

Persepsi Wisatawan terhadap Infrastruktur Wisata Pasca Revitalisasi Kawasan Kota Tua Jakarta

Imam Ardiansyah¹, Eric Julianto²

^{1,2}Universitas Bunda Mulia, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 19 April 2018

Received in revised form

6 October 2018

Accepted 12 October 2018

Available online 20 October

2018 (DIEDIT EDITOR)

Kata Kunci:

Persepsi Wisatawan,
Kepuasan, Kota Tua,
Analisis Gap, Infrastruktur

ABSTRAK

Infrastruktur wisata merupakan bagian penting dari pengembangan pariwisata. Kondisi fisik infrastruktur pariwisata di kawasan Kota Tua yang tidak terawat sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan revitalisasi tahun 2022, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap keadaan infrastruktur pariwisata yang diperoleh selama kunjungan mereka ke Kota Tua Jakarta yang sudah direvitalisasi. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden yaitu wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Kota Tua Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif, dimana data yang dikumpulkan adalah berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan teknik analisis distribusi frekuensi untuk menjawab persepsi responden terhadap skala Likert, indeks kepuasan pelanggan (CSI) dan teknik gap analysis. Berdasarkan hasil penelitian persepsi wisatawan mengenai mendapat nilai kepuasan sebesar 70,73%, nilai ini berada dalam rentang 66% - 80% yang berarti wisatawan "PUAS" dengan program revitalisasi infrastruktur wisata yang sudah dijalankan. Selain itu, 17 indikator berdasarkan infrastruktur pariwisata masih negatif berdasarkan gap analysis artinya masih ada gap antara harapan dan kinerja. Saran bagi pengelola adalah perlu mengidentifikasi beberapa indikator infrastruktur wisata yang ada di Kota Tua Jakarta untuk meningkatkan kualitas berkunjung, memberikan edukasi kepada masyarakat dan wisatawan agar bersama-sama memelihara infrastruktur wisata yang disediakan, membuat kebijakan atau peraturan yang berhubungan dengan ketertiban, keindahan, keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan.

ABSTRACT

Tourism infrastructure is an essential part of tourism development. The physical condition of the tourism infrastructure in the Kota Tua area is not maintained, so it is a priority for revitalization in 2022 by the local government of Jakarta. This policy certainly dramatically affects the experience and comfort to increase tourist visits. This study aims to determine tourist perceptions of tourism infrastructure obtained during their visit to the Kota Tua Jakarta, which has been revitalized. The sampling technique used is purposive sampling. The samples were 96 respondents, namely tourists visiting the Kota Tua area of Jakarta. The analytical method used is descriptive, where the data collected is in the form of quantitative and qualitative analysis. The analysis technique uses Likert scale, customer satisfaction index (CSI), and gap analysis techniques. Based on the results of research on tourist perceptions regarding obtaining a satisfaction score of 70.73%, this value is in the range of 66% - 80%, meaning tourists are "SATISFIED" with the tourism infrastructure revitalization program that has been implemented. In addition, 17 indicators based on tourism infrastructure are still negative based on gap analysis, meaning that there is still a gap between expectations and performance. Management Kota Tua Jakarta should identify several indicators of existing tourism infrastructure in Kota Tua Jakarta. These recommendations will improve visiting quality, provide education to the public and tourists so that they jointly maintain the provided tourism infrastructure, and make policies or regulations related to order, beauty, security, and convenience for tourists.

Keywords: Tourist Perception, Satisfaction, Old City, Gap Analysis, Infrastructure

Pendahuluan

Dengan adanya perolehan devisa dari pariwisata di Indonesia memberikan dampak positif lainnya seperti perbaikan infrastruktur, penciptaan lapangan kerja baru, peningkatan taraf hidup dan

¹ Corresponding author.

E-mail : iardiansyah@bundamulia.ac.id (Penulis Pertama), ericjulianto@gmail.com (Penulis Kedua)

kesejahteraan masyarakat, serta peningkatan berbagai industri seperti kuliner, transportasi, perhotelan atau industri akomodasi dan industri terkait lainnya (Rianto and Susanto 2020). Infrastruktur merupakan suatu sistem fisik yang menyediakan transportasi, irigasi, drainase, bangunan, dan fasilitas umum lainnya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, termasuk kebutuhan sosial dan ekonomi (Wan, 2015). Definisi ini mengacu pada infrastruktur sebagai suatu sistem diantaranya infrastruktur dalam sistem merupakan bagian yang berupa sarana dan prasarana (jaringan) yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Sebagai pengembangan suatu destinasi wisata prioritas permasalahan yang muncul adalah infrastruktur, sarana pendukung, produk atau fitur, dan promosi tempat wisata belum dimanfaatkan secara maksimal. Infrastruktur wisata merupakan prasarana yang sama pentingnya dengan perekonomian pada umumnya karena kegiatan pariwisata merupakan salah satu kegiatan ekonomi (Sander and Christian 2021). Terdapat tiga fasilitas pariwisata yang mempengaruhi lama tinggal wisatawan, yaitu (1) fasilitas dasar pariwisata; (2) fasilitas pelengkap pariwisata; (3) fasilitas penunjang pariwisata. Infrastruktur pariwisata bertujuan untuk mempromosikan dan memfasilitasi kegiatan pariwisata, dan infrastruktur dan fasilitas pariwisata yang baik akan memberikan pengalaman dan persepsi yang baik kepada wisatawan (Suryani 2017).

Daerah tujuan wisata yang ideal harus memiliki daya tarik wisata yang menarik, tersedia infrastruktur yang memadai, dan memberikan pengalaman berkesan yang merangsang pengunjung kunjungan kembali. Peran infrastruktur tidak hanya mempengaruhi pembangunan daerah tetapi juga sektor pariwisata. Infrastruktur memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pariwisata itu sendiri dan lingkungan sekitarnya. Salah satu bentuk dukungannya adalah penyediaan infrastruktur yang masih perlu dikembangkan dan ditingkatkan dalam mencapai tujuan yaitu memberikan dukungan terhadap kegiatan pariwisata (Rozy and Koswara 2017).

Infrastruktur sangat penting untuk kawasan wisata dan merupakan faktor penting dalam pengembangan pariwisata (Dalimunthe et al. 2020). Menurut (Pongsitanan, Rante, and Siregar 2021) infrastruktur pariwisata adalah sumber daya alam dan buatan yang diperlukan di kawasan wisata untuk memudahkan kegiatan pariwisata bagi wisatawan untuk berpartisipasi. Daerah wisata sangat penting untuk meningkatkan pendapatan daerah dan sebagai devisa negara. Selain itu, terdapat tiga jenis infrastruktur penunjang kawasan pariwisata, yaitu infrastruktur umum yang tidak dikhususkan untuk pariwisata. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan ekonomi umum dan dasar penduduk, juga mendukung infrastruktur yang terkait dengan kawasan wisata, dan infrastruktur pariwisata yang terkait langsung dengan tujuan wisata. Menurut (Astami and Erli 2015) infrastruktur penting dalam pengembangan kawasan wisata yaitu penginapan, sarana rekreasi, restoran, layanan kesehatan dan keuangan, pertokoan, air bersih, drainase dan pengolahan limbah, jaringan listrik, telekomunikasi, pengelolaan limbah, kondisi jalan, moda transportasi dan penunjang transportasi. Sedangkan (Rozy and Koswara 2017) mengklasifikasikan infrastruktur pariwisata, meliputi penginapan, amenities, restoran, parkir, pusat informasi dan layanan, toko souvenir, air bersih, listrik, pembuangan sampah, jalan, dan metode transportasi. Empat kategori infrastruktur pariwisata adalah fisik, budaya, layanan, dan pemerintah (Jovanovic and Ilic 2016).

Suatu destinasi wisata harus memiliki kesan tertentu agar dapat menimbulkan minat dan daya tarik bagi wisatawan, dan infrastruktur yang baik dapat meninggalkan kesan yang tak terlupakan pada wisatawan dan memungkinkan mereka untuk kembali ke kawasan wisata (Maesaroh 2019). Peran infrastruktur dapat mempengaruhi segala macam hal, tidak hanya dalam kaitannya dengan pembangunan daerah, tetapi juga pariwisata. Kualitas pariwisata dapat dilihat dari infrastruktur tempat wisata yang ada, sehingga infrastruktur yang baik dan memadai berperan penting dalam meningkatkan minat berkunjung wisatawan dan kawasan wisata itu sendiri. Dalam proses pengembangan pariwisata perlu mendukung kegiatan pariwisata dengan menyediakan infrastruktur sarana dan prasarana yang memadai

Beberapa penelitian dilakukan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap infrastruktur pariwisata, antara lain penelitian menunjukkan mayoritas wisatawan menilai destinasi wisata Taman Purbakala Pugung Raharjo memiliki infrastruktur yang kurang memadai yaitu sebesar 64% (Komalasari, 2019) dan secara keseluruhan mayoritas responden menyatakan kurang baik destinasi wisata Taman Purbakala Pugung Raharjo Kabupaten Lampung Timur, infrastruktur seperti jalan, aksesibilitas parkir, komunikasi listrik, dan air bersih berada dalam tahap yang nyaman, infrastruktur seperti drainase, rekreasi, dan administrasi berada dalam tahap yang relatif nyaman, dan infrastruktur seperti sanitasi dan sistem hukum berada dalam tahap yang nyaman (Riskawati, Sugiyanta, and Zulkarnain 2015).

Kota Tua Jakarta merupakan cagar budaya di ibu kota Jakarta yang terletak di dua wilayah Kota Administratif Jakarta Utara dan Kota Administrasi Jakarta Barat, Kota Tua Jakarta memiliki nilai sejarah yang tinggi. Sejarah kota Jakarta tidak terlepas dari kota tua, dimulai dari kota pelabuhan yang bernama Sunda Kelapa adalah pelabuhan internasional pada masa kerajaan Hindu-Pajajaran (Arifin 2017). Pada tahun 1527, kota ini berganti nama menjadi Jayakarta (Kota Kemenangan) karena armada Portugis yang masuk mungkin akan diusir oleh Fatahilah. Jayakarta. Pada tahun 1619 dibakar habis oleh Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC), kota ini dibangun kembali sebagai kota bernama Batavia dan menjadi pusat pemerintahan VOC (Susilo and Suryaningsih 2015). Kota Tua Jakarta juga memiliki nilai yang beragam. Ras dan etnis yang berbeda telah ada sejak zaman kuno, melahirkan budaya campuran antara Melayu, Cina, Arab dan Eropa. Keberagaman ini terlihat pada bangunan-bangunan hunian dengan berbagai bentuk arsitektur. Rumah Khas Betawi, China, Jawa Joglo, Portugal, Arsitektur Gaya Kolonial Belanda Dari Baroque Rococo hingga periode abad pertengahan Art Deco (pertengahan abad ke-20) yang menjadi aset sejarah dan budaya Kota Tua Jakarta (Jayanti 2016).

Dengan hadirnya objek wisata Kota Tua dan peninggalan sejarahnya, kawasan ini memiliki daya tarik tersendiri karena keindahan desain arsitekturnya. Kota Tua terletak di tempat yang sangat strategis berada di kawasan Pinangisia Jakarta Barat. Tepatnya di Jalan Ketumbar, Kelurahan Pinangisia, Kecamatan Taman Sari, Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta. Kawasan wisata Kota Tua memiliki luas 1,3 kilometer persegi dan membentang di bagian barat Jakarta dan bagian utara Jakarta dan berjarak sekitar 15 menit berkendara dari pusat kota Jakarta. Keberadaan Kota Tua Jakarta sebagai destinasi wisata tentunya membutuhkan perhatian dari pemerintah, apalagi saat ini Kota Tua Jakarta mengalami permasalahan banyak bangunan cagar budaya yang tidak terawat, bahkan banyak yang sudah hancur, hal ini telah mengakibatkan terganggunya keindahan Kota Tua Jakarta, banyaknya PKL, pengamen, keterbatasan tempat duduk, polusi, dan kemacetan lalu lintas yang sering terjadi terutama di persimpangan Kali Besar Barat – Jalan Kunir dan Jalan Kopi .

Kota Tua Jakarta memiliki nilai sejarah yang tinggi namun saat ini kondisinya memprihatinkan. Sama halnya dengan mudarnya peran kota-kota tua di banyak kota di Indonesia, kota-kota tua Jakarta juga mengalami hal yang sama dan akan menghadapi kehancuran. Gedung-gedung bergaya kolonial yang dulu ramai dan asri kini tampak kusam. Sangat kontras dengan suasana masa lalu, banyak aspek kehidupannya kini hilang. Masalah ini tentunya penting untuk dibenahi oleh pemerintah, karena dapat menyebabkan penurunan kepuasan wisatawan. Untuk mempersiapkan hal tersebut, Pemprov DKI mulai melakukan revitalisasi Kota Tua Jakarta. Restorasi merupakan bagian dari kegiatan konservasi. Konservasi itu sendiri meliputi: preservasi artinya pengawetan, restorasi dalam bentuk pekerjaan restorasi, restorasi, yaitu pekerjaan restorasi, rekonstruksi artefak yang hancur.

Revitalisasi fisik Kota Tua Jakarta bertujuan untuk meregenerasi nilai-nilai penting warisan budaya dengan mengadaptasi ruang-ruang baru yang tidak bertentangan dengan prinsip konservasi. Rencana ini telah dilaksanakan sejak zaman Gubernur Ali Sadkin dan telah mengalami masa stagnasi yang cukup lama dan diterapkan lagi pada tahun 2022. Dengan revitalisasi infrastruktur ruang terbuka Kota Tua Jakarta merupakan salah satu elemen perkotaan yang menjadi perhatian dalam konteks revitalisasi perkotaan, baik dalam membentuk identitas kedaerahan maupun sebagai katalisator untuk memperbaiki keadaan. Sehingga memberikan manfaat sosial, budaya dan ekonomi bagi masyarakat lokal dan wisatawan.



Gambar 1. Revitalisasi area trotoar Kota Tua Jakarta

Kebangkitan ekonomi pariwisata pasca Covid-19 menjadikan Kota Tua Jakarta sebagai destinasi pilihan masyarakat kota Jakarta dan sekitarnya. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah mengumumkan bahwa Kota Tua Jakarta sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK). Revitalisasi fisik Kota Tua Jakarta bertujuan untuk meregenerasi nilai-nilai penting warisan budaya dengan mengadaptasi ruang-ruang baru yang tidak bertentangan dengan prinsip konservasi (Brahmantyo et al. 2017). Dari sisi pembangunan ekonomi, pariwisata merupakan aspek yang berdampak positif sehingga mendorong berkembangnya kegiatan ekonomi di kota tua sebagai aset heritage di Indonesia sehingga revitalisasi Kota Tua Jakarta harus dilakukan.



Gambar 2. Kondisi Trotoar Pasca Revitalisasi Kota Tua Jakarta



Gambar 3. Revitalisasi Kota Tua Jakarta

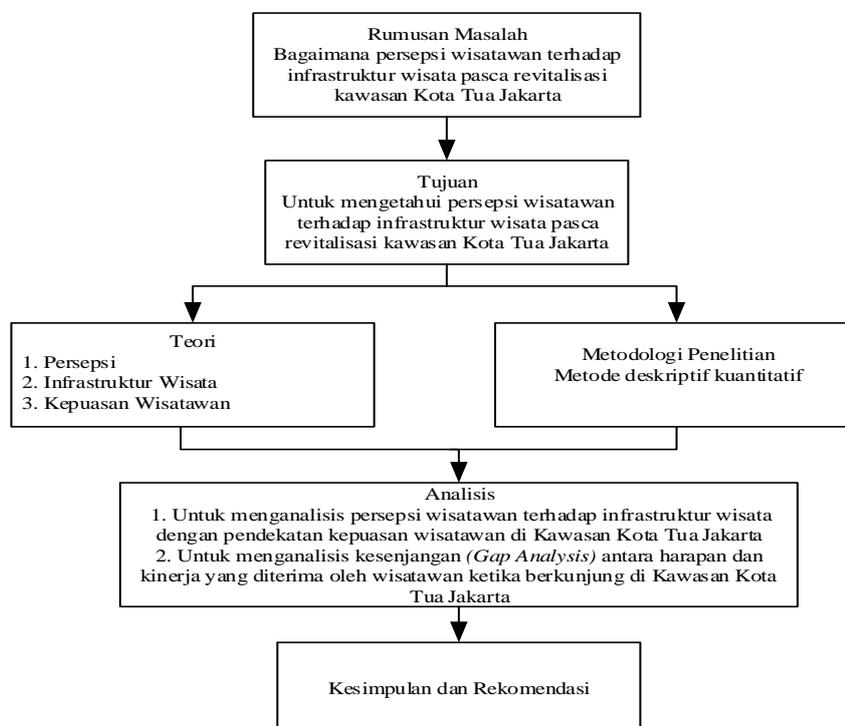


Gambar 4. Jalur sepeda di Kota Tua Jakarta

Pemerintah daerah harus melakukan berbagai upaya dalam membangun sarana dan prasarana. Fungsi fasilitas adalah menyediakan kebutuhan dasar yang menentukan keberhasilan suatu daerah sebagai daerah tujuan wisata (Rosanto and Sofiani 2022). Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap infrastruktur wisata pasca revitalisasi Kota Tua Jakarta dengan pendekatan kepuasan wisatawan dan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh wisatawan.

Hal ini penting untuk dikaji karena revitalisasi Kota Tua yang diresmikan pada tahun 2022 oleh Pemprov DKI Jakarta masih sedikit yang mengkaji untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang

berkunjung ke Kota Tua Jakarta. Sehingga dapat menjadi input atau masukan untuk perencanaan dan pengembangan program revitalisasi Kota Tua Jakarta tahap selanjutnya.



Gambar 5. Kerangka Penelitian

Metode

Jenis Penelitian

Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2018) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik untuk tujuan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Filsafat positivis memandang realitas/gejala/fenomena sebagai kategori, relatif tetap, konkrit, dapat diamati, terukur dan relasional. Dalam hal ini penelitian kuantitatif digunakan untuk memahami persepsi wisatawan terhadap infrastruktur wisata pasca revitalisasi di Kawasan Kota Tua Jakarta.

Uji Validitas.

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan validitas atau tingkat validitas suatu instrumen. Instrumen yang efektif dan efisien memiliki efektivitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang efektif berarti memiliki efektivitas yang rendah. Suatu instrumen dianggap valid jika mengukur apa yang diperlukan dan mengungkapkan data dari variabel yang dipelajari secara tepat (Arikunto 2010). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 for windows dengan kriteria berikut :

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Setiap alat ukur harus dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Secara konseptual, sebuah pertanyaan dianggap konsisten jika menghasilkan jawaban yang sama atau hampir sama untuk kelompok responden yang berbeda. Suatu item kuesioner dikatakan reliabel jika tanggapan seseorang terhadap kuesioner tersebut konsisten. Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,6 (Sugiyono 2018).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, dokumen dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung situasi di lapangan dan melengkapi temuan lapangan. Kuesioner digunakan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap Kota Tua Jakarta untuk melengkapi hasil penelitian lapangan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari semua elemen yang berupa peristiwa atau orang yang memiliki kesamaan karakteristik yang menjadi perhatian utama peneliti karena dipandang sebagai objek penelitian (Purwanto and Sulistyasturi 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Kota Tua Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan cara menentukan sampel berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu, yaitu konsumen yang memiliki standar tertentu yang mengikuti tujuan peneliti dan selain digunakan sebagai sampel untuk memecahkan masalah peneliti (Sugiyono, 2018). Karena keterbatasan data dalam penelitian ini yaitu kunjungan wisatawan atau populasi yang tidak menentu, maka peneliti menggunakan metode jumlah sampel populasi wisatawan dengan menggunakan rumus populasi yang tidak diketahui (Arda, M., & Andriany 2019)

$$n = \left(\frac{Za \cdot Zo}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Za/Zo = Nilai z adalah tingkat kepercayaan 95% yaitu 1,96

e = tingkat kesalahan 5%.

σ = standar deviasi populasi (anggapan sampel dengan perwakilan $0,05 \times 0,05 = 0,25$)

Maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang diambil sebanyak 96 responden.

Teknik Analisa Data

1. Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh (Anggraeni, Deoranto, and Ikasari 2015). Uji dari metode ini dilakukan dengan cara melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang disediakan oleh peneliti. CSI merupakan penentuan tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen suatu indeks secara menyeluruh dengan cara melakukan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang akan diukur. Adapun tahapan analisisnya sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), merupakan nilai yang berasal dari rata-rata kinerja tiap atribut dan tingkat kepentingan.

Keterangan:

n = jumlah responden

yi = nilai kepentingan atribut ke-i

xi = nilai kinerja atribut ke-i

- b. Menggunakan *Weighted Factor* (WF) fungsi *Mean Importance Score* atau nilai rata-rata tingkat kepentingan (MISi) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total

Mean Importance Score (MIS_i) untuk seluruh atribut yang diuji. Nilai WF dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan berikut.

Keterangan:

MIS_i = Mean Importance score ke-i

- c. *Weighted Score (WS)*, fungsi dari *Mean Satisfaction Score* kemudian dikalikan dengan *Weighted Factor (WF)*. Nilai rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score (MSS)* didapatkan dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau tingkat kinerja.

$WS_i = MSS_i \times Wf_i$

Keterangan:

MSS_i = Mean Satisfaction Score ke-i

Wf_i = Weighted Factor ke-i

- d. Menggunakan perhitungan *Weighted Average Total (WAT)*, fungsi dari total *Weighted Score (WS)* atribut ke-1 (a_1) hingga atribut ke-n (a_n).

$WAT = WS_{a1} + WS_{a2} + \dots + WS_{an}$

- e. Melakukan penghitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu fungsi dari nilai *Weighted Average (WA)* dibagi dengan hasil dari *Highest Scale (HS)*.

Keterangan:

WA = *Weighted Average*

HS = *Highest Scale* (skala maksimum)

Tabel 1

Kriteria dan Nilai CSI

Kriteria CSI	Nilai CSI
81% – 100%	Sangat Puas
66% – 80%	Puas
51% – 65%	Cukup Puas
35% – 50%	Kurang Puas
0% – 34%	Tidak Puas

2. Gap Analisis

Konsep *Servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan dikurangi ekspektasi pelanggan.

$$Q = P - E$$

Keterangan

Q : kualitas pelayanan (*quality of service*)

P : *perceived service* atau persepsi pelanggan

E : *expected service* atau harapan konsumen pada jasa.

Nilai Gap tersebut kemudian dikombinasikan dengan atribut dan dibuat urutan.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yang digunakan mengenai keadaan umum lokasi penelitian dan berbagai data yang relevan dengan topik penelitian yang bersumber dari pengelola Kawasan Kota Tua Jakarta. Sedangkan data primer berupa pengamatan secara langsung terhadap aktifitas wisatawan terkait kegiatan wisata di dalam kawasan Kota Tua Jakarta dan wawancara secara langsung terhadap responden dan key person melalui kuesioner.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Responden

Responden penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke kawasan Kota Tua Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 96 responden, diberikan gambaran sikap responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 2 .

Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	49	51.04%
Wanita	47	48.96%
Grand Total	96	100.00%

Dari gambar tersebut terlihat bahwa 49 peserta (51,04%) adalah laki-laki, sedangkan 47 peserta (48,96%) adalah perempuan.

2. Usia

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.
Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	41	42.71%
26-30 tahun	18	18.75%
31-35 tahun	14	14.58%
36-40 tahun	12	12.50%
> 40 tahun	11	11.46%
Grand Total	96	100.00%

Dari 96 responden, sebanyak 41 orang (42,71%) berusia antara 17 dan 25, 26 sampai 30 tahun memiliki 18 orang (18,75%), 31 sampai 35 tahun memiliki 14 orang (14,58%), 36 sampai 40 tahun memiliki 12 orang (12,50%), dan sebanyak 11 orang (11,46%) berusia di atas 40 tahun.

3. Domisili

Tabel 4.
Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
DKI Jakarta	41	42.71%
Bogor	23	23.96%
Tangerang	10	10.42%
Bekasi	8	8.33%
Lainnya	14	14.58%
Grand Total	96	100.00%

Berdasarkan hasil dari 96 responden bahwa untuk domisili wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Kota Tua Jakarta sebanyak 41 orang berasal dari DKI Jakarta (42,71%), wisatawan yang berasal dari Bogor sebanyak 23 orang (23,96%), wisatawan dari Tangerang sebanyak 10 orang (10,42%), wisatawan dari Bekasi sebanyak 8 orang (8,33%), dan berasal dari wilayah lainnya sebanyak 14 orang (14,58%).

4. Jenis Pekerjaan

Tabel 5.
Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	35	36.46%
Mahasiswa / Pelajar	34	35.42%
Wiraswasta	6	6.25%
PNS	3	3.13%
Lainnya	18	18.75%
Grand Total	96	100.00%

Berdasarkan hasil responden dari 96 responden sebanyak 35 orang (36,46%) memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta, sebanyak 34 orang (35,42%) sebagai mahasiswa atau pelajar, sebanyak 6 orang (6,25%) adalah wiraswasta, sebanyak 3 orang (3,13%) sebagai Pegawai Negeri Sipil, dan memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 18 orang (18,75%).

Uji Validitas

Validitas penelitian ini diuji dengan membandingkan skor rata-rata dari setiap pernyataan yang diajukan. Survei diberikan kepada responden dengan skor total untuk semua pertanyaan. Metode korelasi digunakan untuk mengevaluasi kebenaran item pernyataan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Jika koefisien korelasi item yang diuji lebih besar dari r^{tabel} ($n = 96$) 0,201 terlihat bahwa pernyataan butir merupakan konsep yang valid. Hasil penilaian validitas terhadap 16 item disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6.
Uji Validitas Harapan

Indikator	R ^{hitung}	R ^{tabel}	Kesimpulan
1. Akomodasi [Harapan]	0.609**	0,201	Valid
2. Toilet Umum [Harapan]	0.488**	0,201	Valid
3. Tempat Makan [Harapan]	0.634**	0,201	Valid
4. Tempat Parkir [Harapan]	0.733**	0,201	Valid
5. Pusat Informasi dan Layanan [Harapan]	0.588**	0,201	Valid
6. Toko Souvenir [Harapan]	0.442**	0,201	Valid
7. Penyediaan Air Bersih [Harapan]	0.672**	0,201	Valid
8. Lampu Penerangan [Harapan]	0.644**	0,201	Valid
9. Tempat Sampah [Harapan]	0.619**	0,201	Valid
10. Kondisi Jalan [Harapan]	0.619**	0,201	Valid
11. Petunjuk Arah [Harapan]	0.917**	0,201	Valid
12. Moda Transportasi [Harapan]	0.577**	0,201	Valid
13. Layanan Kesehatan [Harapan]	0.768**	0,201	Valid
14. Area Pejalan Kaki [Harapan]	0.605**	0,201	Valid
14. Drainase [Harapan]	0.874**	0,201	Valid
15. Sarana Ibadah [Harapan]	0.935**	0,201	Valid
16. Pos Keamanan [Harapan]	0.838**	0,201	Valid

Tabel 7.
Uji Validitas Kinerja

Indikator	R ^{hitung}	R ^{tabel}	Kesimpulan
1. Akomodasi [Kinerja]	0.641**	0,201	Valid
2. Toilet Umum [Kinerja]	0.714**	0,201	Valid
3. Tempat Makan [Kinerja]	0.736**	0,201	Valid
4. Tempat Parkir [Kinerja]	0.752**	0,201	Valid
5. Pusat Informasi dan Layanan [Kinerja]	0.671**	0,201	Valid
6. Toko Souvenir [Kinerja]	0.738**	0,201	Valid
7. Penyediaan Air Bersih [Kinerja]	0.713**	0,201	Valid
8. Lampu Penerangan [Kinerja]	0.648**	0,201	Valid
9. Tempat Sampah [Kinerja]	0.756**	0,201	Valid
10. Kondisi Jalan [Kinerja]	0.766**	0,201	Valid
11. Petunjuk Arah [Kinerja]	0.652**	0,201	Valid
12. Moda Transportasi [Kinerja]	0.791**	0,201	Valid
13. Layanan Kesehatan [Kinerja]	0.687**	0,201	Valid
14. Area Pejalan Kaki [Kinerja]	0.798**	0,201	Valid
14. Drainase [Kinerja]	0.729**	0,201	Valid
15. Sarana Ibadah [Kinerja]	0.546**	0,201	Valid
16. Pos Keamanan [Kinerja]	0.680**	0,201	Valid

Seperti yang terlihat dari dua tabel di atas, hasil uji validitas untuk harapan dan kinerja menunjukkan bahwa nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$ yaitu 0,201 sehingga menyatakan instrumen tersebut efektif dan valid untuk digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap 16 item yang dinyatakan dalam kategori valid. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya positif dan $\geq 0,60$. Hasil uji reliabilitas berdasarkan rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

Tabel 8.

Item	Cronbach Alpha	Titik kritis	Kesimpulan
1. Persepsi Wisatawan (Harapan)	0.771	0,60	Reliabel
2. Persepsi Wisatawan (Kinerja)	0.933	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas seluruh atribut dengan menggunakan software SPSS ditunjukkan pada Tabel 8. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, dari tabel 8. Diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk harapan dan kinerja masing-masing adalah 0,771 dan 0,933, keduanya lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang diteliti memiliki pengukuran yang reliabel atau bisa diandalkan.

Persepsi Wisatawan Terhadap Infrastruktur Wisata dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*

Menyediakan infrastruktur yang baik dan representatif sesuai dengan permintaan wisatawan, tentunya menciptakan kenyamanan bagi wisatawan saat berkunjung ke tempat wisata. Untuk mengetahui tingkat kenyamanan wisatawan, perlu diketahui bagaimana perasaan mereka selama berkunjung ke tempat wisata. Tingkat kesesuaian didasarkan pada persepsi pengunjung dengan membandingkan skor harapan dengan skor kinerja. Item dengan nilai kesesuaian terendah adalah item yang harus mendapat perhatian utama. Persepsi kenyamanan wisatawan selama berkunjung ke kawasan Kota Tua Jakarta dapat dilihat pada tabel perhitungan CSI berikut

Tabel 9.
Penilaian Persepsi Wisatawan Pendekatan *Customer Satisfaction Index*

Variabel	Kode	Atribut	Total Harapan	Total Kinerja	Tingkat Kesesuaian	MIS	MSS	WF	WS
Infrastruktur Wisata	Q1	Akomodasi	419	362	86.40	4.36	3.77	0.058	0.220
	Q2	Toilet umum	417	301	72.18	4.34	3.14	0.058	0.182
	Q3	Tempat makan	418	364	87.08	4.35	3.79	0.058	0.220
	Q4	Tempat Parkir	422	293	69.43	4.40	3.05	0.059	0.179
	Q5	Pusat informasi dan layanan	430	292	67.91	4.48	3.04	0.060	0.182
	Q6	Toko souvenir	387	311	80.36	4.03	3.24	0.054	0.174
	Q7	Penyediaan Air bersih	430	317	73.72	4.48	3.30	0.060	0.197
	Q8	Jaringan listrik	432	387	89.58	4.50	4.03	0.060	0.242
	Q9	Tempat sampah	441	352	79.82	4.59	3.67	0.061	0.225
	Q10	Kondisi Jalan	441	370	83.90	4.59	3.85	0.061	0.236
	Q11	Petunjuk arah	410	356	86.83	4.27	3.71	0.057	0.211
	Q12	Moda transportasi	429	375	87.41	4.47	3.91	0.060	0.233
	Q13	Pelayanan kesehatan	426	286	67.14	4.44	2.98	0.059	0.176
	Q14	Trotoar	443	398	89.84	4.61	4.15	0.062	0.255
	Q15	Drainase	412	332	80.58	4.29	3.46	0.057	0.198
	Q16	Sarana ibadah	417	333	79.86	4.34	3.47	0.058	0.201
	Q17	Pos keamanan	422	336	79.62	4.40	3.50	0.059	0.205
Total					42.55	74.96	60.05		
WAT									3.537
CSI (%)									70.73

Keterangan:

MIS = Mean Importance Score, *WF* = Weight Factors, *MSS* = Mean Satisfaction Score, *WS* = Weight Score, *CSI* = Customer Satisfaction Index

Tabel 10.
Kategori Nilai CSI

Kriteria CSI	Nilai CSI
81% – 100%	Sangat Puas
66% – 80%	Puas
51% – 65%	Cukup Puas
35% – 50%	Kurang Puas
0% – 34%	Tidak Puas

Kesesuaian wisata Kota Tua Jakarta berkisar antara 67,14% hingga 89,58%. Dilihat dari 17 instrumen yang diteliti, tidak ada satu pun instrumen yang memiliki tingkat kesesuaian lebih dari 100%

yang dapat melebihi ekspektasi wisatawan. Kemudian untuk hasil perhitungan mengenai tingkat kepuasan wisatawan (*Customer Satisfaction Index*) di Kawasan Kota Tua di Jakarta sebesar 70,73%. Nilai CSI ini termasuk dalam kategori PUAS di kisaran range 66% - 80%.

Gap Analisis

Langkah selanjutnya adalah menghitung *Gap Analysis* dengan menghitung selisih kinerja dan harapan wisatawan, seperti yang ditunjukkan pada gambar pada tabel 11. Selisih nilai GAP mencerminkan kepuasan wisatawan. Semakin besar nilai Gap berarti kinerja semakin baik, karena kinerja pengelolaan di kawasan Kota Tua Jakarta lebih tinggi dari wisatawan yang diharapkan. dan sebaliknya, wisatawan semakin tidak puas dengan atribut dengan nilai Gap terkecil.

Tabel 11.
Klasifikasi Kesenjangan (Gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d -1.5	Sangat Negatif	Sangat kurang puas berbanding harapan
-1.5 s.d 0	Negatif	Kurang puas berbanding harapan
0 s.d 1.5	Positif	Lebih puas berbanding harapan
1.5 s.d 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas berbanding harapan

Prioritas perbaikan yang bisa dilakukan di Kawasan Kota Tua Jakarta pasca revitalisasi infrastruktur wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dapat dimulai dari atribut yang memiliki nilai gap paling kecil dan selanjutnya berurutan ke atribut yang memiliki nilai gap yang lebih tinggi. Prioritas perbaikan atribut infrastruktur wisata berdasarkan gap tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12.
Gap Analisis

Variabel	Kode	Atribut	Harapan	Kinerja	Nilai Gap	Rank
Infrastruktur Wisata	Q13	Pelayanan kesehatan	4.44	2.98	-0.67	17
	Q5	Pusat informasi dan layanan	4.48	3.04	-0.68	16
	Q4	Tempat Parkir	4.4	3.05	-0.69	15
	Q2	Toilet umum	4.34	3.14	-0.72	14
	Q7	Penyediaan Air bersih	4.48	3.3	-0.74	13
	Q9	Tempat sampah	4.59	3.67	-0.8	12
	Q16	Sarana ibadah	4.34	3.47	-0.8	11
	Q17	Pos keamanan	4.4	3.5	-0.8	10
	Q6	Toko souvenir	4.03	3.24	-0.8	9
	Q15	Drainase	4.29	3.46	-0.81	8
	Q10	Kondisi Jalan	4.59	3.85	-0.84	7
	Q1	Akomodasi	4.36	3.77	-0.86	6
	Q3	Tempat makan	4.35	3.79	-0.87	5
	Q11	Petunjuk arah	4.27	3.71	-0.87	4
	Q12	Moda transportasi	4.47	3.91	-0.87	4
	Q8	Jaringan listrik	4.5	4.03	-0.9	2
	Q14	Trotoar	4.61	4.15	-0.9	1

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* mengenai persepsi pengalaman wisatawan mengunjungi kawasan Kota Tua Jakarta pasca revitalisasi infrastruktur kawasan mendapat nilai kepuasan wisatawan sebesar 70,73%, nilai ini berada dalam rentang 66% - 80% yang berarti wisatawan "PUAS" dengan program revitalisasi infrastruktur wisata yang sudah dijalankan. Selain itu belum tingginya kepuasan wisatawan terhadap infrastruktur wisata di Kawasan Kota Tua berdasarkan hasil perhitungan analisis gap dengan 17 indikator bernilai negatif yang berarti masih terdapat jarak antara harapan dan kinerja berkenaan dengan pengalaman wisatawan berkunjung di Kota Tua dengan indikator yang memiliki gap terkecil adalah kondisi trotoar dengan nilai gap sebesar -0.90 dan untuk yang terbesar adalah kondisi pelayanan kesehatan dengan nilai gap sebesar -0.67. Harapannya dengan melakukan prioritas pengembangan infrastruktur wisata berdasarkan nilai analisis gap dapat meningkatkan kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke Kawasan Kota Tua Jakarta.

Obyek wisata merupakan fasilitas umum, maka peran pemerintah khususnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyiapkan infrastruktur wisata di kota tua Jakarta mutlak diperlukan agar setiap wisatawan dapat berkunjung merasa nyaman saat bepergian. Pengelola perlu mengidentifikasi beberapa indikator infrastruktur yang ada di Kota Tua Jakarta, dan meningkatkan kualitas yang ada dengan memperbaiki atau menambah fasilitas pendukung lainnya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan berkunjung dan menarik orang dari berbagai latar belakang.

Pengelola kawasan Kota Tua Jakarta juga bisa memberikan edukasi kepada masyarakat dan wisatawan agar bersama-sama memelihara infrastruktur wisata yang disediakan, membuang sampah sesuai dengan tempat yang telah disediakan, tidak merusak bangunan atau mencorat coret dinding disekitar kawasan dengan cara menggunakan pengeras suara dan papan pengumuman yang dipasang di area-area yang strategis dilihat oleh wisatawan. Pihak pengelola juga perlu membuat kebijakan atau peraturan yang berhubungan dengan ketertiban, keindahan, keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung dan menerapkan sanksi administratif bagi yang melanggar. Pihak pengelola kawasan Kota Tua perlu membuat prioritas kebijakan dalam pengembangan sesuai dengan analisis gap ditemukan hasil masih bernilai negatif berdasarkan 17 indikator dalam infrastruktur wisata. Hal ini berarti masih terdapat jarak antara harapan dan kinerja berdasarkan pengalaman wisatawan ketika berkunjung ke Kawasan Kota Tua.

Daftar Rujukan

- Anggraeni, Lulu Dian, Panji Deoranto, and Dhita Morita Iksari. 2015. "analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index." *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri* 4(2): 74–81.
- Arda, M., & Andriany, D. 2019. "Analisis faktor stimuli pemasaran dalam keputusan pembelian online produk fashion pada generasi Z." *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga* 19(2): 115–20.
- Arifin, Anindya Putri Raflesia. 2017. "Pendekatan community based tourism dalam membina hubungan komunitas di Kawasan Kota Tua Jakarta." *Jurnal Visi Komunikasi* 16(01): 111–30.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. "Metode penelitian." *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Astami, Rr Ajeng Gita, And Ketut Dewi Martha Erli. 2015. "Penentuan prioritas pengembangan infrastruktur kawasan wisata bahari Di Desa Sumberejo, Desa Lojejer, dan Desa Puger Kulon, Kabupaten Jember berdasarkan preferensi pengunjung dan masyarakat." *Jurnal Teknik ITS* 4(1): C45–50.
- Brahmantyo, Himawan, Muhammad Baiquni, Chafid Fandeli, And Tri Widodo. 2017. "Persepsi masyarakat setempat dan pegawai pemerintah daerah terhadap dampak pembangunan pariwisata: Studi kasus di kawasan Kota Tua." *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 8(1): 489861.
- Dalimunthe, Desy, Devi Valeriani, Fitra Hartini, And Rulyanti Wardhani. 2020. "The readiness of supporting infrastructure for tourism destination in achieving sustainable tourism development." *Society* 8(1 SE-Research Articles). <https://Society.Fisip.Ubb.Ac.Id/Index.Php/Society/Article/View/149>.
- Jayanti, Theresia Budi. 2016. "Aksesibilitas dan karakteristik kawasan Pekojan Jakarta." *Karya Ilmiah Dosen*.
- Jovanovic, S, And I Ilic. 2016. "Infrastructure as important determinant of tourism development in the countries of Southeast Europe.-ECOFORUM, Vol. 5, Issue 1 (8).-Pp. 288-294."
- Komalasari, Elsa Devi. 2019. "Analisis pengembangan sektor pariwisata dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD): Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung)." *Banten Lama terhadap kepuasan wisatawan*. Guepedia.
- Pongsitanan, Bate, Harmonis Rante, And Tiurlina Siregar. 2021. "Analisis pengaruh infrastruktur pada wisata alam negeri di atas awan Kabupaten Toraja Utara." [Http://Ejournal.Uncen.Ac.Id/Index.Php/ELIPS/Article/View/1608/1231](http://Ejournal.Uncen.Ac.Id/Index.Php/ELIPS/Article/View/1608/1231).
- Purwanto, Erwan Agus, And Dyah Ratih Sulistyasturi. 2017. "Metode Penelitian Kuantitatif."
- Rianto, Rianto, And Prayogo Susanto. 2020. "Faktor-faktor yang mempengaruhi daya tarik wisatawan untuk mengunjungi Curug Cigentis Kecamatan Tegalwaru Kabupaten Karawang." *Bogor Hospitality Journal* 4(1).
- Riskawati, Wayan Juana, I Gede Sugiyanta, And Zulkarnain Zulkarnain. 2015. "Persepsi wisatawan terhadap objek wisata Taman Purbakala Pugung Raharjo Kabupaten Lampung Timur." *JPG (Jurnal Penelitian Geografi)* 3(2).
- Rosanto, Stephanie, And Sofiani Sofiani. 2022. "Strategi pemulihan pariwisata kota seribu klenteng, kota singkawang di masa pandemi covid-19" *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 5(3): 393–99.

- Rozy, Edwin Fahrur, And Arwi Yudhi Koswara. 2017. "Karakteristik infrastruktur pendukung wisata Pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung." *Jurnal Teknik ITS* 6(2). [Http://Ejurnal.Its.Ac.Id/Index.Php/Teknik/Article/View/25197](http://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/25197).
- Sander, Ongky Alex, And Michael Christian. 2021. "Identifikasi faktor-faktor pembentuk intensi berkunjung kembali pada '10 New Bali.'" *Journal Of Business & Applied Management* 14(2): 163-76.
- Sugiyono. 2018. "Metode penelitian kuantitatif kualitatif." *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Suryani, Ade Irma. 2017. "Strategi pengembangan pariwisata lokal." *Jurnal Spasial: Penelitian, Terapan Ilmu Geografi, Dan Pendidikan Geografi* 3(1).
- Susilo, Susilo, And Angelia Rantya Apriliawati Suryaningsih. 2015. "Monas sebagai simbol perjuangan bangsa Indonesia." *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah* 9(3): 55-78.
- WAN, JESSI. 2015. "Analisis kelayakan infrastruktur di provinsi kalimantan timur berdasarkan penilaian praktisi dan akademisi teknik sipil." Tugas Akhir: Universitas Atma Jaya