

## **PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA PELAYANAN PETUGAS TAMAN MINI INDONESIA INDAH JAKARTA**

**Andi Moh. Rifiyan Arief**

Program Studi Pariwisata, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau  
Email : the\_ifans@yahoo.com

### **ABSTRACT**

Research done with descriptive method korelasional and assisted by the way of distributing questionnaires to visitors who next data processing using a likert. From the discussion that there is then obtained correlation value (r) of 0,8576, which mean there is a very strong/ high among the service performance of officers of the level of visitor satisfaction in this area. Coefficient of determination of 73,55%. This can be said that performance of service by Taman Mini Indonesia Indah influenced by the level of satisfaction of visitors and the rest equal to 24,45%, Taman Mini Indonesia Indah officer performance is influenced by other factors such as who was has not studied the work environment and motivation.

Keywords : good services performance, customer satisfaction, work environment and motivation.

### **PENDAHULUAN**

Industri pariwisata merupakan salah satu faktor penghasil devisa terbesar bagi Indonesia, selain itu juga dapat menyerap tenaga kerja karena industri pariwisata mencakup banyak bidang seperti akomodasi, transportasi, restoran, atraksi wisata, dan objek wisata. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) sebagai salah satu wahana yang mempresentasikan kebhinnekaan bangsa Indonesia dan keanekaragaman khasanah budaya, sehingga masyarakat dapat menimba pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang menarik sekitar kehidupan berbagai aspek budaya, tradisi, adat istiadat, berbagai bentuk kesenian sampai pada pengenalan benda-benda budaya.

Faktor yang paling penting dan dominan dalam dunia pariwisata adalah faktor manusia, sebab segala sesuatu tidak akan berfungsi dan berjalan tanpa adanya campur tangan manusia. Oleh karena itu, dalam industri pariwisata dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki ketrampilan yang sesuai kebutuhan industri serta memiliki sikap dan disiplin. Keuntungan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah mereka dapat bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh industri, sehingga membantu juga dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seorang pimpinan perusahaan harus berusaha untuk memahami karyawannya, karena karyawan mempunyai sifat yang dinamis dan memiliki pikiran, perasaan, harga diri, sifat serta latar belakang, perilaku,

keinginan, dan kebutuhan yang berbeda-beda dalam organisasi perusahaan. Untuk mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan, seorang pimpinan harus memahami sifat dan motif yang mendorong mereka mau bekerja pada perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan harus berusaha memberikan balas jasa yang adil dan layak. Dengan demikian perusahaan berharap agar karyawannya bekerja dengan giat, mematuhi disiplin, serta menghasilkan prestasi kerja yang baik, karena dengan cara ini perusahaan dapat memperoleh keuntungan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional. Menurut Sugiono (2003 : 11), penelitian deskriptif korelasional adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Unit analisis adalah unit yang akan diamati dan akan dijelaskan, yang merupakan objek penelitian. Jadi unit analisis dari penelitian ini adalah pengunjung Taman Mini Indonesia Indah.

Dalam penelitian penulis mempunyai dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel ini disebut sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengunjung.

b. Variabel Terikat (*dependent*)

Sering disebut sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja pelayanan.

Tabel 1. Indikator dan Pengukuran

Variabel	Sub Variabel / Indikator	Skala
Kepuasan Pengunjung	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Likert
	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	
	<i>Asurance</i> (jaminan)	
	<i>Emphaty</i> (empati)	
Kinerja Pelayanan	<i>Tangible</i> (nyata)	Likert
	Pengetahuan	
	Ketrampilan Kemampuan	

Penulis memakai instrumen skala likert dalam melakukan penelitian. Sugiyono dalam bukunya mengemukakan bahwa, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (1997 : 73). Dengan skala ini, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun beberapa pertanyaan atau pernyataan. Alasan penulis untuk memakai skala likert agar responden dapat dengan mudah menunjukkan pada skala berapa yang menyatakan tidak setuju atau setuju.

Prosedur penarikan contoh atau *sampling* dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, 2000:74) adalah pengunjung Taman Mini Indonesia Indah, sebanyak 310 orang per hari, yang berarti 2170 orang per minggu dengan perincian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Ukuran populasi

e = Menyatakan margin error yang diperkenankan

Margin error yang diperkenankan dalam penelitian berkisar dari 5% sampai dengan 10%, berdasarkan rumus dari Slovin tersebut maka dari jumlah populasi pengunjung Taman Mini Indonesia Indah sebanyak 2170 orang perhari maka jumlah sampel yang diperlukan dijelaskan seperti di bawah ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{2170}{1 + 2170(0,1)^2} = 95,6 \text{ atau } 96 \text{ orang}$$

Data primer diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian dengan cara melakukan tinjauan langsung dan menanyakan informasi yang ada pada perusahaan dan pengunjung. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner pada 96 responden pengunjung Taman Mini Indonesia Indah. Dalam kuisisioner tersebut telah diberikan pilihan jawaban dengan kata lain merupakan pertanyaan tertutup. Setiap jawaban akan diberi bobot sesuai dengan skala likert.

Data sekunder diperoleh melalui referensi yang sudah ada dan dari studi kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian objek wisata. Cara-cara yang dilakukan dalam pengumpulan data sekunder adalah :

a. Wawancara

Penelitian dilakukan dengan wawancara langsung kepada pengunjung yang menjadi konsumen di Taman Mini Indonesia Indah, sehingga dapat mengetahui secara langsung apa yang menjadi keluhan konsumen selama mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah.

b. Observasi

Penelitian dilakukan dengan cara terjun langsung di Taman Mini Indonesia Indah, sehingga dapat langsung mengamati kegiatan yang terjadi dan dapat melihat dimana kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh Taman Mini Indonesia Indah.

Metode yang digunakan adalah dengan cara analisis korelasi. Untuk mengukur korelasi antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas di TMII Jakarta, dipakai analisis koefisien korelasi Pearson (Waller, 1979:465). Selanjutnya untuk menghitung korelasi antara variabel bebas dan terikat digunakan rumus korelasi product moment :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi Pearson
- X = Variabel independent (tingkat kepuasan pengunjung)
- Y = Variabel dependen (kinerja pelayanan petugas TMII)
- n = Jumlah responden

Analisis korelasi ini dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasinya yaitu dengan mengkuadratkan koefisien korelasi dan dikalikan 100%. Rumus koefisien determinasi adalah :

$$kd = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

- kd = koefisien determinasi
- r = koefisien korelasi yang didapatkan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2 tanggapan responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang dengan prosentase 58.3% dan selebihnya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang dengan prosentase 41.7%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-laki	40	41.7%
Perempuan	56	58.3%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data hasil olahan kuisioner 2010

Berdasarkan Tabel 3 tanggapan responden menurut usia, dapat dilihat bahwa usia responden yang paling banyak adalah berusia antara 30 – 39 tahun yang terdiri dari 36 orang dengan persentase 37.5%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden berusia >50 tahun yaitu berjumlah 6 orang dengan prosentase 6.25%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden masih tergolong relatif muda dan termasuk dalam usia produktif.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Prosentase</b>
< 20 th	12	12,5
20 - 29 th	18	18,75
30 - 39 th	36	37,5
40 - 49 th	24	25
> 50 th	6	6,25
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data hasil olahan kuisisioner 2010

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung memiliki latar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 36 orang dengan prosentase 37.5% dan responden dengan pendidikan terakhir SMU/SMK sebanyak 33 orang dengan prosentase 34.375%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 21 orang dengan persentase 21.875%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Prosentase</b>
SD	0	0
SMP	6	6,25
SMU/SMK	33	34,375
Diploma	21	21,875
Sarjana	36	37,5
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data hasil olahan kuisisioner 2010

Dapat dilihat dari tabel 5 bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 30 orang dengan prosentase 31.25%, responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 21 orang dengan persentase 21.875%, Pelajar /Mahasiswa 18 orang atau sekitar 18.75% dan Pegawai Negeri 12 orang atau 12.5%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	18	18,75
Pegawai Negeri	12	12,5
Pegawai Swasta	30	31,25
Wiraswasta	21	21,875
Lainnya	15	15,625
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Sumber : Data hasil olahan kuisisioner 2010

Dari data yang diperoleh kemudian dapat dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{96 (134624) - (3504) (3658)}{[\sqrt{96 (128818) - (3504)^2}] [\sqrt{96 (141192) - (3658)^2}]}$$

$$r = \frac{12923904 - 12817632}{(\sqrt{12366528 - 12278016}) (\sqrt{13554432 - 13380964})}$$

$$r = \frac{106272}{\sqrt{(88512) (173468)}}$$

$$r = \frac{106272}{123911,2}$$

$$r = 0,8576$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan sebesar 0,8576 antara tingkat kepuasan pengunjung dengan kinerja pelayanan petugas TMII. Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan itu maka berdasarkan tabel koefisien korelasi yang ditemukan 0,8576 termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat / tinggi. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat / tinggi antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas TMII. Analisa korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas TMII, yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan seperti ditunjukkan di bawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Koefisien determinasi} &= (r)^2 \times 100 \% \\ &= (0,8576)^2 \times 100 \% \\ &= 0,7355 \times 100 \% \\ &= 73,55 \% \end{aligned}$$

Dengan koefisien determinasi sebesar 73,55 % dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan petugas TMII sebesar 73,55 % dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengunjung sedangkan sisanya 26,45 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti, seperti motivasi kerja karyawan, lingkungan kerja ataupun kompensasi kerja yang diperoleh petugas TMII tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan tentang pengaruh tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja petugas TMII adalah sebagai berikut :

1. Hubungan (korelasi) antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas TMII adalah sebesar 0,8576. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat / tinggi antara kinerja pelayanan petugas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di TMII.
2. Kinerja petugas dipengaruhi sebesar 73,55 % oleh tingkat kepuasan pengunjung di TMII, sedangkan 26,45 % sisanya kinerja petugas TMII dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati R.S., 1992. Istilah-istilah Dunia Pariwisata, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Kodhyat Romani., 1992. Kamus Pariwisata dan Perhotelan, PT. Gramedia Widasarana Indonesia, Jakarta.
- Kusmayadi., 2000. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata, Editor Arnold Barus, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lovelock Cristhoper dan Lauren Wright., 2002 Principle of Service Marketing and Management, Edition, Pearson Education, New Jersey.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.
- Oliver, R.I. and W.S. De Sabo., 1997. Response Determinants In Satisfaction Judgments Journal of Consumers Research, vol 14 (March).
- Pendit, Nyoman s., 1999. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana, Pradnya Paramita.
- Philip Kotler., 1994 – 1997. Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenha II Indonesia, Jakarta.
- Salah Wahab., 1995. "Tourism Management". Tourism/ International Press. London.
- Tjiptono, Fandy., 1997. Total Quality Service Edisi Pertama Yogyakarta Offset Andi.
- Yoeti Oka A., 1991. Pengantar Ilmu Pariwisata, Bumi Aksara, Bandung.

Vol 6, No 1, April 2011: 25 - 32

Zeithml, Valerie. A. And Bitner , Mary Jo., 1996. Service Marketing, McGraw-Hill  
Book Co, Singapore.