ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN KELEMPIAU TERHADAP ATRIBUT WISATA DI DESA TAPANG SEMADAK KABUPATEN SEKADAU

SKRIPSI

DHANI KURNIAWAN
G1011181267

FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PEMEGANG HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Kelempiau Terhadap Atribut Wisata Di Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan mau pun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini. Hak cipta skripsi serta berbagai penemuan ilmiah dalam skripsi dipegang oleh mahasiswa dan pembimbing.

Pontianak, 11 Januari 2025

Dhani Kurniawan
NIM G1011181267

ABSTRAK

DHANI KURNIAWAN, Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Kelempiau Terhadap Etribut Wisata Di Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau, di bimbing oleh SARMA SIAHAAN dan SIVA DEVI AZAHRA

Taman Kelempiau merupakan bagian dari Kawasan Strategis Koridor Arteri Primer, kawasan ini terdiri dari wilayah koridor jalan arteri primer Sanggau – Sekadau – Sintang serta DAS Kapuas, yang menjadi jalur wilayah dengan perkembangan budaya yang sangat pesat. Nama taman ini diambil dari salah satu spesies hewan endemik Kalimantan, yaitu Owa Kelempiau/ Owa Kalimantan (*Hylobates albibarbis*). Dahulu hewan ini banyak hidup di hutan lokasi Taman Kelempiau. Taman Kelempiau saat ini telah memiliki berbagai fasilitas umum, pilihan permainan, penginapan, *food court*, serta berbagai spot foto yang menarik. Banyaknya potensi yang dimiliki, menjadikan Taman Kelempiau menjadi salah satu destinasi yang banyak diminati oleh wisatawan. Taman Kelempiau seharusnya dapat menjadi kebanggaan bagi masyarakat Sekadau dan mampu membuatnya menjadi wisata andalan. Kendala dalam meningkatkan sektor wisata Taman Kelempiau terletak pada pengembangan terhadap atribut-atribut wisata yang menjadi minat wisatawan untuk berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pengunjung dan memetakan hubungan antara kepentingan dan kinerja setiap atribut wisata di kawasan Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan teknik penentuan sampel yaitu *Accidental Sampling* dan teknik pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 23 orang dengan syarat tertentu dan dianalisis secara deskriptif. Data tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut wisata dianalisis menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analisys*). Hasil penelitian dari nilai CSI sebesar 81,92% yang termasuk dalam kategori sangat puas dan melalui metode IPA diperoleh bahwa masih terdapat 3 atribut wisata yang memerlukan perbaikan prioritas yaitu A9, A13 dan A25.

Kata kunci: atribut, *Customer Satisfaction Index, Importance Performace Analysis*, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

DHANI KURNIAWAN, Analysis of Visitor Satisfaction of Kelempiau Park Towards Tourism Attributes in Tapang Semadak Village, Sekadau Regency, supervised by SARMA SIAHAAN and SIVA DEVI AZAHRA

Kelempiau Park is part of the Primary Arterial Corridor Strategic Area, this area consists of the Sanggau – Sekadau – Sintang primary arterial road corridor area and the Kapuas watershed, which is a regional route with very rapid cultural development. The name of this park is taken from one of the endemic animal species of Kalimantan, namely the Kelempiau Gibbon/Borneo Gibbon (*Hylobates albibarbis*). Previously, this animal lived in the forests of Kelempiau Park. Kelempiau Park currently has various public facilities, game options, accommodation, food court, as well as various interesting photo spots. The large amount of potential it has makes Kelempiau Park a destination that is much sought after by tourists. Kelempiau Park should be a source of pride for the Sekadau people and be able to make it a mainstay tourist destination. The obstacle in improving the Kelempiau Park tourism sector lies in developing tourist attributes that attract tourists to visit. This research aims to obtain data on visitor satisfaction levels and map the relationship between the importance and performance of each tourist attribute in the Kelempiau Park area, Tapang Semadak Village, Sekadau Regency. Data collection was carried out using a survey method with a sampling technique, namely Accidental Sampling and data collection techniques using interviews using questionnaires. The number of respondents in this study was 23 people with certain conditions and analyzed descriptively. Data regarding the level of visitor satisfaction with tourism attributes was analyzed using the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) methods. The research results showed that the CSI value was 81.92% which was included in the very satisfied category and through the IPA method it was found that there were still 3 tourism attributes that needed priority improvement, namely A9, A13 and A25.

Keywords: attributes, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, visitor satisfaction

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN KELEMPIAU TERHADAP ATRIBUT WISATA DI DESA TAPANG SEMADAK KABUPATEN SEKADAU

DHANI KURNIAWAN
NIM. G1011181267

SKRIPSI
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana dalam bidang kehutanan

FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN KELEMPIAU TERHADAP ATRIBUT WISATA DI DESA TAPANG SEMADAK KABUPATEN SEKADAU

Skripsi dipersiapkan dan di susun oleh:

DHANI KURNIAWAN

telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 10 Juni 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Sarma Siahaan, S.Si, M.Si	an Siva Devi Azahra, S.Hut, M.Si
NIP 197209201999032002	NIP 198905052019032021

Penguji I	Penguji II
Prof. Dr. Emi Roslinda, S.Hut, M.Si	Dr. Slamet Rifanjani, S.Hut, MP, IPM
NIP 197105081997022002	NIP 197412072002121004

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Kehutanan
Universitas Tanjungpura

Dr. Ir. Farah Diba, S.Hut., M.Si., IPU.
NIP 197011161996012001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang di pilih dalam penelitian ini ialah Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Kelempiau Terhadap Atribut Wisata Di Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau.

Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Sarma Siahaan, S.Si, M.Si, Siva Devi Azahra, S.Hut, M.Si sebagai pembimbing, serta Ibu Dr. Emi Roslinda, S.Hut, M,Si dan Bapak Dr. Slamet Rifanjani, S.Hut, IPM, IPU sebagai penguji yang telah banyak memberi saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu atas segala doa dan kasih sayangnya serta rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Pontianak, 11 Januari 2025

Dhani Kurniawan

DAFTAR ISI

Halaman

PRAKATA..... i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR LAMPIRAN vi
PENDAHULUAN 1
Latar Belakang 1
Rumusan Masalah 4
Tujuan dan Manfaat Penelitian 4
Kerangka Pikir Penelitian..... 5
TINJAUAN PUSTAKA 7
Wisata Alam 7
Pengembangan Wisata Alam 8
Kepuasan Pengunjung 9
Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung 10
METODE PENELITIAN 12
Lokasi dan Waktu Penelitian 12
Alat dan Bahan Penelitian 12
Subjek dan Objek Penelitian 12
Jenis dan Sumber Data 12
Variabel Penelitian 13
Teknik Pengumpulan Data dan Operasional Variabel 13
Populasi dan Sampel Penelitian 15
Analisis Data 18
HASIL DAN PEMBAHASAN 24
Gambaran umum Taman Kelempiau 24
Karakteristik pengunjung 24

Analisis kepuasan pengunjung 25
SIMPULAN DAN SARAN 38
DAFTAR PUSTAKA 37
LAMPIRAN 39

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Definisi operasionel variabel atribut wisata 14
Tabel 2. Kriteria penilaian CSI 19
Tabel 3. Skala tingkat kepentingan Y 20
Tabel 4. Skala tingkat kepentingan X 20
Tabel 5. *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)..... 26
Tabel 6. *Weight Factor* (WF) 27
Tabel 7. *Weight Score* (WS) 28
Tabel 8. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 29
Tabel 9. *Importance Performance Analysis* (IPA) 30
Tabel 10. Prioritas Atribut 32
Tabel 11. Jenis kelamin. 39
Tabel 12. Usia 39
Tabel 13. Pendidikan terakhir..... 39
Tabel 14. Pekerjaan..... 39
Tabel 15. Data kepuasan responden 42
Tabel 16. Data kepentingan responden 43
Tabel 17. Data identitas responden 44
Tabel 18. Indikator Kuesioner 49

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram Alir Kerangka Pikir 6
Gambar 2. Diagram Kartesius 22
Gambar 3. Diagram Kartesius Atribut Wisata Taman Kelempiau 32

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Peta Kawasan Penelitian 39
Lampiran 2. Kuesioner 44

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kalimantan Barat memiliki banyak sektor pariwisata yang berpotensi untuk dikembangkan. Namun kurangnya promosi serta keterbukaan informasi terkait kualitas objek wisata menjadikan perkembangan objek wisata di Kalimantan Barat belum maksimal. Disisi lain kualitas pariwisata yang baik menentukan kepuasan wisatawan yang berkunjung dan beraktivitas di destinasi wisata (Susetyarini & Masjhoer, 2018). Segala kelebihan dan kekurangan yang telah dilakukan oleh pengelola dapat diketahui dari saran dan masukan wisatawan dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat dikembangkan menjadi program-program atau rencana aksi pembangunan fisik maupun nonfisik. Adapun atribut seperti Atraksi, Aksesibilitas, Amenitas dan Ansilari merupakan bagian komponen penting di setiap destinasi pariwisata.

Atraksi (*Attraction*) yang berarti daya tarik, Aksesibilitas (*Accesibility*) yang berarti akses atau kemudahan jangkauan, Amenitas (*Amenity*) yang berarti sarana dan prasarana, Ansilari (*Ancillary*) yaitu Kelembagaan. Keempatnya merupakan sebuah komponen yang saling berkesinambungan, dengan kombinasi keempat komponen tersebut yang terdapat pada suatu destinasi wisata akan menciptakan kepuasan pengunjung dalam berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Atraksi adalah suatu kegiatan yang dapat menarik minat wisatawan untuk melakukan perjalanan ke suatu tempat. Atraksi wisata dapat berupa segala hal yang berhubungan dengan alam, seperti keindahannya, budaya yang unik, serta objek buatan manusia. Seperti museum, peninggalan purbakala, atau tempat hiburan. Aksesibilitas atau kemudahan jangkauan merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Kemudahan jangkauan mencakup transportasi yang digunakan untuk menuju lokasi wisata. Sebab tidak semua transportasi dapat digunakan dalam mengakses lokasi wisata. Aksesibilitas tidak hanya mengenai transportasi dan akses jalan, tetapi juga meliputi papan petunjuk arah, terminal, waktu tempuh menuju lokasi wisata, biaya yang dibutuhkan dalam perjalanan wisata, dan lain-lain yang dapat memudahkan wisatawan dalam perjalanan wisatanya. Amenitas adalah ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana

yang ada di lokasi wisata untuk dapat digunakan dan dinikmati oleh wisatawan. Selain daya tarik, fasilitas juga menjadi penentu wisatawan dalam berkunjung mengunjungi destinasi wisata. Tanpa fasilitas dan sarana prasarana, wisatawan akan kesulitan saat berwisata. Beberapa contoh fasilitas yang ada pada tempat wisata, antara lain mushola, toilet, dan lainnya. Ansilari adalah pelayanan tambahan yang menjadi fakto dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan dalam berkunjung ke suatu destinasi wisata. Hal ini mencakup ketersediaan sebuah organisasi atau sekumpulan orang yang mengelola destinasi wisata tersebut. Seperti keterlibatan pemerintah, partisipasi masyarakat, dan organisasi dalam menyelenggarakan kegiatan wisata (Apriliana & Mijiarto 2024).

Penelitian terkait kepuasan wisatawan telah banyak juga dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa permasalahan utama Taman Kelempiau adalah masih kurangnya fasilitas umum seperti keran air bersih, lampu taman, dan lampu jalan. Dari segi infrastruktur, Taman Kelempiau sebenarnya mudah diakses karena memiliki jarak yang dekat dengan pusat kota. Namun, akses dari jalan raya menuju Taman Kelempiau belum memiliki pengerasan jalan. Taman Kelempiau masih juga kurang menampilkan ornamen-ornamen yang dapat menguatkan estetika kawasan dan kurang ragam objek daya tarik wisata (Trifonia *et al.* 2019). Selain itu kepuasan wisatawan menjadi kunci penting dalam peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, baik yang baru pertama kali berkunjung maupun wisatawan repeater. Kepuasan wisatawan juga menimbulkan sifat loyalitas wisatawan yang dapat meningkatkan nilai tambah ekonomi bagi komunitas di dalam maupun disekitar objek wisata (Nurullaili & Wijayanto 2013). Hal penting dalam persaingan dan pengembangan produk adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Tjiptono & Chandra 2012). Peningkatan kepuasan wisatawan dapat menjadi sebuah sistem yang dapat dikembangkan dan dijalankan secara terus menerus karena peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi pada peningkatan dan pengembangan daya jual produk dan pangsa pasar jangka panjang.

Hasil Penelitian Boedirachminarni dan Suliswanto (2017) menunjukan bahwa pengaruh hiburan dan sarana pendukung tersebut bukanlah menjadi penentu utama kepuasan pengunjung sebagai representasi dari kinerja ekowisata. Akan tetapi, pelayanan

dan kondisi alam yang lebih berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja ekowisata. Hal ini menunjukan keberhasilan ekowisata sangat ditentukan dari manajemen pengelola sebagaimana hasil analisis menunjukan pelayanan merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga hal ini membutuhkan sinergi dari semua pihak termasuk juga kebijakan pemerintah.

Kabupaten Sekadau, Kalimantan Barat memiliki berbagai potensi pariwisata menarik untuk dikembangkan. Kawasan peruntukan pariwisata di Kabupaten Sekadau terdiri dari pariwisata alam dan budaya (Perda Kabupaten Sekadau 2015). Salah satu wisata yang menjadi destinasi wisata baru dan cukup banyak menarik pengunjung adalah Taman Kelempiau. Taman ini didirikan oleh Yayasan Keling Kumang agar menjadi sarana edukasi, rekreasi bagi para pengunjung. Taman Kelempiau terletak di Dusun Tapang Sambas, Desa Tapang Semadak, Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau.

Taman Kelempiau merupakan bagian dari Kawasan Strategis Koridor Arteri Primer, kawasan ini terdiri dari wilayah koridor jalan arteri primer Sanggau – Sekadau – Sintang serta DAS Kapuas, yang menjadi jalur wilayah dengan perkembangan budaya yang sangat pesat (Perda Kabupaten Sekadau 2015). Taman Kelempiau diresmikan oleh Bupati Kab. Sekadau pada tanggal 14 Desember 2019 ini sudah cukup dikenal oleh masyarakat di dalam maupun luar Kabupaten Sekadau. Nama taman ini diambil dari salah satu spesies hewan endemik Kalimantan, yaitu Owa Kelempiau/ Owa Kalimantan (*Hylobates albibarbis*). Dahulu hewan ini banyak hidup di hutan lokasi Taman Kelempiau.

Taman Kelempiau saat ini telah memiliki berbagai fasilitas umum, pilihan permainan, penginapan, *food court*, serta berbagai *spot* foto yang menarik. Banyaknya potensi yang dimiliki, menjadikan Taman Kelempiau menjadi salah satu destinasi yang banyak diminati oleh wisatawan. Akan tetapi, objek wisata baru ini tidak terlepas oleh permasalahan-permasalahan. Permasalahan utama Taman Kelempiau adalah masih kurangnya pengembangan secara konsisten terhadap atribut-atribut wisata yang dapat dipandang penting untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian oleh wisatawan. Pengelolaan atribut yang baik merupakan cara efektif dalam menarik minat konsumen dan dapat ditingkatkan dengan mengukur kepuasan wisatawan.

Kepuasan pengunjung merupakan tujuan utama dari setiap pengembangan objek wisata untuk mengetahui permasalahan yang ada agar segera di evaluasi dan juga untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan atau suatu produk (Salamah 2017).

Rumusan Masalah

Taman Kelempiau seharusnya dapat menjadi kebanggaan bagi masyarakat Sekadau dan mampu membuatnya menjadi wisata andalan. Kendala dalam meningkatkan sektor wisata Taman Kelempiau terletak pada pengembangan terhadap atribut-atribut wisata yang menjadi minat wisatawan untuk berkunjung. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan wisatawan terkait atribut wisata Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau, sehingga pemerintah dan pengelola wisata dapat mengetahui serta melakukan perbaikan dalam meningkatan objek wisata yang akan berdampak pada peningkatan jumlah wisatawan secara merata di keseluruhan objek wisata yang ada di Sekadau.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut wisata dan bagaimana hubungan antara kepentingan dan kinerja setiap atribut wisata yang ada di Kawasan Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pengunjung dan memetakan hubungan antara kepentingan dan kinerja setiap atribut wisata di kawasan Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau.

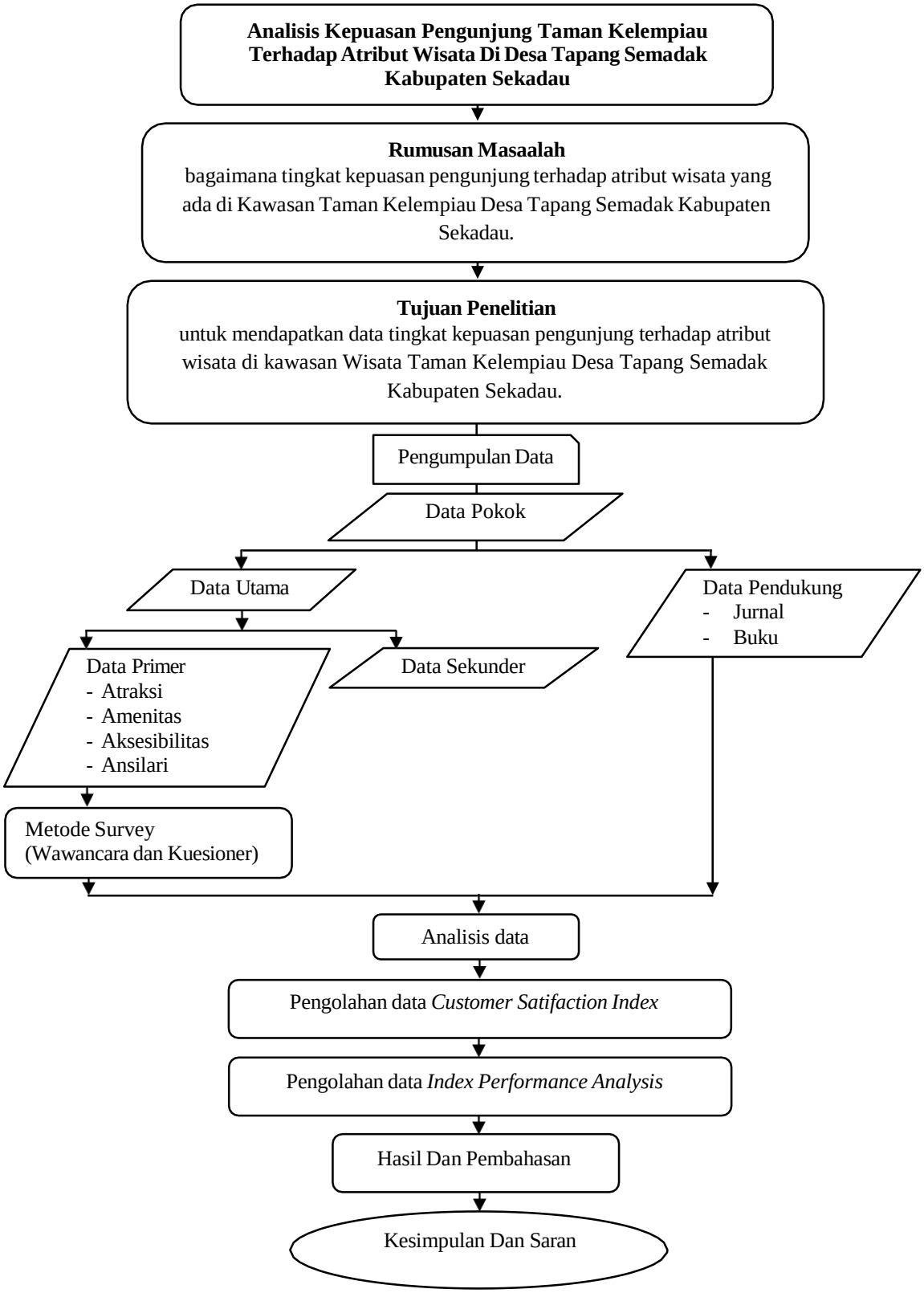
Manfaat Penelitian

Manfaat bagi peneliti yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan teori yang diperoleh dibangku perkuliahan. Manfaat bagi pihak akademik dalam penelitian ini sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep dan dasar yang sama. Manfaat penelitian ini bagi pihak pengelola yaitu untuk memberikan informasi mengenai

kepuasan pengunjung dari wisata Taman Kelempiau dan bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas pelayanan pengelolaan wisata yang lebih baik. Manfaat bagi masyarakat umum dalam penelitian ini diharapkan mampu membantu masyarakat dalam memilih tempat wisata yang aman dan nyaman di wilayah Kabupaten Sekadau.

Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengunjung di Kawasan Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau. Permasalaham pada penelitian ini adalah Taman Kelempiau masih kurang menampilkan ornamen-ornamen yang dapat meningkatkan estetika Kawasan. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan pengunjung terkait atribut yang ada di wisata Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan data tingkat kepuasan pengunjung terhadap atribut wisata di kawasan Wisata Taman Kelempiau Desa Tapang Semadak Kabupaten Sekadau. Metode penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Indek* dan *Importance Performance Analysis.* Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi dilapangan sehingga diperoleh data kepuasan pengunjung.



Gambar 1. Diagram alir kerangka fikir