

Annisa Retno Utami¹ dan Farida^{2*}

Universitas Sahid Jakarta

¹*Annisaretno4@gmail.com;*²*faridarustamuji2017@gmail.com***Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pengguna Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta****Abstrak**

Perahu motor kayu merupakan satu-satunya transportasi yang digunakan untuk mengangkut wisatawan ke tempat objek wisata di Kepulauan Seribu Jakarta yang semestinya harus sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar terjaminnya keamanan dan keselamatan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kualitas pelayanan perahu motor kayu, (2) Mengetahui kepuasan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dan (3) Mengetahui loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner terhadap 100 wisatawan yang telah menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa minimal telah melakukan perjalanan sebanyak 2 kali. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan analisis deskriptif yang tujuannya untuk memperoleh gambaran dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan perahu motor kayu pada indikator kecepatan petugas perahu motor kayu dalam memberikan pelayanan dan kesigapan petugas perahu motor kayu dalam membantu wisatawan sedangkan untuk hasil skor terendah pada terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu, sedangkan untuk variabel kepuasan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu hasil tertinggi kepuasan yaitu pada kesigapan petugas motor kayu dalam membantu wisatawan sedangkan kepuasan terendah pada terjaminnya keamanan & kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu, dan untuk variabel loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu hasil tertinggi pada indikator kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali dan untuk hasil terendah pada kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor kayu yang lain. Hasil Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada perbaikan layanan dan kualitas perahu motor kayu kepada Pemerintah objek wisata di Kepulauan Seribu khususnya Pulau Untung Jawa dan Pengelola Perahu Motor Kayu.

Kata kunci: Pariwisata Berbasis Masyarakat, Pengembangan Ekonomi Lokal, Desa Wisata Kualitas Pelayanan, Loyalitas Wisatawan, Perahu Motor Kayu, Kepulauan Seribu

Abstract

Motorship are the only transportation that is used to transport tourists to tourist attractions in the Thousand Islands Jakarta, which should be in accordance with applicable operational standards to ensure passenger safety and security. This study aims to: (1) Know the service quality of motorship, (2) Know the satisfaction of tourists in using motorship to Pulau Untung Jawa and (3) Know the loyalty of tourists using motorship to Untung Jawa Island, Thousand Islands Jakarta. The study was conducted by distributing questionnaires to 100 tourists who had used motorship to Untung Jawa Island at least 2 trips. The analytical method used in this study is descriptive analysis whose purpose is to obtain an overview and describe the quality of service, tourist satisfaction and loyalty of tourists who use motorship to Untung Jawa Island. Based on the research results obtained the highest score on the variable service quality of motorship on speed indicators of motorship officers in providing service and alertness of motorship officers in helping tourists while the lowest score results on guaranteed safety and comfort while on a motorship, while the variable satisfaction of women in using motorship the highest results of satisfaction are in the alertness of motorship officers in helping tourists while the lowest satisfaction is guaranteed safety & comfort while on a motorship, and for the loyalty variable of tourists using the highest yield motorship on the indicator of willingness of tourists to use back motorship and for the lowest yield on the willingness of tourists to reuse even though there are other motorship. The results of this study can contribute to the improvement of service and quality of motorship to the Government of tourism objects in the Thousand Islands, especially Untung Jawa Island and Timber motorship Management.

Keywords: Service Quality, Tourist Loyalty, Motorship, Kepulauan

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang menjanjikan dalam membangun suatu daerah, sehingga *World Tourism Organization* (WTO) dan diprediksikan pada tahun 2020, pariwisata menjadi salah satu industri terbesar di dunia sebagai salah satu generator penggerak pertumbuhan ekonomi dalam membuka kesempatan kerja.

Salah satu objek wisata unggulan pada wisata bahari di Kota Jakarta adalah Kepulauan Seribu. Kepulauan Seribu merupakan wilayah Administratif DKI Jakarta yang terdiri dari pulau-pulau sebanyak 110 pulau. Pulau tersebut terdiri dari Pulau berpenduduk seperti Pulau Pramuka, Pulau Tidung, Pulau Harapan, Pulau Untung Jawa, Pulau Kelapa dan Pulau Paridan Pulau yang dimanfaatkan untuk resort yaitu Pulau Ayer, Pulau Bidadari, Pulau Pantara, Pulau Kotok Tengah, Pulau Sepa, Pulau Macan, Pulau Putri, dan ada Pulau Cagar Alam dan sejarah yaitu Pulau Onrust, Pulau Rambut, dan Pulau Kelor.

Berikut jumlah wisatawan yang datang ke Kepulauan Seribu Jakarta Tahun 2015 dan Tahun 2016 yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan ke Kepulauan Seribu Jakarta Tahun 2015 dan 2016 (orang)

No	Nama Pulau	2015	2016
Pulau Berpenduduk			
1.	Pulau Pramuka	125.568	88.527
2.	Pulau Tidung	289.975	146.351
3.	Pulau Untung Jawa	430.899	252.669
4.	Pulau Harapan	122.114	86.106
5.	Pulau Kelapa	27.000	35.364

6.	Pulau Pari/Lancang	207.103	116.107
7.	Pulau Lainnya		17.392
Jumlah		1.202.661	707.732
		(96.06%)	(84.8%)
Pulau Resort, Konservasi, dan lainnya		49.225	126.812
		(3,94%)	(15.2%)
Total		1.251.886	834.544

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kepulauan Seribu 2015, 2016

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kepulauan Seribu pada tahun 2016 berkurang sebesar 33,3% dibanding tahun 2015. Jumlah pengunjung pulau berpenduduk lebih banyak pada tahun 2015 sebanyak 96,06% dan tahun 2016 sebanyak 84,8%.

Ciri khas yang dimiliki oleh wisata di Kepulauan Seribu yaitu mengenai keindahan alam pantainya, keindahan trumbu karang, serta adanya *spot* untuk *snorkling* dan *diving*. Dengan adanya potensi tersebut maka Kepulauan Seribu dapat memberikan peluang bagi masyarakat lokal untuk meningkatkan pendapatan dengan membuka berbagai usaha yang mendukung kegiatan pariwisata, seperti menyediakan penginapan, menyediakan makanan dan minuman, penyewaan alat-alat untuk *snorkeling* dan *diving*, serta menyediakan berbagai fasilitas atraksi wisata seperti *banana boat*, *flying fish*, dan lain-lain.

Dengan adanya peluang tersebut dapat membantu masyarakat lokal untuk meningkatkan pendapatan mereka, sehingga diperlukan peranan dari pemerintah untuk menyediakan fasilitas-

fasilitas serta sarana dan prasarana yang saat ini belum optimal di Kepulauan Seribu.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa pada tahun 2015 maupun pada tahun 2016 lebih banyak dibandingkan dengan pulau-pulau lainnya. Hal ini dapat terjadi karena Pulau Untung Jawa merupakan Pulau yang paling berdekatan dengan daratan Tanjung Pasir (Kabupaten Tangerang) dan daratan Jakarta (Muara Angke dan Ancol) sehingga dapat ditempuh dengan waktu kurang lebih 30 menit dengan menggunakan perahu motor, sedangkan untuk Pulau lainnya dapat ditempuh dalam waktu 2-3 jam perjalanan baik dari Muara Angke dan Tanjung Pasir. Selain dari waktu tempuh, wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa juga dapat hanya dengan Pulang-Pergi tidak dengan Pulau lainnya yang jika datang kesana mereka harus menginap, karena jarak dan waktu tempuh yang lebih lama.

Dengan adanya dukungan dari masyarakat lokal, pengelola objek wisata dan pemerintah maka akan memberikan dampak positif terhadap pengembangan objek wisata. Masyarakat lokal, pemerintah dan pengelola objek wisata bersama-sama untuk saling mendukung, menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik agar wisatawan merasa nyaman dan aman ketika berkunjung ke objek wisata.

Masyarakat lokal, pemerintah dan pengelola objek wisata dapat bekerja sama dengan menyediakan pembangunan berupa fasilitas-fasilitas serta sarana dan

prasarana yang dibutuhkan oleh wisatawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan musholla, toilet umum, air bersih, transportasi pendukung, tempat makan dan minum, akomodasi serta atraksi permainan.

Meskipun suatu objek wisata telah memiliki potensi wisata yang baik (sangat indah), tetapi jika tidak didukung dengan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung yang baik, maka objek wisata tersebut tidak akan berkembang dengan baik (wisatawan yang datang tidak banyak). Selain pengelola objek wisata harus mengembangkan potensi yang ada, mereka harus memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan agar wisatawan merasa nyaman dan puas ketika berkunjung ke objek wisata tersebut dan akhirnya wisatawan tertarik untuk berkunjung kembali.

Yoeti (2009) mengungkapkan bahwa dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan sangat tergantung dari kerjasama setiap unsur dalam organisasi atau badan wisata itu sendiri. Selain itu Tjiptono (2007) juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam bukunya Kotler & Keller (2009) menjelaskan ada lima dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu: 1. *Tangibles* (bukti fisik), 2.

Empathy (Empati), 3. *Responsiveness* (Ketanggapan), 4. *Reliability* (Kehandalan), dan 5. *Assurance* (Jaminan). Dengan adanya teori tersebut maka pada penelitian ini untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan teori dari Kotler & Keller (2009).

Faktor kepuasan (*satisfaction*) merupakan kemampuan dalam berkomunikasi, sikap dan tingkah laku, etika, keramahan, kesediaan dalam membantu dan kemampuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh wisatawan.

Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dibandingkan dengan harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan serta kebutuhan dapat dipenuhi sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan. Pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan teori dari Caruana (2000) dalam Wantara (2008) yaitu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi empat faktor yaitu: (1) *Expectation* atau harapan, (2) *Performance* atau kinerja, (3) *Disconfirmation*, dan (4) *Satisfaction*.

Dalam mengembangkan objek wisata tidak hanya dengan memberikan kualitas pelayanan saja, tetapi harus dengan memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan terkait fasilitas objek wisata dan keamanan serta kenyamanan wisatawan agar wisatawan puas dan loyal untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Menurut Griffin (2015) pelanggan yang loyal akan memiliki prasangka yang spesifik mengenai apa yang akan dibeli,

selain itu loyalitas juga menunjukkan adanya kondisi dari durasi waktu tertentu dan loyalitas dapat diukur jika pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali dengan objek yang sama.

Lovelock *et al.* (2007) menyatakan bahwa *loyalitas* merupakan kesediaan wisatawan dalam melanjutkan aktivitas terhadap suatu produk wisata dalam jangka waktu yang panjang dan melakukan aktivitas secara berulang, serta merekomendasikan kepada teman-teman secara sukarela. Paliati (2007) menjelaskan bahwa dalam industri pariwisata, indikator yang dapat digunakan dalam pengukuran loyalitas wisatawan yaitu dengan pembelian ulang (*buyer repetition*) dan getuk tular positif yaitu merekomendasikan kepada orang lain. Sehingga pada penelitian ini untuk mengukur dimensi loyalitas wisatawan menggunakan teori yang diungkapkan oleh Lovelock *et al.* (2007).

Pada objek wisata di Kepulauan Seribu perahu motor yang berfungsi sebagai angkutan umum atau yang mengangkut wisatawan ke tempat objek wisata harus sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku sehingga keselamatan penumpang terjamin atau aman jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga baik pemerintah atau petugas perahu motor harus memperhatikan keselamatan penumpang, karena transportasi perahu motor untuk menuju ke Pulau Seribu masih kurang diperhatikan dalam masalah keamanan dan keselamatan dari pemerintah, petugas dan masyarakat lokal yang menyediakan jasa transportasi penyebrangan antar pulau.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan

wisatawan serta loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa.

METODE PENELITIAN

Artikel ini dibuat berdasarkan hasil penelitian dengan kajian *Exploratory Factor Analysis* (EFA), tujuannya untuk mengeksplorasi secara mandiri variabel-variabel yang akan dipilih dengan tujuan untuk menemukan fakta-fakta dari suatu pengetahuan, yang dilaksanakan untuk menggali data dan informasi tentang topik atau isu-isu baru yang ditujukan untuk kepentingan pendalaman atau penelitian lanjutan. Dengan penelitian eksploratif maka dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas wisatawan pengguna perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis deskriptif yang akan mendeskripsikan daya tarik pada kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas wisatawan pengguna perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta.

Operasional variabel penelitian ini pada variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Empathy* (empati), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Reliability* (kehandalan), dan (5) *Assurance* (jaminan), sedangkan pada variabel kepuasan wisatawan diukur dengan menggunakan empat faktor yaitu : (1) *Expectation* atau harapan, (2) *Performance* atau kinerja, (3) *Disconfirmation*, dan (4) *Satisfactor*, dan untuk mengukur variabel loyalitas digunakan 3 (tiga)

indikator yaitu (1) pembelian ulang, (2) merekomendasikan kepada orang lain, (3) komitmen merek.

Populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa dengan menggunakan perahu motor.

Untuk jumlah wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa pada Tahun 2016 berjumlah 252.669 orang. Karena keterbatasan tenaga, biaya, dan waktu yang tersedia, maka penelitian dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Untuk teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan: (1) Studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari, mengutip berbagai informasi dan teori yang dibutuhkan, (2) Kuesioner yaitu pengumpulan data primer dari responden yang terpilih menjadi sampel penelitian, (3) Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung ke Pulau Untung Jawa, dan (4) Wawancara yaitu melakukan wawancara kepada pihak pengelola perahu motor, wisatawan, dan pengelola objek wisata. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan sudah tepat, dan uji realibitas untuk mengukur kemantapan dan keandalan suatu instrumen yang digunakan.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan analisis deskriptif yaitu dengan menggambarkan dan mendeskripsikan tentang ciri-ciri responden, dan mendeskripsikan kualitas pelayanan perahu motor kayu dan loyalitas wisatawan pengguna perahu motor kayu yang digunakan dengan skala

interval dari 1 sampai dengan 5, dengan kriteria penilaian yang dikelompokkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Penilaian Mengenai Kualitas Pelayanan dan Loyalitas

Nilai	Kriteria Penilaian		
i	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Wisatawan	Loyalitas Wisatawan
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Baik	Tidak Puas	Tidak Setuju
3	Cukup Baik	Cukup Puas	Cukup Setuju
4	Baik	Puas	Setuju
5	Sangat Baik	Sangat Puas	Sangat Setuju

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Pulau Untung Jawa

Pulau Untung Jawa merupakan salah satu pulau yang berada di wilayah kabupaten Kepulauan Seribu, yang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 6310/Kpts-II/2002 tanggal 13 Juni 2002 dijadikan sebagai kawasan konservasi alam dan perairan Taman Nasional laut di Kepulauan Seribu Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Awalnya Pulau Untung Jawa bernama Pulau Amterdam. Pada tahun 1920 Wilayah Kepulauan Seribu dikuasai oleh Hindia-Belanda dan Jepang. Ada beberapa pulau yang dijadikan benteng pertahanan bagi para penjajah, namun hanya wilayah Pulau Untung Jawa yang dihuni oleh masyarakat pribumi, yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Bek yang sekarang dikenal dengan sebutan lurah.

Sekitar tahun 1940 penduduk Pulau Untung Jawa mengalami masalah berupa adanya serangan nyamuk secara besar-besaran. Saat itu Bek Saenan menyarankan rakyatnya untuk pindah ke Pulau Ubi Besar (Pulau Rotterdam), namun penderitaan tidak pernah berhenti. Konon saat itu untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari saja sangat sulit, karena kebutuhan pokok yang biasa mereka beli dari Pasar Ikan di Sunda Kelapa menjadi jarang didapat. Ini semua diakibatkan boikot pada perang melawan Tentara Nippon (Jepang) yang menjajah saat itu.

Tanggal 17 Agustus Tahun 1945 yaitu Bangsa Indonesia merdeka dan terbebas dari belenggu penjajah. Kemerdekaan saat itu diharapkan membawa perubahan baru bagi masyarakat di Kepulauan Seribu. Perubahan yang sangat dirasakan oleh masyarakat Kepulauan Seribu ialah sistem pemerintahan yang bukan lagi dikuasai Hindia Belanda ataupun Jepang. Perubahan pemerintahan tersebut memberikan dampak kebijakan baru bagi kepemimpinan di Kepulauan Seribu. Panggilan Bek pun berubah menjadi dengan sebutan lurah. Perubahan kebijakan dari kepemimpinan seorang Bek tentunya lain pula dengan kebijakan kepemimpinan seorang lurah. Akhirnya Bek Saenan digantikan dengan lurah pertama di Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu yang bernama Lurah Maesan.

2. Profil Responden

Terdapat 51% wisatawan berjenis kelamin laki-laki dan 49% wisatawan berjenis kelamin perempuan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Sedangkan pada tingkatan usia yang paling banyak yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa yaitu

usia 21-30 tahun sebanyak 42%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan terdapat 66% yang berpendidikan dari SD-SMA, sedangkan 31% berpendidikan D3-S1 dan hanya 3% yang berpendidikan S2/S3. Wisatawan yang berkunjung ke Pulau Untung Jawa banyak berasal dari wilayah Tangerang yaitu sebesar 45%, sedangkan dari wilayah Jakarta ada 25%, untuk wilayah Bogor ada 12%, dan hanya 8% yang berasal dari wilayah Depok. Untuk wilayah Tangerang menjadi daerah asal yang terbanyak karena Pulau Untung Jawa ini berdekatan dengan wilayah Tangerang.

Pada penelitian ini pada umumnya wisatawan yang berkunjung bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu ada 33% dan 28% sebagai mahasiswa/pelajar, 5% sebagai pegawai negeri, 16% bekerja wiraswasta, dan 18% lain-lain (Ibu rumah tangga). Jika dilihat dari jumlah pendapatan, wisatawan yang banyak yaitu yang berpendapatan sekitar Rp1.000.000–Rp 3.000.000 sebanyak 61%.

Untuk melihat loyalitas wisatawan dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Pulau Untung Jawa. Dari hasil penelitian terdapat 49% yang sudah melakukan kunjungan vsebanyak 2-3 kali, 31% yang melakukan kunjungan pertama kali, dan 24% yang sudah melakukan kunjungan lebih dari 3 kali.

Dengan demikian maka terlihat banyak wisatawan yang loyal dalam berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Selain jumlah kunjungan loyalitas dapat dilihat dari persepsi wisatawan yang akan berkunjung kembali yaitu 92% wisatawan menyatakan bahwa dirinya akan berkunjung kembali dan hanya 8% yang tidak ingin berkunjung

kembali. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa

Item	Nilai Rata-Rata	Peringkat	Kriteria
Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Kualitas Perahu Motor Kayu	2,59	6	Cukup Baik
Kelengkapan Fasilitas Perahu Motor (<i>life jacket</i>)	2,58	7	Cukup Baik
Variabel <i>Empathy</i> (Empati) Perhatian Petugas Perahu Motor	2,88	5	Cukup Baik
Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) Kemampuan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Informasi	2,96	3	Cukup Baik
Kecepatan Petugas Perahu	3,00	1	Cukup Baik

Motor dalam			
Memberikan Pelayanan			
Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	3,00	2	Cukup Baik
Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam			
Membantu Wisatawan			
Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam	2,90	4	Cukup Baik
Memberikan Informasi			
Variabel Assurance (Jaminan) Terjaminnya Keamanan dan Kenyamanan Selama Berada di Atas Perahu Motor	2,37	8	Tidak Baik

Sumber: data hasil olahan kuesioner 2018

Tabel 3 menjelaskan hasil dari Kualitas Pelayanan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa. Dari 100 wisatawan menyatakan bahwa Kecepatan petugas perahu motor dalam memberikan pelayanan dan Kesigapan petugas perahu motor dalam membantu wisatawan memperoleh hasil tertinggi dibandingkan dengan indikator lain dengan nilai rata-rata 3,00 dengan kategori “Cukup Baik”.

Sedangkan untuk hasil penilaian terendah pada indikator Terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor dengan nilai perolehan rata-rata sebesar 2,37 dengan kategori “Tidak Baik”. Hal ini harus menjadi perbaikan dari pengelola objek wisata dan petugas perahu motor. Dari hasil wawancara dengan wisatawan mereka menyatakan tidak baik karena ketika menggunakan perahu motor kayu tersebut mereka merasa tidak aman karena tidak semua wisatawan diberikan life jacket, bahkan *life jacket* hanya dijadikan sebuah pajangan saja oleh petugas. Selain ini kondisi perahu motor kayu yang membuat wisatawan merasa tidak aman dan nyaman karena perahu motor terbuat dari kayu seperti perahu nelayan, sedangkan kondisi di lautan Kepulauan Seribu tidak dapat diprediksikan terkadang ombak besar dan angin kencang, hal tersebut membuat wisatawan tidak aman dan nyaman, serta pada waktu tertentu seperti *weekend*, lebaran, libur besar petugas tidak memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari wisatawan yaitu dengan mengangkut wisatawan secara overload melebihi kapasitas yang seharusnya.



Gambar 1. Kualitas Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu

Sumber: Gambar dari penelitian 2018

Dari Gambar 1. Kualitas Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta dapat dilihat bahwa kualitas perahu motor yang ada masih kurang

nyaman bagi wisatawan, karena ketika turun dari perahu motor kayu tidak ada dermaga di Tanjung Pasir (Tangerang), sehingga ketika sampai wisatawan pengguna perahu motor harus turun dengan dengan rela basah-basahan, selain itu selama perjalanan dari Tanjung Pasir – Pulau Untung Jawa dan sebaliknya wisatawan tidak diberikan life jacket atau pelampung selama perjalanan tersebut sehingga kurangnya rasa aman selama berada di atas perahu motor kayu.

Berdasarkan hasil kepuasan wisatawan pengguna perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dapat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kepuasan Wisatawan Yang Menggunakan Perahu Motor ke Pulau Untung Jawa

Item	Nilai Rata - Rata	Peringkat	Kriteria
Variabel Tangibles (Bukti Fisik)	2,48	6	Tidak Puas
Kualitas Perahu Motor Kayu			
Kelengkapan Fasilitas Perahu Motor (life jacket)	2,30	7	Tidak Puas
Variabel Empathy (Empati) Perhatian Petugas Perahu Motor	2,80	2	Cukup Puas

Variabel Reliability (Kehandalan)	2,76	5	Cukup Puas
Kemampuan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Informasi			
Kecepatan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Pelayanan	2,98	4	Cukup Puas
Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	3,10	1	Puas
Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam Membantu Wisatawan			
Kesigapan Petugas Perahu Motor dalam Memberikan Informasi	2,80	3	Cukup Puas
Variabel Assurance (Jaminan) Terjaminnya Keamanan dan Kenyamanan Selama Berada di Atas Perahu Motor	2,17	8	Tidak Puas

Sumber: data hasil olahan kuesioner 2018

Berdasarkan hasil Tabel 4. Menjelaskan mengenai kepuasan wisatawan dalam menggunakan perahu motor ke Pulau Untung Jawa hasil kepuasan tertinggi pada indikator dari kesigapan petugas dalam membantu wisatawan dengan hasil nilai tertinggi sebesar 3,10 dengan kategori "Puas", hal ini terbukti ketika petugas membantu wisatawan dalam naik dan turun dari perahu motor kayu tersebut, tanpa adanya bantuan dari petugas maka wisatawan akan mengalami kesulitan apalagi ketika wisatawan tersebut membawa barang-barang atau anak kecil.

Sedangkan untuk hasil penilaian terendah pada indikator terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor dengan hasil skor 2,17 dengan kategori "Tidak Puas". Wisatawan merasa tidak puas atas terjaminnya keamanan dan keselamatan ketika berada di atas perahu motor karena mereka merasa tidak aman selama perjalanan dari Tanjung Pasisir – Pulau Untung Jawa atau sebaliknya, karena selama perjalanan itu wisatawan pengguna perahu motor tidak diberikan life jacket sedangkan cuaca air laut tidak dapat di prediksi yang terkadang ada ombak kencang.



Gambar 2. Kepuasan Wisatawan dalam menggunakan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu

Selain itu penumpang yang berada di perahu motor kayu tidak dibatasi sehingga

jika kelebihan muatan akan lebih berasa untuk goyangan di atas kapal selama di perjalanan dan saat itu juga wisatawan merasakan kurang terjamin keamana dan kenyamanannya selama berada di atas perahu motor sehingga mereka menyatakan tidak puas.

Dari Gambar 2. Mengenai Kepuasan Wisatawan dalam menggunakan Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu, sebagian besar wisatawan menyatakan tidak puas terhadap perahu motor kayu yang ada, karena menurut mereka tidak terjaminnya keamanan dan kenyamanan saat berada di atas perahu motor, terlihat dari Gambar 2.tersebut ketika ingin turun dari perahu motor kayu wisatawan harus rela basah-basahan karena tidak adanya dermaga dan tangga yang memudahkan mereka untuk naik/turun dari perahu kayu ketika sampai di tempat tujuan, selain itu tidak adanya batasan penumpang yang naik ke perahu motor membuat keamanannya kurang diperhatikan sehingga keselamatan dan kenyamanannya selama berada di atas perahu motor kayu juga kurang terjamin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wisatawan mereka untuk meningkatkan kepuasan dari wisatawan mereka menginginkan untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan kembali dari kualitas perahu motor kayu yang digunakan untuk ke Pulau Untung Jawa. Dengan ditingkatkan kualitas perahu motor kayu yang digunakan sebagai alat satu-satunya transportasi dalam membawa wisatawan ke Pulau Untung Jawa maka dapat pula meningkatnya kualitas kepuasan dari wisatawan, selain itu pemerintah atau pengelola harus memikirkan mengenai

keselamatan wisatawan yaitu dengan mewajibkan penggunaan life jacket dan pemerintah dan pengelola atau petugas perahu motor diwajibkan untuk menyediakan *life jacket* pada masing-masing perahu motor kayu sesuai dengan jumlah penumpang yang ada.

Untuk hasil loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa akan di sajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Loyalitas Wisatawan Yang Menggunakan Perahu Motor ke Pulau Untung

Item	Nilai Rata-Rata	Peringkat	Kriteria
Kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali	3,00	1	Cukup Setuju
Kesediaan wisatawan dalam merekomendasikan perahu motor kayu kepada orang lain	2,98	2	Cukup Setuju
Kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor kayu yang lain	2,62	3	Cukup Setuju

Sumber: data hasil olahan kuesioner 2018

Berdasarkan hasil Tabel 5 mengenai Loyalitas Wisatawan yang Menggunakan Perahu Motor kayu ke Pulau Untung Jawa, peringkat tertinggi dengan nilai rata-rata 3,00 dengan kategori "Cukup Setuju" yaitu mengenai kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali. Artinya wisatawan setuju bahwa mereka bersedia untuk menggunakan perahu motor kayu kembali untuk ke Pulau Untung Jawa. Hal tersebut dinyatakan oleh wisatawan karena hanya satu-satunya transportasi perahu motor yang dapat digunakan oleh mereka untuk menuju Pulau Untung Jawa, selain itu harga yang murah menjadi pertimbangan wisatawan ketika ingin berkunjung ke Pulau Untung Jawa. Sedangkan untuk hasil terendah yaitu dengan nilai rata-rata 2,62 dengan kategori "Cukup Setuju" mengenai kesediaan wisatawan untuk menggunakan kembali walau ada perahu motor yang lain. Sebagian besar wisatawan setuju mengenai kesediaannya menggunakan perahu motor kembali walau ada perahu motor yang lain, karena biasanya perahu motor yang lain ditawarkan dengan harga lebih mahal seperti pilihan penggunaan perahu dari Ancol. Harga tarif menggunakan perahu dari Ancol jauh lebih mahal dibandingkan jika wisatawan naik dari Tanjung Pasir.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dengan hasil tertinggi yaitu mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesigapan petugas perahu motor kayu dalam membantu wisatawan dengan nilai

rata-rata 3,00 dengan kriteria cukup baik, sedangkan untuk hasil terendah pada terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu dengan nilai rata-rata 2,37 dengan kriteria “tidak baik” dan (2) untuk kepuasan wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa hasil tertinggi yaitu mengenai kesigapan petugas perahu motor kayu dalam memberikan informasi dengan hasil score 3,10 dengan kategori “Puas” dan untuk hasil terendah pada terjaminnya keamanan dan kenyamanan selama berada di atas perahu motor kayu dengan hasil score 2,17 dengan kategori “tidak puas”, (3) sedangkan untuk loyalitas wisatawan yang menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa dengan hasil tertinggi pada kesediaan wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu kembali dengan nilai rata-rata sebesar 3,00 dengan kriteria “cukup setuju” sedangkan untuk hasil terendah pada kesediaan wisatawan untuk menggunakan perahu motor kayu kembali walau ada perahu motor kayu yang lain dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,62 dengan kriteria “cukup setuju”.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada perhatian yang lebih baik dari pemerintah dan pengelola objek wisata mengenai kualitas perahu motor kayu yang digunakan untuk mengangkut wisatawan ke Pulau Untung Jawa. Saat ini pemerintah dan pengelola objek wisata masih kurang dalam memperhatikan keamanan dan keselamatan wisatawan terbukti ketika tidak adanya himbuan dari pihak petugas perahu motor untuk menggunakan life jacket kepada wisatawan atau memberikan life jacket

kepada setiap wisatawan. Selain itu masih kurangnya pengawasan terhadap jumlah kapasitas penumpang perahu motor kayu, sehingga pada waktu liburan tiba atau akhir pekan makan terjadinya penumpukan penumpang pada perahu motor, sehingga hal tersebut harus lebih diperhatikan kembali dari pihak-pihak terkait.

Indikator dalam penelitian ini dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas wisatawan di bidang pariwisata. Hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perbaikan yang dapat dilakukan oleh penyedia jasa perahu motor kayu dan pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan, memberikan kepuasan dan menumbuhkan rasa loyalitas wisatawan sebagai pengguna perahu motor kayu.

Dari hasil penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan loyalitas memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa perahu motor kayu baik, maka wisatawan akan merasa puas ketika menggunakan perahu motor kayu sehingga akan menimbulkan rasa loyalitas wisatawan dalam menggunakan perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa di Kepulauan Seribu Jakarta. Jika wisatawan merasa puas dan loyal maka wisatawan akan datang kembali ke Pulau tersebut dan dapat merekomendasikan pengalamannya kepada orang lain. Namun sebaliknya jika wisatawan merasa tidak puas makan kemungkinan tidak akan mau berkunjung kembali dan tidak akan

merekomendasikan kepada orang lain sehingga akan menimbulkan efek negatif dari pengalaman yang ia rasakan ketika menggunakan jasa perahu motor kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, C.H., Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. (2007). *Service Marketing: People Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Prentice Hall.
- Paliliati, A. (2007). Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 9(1), 73-81, Maret.
- Sulistiyani, E. (2010). Membangun Loyalitas Wisatawan Melalui Peningkatan Kualitas Obyek Wisata, Promosi dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Tawangmangu Karanganyar. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. 10(3), Desember.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI.