

MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA WADUK SIDODADI GLENMORE

Andy Setiawan, Seno Sumowo, SE, MM , Ira Puspitadewi S, SE, MM.

Program Studi Manajemen dan Bisnis

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Jember

Email : Andystwn1412@gmail.com

ABSTRACT

His study aims to determine the level of visitor satisfaction with service quality dimensions such as tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (attention) and what attributes need to be improved in order to improve quality Sidodadi Reservoir services. The population in this study were visitors who visited the Sidodadi Reservoir. The samples taken were 93 respondents using a purposive sampling technique from visitors to the Sidodadi Reservoir as respondents. Analysis of the data used in this study is descriptive analysis to describe the characteristics of respondents, Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) using questionnaires, each consisting of 22 attributes in 5 dimensions of service quality, it is known that the attributes need to be improved so that visitors feel satisfied in quadrant A, namely the ease of getting vehicle information from Sidodadi Reservoir officers. (attribute 9), the ability of officers to respond to various information requested by visitors to the reservoir. (attribute 10), the ability of officers to answer and be able to explain various information needed clearly and understandably (attribute 11), speed and alertness of officers in serving visitors including tickets and other public services. (attribute 12).

Keywords : service quality, visitor satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata Indonesia merupakan sektor ekonomi yang ikut berperan penting di Indonesia. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata di Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 diantaranya tak berpenghuni serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia. Indonesia juga merupakan kepulauan terbesar dan penduduk terbanyak didunia, pantai-pantai, taman nasional yang didukung dengan warisan budaya yang kaya yang mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keberagaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan.

Mengenai pemandangan alam wisata di kota Banyuwangi salah satunya berada di kawasan perkebunan Glenmore, Banyuwangi. Glenmore merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banyuwangi ini memiliki potensi wisata perkebunan yang luas dengan kontur tanah yang bagus serta hawa yang sejuk. Kecamatan Glenmore merupakan wilayah dataran tinggi sehingga udaranya sejuk dan pemandangannya sangat indah. Salah satu daya tarik wisata di Glenmore yang dibuka sejak tahun 2016 yaitu Objek Wisata Waduk Sidodadi (WWS).

Bentuk waduk ini sendiri pun memiliki keunikan tersendiri, berbeda dengan waduk yang lainnya di waduk Sidodadi Glenmore terdapat juga tanaman dan pohon-pohon yang tumbuh mengelilingi area waduk sehingga terciptalah pemandangan yang asri dan menyegarkan mata. Ada banyak fasilitas atau wahana yang bisa dilakukan di tempat ini mulai dari bersantai menikmati pemandangan waduk dan sekitarnya, menegendarai perahu air berbentuk bebek yang disediakan pihak pengelola agar bisa menelusuri waduk, berkendara dengan ATV, balapan gokart, serta flying fox.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Waduk Sidodadi

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
September	1465
Oktober	1386
Desember	1524

Dari tabel 1.1 diatas diketahui jumlah pengunjung pada bulan September jumlah pengunjung yaitu 1465 pengunjung, kemudian terjadi penurunan pada bulan Oktober yaitu 1386 pengunjung karena kurangnya fasilitas yang mendukung seperti toilet umum disekitar permainan wisata kemudian terjadi kelonjakan pengunjung sebanyak 1524 pengunjung karena pada bulan November merupakan Liburan para pelajar yang berkunjung ke Waduk Sidodadi.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan wisata Waduk Sidodadi.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan pada wisata Waduk Sidodadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. KAJIAN TEORI

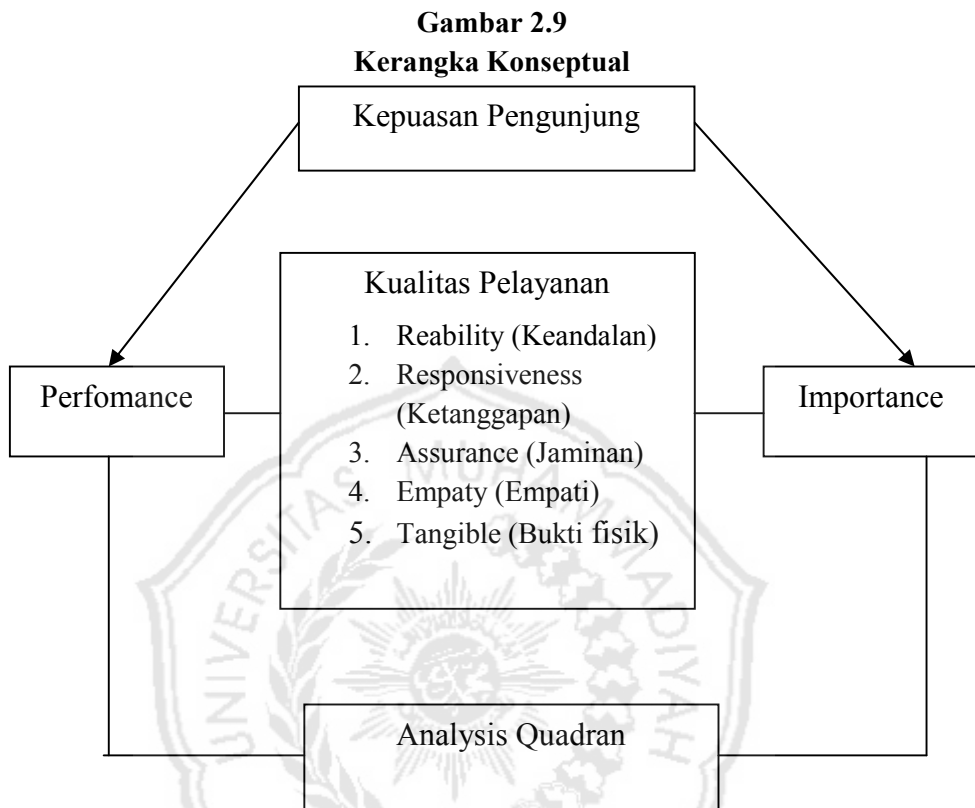
Kualitas Pelayanan

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentan Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011).

Kepuasan Konsumen

Kotler (2008) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Kerangka Konseptual



Bedasarkan permasalahan yang diteliti, dari lerangka konseptual diatas dimana proses penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung pada Waduk Sidodadi di Glenmore melalui indikator dimensi kualitas pelayanan degan menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat kinerja dan kepentingan Waduk Sidodadi yang diberikan kepada pengunjung.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder dimana data primer yaitu hasil tabulasi kuisisioner dari responden sedangkan data sekunder yaitu dari jurnal, artikel. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata Waduk Sidodadi Glenmore sebanyak 1500 pengunjung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 93 responden dengan menggunakan purposive sampling.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Dokumentasi yang diambil dari beberapa media seperti jurnal, artikel kemudian Kuisisioner dan survey untuk memperoleh sistem informasi dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang mengungkap tentang kepuasan pengunjung Waduk Sidodadi. Pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup dan berdasarkan pada skala Likert.

Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah sifat yang menunjukkan adanya kemampuan suatu instrument tau alat ukur untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang menjadi pokok sasaran penelitian. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut tidak valid (Ghozali,2009:85).

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skorvariabel (jawabanresponden)

Y = skor total darivariabeluntukrespondenke-n

N = jumlahsampel

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukurannya di ulangi (Sugiyono, 2010). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya dengan kata lain reliabilitasmenunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian ini menggunakan reliabilitas metode (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Sugiyono, 2010).

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas

r = Koefisien rata-rata antar variabel

k = Jumlah variabel dalam kesamaan

c. *Importance Performance Analysis*

Analisa ini digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari lembaga pemasaran yang diberikan. Pengukuran dihitung menggunakan skala likert. lima butir, yang memberikan nilai bobot dari nilai 1 sampai dengan 5. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variable yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/ realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi pelanggan. Rumus yang digunakan ialah:

$$TKi = \frac{xi}{yi} X 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian responden

xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

yi = Skor penilaian kepentingan tingkat pelanggan

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}). Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada K faktor. Rumus berikutnya yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}i}{n}$$

Dimana K adalah banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Singkat Waduk Sidodadi

Waduk Sidodadi Glenmore merupakan salah satu waduk yang berada di Kabupaten Banyuwangi yang terletak di Desa Karangharjo, dusun Sidodadi, Kecamatan Glenmore. Waduk ini dibuka pada tanggal 20 Desember 2015, pengunjung banyak yang datang terutama saat akhir pekan atau hari libur. Kata "Sidodadi" diambil dari nama dusun tempat waduk berada yang berasal dari bahasa Jawa yang artinya "Hendak Jadi". Awalnya pembuatan waduk ini ditujukan untuk fungsi pengairan kebun tebu yang dimiliki oleh PTPN XII Kalirejo, namun karena pihak pengelola menyadari bahwa ternyata area waduk ini mempunyai area yang cukup menarik dan indah maka dialihfungsikan sebagai tempat wisata yang akhirnya dijadikanlah Waduk Sidodadi Glenmore sebagai objek wisata.

Karakteristik Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 93 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan 2 buah kuisioner yaitu kepentingan dan kinerja dengan masing-masing kuisioner terdiri dari 22 atribut. Penentuan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah orang yang sudah pernah mengunjungi Wisata Waduk Sidodadi Glenmore.

Uji Validitas

Hasil kuisioner yang telah disebar kemudian diuji tingkat validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20. Kriteria pengujianya adalah apabila nilai Cronbach's alpha $\geq 0,60$ maka atribut dikatakan reliabel dan apabila nilai Cronbach's alpha $\leq 0,60$ maka atribut tersebut tidak dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Validitas

No	Dimensi	Indikator	r hitung kepentingan	r hitung kinerja	r tabel	Kesimpulan
1	Tangible	T1	0,852	0,730	0,1698	Valid
2		T2	0,736	0,504	0,1698	Valid
3		T3	0,695	0,536	0,1698	Valid
4		T4	0,818	0,757	0,1698	Valid
5		T5	0,209	0,414	0,1698	Valid
6		T6	0,160	0,361	0,1698	Valid
7		T7	0,165	0,379	0,1698	Valid
8	Reliability	R8	0,713	0,665	0,1698	Valid
9		R9	0,829	0,267	0,1698	Valid
10		R10	0,763	0,676	0,1698	Valid
11		R11	0,629	0,492	0,1698	Valid
12	Responssivennes	R12	0,707	0,813	0,1698	Valid
13		R13	0,874	0,724	0,1698	Valid
14		R14	0,779	0,681	0,1698	Valid
15	Assurance	A15	0,780	0,801	0,1698	Valid
16		A16	0,782	0,899	0,1698	Valid
17		A17	0,844	0,897	0,1698	Valid
18		A18	0,741	0,848	0,1698	Valid
19	Emphaty	E19	0,735	0,903	0,1698	Valid
20		E20	0,764	0,912	0,1698	Valid
21		E21	0,727	0,867	0,1698	Valid
22		E22	0,783	0,900	0,1698	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Cronbach's Alpha		Kesimpulan
		Harapan	Kinerja	
1	<i>Tangibles</i>	0,593	0,577	Reliable
2	<i>Reliability</i>	0,734	0,169	Reliable
3	<i>Responsiveness</i>	0,717	0,602	Reliable
4	<i>Assurance</i>	0,789	0,886	Reliable
5	<i>Emphaty</i>	0,776	0,929	Reliable

Analisis Kepuasan Konsumen

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisa ini diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarakan kepada pelanggan, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala Likert, yaitu apakah menurut pelanggan hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan.

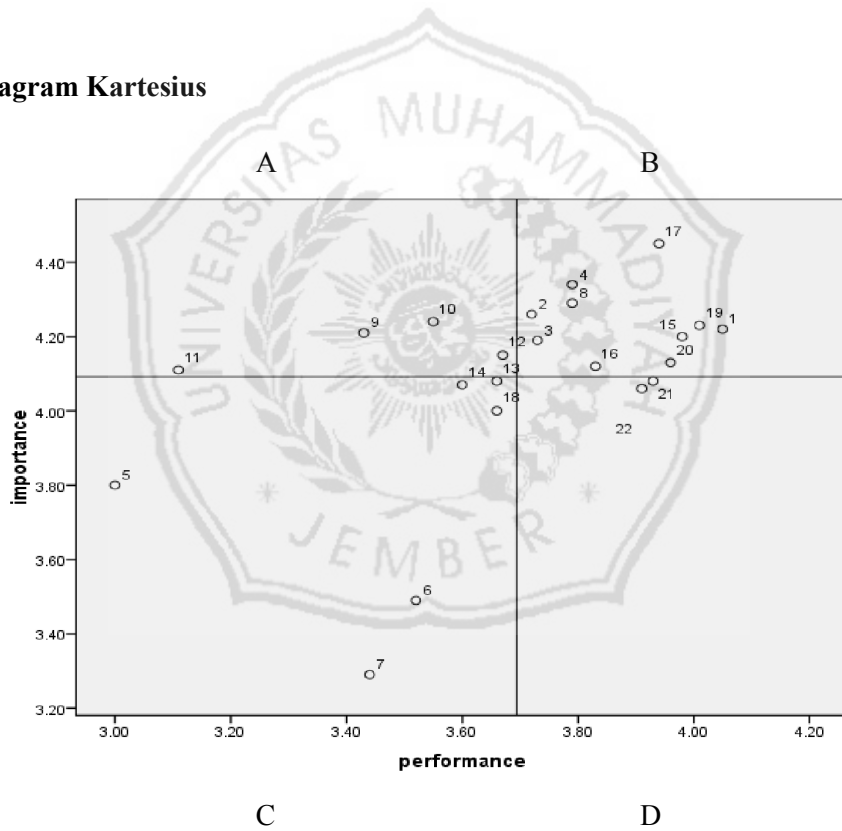
Tabel Rekapitulasi hasil pengolahan IPA

No	Atribut	Keputusan	Kinerja
1	Ketersediaan tempat sampah	4.22	4.05
2	Kebersihan di Waduk Sidodadi	4.26	3.72
3	Ketersediaan fasilitas musholla dan toilet	4.19	3.73
4	Kerapian Waduk Sidodadi (termasuk tata letak Waduk Sidodadi)	4.34	3.79
5	Ketersediaan tempat parkir	3.8	3.0
6	Penampilan dan kerapian karyawan Waduk Sidodadi	3.49	3.52
7	Ketersediaan papan informasi rute perjalanan/peta Waduk Sidodadi	3.29	3.44
8	Kemudahan menjangkau lokasi Waduk Sidodadi	4.29	3.79
9	Kemudahan mendapatkan informasi	4.21	3.43

	wahana dari petugas Waduk Sidodadi		
10	Kemampuan petugas dalam menjawab berbagai informasi yang diminta pengunjung Waduk Sidodadi	4.24	3.55
11	Kemampuan petugas dalam menjawab dan mampu menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan dapat dimengerti	4.11	3.11
12	Kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pengunjung (termasuk tiket dan pelayanan umum lainnya)	4.15	3.67
13	Kecepatan petugas dalam merespon dan memberikan solusi atas masalah dan keluhan pengunjung Waduk Sidodadi	4.08	3.66
14	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani dan memberikan informasi.	4.07	3.6
15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengunjung	4.2	3.98
16	Kesesuaian harga tiket dengan fasilitas yang ada di dalam Waduk Sidodadi	4.12	3.83
17	Kenyamanan dan keamanan pada saat berada di Waduk Sidodadi	4.45	3.94
18	Ketersediaan fasilitas kesehatan (posko kesehatan)	4.0	3.66
19	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	4.23	4.01
20	Kesediaan petugas untuk menghargai melayani serta mengutamakan kepentingan pengunjung	4.13	3.96

21	Kepekaan petugas terhadap kepentingan semua pengunjung (seperti informasi yang dibutuhkan tanpa pilih-pilih)	4.08	3.93
22	Menyediakan tempat atau sarana penyampaian keluhan, kritik, maupun saran terhadap layanan Waduk Sidodadi	4.06	3.91
TOTAL		90,01	81,28
Rata-rata Total		450,05	406,4

Diagram Kartesius



a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang ada didalam kuadran A antara lain kemudahan mendapatkan informasi wahana dari petugas Waduk Sidodadi. (atribut 9), kemampuan petugas dalam menjawab berbagai informasi yang diminta oleh pengunjung waduk. (atribut 10), kemampuan petugas dalam menjawab dan mampu menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan dimengerti.(atribut 11), kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pengunjung termasuk tiket dan pelayanan umum lainnya. (atribut 12). Ke empat atribut ini yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung tetapi belum sesuai dengan yang diharapkan pengunjung sehingga termasuk dalam kuadran A dimana harus menjadi perhatian lebih atau perlu perbaikan sehingga kinerja perusahaan meningkat dan bisa meningkatkan kepuasan pengunjung.

b. Kuadran B (Prestasi)

Atribut yang termasuk dalam Kuadran B yaitu ketersediaan tempat sampah (atribut 1), kebersihan di Waduk Sidodadi (atribut 2),kerapian Waduk Sidodadi termasuk tata letak Waduk Sidodadi (atribut 4), kemudahan menjangkau lokasi Waduk (atribut 8), keramahan dan kesopanan petugas petugas dalam melayani pengunjung (atribut 15), kesesuaian harga tiket dengan fasilitas yang ada di dalam Waduk Sidodadi (atribut 16), Kenyamanan dan keamanan pada saat berada di Waduk (atribut 17), kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan (atribut 19), kesediaan petugas menghargai melayani serta mengutamakan kepentingan pengunjung (atribut 20). Atribut yang masuk dalam Kuadran B ini kinerjanya tetap harus diperhatikan karena inilah kelebihan yang mampu menarik perhatian pengunjung sehingga tetap merasa puas.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pengunjung yaitu ketersediaan tempat parkir (atribut 5), penampilan dan kerapian karyawan waduk (atribut 6), ketersediaan papan informasi rute perjalanan waduk (atribut 7), kecepatan dalam merespn dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi pengunjung (atribut13), petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani dan memebrikan informasi (atribut 14), Ketersediaan fasilitaskesehatan (atribut 18). Meskipun dianggap kurang penting namun atribut terseut harus tetap sesuai tingakt kebutuhannya sehingga tetap dapat mempertahankan kinerja dan kualitas yang diberikan.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang dianggap kurang penting tetapi bisa memuaskan pengunjung diantaranya kepekaan petugas terhadap kepentingan semua pengunjung seperti informasi yang dibutuhkan tanpa pilih-pilih (atribut 21), menyediakan tempat atau sarana keluhan maupun saran terhadap layanan waduk (atribut 22). Peningkatan pada atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan pengunjung sangat kecil dan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan agar tidak menimbulkan dampak berlebihan.

5. KESIMPULAN

Hasil analisis dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) dengan rata-rata total kepentingan $90,01 > 81,28$ total kinerja. Kesimpulan ini diukur dengan menggunakan 22 indikator pernyataan kuisisioner yang diperoleh dari diagram Kartesius yang hasilnya dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas terhadap atribut yang diberikan. Hal ini dapat diketahui dari dalam kuadran B kartesius bahwa terdapat 10 atribut yang diberikan sangat penting dan memuaskan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sojan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Decy Dwi Pramudita. 2014. **Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kebun Raya Bogor**. Jurnal Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Husein Umar, 2005:146. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Ruci Sarwi dan Hadiati Sri. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol .1, No.1 September
- Siska Sinaga. 2018. *Analisis Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Hotel Sibayak Berastagi*. Program Studi Ekonomu Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan.

Suki Mohd Norazah.2013. ***Pengukuran Korelasi Kualitas Pelayanan Hotel dengan Kepuasan Wisatawan***.Labuan School o International Business and Finance.Journal 12(12)

Sugyono, 2012. ***Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif***, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2007. ***Strategi Pemasaran***. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi

