kemudian dilakukan analisis menggunakan aplikasi spss untuk membuat diagram kartesius. Rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Yi}{n}$$

Keterangan :

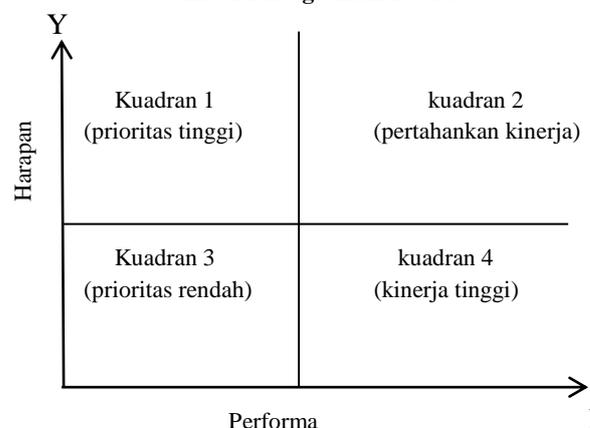
\bar{X} = nilai rerata kepuasan/performa

\bar{Y} = nilai rerata kepentingan/harapan

n = jumlah responden

K = banyak atribut yang mempengaruhi

Gambar 1 Diagram Kartesius



Customer Satisfaction Index (CSI), metode yang menganalisis nilai kepuasan pelanggan. Berikut rumus CSI:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS}$$

Keterangan:

P = Atribut ke-P dalam kepentingan/harapan

HS = Skala tertinggi

Nilai *customer satisfaction index* terbagi atas 5 kategori seperti yang terdapat pada tabel 1 berikut ini:

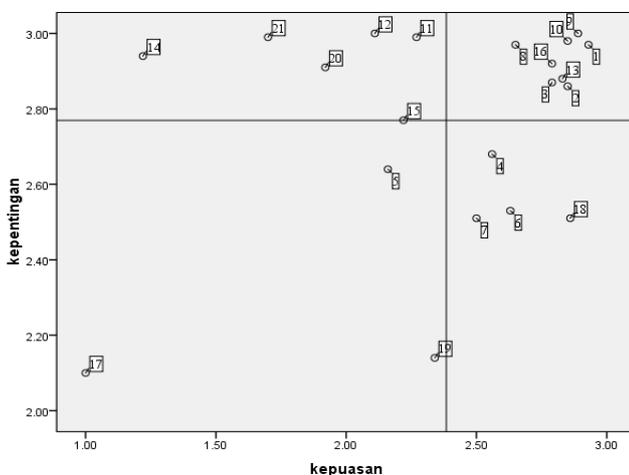
Tabel 1 Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai CSI	Keterangan
1	$X > 0,81$	Sangat puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup puas
4	0,35 – 0,50	Kurang puas
5	0,00 – 0,34	Tidak puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada analisis IPA diketahui bahwa Terdapat 8 atribut sediaan wisata yang belum sesuai atau perlu adanya perbaikan yaitu : persampahan, tempat makan dan minum, toko souvenir, angkutan wisatawan, penginapan, wahana kids corner, Tempat Penjualan Tiket Masuk, Dan Petunjuk Informasi. sedangkan pembagian didalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 2 Diagram Kartesius Atribut Sediaan Objek Wisata Puncak Lawang



Penjelasan pembagian diagram kartesius

- Kuadran 1 (prioritas utama) merupakan yang sangat diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan/penanganan, atribut di kuadran 1 yaitu : Persampahan, Tempat Makan Minum, Toko Souvenir, Angkutan Wisatawan , Tempat Penjualan Tiket Masuk, Dan Petunjuk Informasi.
- Kuadran 2 (pertahankan prestasi) merupakan atribut yang harus dipertahankan, atribut di kuadran 2 yaitu: Pemandangan Alam Puncak Lawang, Wahana Paralayang, Wahana Flying Fox, Sarana Peribadatan, Sarana Toilet Umum, Tempat Parkir, Tempat Duduk/Gazebo, Telekomunikasi (Sinyal Hp),
- Kuadran 3 (prioritas rendah) merupakan perbaikan dengan prioritas rendah, atribut di kuadran 3 yaitu : Wahana Kids Corner, Listrik, Penginapan.

- Kuadran 4 (berlebihan) merupakan kuadran dengan tingkat kepuasan atribut sediaan lebih tinggi dari kepentingan, atribut di kuadran 4 yaitu: Wahana Outbond, Wahana Selfie, Wahana Ethnic Village, Air Bersih.

Pada analisis CSI objek wisata Puncak Lawang mendapatkan Nilai CSI sebesar 0,80. Yang mana berdasarkan kriteria nilai CSI angka ini termasuk kedalam kategori puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis, diketahui bahwa pengunjung objek wisata Puncak Lawang sudah merasa puas terhadap komponen sediaan, hal ini dibuktikan dari nilai CSI yang didapatkan yaitu 0,80 yang mana artinya berdasarkan nilai CSI tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Lawang terhadap komponen sediaan objek wisata berada di tingkat puas. Selain itu, ada beberapa atribut sediaan objek wisata yang perlu perbaikan. Ini dilakukan agar tidak terjadinya penurunan performa/kepuasan dari pengunjung terhadap komponen sediaan objek wisata Puncak Lawang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bowen, J Kotler, P & Makens, J. 1999. *Marketing For Hospitality And Tourism (2nd Ed)*. New Jersey: Prentice Hall
- [2] Tjiptono, Fandy, Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [3] Oka A. Yoeti. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- [4] Sutri, S. N., Eriawan, T., & Triana, E. (2020) Kajian Persepsi Pengunjung Terhadap Komponen Sediaan Wisata Pada Kawasan Destinasi Utama Kota Bukittinggi. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Civil and Planning Engineering, Bung Hatta University*, 1(3).
- [5] Putra, A. P., Aditia, E., & Yossi, L.(2018) Kajian Tingkat Pelayanan Objek Wisata Pantai Air Manis Berdasarkan Persepsi Pengunjung Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Civil and Planning Engineering, Bung Hatta University*, 2(3).