

## **Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Jakarta Selatan**

**Rizka Hidayanti\*, Oot Hotimah, dan Suhardjo**

Program Studi Pendidikan Geografi, FIS Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

\*E-mail: [hidarizka18@gmail.com](mailto:hidarizka18@gmail.com)

Received: 19 01 2020 / Accepted: 04 06 2020 / Published online: 25 07 2020

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan dan mengetahui indeks kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi (PBB) Rengseng Sawah Jakarta Selatan. Analisis tersebut dapat memudahkan Unit Pengelola Kawasan PBB dalam upaya pengembangan dan evaluasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data primer diperoleh melalui pengisian angket dengan 33 item pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat 5 item yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) menjadi prioritas perbaikan, 11 item dalam Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dengan tingkat kepuasan relatif tinggi, 12 item dalam Kuadran III (Prioritas Rendah) yang artinya dirasa kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan pada kenyataannya tidak terlalu diperhatikan, dan 5 item dalam Kuadran IV (Berlebihan) yang artinya peningkatan pada item ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh wisatawan sangat kecil. Berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks*, dapat diketahui nilai CSI secara keseluruhan sebesar 88%. Nilai tersebut berada pada interval 81% - 100% yang berarti wisatawan merasa "Sangat Puas" terhadap penerapan Sapta Pesona di PBB Jakarta Selatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Sapta Pesona, Wisatawan, *Importance Performance Analysis*

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the level of tourist satisfaction and find out the tourist satisfaction index on the application of Sapta Pesona in Betawi Cultural Village Srengseng Sawah, South Jakarta. The analysis can facilitate the Betawi Cultural Village Management Unit in developing and evaluating. The method used in this study is a quantitative method with Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis techniques. Primary data obtained through filling out a questionnaire with 33 question items. The results showed that there were 5 items included in Quadrant I (Top Priority) as priority of improvement, 11 items in Quadrant II (Maintain Performance) with a relatively high level of satisfaction, 12 items in Quadrant III (Low Priority) which means it felt less influential to visitor satisfaction and in fact is not too much attention, and 5 items in Quadrant IV (Excessive) which means an increase in this item needs to be reconsidered because the effect on the benefits felt by tourists is very small. Based on the Customer Satisfaction Index, the overall CSI value of 88% can be known. This value is in the interval of 81% - 100% which means that tourists feel "Very*

*Satisfied" with the application of Sapta Pesona in Betawi Cultural Village Srengseng Sawah, South Jakarta.*

**Keywords:** *Satisfaction, Enchantment, Tourist, Importance Performance Analysis*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki ragam kekayaan alam dan budaya. Letaknya yang sangat menguntungkan secara geografis ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan pembangunan dengan harapan terciptanya kesejahteraan masyarakat. Pembangunan terus dikebut oleh pemerintah di berbagai sektor. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018, salah satu pembangunan yang saat ini sangat diperhatikan oleh pemerintah adalah pembangunan industri pariwisata. Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi di tengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah telah menetapkan sektor pariwisata sebagai sektor prioritas dalam pembangunan. Prioritas nasional pengembangan dunia usaha dan pariwisata diarahkan untuk mendorong investasi di pusat-pusat pertumbuhan baru dalam rangka mencapai target pertumbuhan ekonomi.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 3 Tahun 2005, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Pariwisata memiliki peran dalam penciptaan lapangan kerja dan pelestarian budaya. Seperti yang disebutkan oleh Kementerian Pariwisata dalam Rencana Strategis 2018-2019 yaitu, (1) sebagai industri jasa, sektor pariwisata telah memberikan kontribusi dan peran strategis dalam pembangunan perekonomian nasional, (2) pengembangan wilayah maupun

peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui kontribusi dalam menyumbangkan devisa, (3) kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), (4) penciptaan lapangan kerja, di samping peran sosial, budaya dan lingkungan dalam kerangka pelestarian sumber daya alam dan budaya, maupun dalam (5) meningkatkan rasa cinta tanah air dan perekat persatuan bangsa. Berdasarkan amanat Presiden Republik Indonesia, pariwisata Indonesia diharapkan dapat terus diperkuat dan dikembangkan menjadi sektor unggulan dan *core business* pembangunan nasional (Kemempar, 2018)

Menurut Wade & Eagles (2003) "*Goals and Objectives*" yang realistis adalah inti untuk pengembangan pariwisata yang sukses. *Tourism Action Steps* menyangkut siapa, apa, dimana dan bagaimana yang menjelaskan bagaimana caranya *goals and objectives* akan dilaksanakan. Tindakan pariwisata menyatakan apa yang akan dilakukan, kapan akan dilakukan dan oleh siapa. *Tourism Action Steps* harus jelas dan mempunyai jangka waktu yang ditentukan dan tujuan yang diharapkan. Pelaksanaan tindakan itu dapat didelegasikan secara individu atau berkelompok.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibukota negara Indonesia menjadi "wajah" pertama pembangunan yang dilihat dan dirasakan oleh mayoritas penduduk Indonesia bahkan hingga turis asing. Letak Ibukota berada di Pulau Jawa dan dengan jumlah penduduk yang sangat besar, yaitu lebih dari setengah (65%) populasi penduduk Indonesia. Secara administratif, Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi satu kabupaten administrasi dan lima kota administrasi, yakni Kota Administrasi Jakarta Pusat, Kota

Administrasi Jakarta Selatan, Kota Administrasi Jakarta Utara, Kota Jakarta Administrasi Timur, Kota Administrasi Jakarta Barat, dan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Luas daerah administrasi terbesar berada pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur dengan luas 188,03 km<sup>2</sup>, diikuti oleh Kota Administrasi Jakarta Utara seluas 146,66 km<sup>2</sup> kemudian Kota Administrasi Jakarta Selatan seluas 141,27 km<sup>2</sup> (BPS, 2015).

Pembangunan kota DKI Jakarta harus diimbangi dengan penguatan tata nilai budaya, penataan lingkungan, dan pengembangan sarana prasarananya dalam suatu manajemen yang baik, guna menjaga adat istiadat tradisional budaya warganya terutama masyarakat Betawi, dalam rangka memperkaya khazanah budaya bangsa Indonesia. Sebagai Ibukota, DKI Jakarta memiliki banyak objek wisata yang dapat memanjakan wisatawan dari penatnya rutinitas kehidupan di kota besar, seperti objek wisata Monumen Nasional (Monas), Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Dunia Fantasi (Dufan), Kebun Binatang Ragunan, Kawasan Kota Tua, dan Perkampungan Budaya Betawi (PBB).

Banyaknya objek wisata yang ada di DKI Jakarta memberikan daya tarik tersendiri kepada wisatawan untuk dikunjungi agar dapat memberikan kepuasan dan ketenangan hati. Salah satu objek wisata di DKI Jakarta yang sekarang banyak menjadi tujuan wisatawan adalah objek wisata PBB di Srengseng Sawah. Perkampungan Budaya Betawi (PBB) sebagai objek wisata yang cukup lengkap dan menarik menjadi salah satu daerah tujuan wisata bagi para wisatawan, baik lokal maupun mancanegara (Nisa, 2011).

PBB berada di kawasan pemukiman yang terdapat di Jakarta Selatan, tepatnya di kelurahan Srengseng Sawah. Kondisinya berbeda dengan pusat kota. Jika di pusat kota banyak gedung-gedung tinggi dan pabrik-pabrik yang membuat kesan gersang, di Kelurahan

Srengseng Sawah masih banyak ditemukan pohon-pohon khas Betawi, seperti pohon belimbing, pohon mangga, pohon rambutan, dan lain sebagainya. PBB juga memiliki dua situ (danau) yang bernama Situ Babakan dan Situ Mangga Bolong yang menambah suasana asri dan menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Situ yang berada di kawasan PBB ini dikelilingi pohon-pohon rindang. Selain itu di seberang situ terdapat warung-warung kecil pedagang khas Betawi, mulai dari pedagang makanan, pakaian, hingga buah tangan. Wisatawan dapat mengunjungi pedagang kerak telur, bir pletok, es selendang mayang bahkan miniatur ondel-ondel yang bisa dijadikan kenang-kenangan para wisatawan.

Menurut Sanchez (2011), objek wisata ini telah dikenal oleh para wisatawan sejak dahulu hingga sekarang. Objek wisata ini semakin menarik untuk dikunjungi setelah dilakukan pembangunan dan pengembangan bangunan khas Betawi, penampilan atraksi kesenian Betawi, hingga didirikannya museum Betawi di kawasan tersebut. Pada prinsipnya semua daerah atau dusun memiliki potensi-potensi wisata kedaearahan yang bernilai unik. Potensi-potensi wisata tersebut memerlukan tata kelola dan pengembangan yang profesional yang didasarkan pada potensi SDM di sekitarnya (Rahman & Prakoso, 2012). Dalam pengelolaan dan pengembangan itu diperlukan pertimbangan nilai ekonomi, komunikasi dan keberlanjutan yang berkelanjutan (Shakoor, 2014). Aspek-aspek ini penting karena hakikat pengembangan wisata adalah untuk meningkatkan nilai ekonomi masyarakat setempat (Ismail & Buang, 2019)

Kondisi dan suasana yang tercipta di objek wisata PBB Setu Babakan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan agar terciptanya kepuasan bagi wisatawan. Kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi konsumen. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas (Kottler, 2009).

Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan keinginan dan kebutuhan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya (Suwintari, 2012). Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Menurut Pemayun (2010), perancangan desain penataan jalan, pekarangan dan peternakan di lokasi desa wisata Tanon Getasan, serta penataan peternakan agar tercipta suasana yang lebih asri dan nyaman, serta lingkungan yang sehat, sehingga mendukung keindahan dan kenyamanan berkunjung di lokasi Desa Wisata Menari Tanon. Perancangan lokasi wisata merupakan pilar penting dalam mengembangkan suatu kawasan wisata (Kastolani *et al.*, 2014).

Berdasarkan observasi awal peneliti, kondisi kebersihan dan ketertiban di PBB masih kurang seperti pengelolaan tempat parkir yang masih belum teratur sehingga tidak jarang menyebabkan macet di dalam kawasan wisata. Hal ini terjadi terutama pada hari libur (*weekend*) yang sering diadakannya penampilan atau pertunjukkan kesenian budaya Jakarta sehingga mengundang dan menarik banyak masyarakat untuk hadir menikmati daya tarik wisata tersebut. Peneliti

merasakan kesulitan membedakan petugas resmi PBB dengan warga asli PBB atau bukan petugas karena kurang terlihatnya tanda atau identitas seseorang yang bekerja sebagai petugas PBB.

Pada tarif yang dikenakan saat memasuki area Setu Babakan, peneliti merasa tidak adanya kejelasan mengenai penetapan tarif. Seperti yang dialami oleh peneliti, pada hari pertama kunjungan, peneliti dikenakan tarif masuk dua ribu rupiah. Kemudian, pada hari kedua dikenakan lima ribu rupiah. Pada hari ketiga kunjungan, turun lagi menjadi tiga ribu rupiah. Belum lagi pemandangan sampah menumpuk di beberapa tempat sampah sehingga dapat mengurangi keindahan Setu Babakan. Hal-hal seperti ini tentu membuat wisatawan bertanya-tanya dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan wisatawan yang berkunjung. Padahal, pemerintah dalam hal ini Kementerian Pariwisata memberikan perhatian khusus pada bidang pariwisata yang dituangkan dalam bentuk kebijakan Sapta Pesona.

Sapta Pesona merupakan kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu wilayah atau daerah dan harus diciptakan secara indah yang mempesonakan wisatawan, kapan dan di mana saja, khususnya di daerah tujuan wisata sehingga menarik dan nyaman, betah tinggal lebih lama, dan merasa puas serta memberikan kenangan yang indah dalam hidupnya (Bakaruddin., 2009)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan” yang bertujuan untuk menganalisis dan melihat indeks kepuasan wisatawan terhadap penerapan Sapta Pesona di PBB.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PBB Setu Babakan, Srengseng Sawah, Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November–Desember 2019. Kawasan PBB di antaranya meliputi kawasan permukiman, fasilitas, hutan kota, Setu Babakan, Setu Mangga Bolong dan mata air yang merupakan satu kesatuan yang dikelola secara terpadu.

### Alat dan Bahan

Instrumen yang digunakan dalam menjangkau data penelitian ini adalah instrumen dalam bentuk angket (kuesioner). Mengacu pada indikator tiap subvariabel yang dituangkan dalam butir soal. Butir-butir soal dalam instrumen disusun dengan menggunakan skala likert untuk mengukur pendapat atau persepsi seseorang terhadap fenomena sosial.

Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik *importance/performance ratings*, maka setiap butir soal memiliki dua jawaban, yakni berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*).

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarkan kepada responden. Responden diminta untuk memberikan tanggapan pada setiap pertanyaan dengan memilih satu dari lima pilihan jawaban. Masing-masing pilihan jawaban memiliki nilai atau skor antara 1 sampai 5 seperti dituliskan pada tabel 1.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang

dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya (Sudjana & Ibrahim, 1989).

Tabel 1 Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Nilai/ Skor	Kuisisioner I Penilaian Tingkat Kepentingan	Kuisisioner II Penilaian Tingkat Kinerja
5	Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)
4	Penting (P)	Baik (B)
3	Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)
2	Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)
1	Sangat Tidak Penting (STP)	Sangat Tidak Baik (STB)

### Metode pengumpulan, pengolahan, dan Analisis Data

Data primer diperoleh melalui penelitian secara langsung menggunakan metode survei lapangan dengan pengisian instrumen penelitian berupa angket (kuesioner). Data sekunder diperoleh dari instansi atau lembaga yang terkait dengan penelitian, seperti Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi (UPK PBB). Data sekunder juga didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel 2013 dan IBM SPSS Statistics 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui indeks tingkat kepuasan wisatawan secara menyeluruh.

*Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode untuk menganalisis

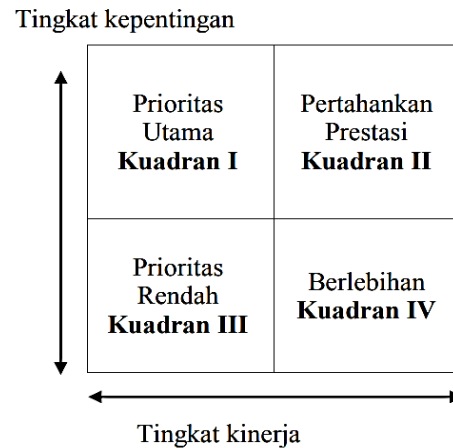
tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut atau indikator yang dianggap penting dan menganalisis kinerja dalam mencapai kepuasan wisatawan (Wade & Eagles, 2003). *Importance Performance Analysis* (IPA) menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius yaitu hasil dari penggunaan metode IPA untuk mendapatkan masukan praktis dan memudahkan penjelasan dari masing-masing atribut.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan atau kinerja pengelola seluruh atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh atribut. Rumus yang digunakan adalah:

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

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

Keterangan, K= Banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan/konsumen. Selanjutnya dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius (Gambar 1).



Gambar 1: Diagram Kartesius (Nasution, 2005)

Berikut ini penjelasan untuk masing-masing kuadran pada Diagram Kartesius (Nasution, 2005).

- Kuadran I, wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau di atas nilai rata-rata, sedangkan nilai kinerjanya dinilai rendah. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini kinerja perusahaannya harus lebih ditingkatkan.
- Kuadran II, wilayah yang menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi atau di atas nilai rata-rata. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini harus terus dikelola dengan baik, karena memiliki keunggulan di mata wisatawan.
- Kuadran III, wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah atau di bawah nilai rata-rata. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh wisatawan, hanya melaksanakannya biasa-biasa saja, sehingga tidak perlu mengalokasikan investasi yang berlebihan untuk atribut

mutu pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini.

D. Kuadran IV, wilayah ini memuat atribut-atribut mutu pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi. Atribut-atribut mutu pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh wisatawan.

Selanjutnya untuk menentukan indeks tingkat kepuasan wisatawan, penelitian ini menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Bhote, 1996). Dalam penelitian ini, CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan/pengunjung terhadap penerapan sapta pesona secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada Tabel 2.

Tabel 2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber : (Bhote, 1996)

Nilai rata-rata tiap atribut pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan

sehingga diperoleh Y, dan juga hasil kali I dengan P (kepuasan) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. Dan CSI diperoleh dari perhitungan dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Selanjutnya interpretasi hasil nilai CSI dapat dilihat pada tabel kriteria tingkat kepuasan (Tabel 3).

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber ; (Bhote, 1996)

Nilai maksimum CSI adalah 100%, yang berarti sangat puas. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 60% atau lebih tinggi mengindikasikan konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan terhadap 33 item penerapan Sapta Pesona oleh wisatawan PBB, menghasilkan nilai rata-rata pada masing-masing item tingkat kepentingan dan item tingkat kinerja pelayanan yang dapat dilihat dalam Tabel 4.

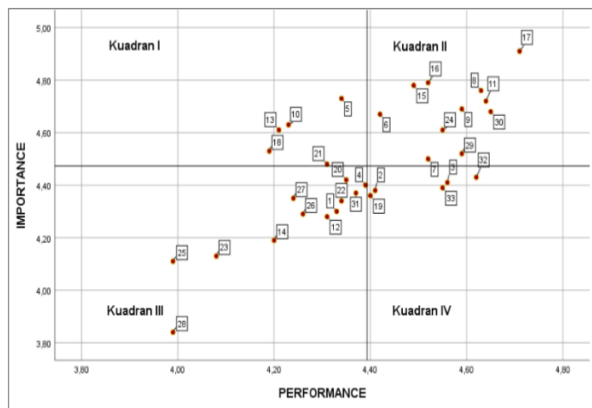
Tabel 4. Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

No. Item	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
A1	433	4.33	430	4.30
A2	441	4.41	438	4.38
A3	456	4.56	441	4.41
A4	439	4.39	440	4.40
A5	434	4.34	473	4.73
A6	442	4.42	467	4.67
A7	452	4.52	450	4.50
A8	463	4.63	476	4.76
A9	459	4.59	469	4.69
A10	423	4.23	463	4.63
A11	464	4.64	472	4.72
A12	431	4.31	428	4.28
A13	421	4.21	461	4.61
A14	420	4.20	419	4.19
A15	449	4.49	478	4.78
A16	452	4.52	479	4.79
A17	471	4.71	491	4.91
A18	419	4.19	453	4.53
A19	440	4.40	436	4.36
A20	435	4.35	442	4.42
A21	431	4.31	448	4.48
A22	434	4.34	434	4.34
A23	408	4.08	413	4.13
A24	455	4.55	461	4.61
A25	399	3.99	411	4.11
A26	426	4.26	429	4.29
A27	424	4.24	435	4.35
A28	399	3.99	384	3.84
A29	459	4.59	452	4.52
A30	465	4.65	468	4.68
A31	437	4.37	437	4.37
A32	462	4.62	443	4.43
A33	455	4.55	439	4.39
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.39</b>		<b>4.47</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020



Berdasarkan hasil pengolahan data di atas yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, atribut terbagi menjadi 4 kuadran yang memiliki kondisi berbeda. Dan nilai rata-rata pada tabel 9, tingkat kinerja sebesar 4.39, dan tingkat kepentingan sebesar 4.47 menjadi garis tengah pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada (Gambar 2).



Gambar 2: Diagram kartesius *Importance Performance Analysis*

### Kuadran I (Prioritas Utama)

Item-item yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh wisatawan, tetapi kinerjanya tidak memuaskan. Item-item ini menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi (UPK PBB). Berdasarkan diagram Kartesius, terdapat 5 item yang termasuk ke dalam kuadran I diantaranya:

Item nomor 5:

Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari tindakan tidak bersahabat seperti meminta secara paksa (*pemalakan*).

Item nomor 10:

Media informasi seperti petunjuk lokasi wisata yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi tepat atau tidak membingungkan.

Item nomor 13:

Restoran atau tempat makan di kawasan Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 18:

Lingkungan di dalam Perkampungan Budaya Betawi bebas dari sampah.

Item nomor 21:

Sajian makanan dan minuman di Perkampungan Budaya Betawi sehat

Kelima item ini memang pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh wisatawan, sehingga termasuk ke dalam kuadran I. Kelima item ini harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan sehingga kinerja Unit Pengelola Kawasan PBB meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan wisatawan yang meningkat pula.

### Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Item-item yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh wisatawan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Berdasarkan diagram Kartesius, terdapat 11 item yang termasuk ke dalam kuadran II diantaranya:

Item nomor 6:

Kendaraan yang melintas di dalam kawasan Perkampungan Budaya Betawi relatif tertib.

Item nomor 7:

Wisatawan yang menggunakan fasilitas wisata seperti *sepeda bebek* tidak berebutan.

Item nomor 8:

Lingkungan di sekitar satu babakan ditata secara teratur.

Item nomor 9:

Pelayanan wisata seperti kunjungan museum berjalan dengan baik.

Item nomor 11:

Informasi terkait kegiatan yang akan dilaksanakan di Perkampungan Budaya Betawi jelas.

Item nomor 15:

Situ Babakan yang berada di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari limbah.

Item nomor 16:

Toilet yang berada di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari sampah.

Item nomor 17:

Mushola atau tempat ibadah di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari kotoran.

Item nomor 24:

Pakaian petugas Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 29:

Masyarakat di Perkampungan Budaya Betawi suka membantu.

Item nomor 30:

Petugas di kawasan Perkampungan Budaya Betawi sopan terhadap wisatawan.

Item-item ini merupakan item yang dianggap penting dan telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengunjung, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Item-item yang masuk ke dalam kuadran II ini kinerjanya tetap harus dipertahankan karena inilah kelebihan yang mampu menarik perhatian pengunjung untuk tetap menjadikan PBB sebagai destinasi tempat wisata pilihan.

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Item-item yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan item yang dianggap kurang penting oleh pengunjung karena dirasa kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan pada kenyataannya tidak terlalu diperhatikan. Berdasarkan diagram Kartesius, terdapat 12 item yang termasuk ke dalam kuadran III diantaranya:

Item nomor 1:

Kawasan Perkampungan Budaya Betawi terhindar dari penyakit menular seperti TBC.

Item nomor 4:

Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari ucapan kasar masyarakat atau kelompok tertentu.

Item nomor 12:

Suasana di sekitar Setu Babakan tenang atau tidak gaduh.

Item nomor 14:

Angkutan umum tujuan Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 20:

Sajian makanan dan minuman di Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 22:

Alat makan yang digunakan oleh pedagang di Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 23:

Alat perlengkapan rekreasi seperti *sepeda bebek* di Perkampungan Budaya Betawi bersih.

Item nomor 25:

Petugas Perkampungan Budaya Betawi wangi.

Item nomor 26:

Lingkungan di Perkampungan Budaya Betawi bernuansa hijau (natural).

Item nomor 27:

Udara di Perkampungan Budaya Betawi terasa segar.

Item nomor 28:

Lingkungan di Perkampungan Budaya Betawi relatif teratur.

Item nomor 31:

Petugas di kawasan Perkampungan Budaya Betawi akrab dengan wisatawan.

Meskipun keberadaan item ini tidak terlalu dianggap penting oleh pengunjung, namun demikian item-item tersebut harus tetap diperhatikan sesuai tingkat kebutuhannya, sehingga tetap dapat mempertahankan kinerja dan kualitas yang telah diberikan.

#### Kuadran IV (Berlebihan)

Item-item yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan, tetapi pelayanannya memuaskan. Berdasarkan diagram Kartesius, terdapat 5 item yang termasuk ke dalam kuadran IV diantaranya:

Item nomor 2:

Peralatan makan dan minum di tempat makan Perkampungan Budaya Betawi aman digunakan.

Item nomor 3:

Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari tindakan kekerasan seperti bentrok atau tawuran.

Item nomor 19:

Lingkungan di dalam Perkampungan Budaya Betawi bebas dari coret-coretan.

Item nomor 32:

Buah tangan/oleh-oleh yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi menarik.

Item nomor 33:

Buah tangan atau oleh-oleh yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi menyenangkan.

Peningkatan pada item-item dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil dan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan agar tidak menimbulkan dampak berlebihan.

#### Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran terhadap kepuasan wisatawan sangat diperlukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan setelah berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi sehingga dapat menentukan sasaran di masa mendatang. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen tersebut, digunakan

metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan terlebih dahulu memperhitungkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kepuasan atribut Sapta Pesona Perkampungan Budaya Betawi.

Hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Nilai rata-rata tiap atribut pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan juga hasil kali I dengan P (kepuasan) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. Selanjutnya CSI diperoleh dari perhitungan dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

$$\begin{aligned} CSI &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\ &= \frac{649.46}{(5 \times 147.60)} \times 100\% \\ &= \frac{649.46}{738} \times 100\% \\ &= 0.88 \times 100\% \\ &= \mathbf{88\%} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dilihat indeks kepuasan wisatawan (CSI) sebesar 88% yang masuk ke dalam rentang 81% - 100%. Artinya secara umum, indeks kepuasan berada pada kategori "sangat puas". Hal ini menyatakan bahwa wisatawan merasa sangat puas dengan penerapan Sapta Pesona Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan. Berikut ini adalah Tabel 5 hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No Item	Item	Rata-rata Tingkat Kepentingan (I)	Rata-rata Tingkat Kepuasan/ Kinerja (P)	Skor (S) = T=I x P
1	Kawasan Perkampungan Budaya Betawi terhindar dari penyakit menular seperti TBC	4.30	4.33	18.62
2	Peralatan makan/minum di tempat makan Perkampungan Budaya Betawi aman digunakan	4.38	4.41	19.32
3	Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari tindakan kekerasan seperti bentrok/tawuran	4.41	4.56	20.11
4	Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari ucapan kasar masyarakat atau kelompok tertentu	4.40	4.39	19.32
5	Di dalam Perkampungan Budaya Betawi aman dari tindakan tidak bersahabat seperti meminta secara paksa (pamalakan)	4.73	4.34	20.53
6	Kendaraan yang melintas di dalam kawasan Perkampungan Budaya Betawi relatif tertib	4.67	4.42	20.64
7	Wisatawan yang menggunakan fasilitas wisata seperti sepeda bebek tidak berebutan	4.50	4.52	20.34
8	Lingkungan di sekitar setu babakan ditata secara teratur	4.76	4.63	22.04
9	Pelayanan wisata seperti kunjungan museum berjalan dengan baik	4.69	4.59	21.53
10	Media informasi seperti petunjuk lokasi wisata yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi tepat/tidak membingungkan	4.63	4.23	19.58
11	Informasi terkait kegiatan yang akan dilaksanakan di Perkampungan Budaya Betawi jelas	4.72	4.64	21.90
12	Suasana di sekitar Setu Babakan tenang/tidak gaduh	4.28	4.31	18.45
13	Restoran/tempat makan di kawasan Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.61	4.21	19.41
14	Angkutan umum tujuan Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.19	4.20	17.60
15	Situ Babakan yang berada di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari limbah	4.78	4.49	21.46
16	Toilet yang berada di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari sampah	4.79	4.52	21.65
17	Mushola/tempat ibadah di Perkampungan Budaya Betawi bebas dari kotoran	4.91	4.71	23.13
18	Lingkungan di dalam Perkampungan Budaya Betawi bebas dari sampah	4.53	4.19	18.98

19	Lingkungan di dalam Perkampungan Budaya Betawi bebas dari coret-coretan	4.36	4.40	19.18
20	Sajian makanan/minuman di Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.42	4.35	19.23
21	Sajian makanan/minuman di Perkampungan Budaya Betawi sehat	4.48	4.31	19.31
22	Alat makan yang digunakan oleh pedagang di Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.34	4.34	18.84
23	Alat perlengkapan rekreasi seperti sepeda bebek di Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.13	4.08	16.85
24	Pakaian petugas Perkampungan Budaya Betawi bersih	4.61	4.55	20.98
25	Petugas Perkampungan Budaya Betawi wangi	4.11	3.99	16.40
26	Lingkungan di Perkampungan Budaya Betawi bernuansa hijau (natural)	4.29	4.26	18.28
27	Udara di Perkampungan Budaya Betawi terasa segar	4.35	4.24	18.44
28	Lingkungan di Perkampungan Budaya Betawi relatif teratur	3.84	3.99	15.32
29	Masyarakat di Perkampungan Budaya Betawi suka membantu	4.52	4.59	20.75
30	Petugas di kawasan Perkampungan Budaya Betawi sopan terhadap wisatawan	4.68	4.65	21.76
31	Petugas di kawasan Perkampungan Budaya Betawi akrab dengan wisatawan	4.37	4.37	19.10
32	Buah tangan/oleh-oleh yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi menarik	4.43	4.62	20.47
33	Buah tangan/oleh-oleh yang terdapat di Perkampungan Budaya Betawi menyenangkan	4.39	4.55	19.97
	<b>TOTAL</b>	<b>147.60</b>		<b>649.46</b>
	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>		<b>88%</b>	

Sumber: Data Primer yang diolah, Tahun 2020

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat lima item yang dianggap sangat penting oleh wisatawan diantaranya adalah: (1) Keamanan dari tindakan pemalakan (termasuk kejelasan biaya retribusi atau biaya masuk dan pengamen), (2) Keberadaan papan petunjuk informasi, (3) Kebersihan kantin atau tempat makan, (4) kebersihan lingkungan di dalam kawasan dan (5) kesehatan sajian makanan dan minuman yang diujakan. Hal itu ditunjukkan dalam kuadran I diagram

Kartesius. Dan indeks tingkat kepuasan wisatawan yang dihasilkan secara keseluruhan sebesar 88%. Nilai tersebut berada pada interval 81% - 100% yang berarti wisatawan merasa "Sangat Puas" terhadap penerapan Sapta Pesona di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah Jakarta Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Bakaruddin. (2009). *Permasalahan dan Pengembangan Kepariwisataaan. Padang*. UNP Press.

- BPS. (2015). *Berita Resmi Statistik Provinsi DKI Jakarta No.03/01/31/Th. XVII tentang Pariwisata DKI Jakarta*. Jakarta. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Bhote, K. R. (1996). *bhote. Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Geater Profitability*.
- Ismail, A. S., & Buang, N. A. (2019). Development of Entrepreneurship Intentions among School Students in Malaysia. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 1(1), 48–53.
- Kastolani, W., Marhanah, S., & Fauzan, G. (2014). *Hubungan daya tarik wisata dengan motivasi berkunjung wisatawan ke alam wisata Cimahi*. Sumber, 5, 68340.
- Kemempar. (2018). *Rencana Strategis 2018-2019 Kementerian Pariwisata*. <http://www.kemempar.go.id/post/rencana-strategis-2018-2019-kementerian-pariwisata>.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nisa, K. (2011). *Upaya pelestarian Kesenian Gambang Kromong sebagai Daya Tarik Wisata Atraksi Budaya Betawi di Perkampungan Budaya Betawi Srengseng Sawah (Setu Babakan)*. 2(1), 20–23.
- Pemayun, C. I. A. (2010). *Format kerjasama pengelolaan daya tarik wisata antara pemerintah Kabupaten Gianyar dengan Desa Pakraman*. *Analisis Pariwisata*, 10(1), 9–15.
- Rahman, N., & Prakoso, H. B. S. (2012). *Perspektif Stakeholders Terhadap Potensi Obyek Dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo*. *Jurnal Bumi Indonesia*, 1(1).
- Sanchez, S. (2011). *Community-Based Tourism In Developing Countries : A Case Study*". *Journal of Tourism*, 6(69–84), 1.
- Shakoor, A. (2014). "A Perspective on the Role of Tourism in Determining Evaluation and Monitoring Patterns in Darab Rural Development." *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 3(2), 326–330.
- Sudjana, N., & Ibrahim, R. (1989). *Penelitian dan penilaian pendidikan*. Sinar Baru, Bandung.
- Suwintari, I. G. A. E. (2012). *Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Tourist Information Counters di Jalan Padma Utara Legian, Kuta*. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 2(2).
- Wade, D. J., & Eagles, P. F. J. (2003). *The use of importance–performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: An application to Tanzania’s national parks*. *Journal of Ecotourism*, 2(3), 196–212.