

# PENGARUH DAYA TARIK TAMAN POTRET TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

Rina Fitriana<sup>1</sup>, Kiki Amalia Sarmadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dosen Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jl IKPN No 1 Bintaro Jakarta Selatan

<sup>2</sup> Mahasiswa D4 UPW Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jl. IKPN No 1 Bintaro Jakarta Selatan

Email: rinafitriana@trisakti.ac.id<sup>1</sup>, amaliakiki333@gmail.com

## ABSTRAK

Tangerang sebagai salah satu kota satelit DKI Jakarta memiliki banyak destinasi kekinian yang dibangun pemerintah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat akan tempat wisata, dan salah satu diantara tempat wisata kekinian itu adalah Taman Potret. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Daya Tarik Taman Potret terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung. Variable terikat dalam penelitian ini adalah Daya Tarik Taman Potret sedangkan variable bebasnya adalah Kepuasan Wisatawan. Data diambil dengan menyebarkan kuesioner pada 100 orang wisatawan yang pernah mengunjungi Taman Potret. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tertinggi variabel daya tarik Taman Potret adalah indikator adanya event khusus sebesar 0,387, dan nilai tertinggi variable kepuasan wisatawan adalah dengan merekomendasikan teman dan kerabat untuk berkunjung sebesar 0,396. Secara umum, pengaruh daya tarik Taman Potret terhadap kepuasan wisatawan adalah sebesar 0,345 sedangkan sisanya sebesar 0,655 dipengaruhi oleh factor lain.

### Kata kunci:

## ABSTRACT

Tangerang as one of the satellite cities of DKI Jakarta has many contemporary destinations built by the government to satisfy the needs of the community for tourist attractions, and one of them is the Portrait Park. This study discusses the influence of the attractiveness of the portrait park to the satisfaction of tourists who visit. The dependent variable in this study is the Attraction of a Portrait Garden while the independent variable is Tourist Satisfaction. Data was taken by distributing questionnaires to 100 tourists who had visited Portrait Park. The results of this study indicate that the highest value of the attractiveness of the Portrait Garden is an indicator of a special event of 0.387, and the highest value of the tourist satisfaction variable is to recommend friends and relatives to visit 0.396. In general, the influence of the attractiveness of the Portrait Park to tourist satisfaction is 0.345 while the remaining 0.655 is influenced by other factors.

### Keyword :

## 1. PENDAHULUAN

Kota Tangerang terletak di Provinsi Banten, Indonesia, tepat di sebelah barat ibu kota negara Indonesia, Jakarta. Kota Tangerang salah satu kota yang memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang cukup tinggi baik daya tarik wisata alam, buatan, kuliner, dan budaya. Hal tersebut juga yang membuat motivasi dan dorongan kepada wisatawan yang akan berkunjung ke Kota Tangerang khususnya objek wisata yang ada di kota tersebut.

Pemerintah Kota Tangerang menyatakan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Tangerang pada tahun 2018 mencapai 1,5 juta atau meningkat 50% dari tahun sebelumnya, yang dimana pada tahun 2017 jumlah pengunjung wisata di Kota Tangerang hanya mencapai 1 juta. Tangerang merupakan kota yang maju dan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Selain nyaman sebagai tempat pemukiman, Tangerang mempunyai banyak tempat untuk berwisata.

Objek wisata menurut Spillane (1994), menjelaskan bahwa suatu objek wisata atau *destination*, meliputi 5 (lima) unsur penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, unsur penting tersebut adalah atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan keramahtamahan.

Taman Potret Tangerang merupakan taman kota yang berlokasi di Jalan Sudirman, Tangerang dan memiliki luas 5 hektar. Sebelum Taman Potret, nama taman ini adalah Taman Selfie. Taman Potret ini diresmikan untuk pertama kalinya menjadi tempat hiburan dan menjadi tempat bersantai untuk warga Tangerang.

Taman Potret memiliki daya tarik sendiri, banyak fasilitas yang bisa digunakan dengan baik untuk para pengunjung, seperti tempat bermain atau sekedar objek foto. Di Taman Potret ini juga memiliki ornamen yang unik, seperti sebuah perahu layar, patung seorang gadis yang sedang menari, ornamen *iconic* huruf TNG sebagai singkatan dari Tangerang, dan selain itu terdapat benteng cina yang filosofinya adalah Kota Tangerang banyak dihuni oleh masyarakat Tionghoa.

Daya tarik wisata menentukan tingkat kepuasan terhadap objek wisata dan jelas berpengaruh terhadap pengembangan pariwisata. Tingkat Kepuasan merupakan hal yang memenuhi keinginan serta kebutuhan para pengunjung di salah satu objek wisata. Kondisi Taman Potret tersebut kemudian menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Daya Tarik Taman Potret terhadap Kepuasan Wisatawan.

## 2. METODOLOGI

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Potret Tangerang.

### Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel Independen penelitian ini yaitu Daya Tarik Taman Potret ( X ) dan variabel terikat Kepuasan Wisatawan ( Y ).

Skala nominal digunakan mengukur variable demografi jenis kelamin, jenis pekerjaan. Skala interval mengukur variable demografi usia, frekuensi kunjungan. Penelitian ini menggunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau

sekelompok orang tentang fenomena sosial yang diukur.

### **Prosedur Penarikan Sampel dan Populasi**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Simple Random Sampling. Metode menentukan ukuran sampel adalah metode slovin dengan toleransi kesalahan 10 % dari total konsumen 5373 populasi per tahun. Sehingga sampel yang diambil sebanyak 99.5 responden atau 100 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik dalam pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis untuk memperoleh keterangan yang diperlukan, dan studi literature serta dokumen.

### **Uji Validitas**

Untuk mengetahui tingkat validitas suatu instrument, dapat digunakan rumus Product Moment dari Pearson: Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka kuesioner tersebut valid, dan jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka kuesioner tersebut tidak valid

### **Uji Reliabilitas**

Sugiyono (2004) menyatakan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,60.

### **Koefisien Korelasi**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan hubungan antara kedua variable. Nilai koefisien korelasi

menurut Sugiyono ( 2008 ) berkisar antara -1 sampai dengan + 1.

### **Regresi Linear Sederhana**

Menurut Ramdani (2012) merupakan analisa yang dilakukan apabila hubungan antara dua variabel merupakan hubungan yang kausal atau fungsional.

## **3. LANDASAN TEORI**

### **Pariwisata**

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, menjelaskan bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Istilah Pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan merupakan kegiatan yang menghasilkan upah. Pariwisata dapat juga dilakukan karena kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olahraga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha yang lain (Gamal, Suswantoro 2004:3).

### **Wisatawan**

Kata "wisata" berasal dari bahasa Sanskerta yang berarti "perjalanan" yang sama atau dapat disamakan dengan kata "traveler" dalam bahasa Inggris... Dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman memakai akhiran "wan" untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadannya jabatan dan kedudukan seseorang (Irawan, 2010:12).

*“Wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.”* (Smith dalam Kusumaningrum, 2009:16)

Menurut IUOTO (International Union of Official Travel Organization), dalam Gamal Suswanto (2009:4) menggunakan batasan mengenai wisatawan secara umum: pengunjung (visitor) yaitu setiap orang yang datang ke suatu Negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa wisatawan adalah orang – orang yang melakukan kegiatan perjalanan dengan tujuan memperoleh kesenangan, tidak untuk bekerja, menetap, dan mencari nafkah.

### **Daya Tarik Wisata**

Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Tanpa adanya daya tarik disuatu daerah atau tempat tertentu kepariwisataan sulit untuk dikembangkan.

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, menyebutkan *“Daya tarik wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan.”*

Suatu daya tarik wisata dapat menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan harus memenuhi syarat – syarat untuk pengembangan daerahnya. Menurut

Maryani (1991:11) syarat – syarat tersebut adalah what to see, what to do, what to buy, what to arrive dan what to stay.

Menurut Middleton (2009):123, berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainya industry wisata sangat tergantung pada 3A, yaitu:

1. Atraksi (*attraction*) yang terdiri dari atraksi alam (lanskap, laut, iklim, flora, fauna, dan bentuk geografis lain serta kekayaan alam), atraksi buatan (bangunan, monumen, taman, pusat konvensi, dan sebagainya), atraksi budaya (tarian, music, agama, dan special events), dan atraksi sosial.

2. Mudah dicapai (*accessibility*) yang dialaminya termasuk infrastruktur (jalan, tempat parkir, bandara, jalur kereta api, dan pelabuhan), perlengkapan (ketersediaan transportasi menuju ke tempat tujuan, faktor operasional, dan regulasi pemerintah).

3. Fasilitas (*amenities*) yang merupakan hal-hal penunjang terciptanya kenyamanan wisatawan untuk dapat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata semisal akomodasi hotel, restoran, transportasi, aktivitas took souvenir, pelayanan informasi dan fasilitas lain seperti pusat bahasa dan pusat kesehatan.

### **Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan wisatawan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Pengertian kepuasan wisatawan ditegaskan pula oleh Kotler (dalam Tjiptono, 1996:146), menyatakan bahwa *“kepuasan wisatawan*

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”. Richard dalam Sudarsito (2004:3) menyatakan, “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.”

### Indikator Kepuasan Wisatawan

Hawkins dan Lonnet dalam Tjiptono (2001:101) atribut- - atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan, gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.
2. Minat berkunjung kembali, kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk.
3. Kesediaan merekomendasikan adalah kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

### Taman Kota

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 05/PRT/M/2008 menyatakan bahwa, taman kota adalah lahan terbuka yang berfungsi sosial dan estetik sebagai sarana kegiatan rekreasi, edukasi, atau kegiatan lain pada tingkat kota. Taman kota merupakan lapangan hijau yang dilengkapi dengan fasilitas rekreasi, dan olahraga dengan minimal RTH 80% - 90%.

Taman kota sebagai ruang hijau (RTH) kota adalah bagian dari ruang terbuka (open spaces) suatu wilayah perkotaan yang diisi oleh tumbuhan, tanaman, dan vegetasi (endemic, intoduksi) guna mendukung manfaat langsung dan atau tidak langsung yang dihasilkan oleh RTH dalam kota tersebut (Sukawan, 2012:14).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Dikarenakan derajat kebebasan sudah diketahui sebesar 100, maka dengan sangat mudah dapat diketahui R tabel sebesar **0.197**. Hasil nya dibandingkan dengan r hitung dimana  $df = n - 2$  dengan tingkat kesalahan 5%. Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka dinyatakan valid dan jika  $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$  maka dinyatakan tidak valid.

**Tabel Uji Validitas**

No	Pernyataan Variabel X	r-tabel	r-hitung	Valid
1	Saya bisa melihat berbagai spesies burung di Taman Potret Tangerang	0.197	0.575**	Valid
2	Adanya special events di Taman Potret Tangerang	0.197	0.442**	Valid
3	Saya merasakan kemudahan dalam menuju ke Taman Potret Tangerang	0.197	0.734**	Valid
4	Sarana jalan menuju ke Taman Potret Tangerang dalam kondisi baik	0.197	0.804**	Valid
5	Kondisi jalan menuju Taman Potret mudah dilewati	0.197	0.804**	Valid

6	Taman Potret Tangerang memiliki pusat layanan informasi	0.197	0.591**	Valid
7	Taman Potret Tangerang memiliki fasilitas lain seperti layanan kesehatan	0.197	0.656**	Valid
<b>No</b>	<b>Pernyataan Variabel Y</b>	<b>r-tabel</b>	<b>r-hitung</b>	<b>Valid</b>
1	Pelayanan yang diberikan oleh Taman Potret Tangerang sangat memuaskan	0.197	0.707**	Valid
2	Kelengkapan fasilitas yang di Taman Potret Tangerang melebihi harapan saya	0.197	0.720**	Valid
3	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Taman Potret Tangerang karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	0.197	0.714**	Valid
4	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Taman Potret Tangerang sangat memuaskan	0.197	0.714**	Valid
5	Saya akan merekomendasikan teman atau kerabat saya untuk berkunjung ke Taman Potret Tangerang	0.197	0.723**	Valid

6	Saya akan merekomendasikan teman atau kerabat saya ke Taman Potret Tangerang karena fasilitas yang disediakan sangat memadai	0.197	0.785**	Valid
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	---------	-------

Hasil perhitungan SPSS versi 24 dengan table di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung dari tiap-tiap pertanyaan yang ada lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan variabel dinyatakan **valid**.

#### Uji Realibilitas

Perhitungan SPSS versi 24 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,786 > 0,7$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X dinyatakan **reliabel**.

Hasil perhitungan menggunakan SPSS versi 24 menunjukkan bahwa nilai *Cronboach's Alpha* sebesar  $0,818 > 0,07$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel Y dinyatakan **reliabel**.

#### Uji Analisis Deskriptif

Dari hasil rata-rata (3.87) daya tarik Taman Potret Tangerang, responden Taman Potret Tangerang mempunyai daya tarik yang mampu menarik pengunjung menikmati dengan adanya *special events* (3,92) di Taman Potret Tangerang.

Dari hasil rata-rata kepuasan wisatawan (3,96) mengunjungi Taman Potret Tangerang, responden Taman Potret Tangerang memilih merekomendasikan teman atau kerabat (4,14) untuk berkunjung ke Taman Potret

Tangerang, dikarenakan adanya *special events* yang ada di Taman Potret Tangerang.

### Uji Koefisien Korelasi

Korelasi diantara variabel adalah 0.587 dengan signifikan 0,000 yang berarti sedang. Hubungan kedua variabel dinilai positif. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara pengaruh daya tarik Taman Potret Tangerang terhadap kepuasan wisatawan memiliki hubungan positif yang sedang, karena besarnya angka korelasi 0.587.

### Uji Koefisien Determinasi

Diketahui nilai  $R^2 = 0,345$ . Hal ini dijelaskan bahwa variabel pengaruh daya tarik Taman Potret Tangerang terhadap kepuasan wisatawan sebesar 34,5%. Sedangkan sisanya (100%-34,5%) 65,5% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi penelitian ini adalah  $Y = 1,509 + 0,634X$ , dimana  $a$  adalah konstanta yaitu sebesar 1,509 yang artinya pengaruh daya tarik ( $X$ ) = 0, maka kepuasan wisatawan ( $Y$ ) bernilai positif yaitu sebesar 1,509%. Kemudian  $b$  adalah koefisien regresi yaitu sebesar 0,634 yang artinya apabila pengaruh daya tarik ( $X$ ) mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan wisatawan ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,634%

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Bab ini merupakan bagian terakhir dari keseluruhan penelitian ini. Berdasarkan pada hasil pembahasan pada bab

sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengaruh daya tarik dan kepuasan wisatawan Taman Potret Tangerang sebagai berikut:

1. Nilai tertinggi dari variabel daya tarik Taman Potret adalah indikator adanya *special events* di Taman Potret Tangerang dengan hasil 0,387 berpendapat menarik, dengan begitu dapat disimpulkan bahwa responden memiliki respon yang positif terhadap indikator adanya *special events* di Taman Potret Tangerang dan hal tersebut juga mampu meningkatkan jumlah kunjungan ke Taman Potret Tangerang.
2. Nilai tertinggi dari variabel kepuasan wisatawan adalah indikator merekomendasikan teman atau kerabat untuk berkunjung ke Taman Potret Tangerang dengan hasil 0,396 berpendapat puas. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki respon yang positif terhadap kepuasan wisatawan yang telah berkunjung ke Taman Potret Tangerang, hingga ingin merekomendasikan ke teman/kerabat.
3. Pengaruh daya tarik Taman Potret Tangerang terhadap Kepuasan wisatawan adalah sebesar 0,345. Sedangkan sisanya 0,655 dipengaruhi oleh faktor lain yaitu dari fasilitas yang ada di Taman Potret Tangerang, terdapat spot foto untuk ber-selfie, dilengkapi oleh fasilitas wifi, dan taman bermain untuk anak-anak.

### Saran

1. Responden memiliki respon positif terhadap adanya *special event* yang ada di Taman Potret Tangerang. Dengan demikian perlu diadakan *special event* yang lebih menarik dan lebih sering di

objek wisata tersebut agar semakin menarik pengunjung yang berkunjung dan lebih meningkatkan special events yang berada di Taman Potret Tangerang.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator merekomendasikan teman/kerabat untuk berkunjung ke Taman

Potret Tinggi sangat tinggi. Dengan demikian, pengelola Taman Potret Tangerang harus bisa mempertahankan kualitas dan pelayanan di Taman Potret agar semakin banyak pengunjung yang merekomendasikan teman/kerabat untuk datang ke Taman Potret Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2000. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmawan, Edy. 2009. Teori dan Kajian Ruang Publik Kota. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- E, Maryani. 1991, Pengantar Geografi Pariwisata. IKIP Bandung.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro, Semarang
- Giese dan cote. (2000). Defining customer satisfaction academy of marketing science review.
- James J. Spillane. 1987. Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya. Kanisius.
- Koko, Irawan. 2010. Potensi Obyek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik Wisata di Kabupaten Labuhan Batu Utara. Kertas Karya. Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata. UNiversitas Sumatera Utara
- Kusumaningrum, Dian. 2009. Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata. Yogyakarta: Kajian
- Martono, Nanang. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Raya GarfindoPersada
- Meyers, Koen. 2009. Panduan dasar pelaksanaan ekowisata. Jakarta: Unesco office Middleton, Victor T,C. 2009. Marketing in travel and tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Sukawan AM., 2012. Kajian Lapangan Ngurah Rai Sebagai Taman Kota Di Kota
- Singaraja. Tesis Program Magister Program Studi Arsitektur Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Spillane, James. 1994. Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya. Yogyakarta: Kanisius
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2004. Prespektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer. Yogyakarta: Andi
- UU RI tentang kepariwisataan no. 10 tahun 2009
- Yoeti, Oka A. 1993. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa
- Yoeti. A. oka. 1997. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. PT. Pradnya paramita (cetakan pertama), Jakarta
- Yoeti, O, A. 1985. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung. Angkasa