
Kepuasan Pengunjung Taman Buah Mekarsari Bogor Berdasarkan Indikator Destinasi Pariwisata Berkelanjutan pada Masa Pandemi COVID-19

KARTIKA DEWI ANDIKA, WIDHIANTHINI*,
I WAYAN BUDIASA

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Udayana
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232
Email: kartikaandika6@gmail.com
*widhiantini@unud.ac.id

Abstract

Visitors' Satisfaction of Mekarsari Fruit – Botanical Garden Bogor during COVID-19 Pandemic based on Sustainability-Continuous Tourism Indicator

Biodiversity conservation center of tropical fruits, from all regions in Indonesia and other world commonly known as Mekarsari. Mekarsari also a place of cultivation research, breeding and propagation of superior seeds. It is one of the most visited tourist spot in Bogor city. This pandemic make the tourism industry out due to the declining number of visitors. Many tourist places closed because they were unable to survive the difficult time of the covid-19 pandemic. Mekarsari has also been heavily hit a decline in visitors over the last few years. One of the factors that led was the implementation of Community Activity Restrictions (PPKM) during this pandemic. It is therefore to be feared that the tourism Mekarsari Fruit Garden will not be able to offer any satisfaction to visitors. The objective of this study is for researchers to evaluate visitor satisfaction according to sustainable tourism criteria including tourism management, economic (tourism costs), socio-cultural and environmental aspects. So that based on the results of the level of satisfaction, it can be seen that the priority factors are the satisfaction of visitors to Mekarsari Fruit Garden. The research method in this study uses a quantitative descriptive method, using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis methods. The sample collected from this study was 100 field respondents. The results of this study, namely the satisfaction of agro-tourism visitors at Mekarsari Fruit Garden as a whole, is in the "Satisfied" category with a total score of 69.90. Factors that are the main priority for improvement are tourist attraction facilities and play areas, parking lots, access for individuals with disabilities, entry prices, body temperature checks, beauty and scenery of tourist objects, tidiness and cleanliness in the tourist environment.

Keywords: *Satisfaction, Agro-tourism, Mekarsari Bogor*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di wilayah Bogor mengalami penurunan yang sangat signifikan pada masa pandemi ini. Termasuk agrowisata unggulan di wilayah Bogor yaitu Taman Buah Mekarsari yang sempat ditutup sementara pada masa pandemi COVID-19. Sehingga banyak isu yang beredar bahwa Mekarsari akan ditutup secara permanen karena sepi pengunjung dan tidak dapat menutupi biaya operasional. Namun nyatanya, Mekarsari dibuka kembali pada akhir Februari 2021 dengan menerapkan program Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga Mekarsari harus merubah seluruh sistem yang ada menjadi sistem *garden drive thru*. Tentunya hal ini berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pada tahun 2019 dan 2020, tahun 2019 total pengunjung Mekarsari berada diangka 128.576 (sumber: Taman Buah Mekarsari Bogor 2019) pada tahun 2020 saat masa pandemi COVID-19 Wisata Mekarsari mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar -58,5% dengan total pengunjung diangka 81.536 (sumber: Open Data Kabupaten Bogor 2020) tentunya dampak pandemi COVID-19 sangat mempengaruhi jumlah kunjungan di Mekarsari. Dampak yang diberikan tidak hanya berpengaruh kepada penurunan jumlah pengunjung, tetapi juga berpengaruh terhadap pengurangan tenaga kerja di Mekarsari, yang awalnya Mekarsari memiliki kurang lebih 400 tenaga kerja kini menjadi 60 tenaga kerja saja yang bekerja di Mekarsari. Dengan dibukanya kembali Taman Buah Mekarsari pada masa pandemi COVID-19 dan langsung menerapkan sistem *garden drive thru* ditambah dengan adanya pengurangan tenaga kerja yang drastis, tentunya ada permasalahan-permasalahan yang terjadi, seperti pengurangan tenaga kerja yang mempengaruhi tata kelola dan kualitas lingkungan yang berada di Mekarsari. Dengan dibukanya kembali Mekarsari pada bulan Februari 2021 – saat ini, Mekarsari dapat dibilang menjadi salah satu tempat wisata di Bogor yang masih tetap bertahan pada masa pandemi COVID-19 dan dapat berkelanjutan, Sehingga untuk mencapai Mekarsari yang terus berkelanjutan, pengelola Wisata Mekarsari harus menerapkan sistem pariwisata berkelanjutan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia No. 14 Tahun 2016 sehingga perlu dilakukannya analisis kepuasan pengunjung wisata dengan metode analisis *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* yang akan digunakan untuk mengetahui informasi mengenai kepuasan dan prioritas pengunjung selama berwisata di Taman Buah Mekarsari pada masa pandemi COVID-19. Sehingga wisata Taman Buah Mekarsari dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan maka dirumuskan batasan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap tata kelola, kondisi lingkungan, harga atraksi, dan sosial budaya yang ditawarkan oleh/lobyek Wisata Mekarsari pada masa pandemi COVID-19?

2. Apa saja yang menjadi faktor prioritas yang harus diperbaiki dan dikembangkan sebagai penarik guna peningkatan pengunjung di objek Wisata Mekarsari?

1.3 Tujuan Penelitian

tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Mengukur kepuasan pengunjung terhadap tata kelola, kondisi lingkungan, harga atraksi, dan sosial budaya yang ditawarkan oleh obyek Wisata Mekarsari pada masa pandemi COVID-19.
2. Mengidentifikasi faktor prioritas yang harus diperbaiki atau dikembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di objek Wisata Mekarsari.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Taman Buah Mekarsari, Kecamatan Cileungsi, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Dengan pertimbangan adanya perubahan sistem pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan di bulan Januari 2022 untuk pengumpulan data primer dan Februari – Maret 2022 untuk pengolahan data dan penyusunan skripsi.

2.2 Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan dalam memperoleh data pada penelitian ini adalah survei, kuesioner, dan wawancara.

2.3 Penentuan Sampel Penelitian

Penentuan sampel dalam pemilihan responden yaitu dengan teknik *Accidental Sampling*, pengambilan sampel secara acak untuk pengunjung yang sedang melakukan kegiatan wisata di Taman Buah Mekarsari. Sampel penelitian menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel yang diambil sebesar 100 responden dengan taraf kesalahan 10%.

2.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel penelitian yaitu variabel dependen berupa tingkat kepuasan pengunjung dan variabel independen berupa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang terdiri dari tata kelola, wisata, ekonomi (biaya wisata), sosial budaya dan lingkungan. Data-data dari variabel akan diungkap menggunakan kuesioner sebanyak 42 pertanyaan. Konsep pengukuran variabel menggunakan skala likert yang diukur dalam 5 skala setiap pertanyaan.

Tabel 1.
Nilai Bobot Jawaban Responden

Option kinerja	Bobot jawaban	Option kepentingan
Sangat baik	5	Sangat penting
Baik	4	Penting
Cukup baik	3	Cukup penting
Tidak baik	2	Tidak penting
Sangat tidak baik	1	Sangat tidak penting

Sumber : Sugiyono dalam Afni (2020)

2.5 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu, analisis deskriptif, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas sebelum data lanjut dianalisis. Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan faktor prioritas apa yang harus diperbaiki.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji Kualitas Data

Validitas merupakan suatu ukuran yang dijadikan sebagai kesahihan suatu instrumen penelitian antara data yang sesungguhnya dengan obyek yang dikumpulkan oleh peneliti (Arikunto dalam Ratu, 2021). Hasil uji validitas menunjukkan seluruh butir pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden dinyatakan valid dengan indeks validitas kenyataan secara umum berawal dari nilai terendah yaitu 0,203 dengan nilai tertinggi 0,753. Berdasarkan indeks validitas kepentingan secara umum berawal dari nilai terendah yaitu 0,249 dengan nilai tertinggi 0,882/1Nilai-nilai validitas di atas menunjukkan hasil yang valid dikarenakan r hitung $\geq 0,197$.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan atau pertanyaan yang sudah valid. Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang konsisten dengan *cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,50-0,60 (Sugiyono dalam Syafitri 2021). Dalam penelitian peneliti menggunakan 0,60 sebagai koefisien reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas kenyataan menunjukkan keseluruhan pernyataan yang digunakan dalam penelitian reliabel kenyataan dengan hasil terendah sebesar 0,623 dan hasil tertinggi 0,692. Uji reliabilitas berdasarkan kepentingan menunjukkan nilai terendah yaitu 0,685 dan nilai tertinggi 0,812. Nilai-nilai di atas lebih besar dari nilai *Croanbach alpha* yaitu 0,600.

3.2 Kriteria Responden

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata umur responden dengan kisaran 31-40 tahun sebesar 50%. Sebanyak 53% berjenis kelamin perempuan dan 47% laki-laki.

Berdasarkan pendidikan terakhir, 5% Sekolah Dasar (SD, SMP)/Sederajat, 30% SMA/Sederajat, 19% D1-D3/Sederajat, 43% S1/Sederajat, 3% S2/Sederajat. Berdasarkan mata pencaharian 28% mahasiswa/pelajar, 2% PNS, 21% Wiraswasta, 2% TNI/POLRI, 39% Swasta, 8% lainnya. Berdasarkan domisili pengunjung, sebanyak/145% berasal dari kabupaten Bogor, 42% berasal dari luar kabupaten Bogor, 13% berasal dari Jawa Barat. Hal ini tidak sesuai dengan karakteristik pengunjung berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Chyntia (2019) di Mekarsari.

3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung

peneliti menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan berdasarkan tiap variabel dan keseluruhan variabel (Irawan dalam Simanullang, 2018). Sampel penelitian diambil saat pengunjung sedang berkunjung di Taman Buah Mekarsari, sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Tabel 2.
Kriteria Customer Satisfaction index

Nilai indeks	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
81% - 100%	Sangat puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup puas
35% - 50%	Kurang puas
0 - 34%	Tidak puas

Sumber : Irawan dalam Simanullang, 2018

3.3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung berdasarkan Tata Kelola

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung berdasarkan tata kelola wisata dengan metode Customer Satisfaction Index, diperoleh kepuasan responden sebesar 76,24 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berkunjung di Taman Buah Mekarsari berada dalam kategori “puas” terhadap tata kelola. Karena nilai 76,24 dibulatkan 0,76 berada diantara nilai indeks 0,66-0,80 dengan kategori “puas”. Disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas terhadap pengelolaan destinasi pariwisata yang ada sehingga penerapan tata kelola Mekarsari sesuai dengan panduan Permenpar nomor 14 tahun 2016 mengenai pengelolaan destinasi pariwisata berkelanjutan yang mencakup perencanaan, pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi sehingga penerapan pariwisata berkelanjutan terhadap tata kelola wisata dianggap efektif untuk pariwisata berkelanjutan.

3.3.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung berdasarkan Ekonomi

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung berdasarkan ekonomi (biaya wisata) dengan metode Customer Satisfaction Index, diperoleh kepuasan responden sebesar 67,38% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berkunjung di

Taman Buah Mekarsari berada dalam kategori “puas” terhadap ekonomi (biaya wisata). Karena nilai 67,38% berada diantara nilai indeks 66% - 80% dengan kategori “puas”. Dari hasil wawancara dengan pihak pedagang dan pihak pekerja mengenai partisipasi masyarakat dan peluang kerja untuk masyarakat lokal, pihak pengelola sudah menerapkan Permenpar nomor 14 tahun 2016 mengenai pemanfaatan ekonomi untuk masyarakat lokal, pihak pedagang dan pihak pengelola merupakan masyarakat lokal Bogor dan mempunyai ikatan (mantan pegawai) dengan alm Ibu Tien. Sehingga dari segi ekonomi (biaya wisata) sesuai dengan Permenpar nomor 14 tahun 2016 mengenai pariwisata berkelanjutan.

3.3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung berdasarkan Sosial Budaya

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung berdasarkan ekonomi sosial budaya pada masa pandemi COVID-19 dengan metode Customer Satisfaction Index, diperoleh kepuasan responden sebesar 73,74% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berkunjung di Taman Buah Mekarsari berada dalam kategori “puas” terhadap sosial budaya pada masa pandemi COVID-19. Karena nilai 73,74% berada diantara nilai indeks 66% - 80% dengan kategori “puas”. Hal ini sesuai dengan panduan Permenparekraf nomor 13 tahun 2020 tentang standarisasi dan sertifikasi kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan dalam masa penanganan pandemi COVID-19.

3.3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung berdasarkan Kualitas Lingkungan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung berdasarkan kualitas lingkungan wisata dengan metode Customer Satisfaction Index, diperoleh kepuasan responden sebesar 53,81% sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berkunjung di Taman Buah Mekarsari berada dalam kategori “cukup puas” terhadap kualitas lingkungan wisata. Karena nilai 53,81% berada diantara nilai indeks 51% - 65% dengan kategori “cukup puas”. Maka dari itu pihak pengelola kurang menerapkan panduan Permenpar nomor 14 tahun 2016 mengenai risiko lingkungan jika rusak harus dilakukan pencegahan dan penanggulangan kualitas lingkungan agar pariwisata dapat berkelanjutan.

3.3.5 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung secara Keseluruhan

Berikut merupakan tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan berdasarkan 4 variabel yang ada yaitu tata kelola, ekonomi, sosial budaya dan kualitas lingkungan dengan total 42 indikator didalamnya.

Tabel 2.

Hasil Pengolahan Kepuasan Pengunjung dengan Metode *Customer Satisfaction Index*

NO ATRIBUT	MIS	WF	MSS	WS
1	1,99	1,12	4,16	4,65
2	4,02	2,26	4,36	9,84
3	3,29	1,85	4	7,39
4	4,23	2,38	4,45	10,57
5	4,22	2,37	4,21	9,98
6	4,27	2,40	2,46	5,90
7	4,61	2,59	4,37	11,31
8	4,64	2,61	4,38	11,41
9	4,51	2,53	4,64	11,75
10	4,39	2,46	4,4	10,85
11	4,58	2,57	1,76	4,53
12	4,2	2,36	3,81	8,98
13	4,44	2,49	3,95	9,85
14	4,6	2,58	2,09	5,40
15	4,67	2,62	4,47	11,72
16	4,48	2,52	2,16	5,43
17	4,25	2,39	3,68	8,78
18	4,16	2,34	3,47	8,11
19	4,17	2,34	4,25	9,95
20	4,37	2,45	1,81	4,44
21	4,8	2,70	4,62	12,45
22	4,7	2,64	3,69	9,74
23	4,56	2,56	1,77	4,53
24	4,5	2,53	4,54	11,47
25	4,01	2,25	4,33	9,75
26	4,7	2,64	3,69	9,74
27	4,85	2,72	3,51	9,56
28	3,38	1,90	2,04	3,87
29	4,52	2,54	4,35	11,04
30	4,22	2,37	4,09	9,69
31	4,31	2,42	4,07	9,85
32	4,92	2,76	4,86	13,43
33	3,85	2,16	3,77	8,15
34	4,26	2,39	2,32	5,55
35	4,28	2,40	2,61	6,27
36	4,15	2,33	2,23	5,20
37	3,82	2,14	1,89	4,05
38	2,95	1,66	1,7	2,82
39	4,22	2,37	4,13	9,79
40	4,04	2,27	3,54	8,03
41	4,7	2,64	1,83	4,83
42	4,27	2,40	3,71	8,89
SUM	178,1	100	146,17	349,52
MEAN	4,24	2,38	3,48	8,32
Customer Satisfaction Index				69,90 %

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil Customer Satisfaction Index tersebut, diperoleh kepuasan responden sebesar 69,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang berkunjung di Taman Buah Mekarsari berada dalam kategori “puas” secara keseluruhan terhadap tata kelola, ekonomi, sosial budaya dan kualitas lingkungan pada masa pandemi COVID-19. Karena nilai 69,90% berada diantara nilai indeks 66%-80% dengan kategori “puas”. Sehingga hal inilah yang menyebabkan Mekarsari dapat terus berkelanjutan pada masa pandemi COVID-19 jika dibandingkan dengan tempat wisata lain di daerah Bogor.

3.3 Analisis Faktor Prioritas Kepuasan Pengunjung Wisatawan

Analisis faktor prioritas pada tingkat kepuasan pengunjung wisata digunakan untuk mengetahui penempatan masing-masing variabel pada diagram kartesius (Supranto dalam Tangkere, 2017). Cara mengetahui posisi penempatan dalam diagram kartesius yaitu melalui perolehan nilai rata-rata dari kenyataan (x) dan kepentingan (y). Sehingga pihak pengelola mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kenyataan responden (Tabel 3), atribut yang memiliki kriteria sangat baik kenyataannya menurut responden adalah atribut 32 yaitu keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani wisatawan dengan rata-rata sebesar 4,86. Sedangkan untuk atribut 38 yaitu ketersediaan pembelajaran menanam dan membudidaya bibit memiliki tingkat kenyataan yang rendah menurut responden dengan rata-rata sebesar 1,7.

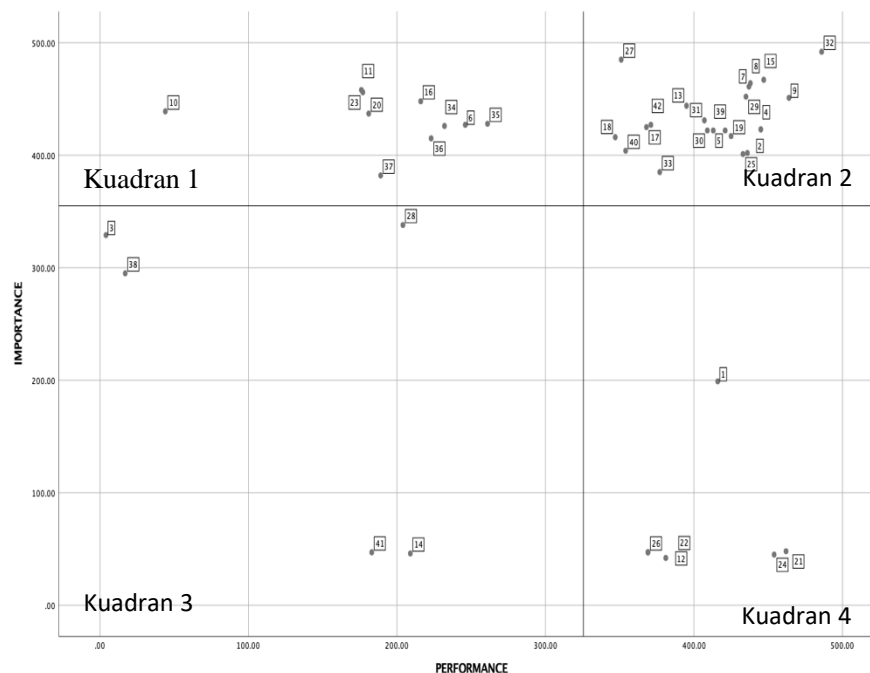
Jika dilihat dari tingkat kepentingan responden, atribut yang memiliki kriteria sangat penting menurut responden adalah atribut 32 yaitu/keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani wisatawan dengan nilai rata-rata sebesar 4,92. Sedangkan untuk atribut 1 memiliki tingkat kepentingan rendah yaitu lokasi menuju tempat wisata strategis dengan nilai rata-rata sebesar 1,99. Responden beranggapan bahwa atribut 1 tidak terlalu penting karena responden lebih mementingkan keramahan petugas dan keindahan wisata Mekarsari.

Analisis Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui penempatan masing-masing variabel pada diagram kartesius. Cara mengetahui posisi penempatan dalam diagram kartesius dengan menghitung rata-rata nilai dari kepentingan (y) dan kenyataan (x). Berikut merupakan hasil penempatan setiap item pertanyaan dalam diagram kartesius IPA (Gambar 1).

Tabel 3.
 Nilai Rata-Rata Tingkat Kenyataan dan Tingkat Kepentingan

No	Item Pertanyaan	Kenyataan	Kepentingan	GAP
1	Lokasi menuju tempat wisata strategis	4,16	1,99	2,17
2	Kondisi jalan baik (tidak berlubang)	4,36	4,02	0,34
3	Ketersediaan penginapan di sekitar wisata	4	3,29	0,71
4	Ketersediaan tempat makan di sekitar wisata	4,45	4,23	0,22
5	Ketersediaan toko souvenir dan pusat oleh-oleh di sekitar wisata	4,21	4,22	-0,01
6	Ketersediaan fasilitas atraksi wisata dan area bermain	2,46	4,27	-1,81
7	Ketersediaan tempat beribadah	4,37	4,61	10,24
8	Ketersediaan rute wisata	4,38	4,64	-0,26
9	Ketersediaan angkutan wisata	4,64	4,51	0,13
10	Ketersediaan lahan parkir yang luas	4,4	4,39	0,01
11	Ketersediaan akses untuk individu yang memiliki kebutuhan khusus dan individu penyandang disabilitas	1,76	4,58	-2,82
12	Kenyamanan dan keamanan pada saat berada di objek wisata	3,81	4,2	-0,39
13	Penanganan keselamatan seperti pos pertolongan pertama	3,95	4,44	-0,49
14	Promosi tempat wisata yang dilakukan	2,09	4,6	-2,51
15	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan	4,47	4,67	-0,2
16	Harga masuk terjangkau	2,16	4,48	-2,32
17	Harga makanan di Kawasan objek wisata terjangkau	3,68	4,25	-0,57
18	Harga sewa atraksi di Kawasan objek wisata terjangkau	3,47	4,16	-0,69
19	Harga untuk memberi pakan ternak terjangkau	4,25	4,17	0,08
20	Pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki Kawasan wisata	1,81	4,37	-2,56
21	Kesediaan tempat mencuci tangan sebelum memasuki wisata	4,62	4,8	-0,18
22	Penerapan protocol Kesehatan di objek wisata	3,69	4,7	-1,01
23	Penyemprotan disinfektan/cairan pembersih di tempat wisata	1,77	4,56	-2,79
24	Pembatasan kunjungan wisatawan dalam pengaturan jarak aman serta mencegah kerumunan	4,54	4,5	0,04
25	Tempa makanan minuman bersih dan higienis	4,33	4,01	0,32
26	Ketersediaan toilet dan tempat sampah yang bersih	3,69	4,7	-1,01
27	Penerapan waktu kunjungan pada masa pandemic COVID-19	3,51	4,85	-1,34
28	Informasi interpretative yang tersedia untuk pengunjung di Tourism Information	2,04	3,38	-1,34
29	Informasi yang tersedia dalam Bahasa yang relevan dengan pengunjung	4,35	4,52	-0,17
30	Kemudahan prosedur	4,09	4,22	-0,13
31	Kemudahan untuk menghubungi petugas	4,07	4,31	-0,24
32	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani wisatawan	4,86	4,92	-0,06
33	Penerapan system baru di obyek wisata	3,77	3,85	-0,08
34	Keindahan dan pemandangan objek wisata	2,32	4,26	-1,94
35	Keestetikan desain objek wisata	2,61	4,28	-1,67
36	Kebersihan dan kerapihan dalam lingkungan wisata	2,23	4,15	-1,92
37	Terawatnya fasilitas dalam lingkungan wisata	1,89	3,82	-1,93
38	Ketersediaan pembelajaran menanam dan membudidaya bibit	1,7	2,95	-1,25
39	Ketersediaan memetic buah-buahan	4,13	4,22	-0,09
40	Ketersediaan fasilitas bermain dan rekreasi keluarga	3,54	4,04	-0,5
41	Penggunaan transportasi ramah lingkungan	1,83	4,7	-2,87
42	Rute penggunaan transportasi aktif (berjalan kaki dan bersepeda)	3,71	4,27	-0,56
Rata-Rata Total		3,48	4,24	-0,76

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Gambar 1.
 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA
 Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS, 2022

Keterangan :

- | | | |
|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Lokasi menuju tempat wisata | 15. Pelayanan | 29. Bahasa yang relevan |
| 2. Kondisi jalan | 16. Harga masuk | 30. Kemudahan prosedur |
| 3. Ketersediaan penginapan | 17. Harga makanan | 31. Menghubungi petugas |
| 4. Ketersediaan tempat makan | 18. Harga sewa atraksi | 32. Keramahan petugas |
| 5. Ketersediaan toko souvenir | 19. Harga pakan ternak | 33. Sistem baru |
| 6. Ketersediaan atraksi | 20. Suhu tubuh | 34. Keindahan lingkungan |
| 7. Ketersediaan tempat ibadah | 21. Tempat mencuci tangan | 35. Keestetikan desain objek wisata |
| 8. Ketersediaan rute wisata | 22. Penerapan protokol | 36. Kebersihan lingkungan |
| 9. Ketersediaan angkutan wisata | 23. Penyemprotan disinfektan | 37. Fasilitas dalam lingkungan |
| 10. Ketersediaan lahan parkir | 24. Pembatasan kunjungan | 38. Pembelajaran menanam |
| 11. Ketersediaan akses disabilitas | 25. Restaurant higienis | 39. Memetik buah-buahan |
| 12. Kenyamanan dan keamanan | 26. Toilet dan tempat sampah | 40. Fasilitas bermain dan rekreasi |
| 13. Penanganan keselamatan | 27. Waktu kunjungan | 41. Transportasi ramah lingkungan |
| 14. Promosi tempat wisata | 28. Informasi interpretative | 42. Rute transportasi aktif |

Berdasarkan grafik IPA pada gambar 1 maka faktor prioritas yang harus diperbaiki dan ditingkatkan ada pada kuadran 1 (prioritas utama), dalam kuadran 1 atribut mutu pelayanan memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja rendah. Sehingga dalam kuadran 1 atribut mutu pelayanan harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak perusahaan dengan melakukan perbaikan terus menerus. Kuadran 1 terdiri dari beberapa faktor meliputi: ketersediaan fasilitas atraksi wisata dan area bermain (atribut 6), ketersediaan lahan parkir yang luas (atribut 10), ketersediaan akses untuk individu yang memiliki kebutuhan khusus dan individu penyandang disabilitas (atribut 11), harga masuk terjangkau (atribut 16),

pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki kawasan wisata (atribut 20), penyemprotan disinfektan/cairan pembersih di tempat wisata (atribut 23), keindahan dan pemandangan objek wisata (atribut 34), keestetikan desain objek wisata (atribut 35), kebersihan dan kerapian dalam lingkungan wisata (atribut 36), dan terawatnya fasilitas dalam lingkungan wisata (atribut 37). Dari faktor-faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan, hal ini ditunjukkan dari nilai kenyataan lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapan ($X < Y$). Upaya yang dilakukan dalam memperbaiki atribut-atribut pada kuadran 1 adalah dengan cara melakukan pengadaan kembali atraksi wisata dan area bermain seperti paint ball, outbond dll serta menambah lomba dan kursus kepada pengunjung setiap minggunya, kemudian memperbaiki kualitas lingkungan secara berkala. Mengevaluasi kinerja karyawan terhadap protokol kesehatan. Mengelola kembali lahan parkir di setiap zona. Mengembangkan akses untuk individu disabilitas. Memberikan voucher lebih banyak kepada pengunjung.

Terdapat 21 indikator yang merupakan penunjang bagi kepuasan pengunjung Taman Buah Mekarsari. Sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan prestasi yang telah dicapai pada kuadran 2 yaitu atribut 2, atribut 4, atribut 5, atribut 7, atribut 8, atribut 9, atribut 13, atribut 15, atribut 17, atribut 18, atribut 19, atribut 25, atribut 25, atribut 27, atribut 29, atribut 31, atribut 32, atribut 33, atribut 39, atribut 40, atribut 42. Sehingga diharapkan pihak pengelola Taman Buah Mekarsari dapat memberikan perhatian dan meningkatkan kualitas pada indikator yang terdapat pada kuadran 1 baik dari segi kinerja (performance) ataupun kepentingan (importance).

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengunjung Taman Buah Mekarsari merasa “puas” terhadap tata kelola, ekonomi (biaya wisata), sosial budaya dan lingkungan obyek wisata Taman Buah Mekarsari dengan nilai CSI (Customer Satisfaction Index) sebesar 69,90% nilai tersebut berada pada interval 66% - 80%. Berdasarkan hasil analisis menggunakan IPA (Importance Performance Analysis) ada beberapa faktor prioritas yang harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengunjung, faktor prioritas tersebut terdapat pada kuadran 1.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, saran untuk Taman Buah Mekarsari agar lebih berkembang dan berkelanjutan, yaitu pihak pengelola dapat mengadakan kembali atraksi yang dulu ditiadakan dengan menambah kursus dan lomba setiap minggunya. Menyediakan lahan parkir yang luas di setiap zona. Mengembangkan akses untuk individu disabilitas. Memberikan harga tiket masuk yang lebih terjangkau atau menambah voucher bibit tanaman. Mengevaluasi kinerja karyawan dalam menaatin protokol. Merawat kembali kualitas lingkungan di

Mekarsari secara berkala. Mengevaluasi kelayakan fasilitas yang terdapat di Mekarsari setiap bulannya.

5. Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Afni, Y. N. 2020. Strategi Pengembangan Agrowisata Durian (Studi Kasus Agrowisata Durian di Bukit Sege Indah Desa Adisana Kecamatan Burniayu). Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Chyntia, Z. Y. 2019. Pengaruh Experiential Quality terhadap Tourist Revisit Intention di Taman Buah Mekarsari Bogor. Skripsi Program Studi Industri Perjalanan. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Mekarsari Taman Buah. 2020. The Largest Fruit Garden in The World. www.mekarsari.com. (diakses pada tanggal 28 Januari 2022)
- Open Data Kabupaten Bogor (ODKB). 'Jumlah Kunjungan Wisatawan per-Obyek Wisata' diakses dari <https://opendata.bogorkab.go.id/dataset/jumlah-kunjungan-wisatawan-per-obyek-wisata/>. 9 November 2021. 20.15.
- Ratu, M. A. S., Sagay, B. A. B. & Manginsela, E. P., 2018. Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata D'Mooat di Desa Mooat Kecamatan Mooat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *Agri-SosioEkonomi*, Volume 14 nomor 3, pp. 203-212.
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. Jakarta : Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 13 tahun 2020 tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata dalam Masa Penanganan Pandemi COVID-19.
- Syafitri, E. D., Nugroho, R. A. & Yorika, R. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Daya Tarik Wisata Kebun Raya Balikpapan. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, Volume 4, No. 1.
- Simanullang, R. R. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Serdang Bedagai Sumatera Utara. Skripsi Program Studi Ekonomi Pembangunan. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Tangkere, E. G. & Sondak, L. W. T., 2017. Tingkat kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. *Agri-SosioEkonomi*, Volume 13, No 1.