
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS SARANA PRASARANA PADA DESTINASI WISATA OTAK KOKOK JOBEN KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Oleh

Baiq Diah Komalasari¹, Siluh Putu Damayanti², Sri Wahyuningsih³, I Ketut Bagiastra^{1,2,3,4}
Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : 1diahkomalasari@gmail.com, 2siluhputudamayanti@gmail.com &
3sw.ningsih@yahoo.com, 4Bagiastraketut@gmail.com

Article History:

Received: 01-08-2023

Revised: 05-08-2023

Accepted: 10-08-2023

Keywords:

Kepuasan pengunjung,
Fasilitas sarana
prasarana, Destinasi
Wisata.

Abstract: Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana Prasarana Pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben. Otak Kokok Joben memiliki potensi untuk dikelola dan dikembangkan yaitu salah satunya adalah air terjun yang dimana air terjun ini berkhasiat dapat menyumbuhkan penyakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Sarana Prasarana pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dan kuantitatif menggunakan skala likert. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IPA (Importance – Performance Analysis). Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data IPA (Importance Performance Analysis) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 79,60% maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung belum puas dengan fasilitas sarana prasarana yang ada di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben..

PENDAHULUAN

Pulau Lombok memiliki banyak objek wisata yang menarik salah satunya adalah kawasan wisata Otak Kokok Joben. Otak Kokok Joben terletak di Desa Pesanggrahan Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur dan berada pada jalur pendakian di bagian selatan Gunung Rinjani yang juga merupakan kawasan geopark yang dijadikan sebagai kawasan wisata taman terlindung. Kawasan wisata Otak Kokok Joben dikelola oleh pihak pemerintah mulai pada tahun 2019 yang pada awalnya pengelolaan di pegang oleh pihak swasta yaitu PT. Joben Evergreen.

Pengunjung yang banyak datang ke Otak Kokok Joben setidaknya berasal dari tiga kabupaten dan satu kota madya yang ada di Pulau Lombok. Berikut ini data jumlah pengunjung di Destinasi wisata Otak Kokok Joben pada tahun 2017-2021. Pengunjung di Destinasi wisata Otak Kokok Joben Kabupaten Lombok Timur Tahun 2017 – 2021 yang bersumber dari pengelola Destinasi wisata Otak Kokok Joben Kabupaten Lombok Timur, terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan dimana tahun 2017 jumlah pengunjung sebanyak 129.640 jiwa dan merupakan jumlah kunjungan terbesar, namun pada tahun 2021 jumlah kunjungan

yang datang sebanyak 29.932 jiwa dari bulan januari sampai bulan juli dan merupakan jumlah kunjungan yang paling rendah bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan tahun – tahun sebelumnya (sumber: Pengelola Destinasi Wisata Otak Kokok Joben, 2021)

Otak Kokok Joben memiliki potensi untuk dikelola dan dikembangkan yaitu salah satunya adalah air terjun yang dimana air terjun ini berkhasiat dapat menyembuhkan penyakit. Selain itu pengunjung dapat menikmati fasilitas yang telah disediakan oleh pengelola wisata seperti kolam renang, terdapat dua buah kolam renang dengan ukuran yang berbeda, satu untuk dewasa dan satu lagi khusus untuk anak-anak. Mandi di kolam renang ini menjadi kegiatan utama bagi pengunjung dewasa dan anak-anak, sementara untuk orang tua atau lanjut usia lebih banyak beraktivitas di air terjun dengan tujuan penyembuhan penyakit sesuai dengan mitos yang ada di masyarakat. Tersedia gazebo dan aula untuk pengunjung bersantai, beristirahat dan menikmati pemandangan panorama alam di Otak Kokok Joben, terdapat banyak warung makan yang menyediakan beragam jenis makanan ringan ataupun makanan khas Lombok contohnya sate bulayak.

Pada saat penelitian ini dilakukan, peneliti menemukan keadaan sarana prasarana yang kurang baik seperti beberapa gazebo atau tempat duduk yang rusak, warung yang kayunya sudah mulai rapuh, kurang terawatnya musholla dilihat dari alat-alat sholat yang berserakan tidak teratur serta kotor, tidak tersedianya mesin ATM disekitar destinasi selain itu peneliti juga menemukan adanya rumput-rumput yang tumbuh dilokasi terlihat seperti rumput liar. Sarana prasarana wisata yang dimiliki oleh suatu objek wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan terciptanya kepuasan pengunjung yang dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah memberikan dasar yang baik dalam pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari satu pengunjung ke pengunjung lainnya yang menguntungkan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat. Oleh sebab itu, pengelola Otak Kokok Joben harus memperhatikan kepuasan pengunjung salah satunya dengan menjaga kualitas pelayanan.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pengunjung

Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pengunjung adalah situasi yang ditunjukkan oleh pengunjung ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Bachtiar (2011), kepuasan pengunjung merupakan perasaan positif pengunjung yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

Teori Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan unsur terpenting dalam pengembangan dalam pembangunan dunia kepariwisataan yang keberadaannya akan mendorong para wisatawan untuk mengunjunginya, selain itu daya tarik juga mensukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai aset yang di jual kepada wisatawan. Kegiatan wisata di suatu wilayah tidak lengkap tanpa adanya daya tarik wisata, daya tarik wisata merupakan fokus utama penggerak pariwisata di sebuah destinasi. Dalam arti daya tarik wisata sebagai penggerak utama memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat, contoh

wisatawan akan mendatangi objek wisata yang dimana objek wisata itu memiliki keindahan alam misalnya seperti air terjun dimana air terjun tersebut memiliki panorama alam yang masih alami dan menenangkan sebagai daya tarik. Pariwisata terjadi karena adanya daya tarik wisata di destinasi wisata, baik berupa daya tarik alam maupun daya tarik budaya, yang memiliki nilai jual untuk di kunjungi ataupun di nikmati oleh wisatawan sekaligus merupakan saran utama dalam mengunjungi suatu daerah atau negara, kejelian melihat potensi wisata ini penting untuk terciptanya keragaman usaha dari daya tarik wisata (Ismayanti, 2010).

Kepuasan Wisatawan

Menurut Sunyoto (2013) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan, maka pengunjung akan merasa senang atau puas. Sebaliknya, apabila kinerja berada kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Selain itu, pelanggan atau wisatawan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum, yaitu:

1. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Apabila sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas.

Apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang, atau gembira dengan hasil kinerja perusahaan tersebut.

Sarana dan Prasarana Pariwisata

Prasarana kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang beraneka ragam sehingga wisatawan juga tertarik untuk berkunjung ke suatu tempat wisata (Suhaina, 2014).

Sarana pariwisata disebut sebagai ujung tombak usaha kepariwisataan dapat diartikan sebagai usaha yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada wisatawan pada suatu daerah tujuan wisata dimana keberadaannya sangat tergantung kepada adanya kegiatan perjalanan wisata. Sarana tersebut adalah sebagai berikut:

1. Akomodasi

Wisatawan akan memerlukan tempat tinggal untuk sementara waktu selama dalam perjalanan untuk dapat beristirahat. Dengan adanya sarana ini, maka akan mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata dengan waktu yang relatif lebih lama. Informasi mengenai akomodasi ini mempengaruhi penilaian wisatawan. Pilihan jenis akomodasi yang dipilih seperti jenis fasilitas dan pelayanan yang diberikan, tingkat harga, jumlah kamar yang tersedia dan sebagainya.

2. Tempat makan dan minum

Wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata tentunya ingin menikmati perjalanan wisatanya, sehingga pelayanan makanan dan minuman harus mendukung hal tersebut bagi wisatawan yang tidak membawa bekal. Bahkan apabila suatu daerah tujuan wisata mempunyai makanan yang khas, wisatawan yang datang di samping menikmati atraksi wisata juga menikmati makanan khas tersebut. Pertimbangan yang diperlukan dalam penyediaan fasilitas makanan dan minuman antara lain adalah jenis dan variasi makanan yang ditawarkan, tingkat kualitas makanan dan minuman, pelayanan yang diberikan, tingkat harga, tingkat kebersihan, dan hal-hal lain yang dapat menambah selera makan seseorang serta lokasi tempat makannya.

3. Tempat belanja

Berbelanja merupakan salah satu aktivitas kegiatan wisata dan sebagian pengeluaran

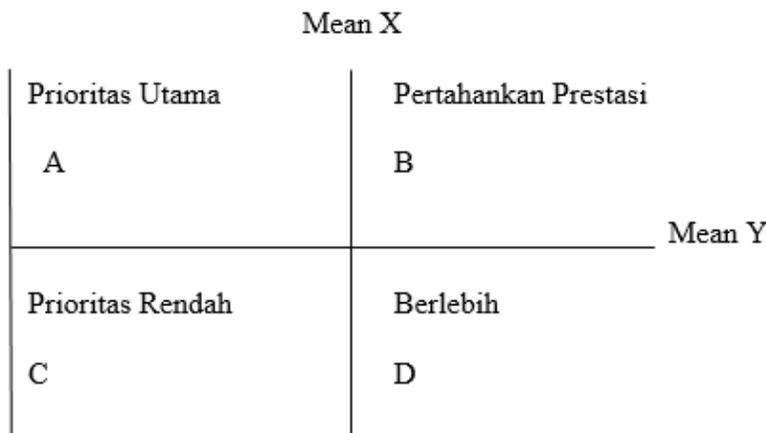
wisatawan didistribusikan untuk berbelanja. Penilaian dalam penyediaan fasilitas belanja ini dilakukan terhadap ketersediaan barang-barang yang dijual dan pelayanan yang memadai, lokasi yang nyaman dan akses yang baik serta tingkat harga yang relatif terjangkau.

4. Fasilitas umum di lokasi objek wisata

Fasilitas umum yang akan dikaji adalah fasilitas yang biasanya tersedia di tempat rekreasi seperti tempat parkir, toilet umum, musholla, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dan kuantitatif menggunakan skala likert. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Informan yang dijadikan sampel adalah pengelola dan pengunjung pada Destinasi wisata Otak Kokok Joben. Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IPA (*Importance – Performance Analysis*).



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Keterangan:

- Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak pengelola destinasi belum melaksanakan sesuai keinginan/ harapan pengunjung Destinasi Wisata Otak Kokok Joben.
- Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan/ harapan pengunjung Destinasi Wisata Otak Kokok Joben dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
- Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengunjung Destinasi Wisata Otak Kokok Joben, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja.
- Kuadran D menunjukkan faktor yang tidak terlalu penting menurut pengunjung Destinasi Wisata Otak Kokok Joben, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan sangat baik.

Fasilitas destinasi wisata menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan harapan pengunjung dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B. Dalam penelitian ini notasi (y) yang berarti kepentingan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang berarti harapan (y = harapan) dan notasi (x) yang berarti kepuasan disesuaikan menjadi kenyataan (x = kenyataan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan seperti pada bagian berikut:

Gambaran Umum Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki – Laki	56
Perempuan	44
Jumlah	100



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

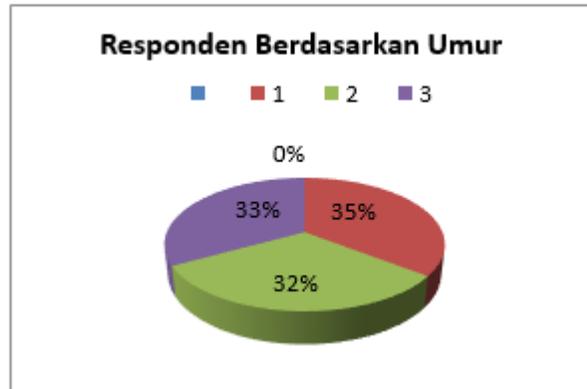
Tabel 1 Menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki lebih banyak dari pada responden dengan dengan jenis perempuan. Persentase responden dengan jenis kelamin laki – laki lebih sebanyak 56% responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 44% responden. Hal ini berarti bahwa menunjukkan perilaku pengunjung Daya tarik wisata Otak Kokok Joben lebih banyak laki – laki dibanding dengan perempuan.

Gambaran umum responden berdasarkan umur

Responden yang mengunjungi Destinasi Wisata Otak Kokok Joben berdasarkan umur dapat dilihat dari data pada tabel berikut :

Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben

Umur	Jumlah Responden
15 – 20	36
21 – 25	35
26 – 34	19
>35	10
Total	100



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

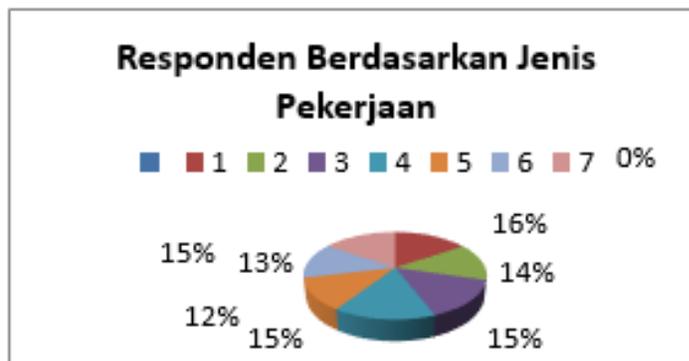
Tabel 2 menunjukkan bahwa umur 15 – 20 lebih dominan mengunjungi Destinasi wisata Otak Kokok Joben. Persentase pengunjung Destinasi wisata Otak Kokok Joben pada umur 15 – 20 sebanyak 36%, 21 – 25 sebanyak 35%, 26 – 34 sebanyak 19%, >35 sebanyak 10%.

Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis pekerjaan responden. Penggolongan responden ini dipilih karena latar belakang pengunjung Destinasi Wisata Otak Kokok Joben yang berbeda – beda.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Destinasi wisata Otak Kokok Joben

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
Tidak ada pekerjaan	19
Guru	3
Perawat	1
IRT	11
Mahasiswa/Pelajar	26
Petani	4
Wirausaha	4
Wiraswasta	32
Total	100



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 4 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis pekerjaannya, Tidak bekerja sebanyak 19%, Guru sebanyak 3%, Perawat sebanyak 1%, IRT sebanyak 11%, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 26%, Petani sebanyak 4%, Wirausaha sebanyak 4%, Wiraswasta sebanyak 32%. Hal ini menunjukkan berdasarkan jenis pekerjaannya pengunjung yang lebih dominan mengunjungi Destinasi wisata Otak Kokok Joben adalah Wiraswasta.

Pengujian Persyaratan Analisis

Penelitian ini mengukur variabel fasilitas sarana prasarana pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben berdasarkan penilaian dari responden mengenai fasilitas sarana prasarana. Variabel fasilitas sarana prasarana pada penelitian ini diukur melalui 25 item pertanyaan.

Variabel Kinerja Fasilitas Sarana Prasarana

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel kinerja fasilitas sarana prasarana sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Fasilitas Sarana Prasarana

KINERJA						
NO	SS Skor (5)	S Skor (4)	N Skor (3)	TS Skor (2)	STS Skor (1)	BOBOT
1	31	64	2	1	2	421
2	10	60	27	2	1	376
3	13	66	21	-	-	392
4	29	54	17	-	-	412
5	10	34	31	20	5	324
6	17	40	29	12	2	358
7	26	66	7	1	-	417
8	18	74	8	-	-	410
9	15	68	14	3	-	395
10	9	28	46	13	4	325
11	11	62	25	2	-	382
12	18	52	29	1	-	387
13	10	26	36	21	7	311
14	10	69	19	2	-	368
15	12	52	32	3	1	371
16	8	34	24	16	18	262
17	1	5	7	18	69	151
18	9	31	56	4	-	345
19	5	16	43	25	11	279
20	5	68	27	-	0	378
21	2	33	54	9	2	324
22	5	52	33	8	2	350
23	4	20	48	23	5	295
24	1	7	48	43	16	279
25	2	21	38	28	11	275

$$X = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)$$

Hasil dari X didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kinerja dengan responden berjumlah 100 pengunjung destinasi wisata Otak Kokok Joben, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kinerja dari tiap item pernyataan fasilitas sarana prasarana pada destinasi wisata Otak Kokok Joben.

Dari Tabel 4 tabel yang berwarna kuning menunjukkan item pernyataan fasilitas sarana prasarana yang dianggap paling baik oleh responden adalah item nomer 1. Terdapat loket tiket

sebelum masuk area Destinasi Wisata Otak Kokok Joben, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 421.

Sedangkan untuk item pernyataan fasilitas sarana prasarana yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna kuning pada Tabel 4 adalah item pernyataan nomer 17. Terdapat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di sekitar destinasi dengan mendapat nilai sebesar 151. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut belum memuaskan pengunjung karena di dalam dan sekitar destinasi masih belum tersedia mesin ATM sehingga menyulitkan pengunjung yang berasal dari luar daerah ketika tidak membawa uang cash.

Variabel Kepentingan Fasilitas Sarana Prasarana

Hasil tingkat jawaban responden terhadap variabel kepentingan sarana prasarana sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel kepentingan Fasilitas Sarana Prasarana

KEPENTINGAN						
NO	SS Skor (5)	S Skor (4)	N Skor (3)	TS Skor (2)	STS Skor (1)	BOBOT
1	50	43	7	-	-	443
2	49	41	10	-	-	439
3	32	55	14	-	-	417
4	57	37	6	-	-	451
5	39	32	21	5	3	399
6	45	47	7	1	-	436
7	59	38	3	-	-	456
8	59	38	3	-	-	456
9	59	36	3	2	-	452
10	58	36	5	-	1	450
11	53	44	3	-	-	450
12	65	33	2	-	-	463
13	62	36	2	-	-	460
14	48	33	18	1	-	428
15	51	35	13	1	-	436
16	38	43	14	2	3	411
17	24	36	25	11	4	454
18	61	32	7	-	-	365
19	39	44	14	3	-	419
20	56	38	4	2	-	448
21	51	41	7	-	1	441
22	53	37	8	2	-	441
23	47	43	9	1	-	436
24	20	32	31	12	5	350
25	30	42	21	4	3	392

Tanggapan responden sebagaimana pada Tabel 5

$$Y = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)$$

Hasil dari Y didapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan dengan responden berjumlah 100 pengunjung destinasi wisata Otak Kokok Joben, dimana setiap kriteria dikalikan dengan skor dan semuanya ditambah sehingga didapat jumlah dari tingkat kinerja dari tiap item pernyataan fasilitas sarana prasarana pada destinasi wisata Otak Kokok Joben.

Dari Tabel 5 tabel yang berwarna kuning menunjukkan item pernyataan nomer 12. Kualitas makanan yang disediakan layak dikonsumsi, dengan mendapat nilai sebesar 463.

Sedangkan untuk item pernyataan yang memiliki nilai terendah ditandai dalam tabel berwarna merah adalah item nomer 24. Terdapat pusat souvenir di area destinasi (menjual kaos, gantungan kunci, Topi dll) dengan mendapat nilai sebesar 350. Hal ini menunjukkan bahwa pada pernyataan nomer 24 belum memenuhi harapan responden/pengunjung belum puas, karena didalam destinasi memang belum terdapat penjualan souvenir, dan untuk pengelola diharapkan kedepannya menyediakan pusat souvenir karena selain untuk memenuhi harapan pengunjung, penjualan souvenir juga bisa menjadi media pengingat, media promosi untuk mendatangkan pengunjung wisatawan.

Kesesuaian Tingkat Kinerja Dan Kepentingan Fasilitas Sarana Prasarana

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan rata – rata nilai kinerja (x) dan nilai kepentingan (y). Rata- rata nilai tersebut digunakan untuk untuk mengetahui posisi item nomer dalam diagram kartesius. Hasil rata- rata nilai kinerja (x) dan nilai kepentingan (y) serta hasil tingkat kesesuaian dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 6.Rata – rata kinerja dan kepentingan fasilitas sarana prasarana

No	Kine rja	Kepenti ngan	X (Kine rja)	Y (Kepen tingan)	Tingkat Kesesuai an (%)
1	421	443	4,21	4,43	95,03
2	376	439	3,76	4,39	85,64
3	392	417	3,92	4,17	94,00
4	412	451	4,12	4,51	91,35
5	324	399	3,24	3,99	81,20
6	358	436	3,58	4,36	82,11
7	417	456	4,17	4,56	91,44
8	410	456	4,1	4,56	89,91
9	395	452	3,95	4,52	87,38
10	325	450	3,25	4,5	72,22
11	382	450	3,82	4,5	84,88
12	387	463	3,87	4,63	83,58
13	311	460	3,11	4,6	67,60
14	368	428	3,68	4,28	85,98
15	371	436	3,71	4,36	85,09
16	262	411	2,62	4,11	63,74
17	151	454	1,51	4,54	33,25
18	345	365	3,45	3,65	94,52
19	279	419	2,79	4,19	66,58
20	378	448	3,78	4,48	84,37
21	324	441	3,24	4,41	73,46
22	350	441	3,5	4,41	79,36
23	295	436	2,95	4,36	67,66
24	279	350	2,79	3,6	79,71
25	275	392	2,75	3,92	70,15
Rata – rata			3,43	4,31	79,60

Nilai X dan Y merupakan nilai rata – rata dari 100 orang responden yakni pengunjung di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben dari hasil penelitian terhadap nilai kinerja (X) dan nilai kepentingan (Y). Nilai X didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 100 responden, begitu juga dengan nilai Y didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi dengan 100 responden. Hasil tingkat kesesuaian dari 25 pernyataan fasilitas sarana prasarana pada Destinasi wisata Otak Kokok Joben didapat dari nilai kinerja (X) dibagi nilai kepentingan (Y) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari Tabel 6 dapat diketahui tingkat kesesuaian terendah sebesar 33,25%

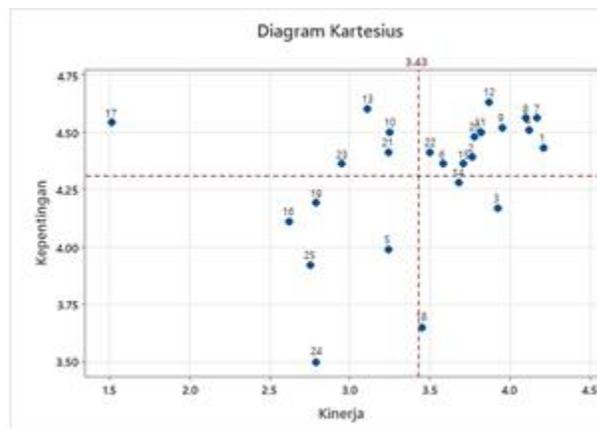
adalah pernyataan nomer 17. Terdapat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di sekitar destinasi hal ini menunjukkan bahwa item tersebut belum memuaskan pengunjung karena di dalam dan sekitar destinasi masih belum tersedia mesin ATM sehingga menyulitkan pengunjung yang berasal dari luar daerah ketika tidak membawa uang cash.

Sedangkan untuk item fasilitas sarana prasarana yang mendapat nilai tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 95,03% adalah pernyataan nomer 1. Terdapat loket tiket sebelum masuk area Destinasi wisata Otak Kokok Joben hal ini menunjukkan bahwa item tersebut hampir memenuhi harapan dari pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola Destinasi wisata sudahtepat menempatkan loket tiket sebelum masuk area destinasi sehingga memudahkan pengunjung saat akan membeli tiket. Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 79,60% hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapat dari jumlah seluruh item kemudian hasilnya dibagi 25 item pernyataan tersebut. Dapat dikatakan nilai dari masing masing item pernyataan fasilitas sarana prasarana pada destinasi wisata Otak Kokok Joben belum dapat memenuhi harapan pengunjung artinya pengunjung merasa belum puas terhadap 25 item pernyataan fasilitas sarana prasarana pada destinasi wisata Otak Kokok Joben dan perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Hal ini didukung dengan pendapat dari Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014). Jika persentase 80 -100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Persentase <100% dapat dikatakan kinerja tersebut belum memenuhi harapan pengunjung atau belum memuaskan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan Tabel 6 didapat nilai rata – rata X dan Y dibagi 25 pernyataan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata X dan Y yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Selanjutnya hasil dari tabel 4.3.3 tersebut dijabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius IPA pada variabel fasilitas Destinasi Wisata.



Gambar 4. Diagram Kartesius IPA Variabel Fasilitas Sarana Prasarana pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben

Ket: X = Kinerja / Kenyataan
Y =Kepentingan / Harapan

Dalam Gambar 5 dari diagram kartesius terlihat bahwa letak dari item-item dari fasilitas sarana prasarana berdasarkan persepsi kinerja dan kepentingan terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang diprioritaskan untuk ditangani segera oleh pengelola destinasi wisata, sebab perihal ini sangat penting oleh pengunjung sementara dalam kenyataan masih belum sesuai harapan.

Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah sarana dan prasarana pada destinasi wisata dimana toilet (10), tempat beribadah (13), mesin ATM (17), ruang ganti (21) dan tempat sampah (23) dinilai sangat penting oleh pengunjung. Pengunjung berharap sarana prasarana tersebut tersedia dengan kondisi yang layak dan lengkap, namun pada kenyataannya hanya sebagian pengunjung yang merasa sudah sesuai harapan, Hal ini sesuai dengan pendapat Sunyoto (2013) apabila kinerja berada kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung belum puas dengan sarana prasarana yang ada di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben.

2. Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami pengunjung. Terdapat loket tiket (1), pelayanan ketika membeli tiket baik (2), kondisi jalan menuju destinasi baik (4), pengunjung tidak kesulitan mendapat signal handphone (6), tersedia lahan parkir yang luas (7), terdapat penjaga diarea parkir (8), terdapat toilet diarea destinasi (9), tersedia air bersih dit toilet (11), tersedia sarana beribadah (12), kualitas makanan layak dikonsumsi (16), terdapat ruang ganti (20), terdapat tempat sampah (22). Oleh karena itu pengelola harus mempertahankan kinerja fasilitas sarana prasarana kepada pengunjung karena pengunjung menilai tingkat kinerja fasilitas sarana prasarana sudah sesuai dengan apa yang di harapkan pengunjung.

3. Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi pengunjung, karena pada umumnya kuantitas pelaksanaannya biasa – biasa saja. Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran C: Transportasi umum (5), harga makanan yang terjangkau (16), safety tools di area kolam renang(19), pusat souvenir (24), aula(25). Masih dianggap kurang penting oleh pengunjung karena pengunjung belum merasakan kepuasan dari yang diharapkan, sehingga prioritas perbaikan pada kuadran C masih dalam prioritas rendah. terbukti berdasarkan distribusi jawaban responden harapan lebih besar dibandingkan nilai kenyataan.

4. Kuadran D

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karena pengunjung menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah destinasi menarik untuk dikunjungi (3), restaurant/warung makan di dalam area destinasi (14) dan kondisi kolam renang yang terawat dan bersih (18). Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan pada kuadran D, pada item ini dinilai masih kurang penting tapi sangat memuaskan oleh pengunjung sehingga pengunjung menilai hal ini sangat berlebihan.

Berdasarkan hasil diagram kartesius Fasilitas Sarana Prasarana pada Destinasi Wisata Otak Kokok Joben, item fasilitas sarana prasarana yang masuk dalam prioritas utama, dimana kondisi toilet dinilai kurang bersih oleh pengunjung dibuktikan dengan data kuesioner yang sudah disebarkan menunjukkan bahwa persentase tingkat kesesuaiannya sebesar 72,22%, tempat beribadah pada pernyataan ini berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa sarana beribadah di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben dinilai kurang bersih , berantakan, mukena berserakan dan di buktikan dengan mendapat persentase tingkat kesesuaian sebesar 67,60%, mesin ATM dalam pernyataan ini mendapat persentase tingkat kesesuaian sebesar

33,25% dimana ini adalah nilai terendah yang berarti sangat perlu perbaikan karena memang di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben masih belum ada Mesin Atm sehingga diharapkan kedepannya di bangunnya mesin ATM disekitar destinasi wisata untuk memudahkan pengunjung untuk tarik tunai.

Ruang ganti pada pernyataan ini berdasarkan hasil wawancara pada responden dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa ruang ganti di destinasi wisata otak kokok Joben tidak bersih dan hal ini ditunjukkan dengan data hasil penyebaran kuesioner mendapat persentase tingkat kesesuaian sebesar 73,46% , dan yang terakhir tempat sampah pada pernyataan ini mendapat persentase tingkat kesesuaian sebesar 67,66% hal ini menunjukkan bahwa tempat sampah di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben perlu dilengkapi agar kepuasan pengunjung pada kategori tersebut dapat meningkat. Setiap pengunjung yang datang ke destinasi wisata otak kokok joben mempunyai penilaian masing – masing terhadap destinasi wisata yang dikunjungi. Berdasarkan tingkat kepuasan, pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas yang ada, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai kepentingan/harapan lebih besar dari kinerja/kenyataan ($Y > X$). Sehingga pengelola Destinasi Wisata Otak Kokok Joben perlu meningkatkan fasilitas yang ada agar pengunjung merasa puas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data IPA (*Importance Performance Analysis*) yang terurai pada Bab IV diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 79,60% maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung belum puas dengan fasilitas sarana prasarana yang ada di Destinasi Wisata Otak Kokok Joben

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bachtiar. 2011. Analisa Factor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- [2] Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- [3] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- [4] Suchaina, 2014, Psikologi Pengaruh Kualitas Fasilitas Saranadan Prasarana terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Wisata Danau Ranu Grati, Vol II, No. 2.
- [5] Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Edisi 2013. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- [6] Tjiptono. 2012. *Startegi Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.