



PERSEPSI DAN KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA PULAU BOKORI KECAMATAN SOROPIA PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Feby Rahmawati Rahman¹, Firmansyah², Deden Syarifudin³

^{1,2,3}Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Pasundan
email : ¹febyrdahlan@gmail.com , ²firmsyah@unpas.ac.id , ³dden.syarifudin@unpas.ac.id

Article History :

Received 10 April 2020

Received in revised form

24 April 2020

Accepted 9 May 2020

Available offline 20 May 2020

Available online 22 September
2020

Language Transcript :

Indonesia (ID)

Key Words :

Kepuasan Pengunjung;

Wisata Bahari;

Importance Performance

Analysis;

Customer Satisfaction Index;

Pulau Bokori

Abstrak - Pariwisata daerah merupakan potensi ekonomi yang memiliki multiplier effect bagi pembangunan daerah. Pariwisata Pulau Bokori, Kecamatan Soropia merupakan salah satu destinasi wisata bahari yang menjadi unggulan dan penunjang laju pertumbuhan bagi Provinsi Sulawesi Tenggara. **Penelitian** ini diarahkan untuk melihat tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di Objek Bahari di Pulau Bokori berdasarkan komponen sediaan pariwisata terhadap persepsi wisatawan di Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori. Metoda yang digunakan adalah dekriptif dengan tools yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa hal yaitu Tingkat kepuasan beberapa aspek yang dibahas di objek wisata di Pulau Bokori terdiri dari daya tarik adalah sebanyak 80,00% sangat puas, aksesibilitas 24,25% sangat puas, akomodasi 43,62% sangat puas, aspek fasilitas umum 45,30% responden merasa sangat puas. Ditinjau dari tingkat kepentingan menunjukkan bahwa aspek daya tarik sebanyak 85,33% responden sangat puas, aksesibilitas 92,00% responden sangat puas, akomodasi 62,11% responden sangat puas, dan fasilitas umum 77,91% responden sangat puas. Dari hasil analisis CSI didapat nilai sebesar 65,40%, hal ini menyatakan bahwa secara umum responden/wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori berdasarkan komponen pariwisata yang dimasukkan pada analisis berada pada kriteria Puas

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang di Indonesia salah satunya destinasi wisata di Sulawesi Tenggara. Beberapa pulau di Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki morfologi dan lansekap yang indah dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai tujuan obyek wisata, diantaranya adalah Pulau Bokori. Pulau Bokori terletak di dekat perkampungan Suku Bajo di lepas pantai Kendari memiliki objek dan daya tarik wisata pantai taman laut yang memiliki dampak positif

bagi perekonomian kecamatan, kabupaten bahkan Provinsi Sulawesi Tenggara sekalipun (Darwan, Yunus, Fyka, & Limi, 2019). Pulau Bokori memiliki daya tarik tersendiri, karena Pulau ini terletak tidak jauh dari garis pantai dengan luas \pm 8 hektar yang secara view memiliki bermacam garis pantai tembok maupun horizontal (Fyka, Yunus, Limi, Hamzah, & Darwan, 2018; Padang, Nurgayah, & Irawati, 2020). Secara administratif Pulau Bokori berada di wilayah Kabupaten Konawe, namun dalam hal pengelolaan Pulau Bokori masih di kelola oleh Dinas Pariwisata dan

Ekonomi Kreatif Provinsi Sulawesi Tenggara. Pulau ini berhadapan langsung dengan perkampungan Suku Bajo yang mendiami wilayah itu. Pulau Bokori merupakan pulau kecil di depan tanjung Soropia Kecamatan Soropia, Sulawesi Tenggara (R. Rahmat, 2018).

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang berisi perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Dalam melakukan kegiatan ini diperlukan persiapan terlebih dahulu sebelum pelaksanaannya. Seseorang yang dapat dikatakan melakukan kegiatan pariwisata paling tidak melakukan perjalanan sejauh 80 km atau 50 mil dari rumahnya dengan tujuan rekreasi (Karso, 2018). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) istilah bahari memiliki arti kuno, jaman dahulu kala, tua sekali, indah, mengenai laut, elok sekali, atau yang dilindungi. Sedangkan kebaharian yaitu berhubungan dengan laut ataupun kelautan. Wisata bahari (*marine tour*) adalah suatu kunjungan ke objek wisata, khususnya untuk menyaksikan keindahan lautan, menyelam (*wreck-diving*) dengan perlengkapan selam lengkap, wisata bahari berkaitan sangat erat dengan laut, jenis kegiatan yang dapat dilakukan saat berwisata bahari identik dengan olahraga air atau yang sering disebut dengan istilah *water sport* (Kesuma & Supriono, 2019).

Wisata bahari ini memberikan dampak ekonomi peningkatan taraf hidup bagi masyarakat yang tinggal disekitarnya (Isnawati & Lea Emilia Farida, 2018), di sisi lain, secara lingkungan wilayah pesisir yang dijadikan lokasi wisata bahari menjadi rentan terhadap bencana alam kepebisiran seperti banjir rob (Chang, Lee, & Huang, 2017; Saint-Laurent, Lavoie, Drouin, St-Laurent, & Ghaleb, 2010), erosi pantai, angin topan dan gelombang tsunami maupun dampak dari perubahan iklim (Rif'an, 2018). Sedangkan bagi penduduk setempat dan pemerintahan sendiri pariwisata dapat mendongkrak pertumbuhan ekonomi dan

pendapatan asli daerah yang dapat diandalkan selain industry dan manufaktur disektor perikanan. Namun demikian potensi unggul yang dimiliki Pulau Bokori, merupakan kegiatan wisata yang mengutamakan sumber daya di atas laut dan bawah laut seperti *diving*, *snorkling*, selancar, *jet ski*, dan lain sebagainya. Dengan besarnya potensi demand dari wisatawan dan ketersediaan atau supply objek wisata yang beragam, perlu dipikirkan beberapa alternatif pengelolaan dan pengembangan yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan pelayanan. Perlu juga selain fasilitas rekreasi yang ada, aksesibilitas, peningkatan produk, ataupun pengembangan ke produktivitas ekonomi lainnya sehingga wisatawan bisa mendapatkan kepuasan serta kenyamanan dalam berwisata (D. Rahmat, 2017).

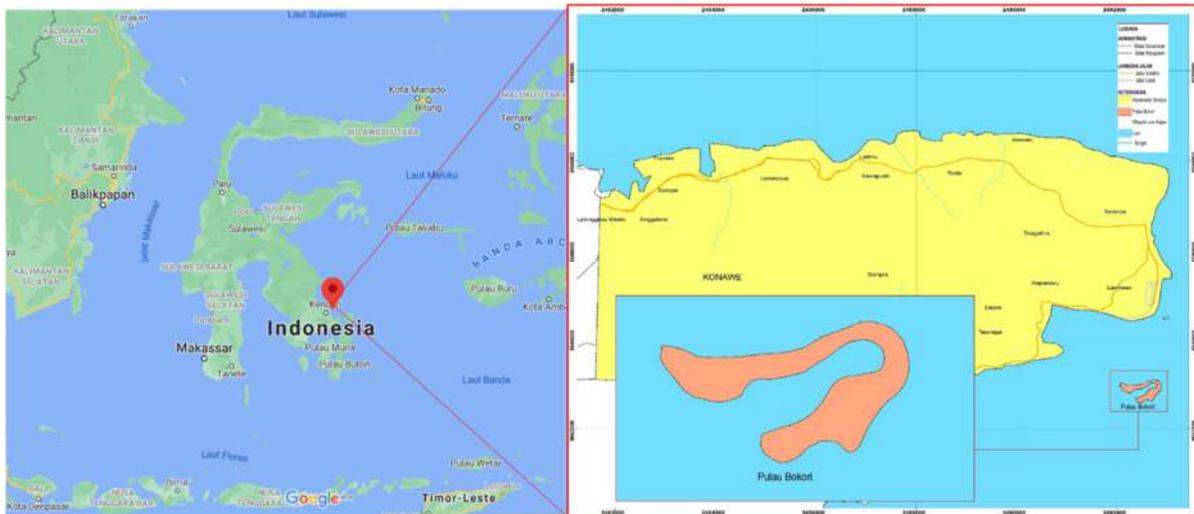
Beberapa peneliti telah melakukan kajian mulai dari dampak ekonomi dari kegiatan pariwisata di Pulau Bokori (Darwan et al., 2019), dampak pengembangan wisata terhadap masyarakat setempat (Fyka et al., 2018), meneliti sisi kebijakan dan strategi melakukan pengembangan pariwisata Pulau Bokori (Darwan et al., 2019; Isnawati & Lea Emilia Farida, 2018; Nurjanah, 2019), dan sisi persepsi masyarakat dalam aktivitas pariwisata serta tingkat kepuasan berwisatanya (Peramatasari & Lawelle, 2017; R. Rahmat, 2018). Dari peneliti sebelumnya belum membahas mengenai pariwisata Pulau Bokori dari sisi seberapa pentingnya fasilitas wisata yang mereka dan kepuasan pengunjung dengan adanya pengembangan pariwisata.

Ditinjau dari sisi pengembangan wisata sejak tahun 2015 telah dibangun 30 *cottage* berstandar Internasional serta sarana dan prasarana penunjang pariwisata lainnya berikut juga aksesibilitas ke Pulau Bokori dengan berbagai cara dari Pelabuhan Kendari, Pelabuhan Desa Sorue, Desa Mekar, Desa Bajo Indah atau Desa Bokori dengan waktu tempuh

tercepat 10 menit. Jumlah wisatawan yang berkunjung kian meningkat dari tahun 2015 mencapai 41.420 orang, tahun 2016 sebanyak 54.620, Tahun 2017 sebanyak 93.916 orang sedangkan pada tahun 2018 data per bulan Agustus 74.015 orang (“Sultra optimistis kunjungan wisata Bokori mencapai target - ANTARA News Sulawesi Tenggara - ANTARA News Kendari, Sulawesi Tenggara - Berita Terkini Sulawesi Tenggara,” n.d.). Peningkatan kunjungan wisatawan ini tentunya harus diikuti oleh penyediaan kebutuhan penyediaan pelayanan dan fasilitas pariwisata semakin meningkat oleh pemerintah. Meskipun fasilitas yang ada di Pulau Bokori sudah sesuai dengan variabel pariwisata, namun perlu ditinjau namun penting untuk memberikan kontribusi kepada pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata melalui kajian dari sisi tingkat kepentingan daya tarik wisata, fasilitas wisata, akomodasi dan aksesibilitas serta tingkat kepuasan dari persepsi pengunjung.

2. METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif. Mengingat pentingnya mengungkap gejala dan fenomena melalui persepsi pengunjung dan memberikan gambaran menyeluruh dalam menarik kesimpulan hasil kajian. Dalam mengungkap hal tersebut sumber data dapat berupa data sekunder maupun primer untuk memenuhi pertanyaan apa dan bagaimana dalam menghasilkan penelitian (Syarifudin & Ishak, 2020). Lokasi penelitian adalah di Kecamatan Soropia, Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara pada koordinat 3°56'29.405" LS dan 122°39'51.686" BT. Di sekitar Pulau Bokori terdapat Pantai Toronipa dan Desa Mekar (Bajo Indah) yang terletak di bibir pantai Kabupaten Konawe. Secara fisik, pulau ini juga berdekatan dengan Kota Kendari. Jarak pulau dengan pelabuhan terdekat di Kota Kendari (Pelabuhan Nusantara) adalah sekitar ± 10 (BPS, 2018).



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Menggambarkan kondisi eksisting Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori berdasarkan komponen sediaan pariwisata. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.
2. Karakteristik umum pengunjung di Kawasan Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori, seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, tujuan kunjungan, pendapat dan lain-lain. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif.
3. Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini untuk mengukur perilaku konsumen yang akan dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan observasi lapangan, dan penyebaran kuisioner. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting obyek wisata yang meliputi komponen sediaan wisata serta mendokumentasikan hasil-hasil observasi yang akan mendukung studi ke dalam media tulis (*check list*), media gambar/video dan media lainnya. Kuesioner dilakukan dengan cara wawancara terstruktur/baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia serta terhadap komponen sediaan pariwisata di Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori. Data sekunder merupakan dari data-data tertulis yang didapat dari kegiatan kunjungan ke instansi – instansi terkait pada daerah yang telah ditetapkan sebagai wilayah kajian, maksud dari data – data tersebut berupa teori – teori yang sudah berkembang serta data – data terkait yang dihasilkan oleh instansi-

instansi terkait (Djarmiko, Firmansyah, Priyandoko, & Syarifudin, 2019; Syarifudin & Ishak, 2020). Tujuan dari pengumpulan data sekunder adalah untuk mendukung data inti (primer) dalam penelitian Obyek Wisata Bahari Pulau Bokori.

2.2 Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Boley, McGehee, & Tom Hammett, 2017; Chen, Murphy, & Knecht, 2016; Deng, 2007). Sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dari populasi 67.637 orang yaitu 100 responden. Responden diminta agar menilai indikator setiap variabel komponen dengan skala penilaian mulai dari 1, bila tingkat kinerja dan kepentingan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap tingkat kinerja dan kepentingan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang akan ditentukan (Oh, 2001). Untuk menilai maka diberikan lima penilaian dengan menggunakan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat baik atau sangat penting, dengan bobot jawaban diberi nilai 5
- b. Baik atau penting, dengan bobot diberi nilai 4
- c. Cukup baik/cukup penting, diberi nilai 3
- d. Kurang baik/kurang penting, diberi nilai 2

Dalam penelitian tersebut terdapat 2 (dua) variabel yang diwakili oleh huruf X dan huruf Y, di mana X mewakili tingkat kinerja pengunjung dan Y mewakili tingkat kepentingan pengunjung. Selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan/harapan (*importance*) dan tingkat

kinerja (*performance*). Formula yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- Tk_i = Tingkat kesesuaian
- X_i = Skor penilaian kepuasan
- Y_i = Skor penilaian kepentingan

Dalam menentukan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap (n) ilai tersebut dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

- X = Skor rata-rata tingkat kepuasan
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja pengguna seluruh faktor dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dimana deskripsi dari berbagai diagram adalah sebagai berikut :

- a. Kuadran I “Tingkat Kinerja” (*High Importance, Low Performance*) artinya, jika dilihat dari kepentingan pengunjung, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen

- menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performasi atribut atau faktor produk tersebut.
- b. Kuadran II “Pertahankan Kerja” (*High Importance, High Performance*) artinya, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dapat dilihat dari kepuasannya konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.
- c. Kuadran III “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*) artinya, faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan masalah.
- d. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*) artinya, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Wisatawan Berdasarkan Fasilitas Pariwisata

Persepsi merupakan suatu pandangan seseorang tentang suatu yang dipengaruhi oleh informasi yang akan diterima dan interprestasinya terhadap informasi tersebut (Deng, 2007). Persepsi dalam dunia pariwisata merupakan pendapat atau cara pandang wisatawan dalam memahami dan merasakan sebagai pengalaman mengunjungi suatu destinasi wisata. Persepsi

pengunjung khusus wisatawan sangat mempengaruhi penentuan kebutuhan obyek daya tarik dan sarana pelayanan wisata yang nanti akan direncanakan dan dikembangkan.

1. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Daya Tarik Objek Wisata

Daya tarik obyek wisata merupakan salah satu variabel yang terpenting dalam pariwisata, karena daya tarik wisata merupakan alasan utama bagi wisatawan agar berkunjung ke tempat wisata tersebut (Ziegler, Dearden, & Rollins, 2012). Berikut adalah rekapitulasi hasil penilaian responden terhadap kepuasan daya tarik wisata Pulau Bokori.

Tabel 1. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Daya Tarik Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	82	13	5	0	0	100
2.	Keindahan dan keunikan wisata	85	12	3	0	0	100
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	78	16	6	0	0	100
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	80	17	3	0	0	100
5.	Bentuk kegiatan wisata	85	10	5	0	0	100
6.	Budaya dan adat istiadat	70	21	7	2	0	100
	%	80,00	14,83	4,83	3,33	0	100,00

Tabel 1 memberikan informasi penting bagaimana daya tarik obyek wisata Pulau Bokori memberikan kepuasan terhadap wisatawan yang dilihat dari indikator penilaian yaitu keindahan pemandangan alam wisata, keindahan dan keunikan wisata, kondisi iklim obyek wisata, kondisi air pantai di obyek wisata, bentuk kegiatan wisata dan budaya dan adat istiadat penilaian responden tertinggi memilih kriteria sangat puas yaitu 80,00% dan tidak yang memilih kriteria sangat tidak puas. Berikutnya penilaian responden terhadap tingkat kepentingan daya tarik tersebut sebagaimana direpresentasikan dalam data Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Daya Tarik Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Jumlah
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	90	5	5	0	0	100
2.	Keindahan dan keunikan wisata	100	0	0	0	0	100
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	78	22	0	0	0	100
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	98	2	0	0	0	100
5.	Bentuk kegiatan wisata	80	20	0	0	0	100
6.	Budaya dan adat istiadat	66	22	12	0	0	100
	%	85,33	11,83	2,83	0	0	100,00

Hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan pada variabel daya tarik obyek wisata Pulau Bokori pada Tabel 2, berdasarkan indikator penilaian yaitu keindahan pemandangan alam wisata, keindahan dan keunikan wisata, kondisi iklim obyek wisata, kondisi air pantai di obyek wisata, bentuk kegiatan wisata dan budaya dan adat istiadat yaitu penilaian tertinggi responden memilih kriteria sangat penting yaitu 85,33% dan yang memilih sangat tidak penting yaitu 0%.

2. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan jarak atau tingkat kemudahan untuk mencapai daerah tujuan wisata dengan berbagai kawasan tujuan wisata baik alami, budaya dan buatan (Nawa, 2018). Aksesibilitas ini terkait dengan sistem pergerakan pada sistem transportasi disuatu wilayah. Jarak dan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi ke daerah tujuan wisata merupakan hal penting yang meliputi jenis, volume, tarif dan frekuensi moda angkutan ke dan dari daerah tujuan wisata yang akan mempengaruhi jumlah kedatangan wisatawan dan kenyamanan selama perjalanan menuju daerah tujuan wisata (Pinem, Sianipar, & Purnama, 2016; Syarifudin & Herlina, 2018). Berikut tingkat kepuasan aksesibilitas masyarakat yang di representasikan melalui responden sebagaimana Tabel 3

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Aksesibilitas Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1.	Kemudahan mencapai lokasi	39	36	13	9	3	100
2.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0	0	0
3.	Kondisi jalan	19	18	26	18	19	100
4.	Ketersediaan perahu penyebrangan	19	18	27	17	19	100
5.	Keamanan perahu penyebrangan	20	18	26	15	21	100
	%	24,25	22,50	23,00	14,75	1,55	100,00

Dalam Tabel 3 merepresentasikan kepuasan pada variabel aksesibilitas berdasarkan indikator penilaian yaitu kemudahan mencapai lokasi, ketersediaan angkutan umum, kondisi jalan, ketersediaan perahu penyebrangan, dan keamanan penyebrangan yaitu penilaian tertinggi responden memilih kriteria sangat puas yaitu 24,25%. Sedangkan untuk ketersediaan angkutan umum dari 100 responden tidak memilih yang karena pengunjung wisata tidak menggunakan angkutan umum melainkan didominasi oleh penggunaan kendaraan pribadi, karena pengunjung obyek wisata Pulau Bokori didominasi oleh wisatawan local, dimana menjadi tempat favorit untuk melakukan rekreasi dan aktifitasnya.

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Aksesibilitas Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Jumlah
1.	Kemudahan mencapai lokasi	82	18	0	0	0	100
2.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0	0	0
3.	Kondisi jalan	100	0	0	0	0	100
4.	Ketersediaan perahu penyebrangan	86	14	0	0	0	100
5.	Keamanan perahu penyebrangan	100	0	0	0	0	100
	%	92,00	8,00	0	0	0	100,00

Disisi lain berdasarkan tingkat kepentingan aksesibilitas (Tabel 4) yang terdiri dari indikator penilaian yaitu kemudahan mencapai lokasi, ketersediaan angkutan umum, kondisi jalan, ketersediaan perahu penyebrangan dan keamanan perahu penyebrangan di obyek wisata Pulau Bokori penilaian tertinggi responden

memilih kriteria sangat penting yaitu 92,00%, sedangkan ketersediaan angkutan umum hasilnya sama dengan tingkat kepuasan, namun berbanding terbalik dengan variabel keamanan perahu penyebrangan yaitu 100% responden memilih kriteria sangat penting.

3. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Akomodasi

Akomodasi merupakan fasilitas yang sangat penting bagi wisatawan yang disediakan oleh pengelola tempat wisata. Selama berwisata wisatawan memerlukan tempat tinggal untuk menginap, fasilitas penginapan pada obyek wisata Pulau Bokori tersedia dilokasi wisata dan juga tersedia dikawasan Kota Kendari yang meliputi *cottage* atau *bungalow*, hotel, *resort*, penginapan dan *home stay*. Selain itu, akomodasi juga terbagi dalam tempat makan dan minum serta ketersediaan sarana belanja.

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Akomodasi Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1.	Ketersediaan sarana penginapan	65	23	12	0	0	100
2.	Kualitas tempat penginapan	60	22	18	0	0	100
3.	Kelengkapan tempat penginapan	50	28	15	7	0	100
4.	Pelayanan penginapan	15	19	43	12	11	100
5.	Harga Penginapan	20	23	36	17	4	100
6.	Ketersediaan sarana makan dan minum	56	32	12	0	0	100
7.	Pelayanan tempat makan dan minum	56	32	12	0	0	100
8.	Harga makan dan minum	27	21	23	19	10	100
9.	Ketersediaan sarana belanja	0	0	0	0	0	0
10.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0	0	0
11.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0	0	0	0
	%	43,62	25,00	28,50	6,87	3,12	100,00

Pada Tabel 5 pilihan masyarakat atau pengunjung atas pilihan akomodasi yang terdiri dari ketersediaan sarana pengunjung, kualitas tempat penginapan, kelengkapan tempat penginapan, pelayanan penginapan, harga penginapan, ketersediaan sarana makan dan minum, pelayanan tempat makan dan minum, harga makan dan minum, ketersediaan sarana belanja, pelayanan tempat belanja dan harga ditempat belanjaan di wisata Pulau Bokori yaitu penilaian tertinggi responden memilih kriteria

sangat puas dengan 43,62% dan responden yang memilih kriteria sangat tidak puas yaitu 3,12%.

Tabel 6. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Akomodasi Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Jumlah
Ketersediaan sarana							
1.	penginapan	60	27	13	0	0	100
2.	Kualitas tempat penginapan	58	30	12	0	0	100
Kelengkapan tempat							
3.	penginapan	79	11	10	0	0	100
4.	Pelayanan penginapan	60	23	17	0	0	100
5.	Harga Penginapan	53	22	25	0	0	100
Ketersediaan sarana makan dan minum							
6.	Pelayanan tempat makan	68	22	10	0	0	100
7.	dan minum	54	32	14	0	0	100
8.	Harga makan dan minum	67	18	15	0	0	100
9.	Ketersediaan sarana belanja	60	23	17	0	0	100
10.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0	0	0
11.	Harga ditempat belanja	0	0	0	0	0	0
%		62,11	23,11	14,77	0	0	100,00

Sedangkan hasil penilaian responden (Tabel 6) wisatawan terhadap tingkat kepentingan pada variabel akomodasi di obyek wisata Pulau Bokori, masyarakat memilih penilaian tertinggi dalam kriteria sangat penting yaitu sebesar 62,11%. Kriteria tidak penting dan sangat tidak penting sama sekali para responden tidak memilih (0%), dikarenakan dari masyarakat menganggap bahwa Pulau Bokor sangat nyaman dalam berpariwisata.

4. Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Umum

Fasilitas wisata dapat diartikan suatu sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak pengelola untuk kegiatan wisatawan. Kebutuhan wisatawan juga tidak hanya menikmati keindahan alam maupun keunikan obyek wisata lainnya dan juga bukan hanya akomodasi dan aksesibilitas saja melainkan wisatawan juga memerlukan sarana dan prasarana wisata. Fasilitas umum yang dimaksud dalam wisata ini yaitu fasilitas yang biasa disediakan ditempat wisata yaitu berupa sarana peribadatan, sarana kesehatan, sarana toilet umum, tempat parkir, pusat informasi, kegiatan wisata, fasilitas perbankan, kelengkapan wisata, biro perjalanan, pengawasan keselamatan dan sebagainya (Tabel 7).

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Fasilitas Umum Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Puas	Puas	Biasa	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1.	Sarana Peribadatan	56	29	15	0	0	100
2.	Sarana Kesehatan	37	30	19	10	4	100
3.	Sarana Toilet Umum	27	21	25	15	12	100
4.	Tempat Parkir	23	20	30	17	10	100
5.	Pusat Informasi	47	32	21	0	0	100
6.	Kegiatan Wisata	61	30	9	0	0	100
7.	Fasilitas perbankan	0	0	0	0	0	0
8.	Kelengkapan Wisata	58	21	14	7	0	100
9.	Biro Perjalanan	0	0	0	0	0	0
10.	Pengawasan Keselamatan	70	20	10	0	0	100
11.	Kebersihan dan Keamanan	42	25	18	8	7	100
12.	kenyamanan	32	28	18	15	7	100
%		45,30	25,60	17,90	7,20	4,00	100,00

Berdasarkan Tabel 7, wisata Pulau Bokori menurut wisatawan sangat puas dimana terdapat 46% memilih sangat puas. Fasilitas umum yang disediakan oleh pihak pengelola obyek wisata Pulau Bokori sudah cukup baik sehingga hanya perlu peningkatan lagi dalam pengembangan.

Tabel 8. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Fasilitas Umum Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Sangat Penting	Penting	Biasa	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Jumlah
1.	Sarana Peribadatan	100	0	0	0	0	100
2.	Sarana Kesehatan	75	20	5	0	0	100
3.	Sarana Toilet Umum	100	0	0	0	0	100
4.	Tempat Parkir	70	20	10	0	0	100
5.	Pusat Informasi	76	17	7	0	0	100
6.	Kegiatan Wisata	80	12	8	0	0	100
7.	Fasilitas perbankan	32	23	45	0	0	100
8.	Kelengkapan Wisata	72	23	5	0	0	100
9.	Biro Perjalanan dan Pengawasan	30	27	32	11	0	100
10.	Keselamatan	100	0	0	0	0	100
11.	Kebersihan dan Keamanan	100	0	0	0	0	100
12.	kenyamanan	100	0	0	0	0	100
%		77,91	11,83	9,33	3,00	0	100,00

Dari Tabel 8 diatas tingkat kepentingan responden terhadap variabel fasilitas umum berdasarkan indikator penilaian yaitu sarana peribadatan, sarana kesehatan, sarana toilet umum, tempat parkir, pusat informasi, kegiatan wisata, fasilitas perbankan, kelengkapan wisata, biro perjalanan, pengawasan keselamatan, kebersihan serta keamanan dan kenyamanan di wisata Pulau Bokori, penilaian tertinggi yaitu terdapat pada kriteria sangat penting sebesar 77,91%.

3.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

1). Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian terhadap kinerja/ kepuasan dari semua variabel yang ada dalam obyek wisata. Analisis tingkat kepuasan ini lebih jelasnya disajikan pada Tabel 9. Dari Tabel 9 dapat dilihat bahwa perhitungan menggunakan rumus pembobotan pada tingkat kepuasan tertinggi dilihat pada nilai pembobotan yang paling tertinggi, yaitu keindahan dan keunikan wisata yaitu dengan nilai pembobotan 482, jadi bobotnya adalah 4,82 dengan kriteria Sangat Puas (SP).

2. Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dari semua variabel yang ada dalam obyek wisata Pulau Bokori. Tujuan untuk memudahkan dalam penentuan skala prioritas peningkatan variabel wisata berdasarkan pendapat dan kebutuhan pada responden wisatawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat

pada Tabel 10. Perhitungan menggunakan rumus pembobotan pada tingkat kepentingan tertinggi ada pada penilaian keindahan pemandangan alam wisata sebesar 590 dengan bobot, 5,90 dan kriteria sangat penting (SP). Sedangkan dari penilaian sangat tidak penting, responden tidak memilih dikarenakan dari semua variabel merupakan variabel yang sangat penting bagi responden dalam berwisata.

3.3 Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Wisatawan Terhadap Wisata Pulau Bokori

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara bobot tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian ini akan memberikan hasil yaitu skala prioritas. Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada perhitungan Tabel 11.

Tabel 9. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Tingkat Kepuasan					Score	Bobot	Kriteria
		SP	P	B	TP	STP			
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	82	13	5	0	0	477	4,77	SP
2.	Keindahan dan keunikan wisata	85	12	3	0	0	482	4,82	SP
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	78	16	6	0	0	472	4,72	SP
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	80	17	3	0	0	4,77	4,77	SP
5.	Bentuk kegiatan wisata	85	10	5	0	0	433	4,33	SP
6.	Budaya dan adat istiadat	70	21	7	2	0	459	4,59	SP
7.	Kemudahan mencapai lokasi	39	36	13	9	3	399	3,99	SP
8.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0	0	0	0	TP
9.	Kondisi jalan	19	18	26	18	19	300	3	SP
10.	Ketersediaan perahu penyebrangan	19	18	27	17	19	301	3,01	SP
11.	Keamanan perahu penyebrangan	20	18	26	15	21	301	3,01	SP
12.	Ketersediaan sarana penginapan	65	23	12	0	0	453	4,53	SP
13.	Kualitas tempat penginapan	60	22	18	0	0	442	4,42	SP

14.	Kelengkapan tempat penginapan	50	28	15	7	0	421	4,21	SP
15.	Pelayanan penginapan	15	19	43	12	11	315	3,15	SP
16.	Harga Penginapan	20	23	36	17	4	338	3,38	SP
17.	Ketersediaan sarana makan dan minum	56	32	12	0	0	444	4,44	SP
18.	Pelayananan tempat makan dan minum	56	32	12	0	0	444	4,44	SP
19.	Harga makan dan minum	27	21	23	19	10	336	3,36	SP
20.	Ketersediaan sarana belanja	0	0	0	0	0	0	0	TP
21.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0	0	0	0	TP
22.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0	0	0	0	0	TP
23.	Sarana Peribadatan	56	29	15	0	0	441	4,41	SP
24.	Sarana Kesehatan	37	30	19	10	4	386	3,86	SP
25.	Sarana Toilet Umum	27	21	25	15	12	336	3,36	SP
26.	Tempat Parkir	23	20	30	17	10	329	3,29	SP
27.	Pusat Informasi	47	32	21	0	0	426	4,26	SP
28.	Kegiatan Wisata	61	30	9	0	0	452	4,52	SP
29.	Fasilitas perbankan	0	0	0	0	0	0	0	TP
30.	Kelengkapan Wisata	58	21	14	7	0	430	4,30	SP
31.	Biro Perjalanan	0	0	0	0	0	0	0	TP
32.	Pengawasan Keselamatan	70	20	10	0	0	460	4,60	SP
33.	Kebersihan	42	25	18	8	7	387	3,87	SP
34.	Keamanan dan kenyamanan	32	28	18	15	7	363	3,63	SP

Keterangan :**Tingkat Kepuasan**

SP = Sangat Puas

P = Puas

B = Biasa

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Kriteria :

SP = Sangat Puas 193,3 – 230

P = Puas 156,5 – 193,2

CP = Cukup Puas 119,7 – 156,4

KP = Kurang Puas 82,9 – 119,6

TP = Tidak Puas < 46 – 82,8

Tabel 10. Analisis Tingkat Kepentingan Wisatawan Terhadap Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Tingkat Kepentingan					Score	Bobot	Kriteria
		SP	P	B	TP	STP			
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	90	5	5	0	0	590	5,90	SP
2.	Keindahan dan keunikan wisata	100	0	0	0	0	500	5,00	SP
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	78	22	0	0	0	478	4,78	SP
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	98	2	0	0	0	498	4,98	SP
5.	Bentuk kegiatan wisata	80	20	0	0	0	480	4,80	SP
6.	Budaya dan adat istiadat	66	22	12	0	0	454	4,54	SP
7.	Kemudahan mencapai lokasi	82	18	0	0	0	482	4,82	SP
8.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0	0	0	0	TP
9.	Kondisi jalan	100	0	0	0	0	500	5	SP
10.	Ketersediaan perahu penyebrangan	86	14	0	0	0	486	4,86	SP
11.	Keamanan perahu penyebrangan	100	0	0	0	0	500	5,00	SP

12.	Ketersediaan sarana penginapan	60	27	13	0	0	447	4,47	SP
13.	Kualitas tempat penginapan	58	30	12	0	0	446	4,46	SP
14.	Kelengkapan tempat penginapan	79	11	10	0	0	469	4,69	SP
15.	Pelayanan penginapan	60	23	17	0	0	443	4,43	SP
16.	Harga Penginapan	53	22	25	0	0	428	4,28	SP
17.	Ketersediaan sarana makan dan minum	68	22	10	0	0	458	4,58	SP
18.	Pelayananan tempat makan dan minum	54	32	14	0	0	440	4,40	SP
19.	Harga makan dan minum	67	18	15	0	0	452	4,52	SP
20.	Ketersediaan sarana belanja	60	23	17	0	0	443	4,43	SP
21.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0	0	0	0	TP
22.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0	0	0	0	0	TP
23.	Sarana Peribadatan	100	0	0	0	0	500	5	SP
24.	Sarana Kesehatan	75	20	5	0	0	470	4,70	SP
25.	Sarana Toilet Umum	100	0	0	0	0	500	5,00	SP
26.	Tempat Parkir	70	20	10	0	0	460	4,60	SP
27.	Pusat Informasi	76	17	7	0	0	469	4,69	SP
28.	Kegiatan Wisata	80	12	8	0	0	472	4,72	SP
29.	Fasilitas perbankan	32	23	45	0	0	387	3,87	SP
30.	Kelengkapan Wisata	72	23	5	0	0	460	4,60	SP
31.	Biro Perjalanan	30	27	32	11	0	376	3,76	SP
32.	Pengawasan Keselamatan	100	0	0	0	0	500	5,00	SP
33.	Kebersihan	100	0	0	0	0	500	5,00	SP
34.	Keamanan dan kenyamanan	100	0	0	0	0	500	5,00	SP

Keterangan :

Tingkat Kepentingan :

SP = Sangat Penting

P = Penting

B = Biasa

TP = Tidak Penting

STP = Sangat Tidak Penting

Kriteria :

SP = Sangat Penting 193,3 – 230

P = Penting 156,5 – 193,2

CP = Cukup Penting 119,7 – 156,4

KP = Kurang Penting 82,9 – 119,6

TP = Tidak Penting < 46 – 82,8

Tabel 11. Tingkat Kesesuaian Terhadap Wisata Pulau Bokori

No	Variabel	Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (TKI)%	Bobot
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	4,77	5,90	80,84	0,80
2.	Keindahan dan keunikan wisata	4,82	5,00	96,40	0,96
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	4,72	4,78	98,74	0,98
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	4,77	4,98	95,78	0,95
5.	Bentuk kegiatan wisata	4,33	4,80	90,20	0,90
6.	Budaya dan adat istiadat	4,59	4,54	101,10	1,01
7.	Kemudahan mencapai lokasi	3,99	4,82	82,78	0,82
8.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0
9.	Kondisi jalan	3,00	5,00	60,00	0,60
10.	Ketersediaan perahu penyebrangan	3,01	4,86	61,93	0,61
11.	Keamanan perahu penyebrangan	3,01	5,00	60,20	0,60
12.	Ketersediaan sarana penginapan	4,53	4,47	101,34	1,01

13.	Kualitas tempat penginapan	4,42	4,46	99,10	0,99
14.	Kelengkapan tempat penginapan	4,21	4,69	89,76	0,89
15.	Pelayanan penginapan	3,15	4,43	71,10	0,71
16.	Harga Penginapan	3,38	4,28	78,97	0,78
17.	Ketersediaan sarana makan dan minum	4,44	4,58	96,94	0,96
18.	Pelayananan tempat makan dan minum	4,44	4,40	100,90	1,01
19.	Harga makan dan minum	3,36	4,52	74,33	0,74
20.	Ketersediaan sarana belanja	0	4,43	0	0
21.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0
22.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0	0
23.	Sarana Peribadatan	4,41	5,00	88,20	0,88
24.	Sarana Kesehatan	3,86	4,70	82,12	0,82
25.	Sarana Toilet Umum	3,36	5,00	67,20	0,67
26.	Tempat Parkir	3,29	4,60	71,52	0,71
27.	Pusat Informasi	4,26	4,69	90,83	0,90
28.	Kegiatan Wisata	4,52	4,72	95,76	0,95
29.	Fasilitas perbankan	0	3,87	0	0
30.	Kelengkapan Wisata	4,30	4,60	93,47	0,93
31.	Biro Perjalanan	0	3,76	0	0
32.	Pengawasan Keselamatan	4,60	5,00	92,,00	0,92
33.	Kebersihan	3,87	5,00	77,40	0,77
34.	Keamanan dan kenyamanan	3,63	5,00	72,60	0,72

Keterangan :

SP = Sangat Puas

P = Puas

B = Biasa

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

Tabel 12. Matriks IPA (Diagram Kartesius)

No	Variabel	Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)	Skor (X) x (Y)
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	4,77	5,90	28,14
2.	Keindahan dan keunikan wisata	4,82	5,00	24,10
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	4,72	4,78	22,56
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	4,77	4,98	23,75
5.	Bentuk kegiatan wisata	4,33	4,80	20,78
6.	Budaya dan adat istiadat	4,59	4,54	20,83
7.	Kemudahan mencapai lokasi	3,99	4,82	19,23
8.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0
9.	Kondisi jalan	3,00	5,00	15,00
10.	Ketersediaan perahu penyebrangan	3,01	4,86	14,62
11.	Keamanan perahu penyebrangan	3,01	5,00	15,05
12.	Ketersediaan sarana penginapan	4,53	4,47	20,24
13.	Kualitas tempat penginapan	4,42	4,46	19,71
14.	Kelengkapan tempat penginapan	4,21	4,69	19,74
15.	Pelayanan penginapan	3,15	4,43	13,95
16.	Harga Penginapan	3,38	4,28	14,46
17.	Ketersediaan sarana makan dan minum	4,44	4,58	20,33
18.	Pelayananan tempat makan dan minum	4,44	4,40	19,53
19.	Harga makan dan minum	3,36	4,52	15,18
20.	Ketersediaan sarana belanja	0	4,43	0
21.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0
22.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0
23.	Sarana Peribadatan	4,41	5,00	22,05

24.	Sarana Kesehatan	3,86	4,70	18,14
25.	Sarana Toilet Umum	3,36	5,00	16,80
26.	Tempat Parkir	3,29	4,60	15,13
27.	Pusat Informasi	4,26	4,69	19,97
28.	Kegiatan Wisata	4,52	4,72	21,33
29.	Fasilitas perbankan	0	3,87	0
30.	Kelengkapan Wisata	4,30	4,60	19,78
31.	Biro Perjalanan	0	3,76	0
32.	Pengawasan Keselamatan	4,60	5,00	23,00
33.	Kebersihan	3,87	5,00	19,35
34.	Keamanan dan kenyamanan	3,63	5,00	18,15
	Sum	113,04	145,88	
	C-Line	3,32	4,29	540,90

Tabel 13. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Berdasarkan Komponen Pariwisata

No	Variabel	Mean Importance Score	Weight Factor	Mean Satisfaction Score	Weight Score	%
Daya Tarik Wisata						
1.	Keindahan pemandangan alam wisata	5,90	0,04	4,77	0,19	3,80
2.	Keindahan dan keunikan wisata	5,00	0,03	4,82	0,14	2,80
3.	Kondisi Iklim obyek wisata	4,78	0,03	4,72	0,14	2,80
4.	Kondisi air pantai di obyek wisata	4,98	0,03	4,77	0,14	2,80
5.	Bentuk kegiatan wisata	4,80	0,03	4,33	0,12	2,40
6.	Budaya dan adat istiadat	4,54	0,03	4,59	0,13	2,60
	Sum	30,00	Weight Average	0,86	17,20	
Aksesibilitas						
1.	Kemudahan mencapai lokasi	4,82	0,03	3,99	0,11	2,20
2.	Ketersediaan angkutan umum	0	0	0	0	0
3.	Kondisi jalan	5,00	0,03	3	0,09	1,80
4.	Ketersediaan perahu penyebrangan	4,86	0,03	3,01	0,09	1,80
5.	Keamanan perahu penyebrangan	5,00	0,03	3,01	0,09	1,80
	Sum	19,68	Weight Average	0,38	7,60	
Akomodasi						
1.	Ketersediaan sarana penginapan	4,47	0,03	4,53	0,13	2,60
2.	Kualitas tempat penginapan	4,46	0,03	4,42	0,13	2,60
3.	Kelengkapan tempat penginapan	4,69	0,03	4,21	0,12	2,40
4.	Pelayanan penginapan	4,43	0,03	3,15	0,09	1,80
5.	Harga Penginapan	4,28	0,02	3,38	0,06	1,20
6.	Ketersediaan sarana makan dan minum	4,58	0,03	4,44	0,13	2,60
7.	Pelayanan tempat makan dan minum	4,40	0,03	4,44	0,13	2,60
8.	Harga makan dan minum	4,52	0,03	3,36	0,10	2,00
9.	Ketersediaan sarana belanja	4,43	0,03	0	0	0
10.	Pelayanan tempat belanja	0	0	0	0	0
11.	Harga ditempat belanjaan	0	0	0	0	0
	Sum	40,26	Weight Average	0,89	17,80	
Fasilitas Umum						
1.	Sarana Peribadatan	5,00	0,03	4,41	0,13	2,60
2.	Sarana Kesehatan	4,70	0,03	3,86	0,11	2,20
3.	Sarana Toilet Umum	5,00	0,03	3,36	0,1	2,00
4.	Tempat Parkir	4,6	0,03	3,29	0,09	1,80
5.	Pusat Informasi	4,69	0,03	4,26	0,12	2,40
6.	Kegiatan Wisata	4,72	0,03	4,52	0,13	2,60
7.	Fasilitas perbankan	3,87	0,02	0	0	0
8.	Kelengkapan Wisata	4,60	0,03	4,30	0,12	2,40

No	Variabel	Mean Importance Score	Weight Factor	Mean Satisfaction Score	Weight Score	%
9.	Biro Perjalanan	3,76	0,02	0	0	0
10.	Pengawasan Keselamatan	5,00	0,03	4,60	0,13	2,60
11.	Kebersihan	5,00	0,03	3,87	0,11	2,20
12.	Keamanan dan kenyamanan	5,00	0,03	3,63	0,1	2,00
	Sum	55,94			1,14	22,80
Sum Total		145,88	Weight Average		3,27	65,40

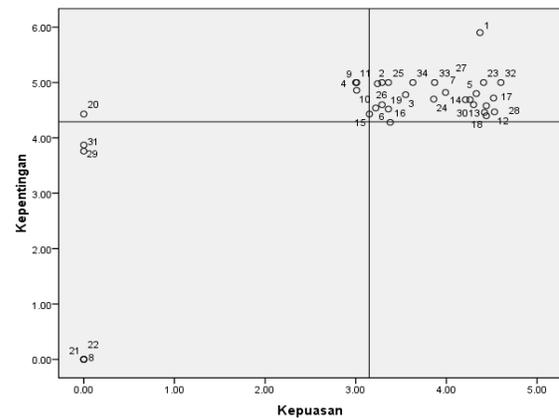
Dari Tabel 11 terdapat nilai tingkat kesesuaian yaitu dihitung menggunakan rumus dari bobot tingkat kepuasan dibagi dengan bobot tingkat kepentingan dikali 100, nilai kesesuaian ini akan menunjukkan kepuasan wisatawan yang dimana semakin besar nilai kesesuaian maka wisatawan akan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata.

3.4 Matriks IPA (Diagram Kartesius)

Dibawah ini merupakan diagram kartesius yang dapat melihat letak variabel – variabel yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan Pulau Bokori yang akan dibagi menjadi 4 (empat) kuadran yang terdiri dari kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat penjelasan dari Tabel 12 berikut dan diagram kartesius.

1) Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (*High Importance, Low Performance*)

Pada kuadran I berdasarkan hasil menunjukan bahwa variabel (9) kondisi jalan; (11) keamanan perahu penyebrangan; (4) kondisi air di obyek wisata; (10) ketersediaan perahu penyebrangan; (20) ketersediaan sarana belanja; dan (15) pelayanan penginapan adalah memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Tetapi, tingkat kepuasannya yang dirasakan wisatawan adalah rendah.



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden

2) Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (*High Importance, High Performance*)

Pada kuadran II, berdasarkan hasil menunjukan variabel–variabel yang dimana antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan telah sesuai dan butuh dipertahankan posisi kinerjanya, sehingga tidak mengurangi penilaian wisatawan karena variabel–variabel inilah yang menjadi tarikan bagi wisatawan untuk berkunjung di wisata Pulau Bokori. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (1) Keindahan pemandangan alam wisata; (2) Keindahan dan keunikan wisata; (25) Sarana toilet umum; (34) Keamanan dan kenyamanan; (33) Kebersihan sarana; (27) Pusat informasi; (23) Sarana peribadatan; (32) Pengawasan keselamatan; (26) Tempat parker; (19) Harga makan dan minum; (3) Kondisi iklim dan obyek wisata; (6) Budaya dan istiadat; (16) Harga penginapan; (24) Sarana kesehatan; (7) Kemudahan mencapai lokasi; (5) Bentuk kegiatan wisata; (14) Kelengkapan tempat penginapan; (30) Kelengkapan wisata; (13) Kualitas tempat penginapan; (17) Ketersediaan

sarana makan dan minum; (28) Kegiatan wisata; (18) Pelayanan tempat makan dan minum; dan (12) Ketersediaan sarana penginapan.

3) Kuadran III “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*)

Pada kuadran III berdasarkan hasil analisis menunjukan variabel – variabel rendah yang dapat diartikan bahwa variabel tersebut dianggap kurang penting atau prioritas rendah oleh wisatawan, namun variabel ini bisa untuk ditingkatkan kualitasnya sehingga wisatawan dapat merasakan mamfaat dari variabel ini. Kuadran ini juga pada dasarnya bukan masalah bagi obyek wisata Pulau Bokori. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (31) Biro perjalanan; (29) Fasilitas perbankan; (22) Harga ditempat belanjaan ; (21) Pelayanan tempat belanja; dan (8) Ketersediaan angkutan umum.

4) Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*)

Pada kuadran IV ini menunjukan variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang dianggap kurang penting, tetapi dilihat dari tingkat kepuasannya wisatawan merasakan sangat puas terhadap variabel tersebut. Namun dari hasil diagram kartesius didapatkan bahwa di obyek wisata Pulau Bokori tidak ada variabel yang masuk kedalam kuadran IV.

3.5 Analisis Berdasarkan Customer Satisfaction Index

Dalam perhitungan *customer satisfaction index* ini mempertimbangkan nilai kepentingan suatu variabel dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap variabel pariwisata yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan total wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori. Perhitungan ini akan diperoleh dari nilai rata – rata tingkat kepentingan dan nilai rata – rata tingkat kepuasan yang disesuaikan dengan bobot masing – masing tingkat kepentingan. Untuk lebih jelasnya penghitungan kepuasan wisatawan berdasarkan komponen pariwisata dapat dilihat pada Tabel 13.

Rekapitulasi pada Tabel 13 merupakan akumulasi pada rata – rata tiap komponen pariwisata berdasarkan variabel masing – masing komponen di wisata Pulau Bokori. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan

wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* ini adalah sebesar 61,40% atau 0,614. Jika dilihat dari kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai 0,614 berada pada nilai 0,66 – 0,80, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum responden/ wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori berdasarkan komponen pariwisata yang diuji berada pada kriteria Puas.

Beberapa temuan dalam penelitian ini adalah adanya gap antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan antara variabel yaitu pada daya tarik secara representasi wisatawan sebesar 80% lebih banyak memilih puas dan tingkat kepentingan sebesar 85, 33%. Hal ini menunjukan bahwa objek dan daya tarik wisatawan yang ada di Pulau Bokori telah memenuhi expektasi bagi pariwisata. Artinya wisatawan memiliki persepsi bahwa objek yang ada sudah bagus dan sesuai dengan pilihan-pilihan wisatawan baik yang sifatnya ibjek wisata alami maupun objek wisata buatan. Untuk objek wisata alami ini perlu adanya pembatasan (Veldkamp & Lambin, 2001) dan carrying capacity objek wisata sesuai dengan daya tampung maupun daya dukung alami agar secara ekologi tetap terjaga kealamiannya (Lambin & Meyfroidt, 2010; Rahmy, Faisal, & Soeriaatmadja, 2012). Sehingga dengan demikian selaras dengan keseimbangan antara keindahan objek wisata alami (*aesthetics*), lingkungan (*environmental*) dan kegunaan (*functionality*).

Untuk aksesibilitas terdapat akselerasi data yang cukup tajam dimana wisatawan merasa sangat puas hanya 24,25% tetapi disisi lain pada tingkat kepentingan terhadap aksesibilitas adalah 92%. Ini menunjukan bahwa secara eksisting aksesibilitas yang ada kurang memadai tetapi peranannya bagi wisatawan sangat penting. Pada variabel ini perlu adanya perhatian dari pemerintah daerah karena aksesibilitas akan menjadi leverage factor bagi berkembangnya aspek atau sektor lain seperti akomodasi dan fasilitas umum. Ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa sektor ekonomi dan system kegiatan dalam pariwisata di Pulau Bokori masih terbatas pada pariwisata regional dan pengembangan akses belum terintegrasi terhadap pusat atau hub

transportasi (Darwan et al., 2019; Isnawati & Lea Emilia Farida, 2018).

Untuk akomodasi dan Fasilitas Umum rata-rata wisatawan merasa sangat puas adalah sebesar 43,62% untuk akomodasi dan 45,30% untuk kepuasan terhadap fasilitas umum di Pulau Bokori. Sementara itu sebagai pembandingnya adalah tingkat kepentingan yang dirasakan oleh wisatawan di Pulau Bokori dari sisi akomodasi adalah 62,11% sangat penting dan Fasilitas Umum 77,91% sangat penting. Secara tidak langsung dalam pengembangan secara umum tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan adalah sangat berbanding terbalik untuk menilai eksisting selain juga dapat digunakan sebagai pemeringkatan objek yang diteliti. Padahal ide awal penyusun metoda analisis IPA/*importance – satisfaction model* adalah adanya komparasi linear antara kepuasan dan kepentingan pada objek atau variabel yang diteliti (Boley et al., 2017; Deng, 2007; Oh, 2001). Maka dari hasil penelitian ini menemukan bahwa adanya koneksi hasil analisis dimana apabila nilai kepuasannya rendah maka terdapat kecenderungan nilai kepentingannya tinggi. Nilai akomodasi dan fasilitas umum dibawah 50% menunjukkan kurang puas terhadap kondisi eksisting akomodasi dan fasilitas umum. Secara kenyataan ini sesuai dengan tipe pengembangan pariwisata skala lokal dan regional dimana karakteristik dari wisatawannya adalah hanya waktu tertentu, sewaktu (*all day trips*) hanya pada waktu libur saja dimana target market atau pengunjung yang ada meliputi semua umur tidak berseghmen pasar.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa karakteristik wisatawan pada wisata Pulau Bokori yang berkunjung merupakan pariwisata *local-regional*, dimana wisatawan domestik yang didominasi oleh wisatawan laki – laki. Karakteristik kunjungan merupakan *all day trip*, artinya wisatawan pulang pergi sehingga pengeluaran terbesar didominasi oleh aktivitas

penyebrangan menggunakan perahu motor. Tingkat kepuasan beberapa aspek yang dibahas di objek wisata di Puau Bokori terdiri dari daya tarik adalah sebanyak 80,00% sangat puas, aksesibilitas 24,25% sangat puas, akomodasi 43,62% sangat puas, aspek fasilitas umum 45,30% responden merasa sangat puas. Ditinjau dari tingkat kepentingan menunjukkan bahwa aspek daya tarik sebanyak 85,33% responden sangat puas, aksesibilitas 92,00% responden sangat puas, akomodasi 62,11% responden sangat puas, dan fasilitas umum 77,91% responden sangat puas.

Berdasarkan matriks *importance performance analisis*, dimana terdapat beberapa komponen yang belum memenuhi kebutuhan wisatawan baik dari ketersediaan maupun pelayanannya tetapi memiliki prioritas utama yaitu : kondisi jalan, keamanan perahu penyebrangan, kondisi air di obyek wisata, ketersediaan perahu penyebrangan, ketersediaan sarana belanja, dan pelayanan penginapan. Hasil diagram kartesius didapatkan bahwa di obyek wisata Pulau Bokori tidak ada variabel yang masuk kedalam kuadran ini. Dari hasil analisis CSI didapat nilai sebesar 65,40%, hal ini menyatakan bahwa secara umum wisatawan di obyek wisata Pulau Bokori berdasarkan komponen pariwisata yang dimasukkan pada analisis berada pada kriteria Puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Boley, B. B., McGehee, N. G., & Tom Hammett, A. L. (2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. *Tourism Management*, 58, 66–77.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.002>
- BPS. (2018). *Konawe Dalam Angka*. Konawe. Retrieved from http://www.ghbook.ir/index.php?name=مجموعه مقالات دومین هم اندیشی سراسری رسانه و تلویزیون&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13629&page=108&ch

- hashk=03C706812F&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component
- Chang, Y.-T., Lee, Y.-C., & Huang, S.-L. (2017). Integrated spatial ecosystem model for simulating land use change and assessing vulnerability to flooding. *Ecological Modelling*, 362, 87–100. <https://doi.org/10.1016/j.ecolmodel.2017.08.013>
- Chen, M.-M., Murphy, H. C., & Knecht, S. (2016). An Importance Performance Analysis of smartphone applications for hotel chains. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 69–79. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.05.001>
- Darwan, D., Yunus, L., Fyka, S. A., & Limi, M. A. (2019). Dampak Ekonomi Pengembangan Wisata Pulau Bokori Terhadap Masyarakat Lokal Bajo di Kabupaten Konawe, 21(1), 45–51. <https://doi.org/10.33772/bpsosek.v21i1.7878>
- Deng, W. (2007). Using a revised importance–performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism Management*, 28(5), 1274–1284. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.07.010>
- Djatmiko, A., Firmansyah, F., Priyandoko, Z., & Syarifudin, D. (2019). KAJIAN KESESUAIAN PEMANFAATAN RUANG DAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG PEMANFAATAN RUANG DI KAWASAN PUSAT KOTA BANDUNG. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL ASPI 2019; Percepatan Penyelenggaraan Penataan Ruang yang Inklusif, Inovatif, dan Berkelanjutan* (pp. 545–554). Pontianak: ASPI dan Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
- Fyka, S., Yunus, L., Limi, M., Hamzah, A., & Darwan, D. (2018). Analisis Dampak Pengembangan Wisata Pulau Bokori Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Bajo (Studi Kasus di Desa Mekar Kecamatan Soropia). *HABITAT*, 29(3), 106–112. <https://doi.org/10.21776/ub.habitat.2018.029.3.13>
- Isnawati & Lea Emilia Farida. (2018). Strategi pengembangan potensi wisata pulau bokori provinsi sulawesi tenggara. In *Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2018, Politeknik Negeri Banjarmasin* (Vol. 6014, pp. 206–214). Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Karso, S. A. (2018). PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP MITOS OBJEK WISATA SUMBER AIR PANAS SEPAN APOI KECAMATAN MARIKIT KABUPATEN KATINGAN. *Jurnal Meretas*, 5(2), 135–147.
- Kesuma, N. A., & Supriono, S. (2019). Analisis Pengembangan Potensi Wisata Bahari (Studi Pada Gili Ketapang Kabupaten Probolinggo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 71(1), 29–39.
- Lambin, E. F., & Meyfroidt, P. (2010). Land use transitions: Socio-ecological feedback versus socio-economic change. *Land Use Policy*, 27(2), 108–118. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2009.09.003>
- Nawa, L. L. (2018). Uneven distribution of cultural facilities in the City of Tshwane, South Africa: a call for a cultural turn in spatial planning. *South African Geographical Journal*, 100(3), 249–270. <https://doi.org/10.1080/03736245.2018.1449008>
- Nurjanah, N. (2019). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Objek Wisata di Pulau Bokori Kabupaten Konawe. *Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi*, 4(1), 177–198. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Oh, H. (2001). Revisiting importance – performance analysis. *Tourism Management*, 22(September 2000), 617–627.
- Padang, R. W. A. L., Nurgayah, W., & Irawati, N. (2020). Keanekaragaman Jenis dan Distribusi Fitoplankton Secara Vertikal di Perairan Pulau Brokoli. *Sapa Laut*, 5(1), 1–8.
- Peramatasari, U., & Lawelle, S. A. (2017). Hubungan Antara Persepsi Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen pada Lokasi Pariwisata Pulau Bokori Kecamatan

- Soropia Kabupaten Konawe. *Jurnal Sosial Ekonomi Perikanan*, 4(3), 171–177.
- Pinem, D. E., Sianipar, B. B., & Purnama, P. (2016). Kajian Alokasi Kebutuhan Ruang di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Wilayah Dan Lingkungan*, 3(3), 203. <https://doi.org/10.14710/jwl.3.3.203-228>
- Rahmat, D. (2017). *Analisis Proses City Branding “Taste of Padang” dalam Memasarkan Pariwisata Sumatera Barat*. Universitas Bakrie.
- Rahmat, R. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Wisata Pulau Bokori di Desa Bokori Kecamatan Soropia Kabupaten Konawe. *Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi*, 3(2), 181–193.
- Rahmy, W. A., Faisal, B., & Soeriaatmadja, A. R. (2012). Kebutuhan Ruang Terbuka Hijau Kota pada Kawasan Padat, Studi Kasus di Wilayah Tegallega, Bandung. *Lingkungan Binaan Indonesia*, 1(1), 27–38.
- Rif’an, A. A. (2018). Daya Tarik Wisata Pantai Wediombo Sebagai Alternatif Wisata Bahari Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Geografi*, 10(1), 63. <https://doi.org/10.24114/jg.v10i1.7955>
- Saint-Laurent, D., Lavoie, L., Drouin, A., St-Laurent, J., & Ghaleb, B. (2010). Floodplain sedimentation rates, soil properties and recent flood history in southern Québec. *Global and Planetary Change*, 70(1–4), 76–91. <https://doi.org/10.1016/j.gloplacha.2009.11.009>
- Sultra optimistis kunjungan wisata Bokori mencapai target - ANTARA News Sulawesi Tenggara - ANTARA News Kendari, Sulawesi Tenggara - Berita Terkini Sulawesi Tenggara. (n.d.). Retrieved November 7, 2020, from <https://sultra.antaranews.com/berita/297155/sultra-optimistis-kunjungan-wisata-bokori-mencapai-target>
- Syarifudin, D., & Herlina, E. (2018). Re-Interpretasi Potensi Pertanian Ciamis Utara: Suatu Analisis Ekonomi Kewilayahan. In A. Yuniawan (Ed.), *Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis II “Peningkatan Ketahanan Pangan Rumah Tangga Pertanian”* (p. 55). Fakultas Pertanian, Universitas Galuh. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/325922834_Re-Interpretasi_Potensi_Pertanian_Ciamis_Utara_Suatu_Analisis_Ekonomi_Kewilayahan
- Syarifudin, D., & Ishak, R. F. (2020). The Importance of Rural Social Productive Space to Increase the Social Capital of Agribusiness Community in Agropolitan Area. *Jurnal Wilayah Dan Lingkungan*, 8(April), 67–83. <https://doi.org/10.14710/jwl.8.1.67-83>.
- Veldkamp, A., & Lambin, E. F. (2001). Predicting land-use change. *Agriculture, Ecosystems and Environment*, 85, 1–6.
- Ziegler, J., Dearden, P., & Rollins, R. (2012). But are tourists satisfied? Importance-performance analysis of the whale shark tourism industry on Isla Holbox, Mexico. *Tourism Management*, 33(3), 692–701. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.08.004>