

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN

DI WISATA REKREASI ATV ADVENTURE INDONESIA JAKARTA TIMUR

¹Nurhayati Millenia, ²Abdul Kholik

¹Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Jakarta

²Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Jakarta

¹nurhayatimillenia@gmail.com, ²akholik@unj.ac.id

Recieved: Revised: Accepted:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur. Perumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* pada ATV Adventure Indonesia. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung ATV Adventure Indonesia berjumlah 100 orang. Validasi instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* sedangkan reliabilitasnya menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), hasil kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pengunjung di ATV Adventure Indonesia pada dimensi *Responsiveness* 81,25%, dimensi *Reliability* 80,43%, dimensi *Tangibles* 72,68%, dimensi *Assurance* 77,32%, dimensi *Empathy* 81,27%, dan hasil keseluruhan dimensi kualitas pelayanan 78,44%.

Kata kunci; Kualitas pelayanan; tingkat kepuasan pengunjung; ATV adventure indonesia Jakarta Timur.

ABSTRACT

This study aims to find out how service quality affects the level of visitor satisfaction at ATV Adventure Indonesia, East Jakarta. The formulation of the main problem in this study is how the level of visitor satisfaction relates to the dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, tangibles, assurance, and empathy. In this study, we used a quantitative descriptive research method along with the survey method. The data collection technique used in this research is a questionnaire. The sample in this study consisted of 100 visitors of the ATV Adventure Indonesia. The instrument's validation uses product moment

correlation, while its reliability uses the Alpha-Cronbach formula. Data analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI), the results of the research conclusions on the level of visitor satisfaction at ATV Adventure Indonesia in the responsiveness dimension (81.25%), reliability dimension (80.43%), tangibles dimension (72.68%), assurance dimension (77.32%), empathy dimension (81.27%), and the overall results of the dimensions of service quality (78.44%).

Keywords: *Service quality, level of visitor satisfaction, ATV Adventure Indonesia, East Jakarta.*

Keywords : *Service quality; level of visitor satisfaction; ATV Adventure Indonesi East Jakarta.*

A. PENDAHULUAN

Pada masa era globalisasi saat ini peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya didapatkan dari sektor pariwisata. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya objek wisata dan letak geografis di Indonesia, dapat berupa objek wisata alam dan buatan, dengan berbagai macam pilihan objek wisata seperti di gunung, pantai, danau, sungai, dan berwisata juga bisa di tempat perbelanjaan, budaya, kuliner, peninggalan sejarah, museum, dan objek wisata rekreasi yang dibuat perusahaan atau pemerintah. Dr. R. Gluckman mengatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang-orang yang tinggal di tempat tersebut (Wibowo, 2008).

Berdasarkan Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009, tentang kepariwisataan, disebutkan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Sedangkan kepariwisataan didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (Sudiana,

2019). Kebijakan pemerintah saat ini menyatakan bahwa sektor pariwisata telah ditetapkan sebagai salah satu sektor andalan dalam perekonomian nasional. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya wisatawan domestik maupun wisatawan asing yang mendatangi objek wisata di Indonesia. Objek wisata merupakan suatu tempat atau wilayah yang memiliki daya tarik tersendiri dan tak dimiliki atau jarang ditemukan di wilayah lain.

Dari masa ke masa objek wisata di Indonesia semakin berkembang. Pada objek wisata rekreasi seperti ATV Adventure Indonesia mencakup kegiatan olahraga rekreasi dan olahraga pariwisata, dikarenakan objek wisata tersebut memiliki unsur kegiatan keolahragaan yang berkaitan dengan fisik dan kesenangan yang berpengaruh dalam mental seseorang. Olahraga pariwisata yaitu individu atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan berolahraga atau memang sengaja untuk mengikuti bagian aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat atau negara (Suratmin, 2018). Olahraga dan pariwisata merupakan dua ilmu yang dapat digabungkan sehingga memiliki kekuatan bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada umumnya. Oleh sebab itu, olahraga pariwisata saat ini mendapat perhatian besar dari pihak pemerintah, industri olahraga, industri pariwisata, swasta, maupun masyarakat luas.

Olahraga pariwisata dan olahraga rekreasi adalah suatu kegiatan yang saling berkesinambungan. Olahraga rekreasi merupakan aktivitas fisik yang dilakukan pada waktu senggang yang bertujuan untuk menghilangkan rasa jenuh, mendapatkan kesenangan, dan kepuasan dengan cara berolahraga sambil bermain, berpetualang, dan juga berwisata. Secara umum olahraga telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 Pasal 1 ayat 12 tentang Sistem Keolahragaan Nasional juga disebutkan bahwa olahraga rekreasi adalah olahraga yang dilakukan oleh masyarakat dengan kegembiraan dan kemampuan yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan kondisi dan nilai budaya masyarakat setempat untuk kesehatan, kebugaran, dan kesenangan (Suratmin, 2018).

Dalam hal ini, olahraga rekreasi juga dibutuhkan masyarakat umum untuk pengisi waktu luang, melepas lelah, kejenuhan, kepenatan, memperoleh kesegaran jasmani dengan olahraga yang menyenangkan, dan memperoleh kesenangan dengan cara berolahraga. Dengan adanya perkembangan olahraga menjadi olahraga pariwisata dan olahraga rekreasi, masyarakat pastinya akan memilih objek wisata yang sesuai dengan kebutuhan olahraga yang terdapat unsur wisata dan rekreasinya. Maka dari itu, pelayanan di objek wisata harus mengetahui perilaku atau sifat pengunjung agar pengunjung merasa puas, senang, dan ingin kembali lagi secara berulang kali ke objek wisata rekreasi yang menurutnya memberikan kesenangan dan kepuasan.

Lima dimensi kualitas pelayanan dapat mengukur kepuasan pengunjung, menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1990) yaitu: *Tangibles* berkaitan dengan kemampuan

objek wisata dalam menunjukkan eksistensinya kepada pengunjung; penampilan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan untuk pengunjung. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan pengelola ATV Adventure Indonesia memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung, yang berarti tepat waktu, pelayanan yang sama bagi setiap pengunjung tanpa membedakan. *Responsiveness* berkaitan dengan kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pengunjung. *Empathy* menunjukkan perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan oleh karyawan ATV Adventure Indonesia terhadap pengunjung tersebut (Dawson et al., 2020).

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang akan mengetahui kepuasan pengunjung, apakah objek wisata tersebut sudah menerapkan pelayanan yang baik, memberikan fasilitas yang lengkap, serta aman, dan nyaman. Dalam penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh (Wafa, 2017) bahwa kepuasan pengunjung adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pengunjung dengan membandingkan antara kinerja atau hasil (suatu produk atau jasa) yang dirasakan dengan harapan pengunjung akan produk atau jasa tersebut. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pengunjung akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengunjung akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas.

Objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia (AAI) adalah perusahaan yang berbasis di Jakarta yang mengkhususkan diri pada fasilitas hiburan berupa permainan sport outdoor adventure untuk semua umur yang berlokasi di Jakarta. Objek wisata rekreasi ini mulai beroperasi pada tahun 2020 dimana pandemi Covid-19 melanda Indonesia dan dunia. Pada masa pandemi Covid-19 telah meluluhlantakkan berbagai sektor perekonomian di berbagai aktivitas ekonomi terlebih dalam sektor pariwisata juga terpaksa harus dihentikan. Melihat peluang dari berbagai sektor khususnya sektor pariwisata berkontribusi besar dalam ekonomi masyarakat (Dwina, 2020). Dampak dari Covid-19 ini membuat sektor kepariwisataan harus menyesuaikan peraturan pemerintah dengan protokol kesehatan dan keamanan yang baik sehingga pengunjung dapat beraktivitas dengan aman dan nyaman tanpa harus memikirkan keresahan terhadap virus Covid-19 dan harapan pengunjung

terhadap objek wisata rekreasi tersebut dapat sesuai keinginannya. Dalam perkembangannya, ATV Adventure Indonesia sudah cukup pesat, walaupun terbilang sebagai objek wisata rekreasi yang baru beroperasi, tetapi sudah banyak masyarakat yang mengetahui objek wisata rekreasi ini, dimana para masyarakat dari daerah JABODETABEK sudah banyak yang mengunjungi dan berwisata disana.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan di Wisata Rekreasi ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur”. Peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia agar objek wisata tersebut dapat mengevaluasi permasalahan yang ada, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, agar objek wisata tersebut dapat memiliki banyak pengunjung setia yang datang berulang kali. Sehingga objek wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia dapat terus berkembang, dikenal, dan dikunjungi oleh seluruh masyarakat Indonesia maupun dunia.

B. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam mendapatkan data penelitian ini adalah dengan metode survei. Penelitian ini dilakukan pada ATV Adventure Indonesia, berlokasi di Jl. Raya Setu No.1, RT.5/RW.1, Setu, Kec. Cipayung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13520. Waktu penelitian dilakukan sejak judul penelitian disahkan terhitung pada 15 Maret 2022 sampai 12 Januari 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *Convenience sampling* sering juga disebut sebagai *accidental sampling technique*. Dalam teknik sampling ini, yang diambil sebagai anggota sampel adalah orang-orang atau responden yang ada di tempat penelitian pada saat data pengumpulan dilakukan (Amirullah, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menentukan kuota sebanyak 100 sampel responden berdasarkan dari usia 17 tahun sampai usia 55 tahun, karena dianggap bisa memahami kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan

kuesioner (angket), pengumpulan data dilakukan dengan cara menemui responden secara langsung yang menjadi sampel penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di wisata rekreasi ATV Adventure Indonesia Jakarta Timur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menginterpretasikan tiap butir pernyataan berdasarkan pilihan responden, menginterpretasikan setiap jawaban dari setiap dimensi, dan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan data uji validitas instrumen dari keseluruhan 30 butir pernyataan pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang terbagi dalam lima dimensi, terdapat tiga butir pernyataan unvalid atau tidak absah sehingga dari keseluruhan diperoleh total 27 pernyataan valid atau absah. Hasil dari perhitungan uji reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach diperoleh koefisien reliabilitas pengukuran tingkat kinerja = 0,866. Koefisien reliabilitas pengukuran tingkat kepentingan = 0,927.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Laki-laki	46 Responden	46%
2.	Perempuan	54 Responden	54%
Total		100 Responden	100%

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase %
1.	17-25	44 Responden	44%
2.	26-35	31 Responden	31%
3.	36-45	17 Responden	17%
4.	46-55	8 Responden	8%
Total		100 Responden	100%

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Pegawai Negeri (TNI/POLRI/PNS)	11 Responden	11%
2.	Pegawai Swasta	30 Responden	30%
3.	Wiraswasta	10 Responden	10%
4.	Pelajar/Mahasiswa	26 Responden	26%
5.	Pengusaha	11 Responden	11%
6.	Lain-lain	12 Responden	12%
Total		100 Responden	100%

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Karakteristik responden berdasarkan tingkat kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat kunjungan

No.	Tingkat Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Pertama kali	43 Responden	43%
2.	2-3 kali	28 Responden	28%
3.	4-5 kali	15 Responden	15%
4.	>5 kali	14 Responden	14%
Total		100 Responden	100%

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Karakteristik responden berdasarkan alasan berkunjung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan alasan berkunjung

No.	Alasan Berkunjung	Jumlah Responden	Persentase %
1.	Harga tiket yang terjangkau	7 Responden	7%
2.	Lokasi yang strategis	15 Responden	15%
3.	Kenyamanan dan keamanan suasana	12 Responden	12%
4.	Tugas sekolah/tugas kantor	9 Responden	9%
5.	Untuk berwisata rekreasi/liburan	57 Responden	57%
Total		100 Responden	100

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Hasil CSI dimensi ketanggapan sebesar 81,25% (sangat puas) dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 1. Hasil perhitungan CSI ketanggapan

Ketanggapan (Responsiveness)				
No	MIS	MSS	WF	WS
1	4,64	4,08	20,07	81,88
2	4,71	4,13	20,37	84,14
3	4,56	3,99	19,72	78,70
4	4,55	4,02	19,68	79,11
5	4,66	4,09	20,16	82,44
	23,12			
			WT	406,26
			CSI	81,25

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Hasil CSI dimensi keandalan sebesar 80,43% (puas) dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 2. Hasil perhitungan CSI dimensi keandalan

Keandalan (Reliability)				
No	MIS	MSS	WF	WS
6	4,64	4,08	16,80	68,54
7	4,58	4,10	16,58	67,99
8	4,61	4,09	16,69	68,27
9	4,52	4,03	16,36	65,95
10	4,65	3,89	16,84	65,49
11	4,62	3,94	16,73	65,90
	27,62			
			WT	402,14
			CSI	80,43

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Hasil CSI dimensi bukti fisik sebesar 72,68% (puas) dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 3. Hasil perhitungan CSI dimensi bukti fisik

Bukti fisik (Tangibles)				
No	MIS	MSS	WF	WS
12	4,53	3,40	16,49	56,07
13	4,61	3,57	16,78	59,91
14	4,63	3,45	16,85	58,15
15	4,64	3,63	16,89	61,31
16	4,53	3,63	16,49	59,86
17	4,53	4,13	16,49	68,11
	27,47			
			WT	363,41
			CSI	72,68

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Hasil CSI dimensi jaminan sebesar 77,32% (puas) dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 4. Hasil perhitungan CSI dimensi jaminan

Assurance (Jaminan)				
No	MIS	MSS	WF	WS
18	4,62	3,91	20,66	80,79
19	4,44	3,76	19,86	74,66
20	4,47	3,78	19,99	75,57
21	4,43	3,99	19,81	79,05
22	4,40	3,89	19,68	76,55
	22,36			
			WT	386,61
			CSI	77,32

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Hasil CSI dimensi empati sebesar 81,27% (sangat puas) dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 5. Hasil perhitungan CSI dimensi empati

Empati (Empathy)				
No	MIS	MSS	WF	WS
23	4,46	4,15	19,90	82,59
24	4,47	4,10	19,95	81,78
25	4,48	3,99	19,99	79,76
26	4,39	4,09	19,59	80,12
27	4,61	3,99	20,57	82,08
	22,41			
			WT	406,34
			CSI	81,27

(Sumber: Hasil pengolahan data)

Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,44% dan berada dikategori puas, dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 6. Hasil perhitungan CSI seluruh dimensi kualitas pelayanan

No Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	4,64	4,08	3,77	15,39
2	4,71	4,13	3,83	15,82
3	4,56	3,99	3,71	14,79
4	4,55	4,02	3,70	14,87
5	4,66	4,09	3,79	15,50
6	4,64	4,08	3,77	15,39
7	4,58	4,10	3,72	15,27
8	4,61	4,09	3,75	15,33
9	4,52	4,03	3,68	14,81
10	4,65	3,89	3,78	14,71
11	4,62	3,94	3,76	14,80
12	4,53	3,40	3,68	12,52
13	4,61	3,57	3,75	13,38
14	4,63	3,45	3,76	12,99
15	4,64	3,63	3,77	13,70
16	4,53	3,63	3,68	13,37
17	4,53	4,13	3,68	15,21
18	4,62	3,91	3,76	14,69
19	4,44	3,76	3,61	13,57
20	4,47	3,78	3,63	13,74
21	4,43	3,99	3,60	14,37
22	4,4	3,89	3,58	13,92
23	4,46	4,15	3,63	15,05
24	4,47	4,1	3,63	14,90
25	4,48	3,99	3,64	14,54
26	4,39	4,09	3,57	14,60
27	4,61	3,99	3,75	14,96
	122,98			
			WT	392,21
			CSI	78,44

(Sumber: Hasil pengolahan data)

D. SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini keseluruhan dimensi kualitas pelayanan mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,44%. Dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung yang ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,25%, kemudian dari dimensi keandalan (*reliability*) mendapatkan nilai CSI sebesar 80,43%, lalu dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapatkan nilai CSI 72,68%, dari dimensi jaminan (*assurance*) mendapatkan nilai CSI sebesar 77,32%, dan dari dimensi empati (*empathy*) mendapatkan nilai CSI sebesar 81,27%.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik). *Wood Science and Technology*, 16(4), 293–303.
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2020). *The Retailing Reader*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=pGIPEAAAQBAJ>
- Dwina, I. (2020). Melemahnya Ekonomi Indonesia Akibat Covid-19. *Program Studi Pendidikan IPS, FKIP Universitas Lambung Mangkurat*, 1–5. <https://www.kompasiana.com/dewilst08/5ebcb675097f3659853413b3/ekonomi-indonesia-menanggung-beban-covid-19>
- Sudiana, I. K. (2019). Dampak Olahraga Wisata Bagi Masyarakat. *Journal IKA*, 16(1), 55–66.
- Suratmin. (2018). Pengantar Olahraga Rekreasi Dan Olahraga Pariwisata. In *Rajawali Pers*. Rajawali Pers.
- Wafa, R. S. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas. *Epository.iainpurwokerto.Ac.Id*, 25. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3445/>