

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
KOLAM PEMANCINGAN HABIBI IKHSAN
DI KELURAHAN LOA BAKUNG KOTA SAMARINDA**

**(Analysis of Visitor's Satisfaction at Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan
in Loa Bakung, Samarinda City)**

Bayu Pratama¹⁾, Erwiantono²⁾, Gusti Haqiqiansyah^{3)*}

^{1,2,3)}Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Mulawarman, Samarinda
Jl. Gn. Tabur, Gedung FPIK, Kampus Gn Kelua Samarinda, 75123 Indonesia

*) Correspondent Author e-mail : gusti.haqiqiansyah@fpik.unmul.ac.id

ABSTRACT

Fishing tourism is one of the attractions in the fisheries sector that has great potential, especially in Samarinda. Success in managing a fishing business needs a careful attention to the services provided. This study aims to determine the level of visitors' satisfaction at Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan. This study utilizes accidental sampling method. The analysis of the data utilizes the analysis method of Community Satisfaction Index (CSI.) According to the results of the analysis, the Community Satisfaction Index (CSI) is at 86.95, which means that it is within the category of good service quality.

Keywords: Visitors ; Fishing Pond ; Community Satisfaction Index (CSI)

PENDAHULUAN

Samarinda merupakan satu di antara kota yang terdapat di wilayah Kalimantan Timur dengan posisi geografisnya memiliki batas-batas yaitu baik utara, timur, selatan, dan barat dikelilingi oleh Kutai Kartanegara. Luas wilayah samarinda sendiri sekitar 718,00 km² dengan jumlah penduduk sekitar 843.446 Jiwa dan dibagi menjadi 10 kecamatan yaitu kecamatan Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Ilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara, dan Sungai Pinang. (BPS Kota Samarinda, 2019).

Samarinda memiliki berbagai potensi pariwisata yang dapat dimanfaatkan dan dikembangkan agar menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung. Beberapa objek wisata yang ada di Kota Samarinda diantaranya yaitu wisata alam, wisata buatan, wisata sungai, wisata religi, wisata belanja, wisata olahraga, dan wisata budaya. Wisata pemancingan merupakan satu diantara objek wisata di sektor perikanan yang memiliki potensi yang besar. Keberadaan kolam pemancingan memberikan dampak terhadap perekonomian masyarakat (Mar'atussoliha, A., 2020). Wisata pemancingan menjadi pilihan masyarakat Kota Samarinda diantara objek wisata lainnya untuk menyalurkan hobi sekaligus menjadi sarana rekreasi untuk melepas stres. Ada beberapa tempat wisata pemancingan di Kota Samarinda yang masih berdiri sampai sekarang. masing-masing tempat menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang berbeda untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan yang datang.

Wisata pemancingan Habibi Ikhsan merupakan satu diantara usaha wisata kolam pemancingan lainnya yang ada di Kota Samarinda khususnya di Kecamatan Sungai Kunjang. Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan sudah berdiri sejak tahun 2013 dan masih bertahan hingga saat ini. Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan merupakan kolam pemancingan yang

menggunakan bahan baku ikan air tawar segar untuk dipancing diantaranya yaitu ikan mas, ikan nila, ikan patin, ikan lele, dan ikan bawal.

Dalam mempertahankan usaha wisata pemancingan, pengelola perlu memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang tersedia agar mampu membuat pengunjung yang datang merasa puas dan akan berkunjung kembali dilain waktu. Sesuai hasil kajian Tahir, M.Y. dan Istriyani, E. (2020) bahwa kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan wisatawan terhadap obyek wisata juga dipengaruhi oleh keindahan, kenyamanan, keamanan, pelayanan, keamanan, tarif, keramahan, keunikan, kebersihan dan transportasi (Pratama, 2022; Zainuddin, 2022). Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Pemancingan "Habibi Ikhsan" di Kelurahan Loa Bakung Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian

Rencana penelitian akan dilaksanakan selama 9 bulan, yang dimulai pada bulan September 2021 dan berakhir pada bulan Mei 2022, dengan lokasi penelitian di Wisata Kolam Pemancingan Habibi Ikhsan Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda.

Jenis dan Metode Pengambilan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Arikunto (2006), Siyoto dan Sodik (2015), metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuisisioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Data sekunder diperoleh dengan cara pengumpulan data dari buku-buku pustaka, sumber-sumber lain seperti dokumen (laporan) serta informasi lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder yang diperlukan meliputi data dari kolam pemancingan Habibi Ikhsan, gambaran umum lokasi penelitian, dan dari buku-buku serta literatur yang terkait dengan penelitian.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam pemancingan Habibi Ikhsan Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Menurut Siyoto dan Sodik (2015), *accidental sampling* merupakan suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Adapun kriteria yang dipertimbangkan dalam memilih sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Responden adalah pengunjung yang pernah mengunjungi kolam pemancingan Habibi Ikhsan minimal dua kali, dan responden minimal berusia 17 tahun ke atas karena diasumsikan mampu menjawab pertanyaan maupun informasi kuesioner.

Berdasarkan kriteria tersebut maka jumlah sampel yang digunakan adalah 40 orang. Gay dan Diehl (1992) dalam Kamaluddin dan Iriani (2018) berpendapat bahwa, sampel minimum dalam penelitian adalah 30 subjek, hal ini sudah memenuhi syarat minimum pengambilan sampel.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat, dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Irawan, H. 2003 ; Anggraini, L. D, 2015).

Pengukuran Indikator Kepuasan Konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka nilai IKM dihitung dengan menggunakan:

a. Penentuan Atribut Kepuasan

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan menentukan atribut/unsur yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengunjung. Adapaun atribut dan indikator yang dihitung secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut dan indikator yang diukur untuk mengetahui kepuasan

No	Atribut/Unsur	Indikator
1	Persyaratan	a. Pemenuhan protokol kebersihan b. Pemenuhan protokol kesehatan c. Pemenuhan protokol keselamatan d. Pemenuhan protokol lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Jam operasional b. Sistem pemesanan tempat
3	Waktu Penyelesaian	a. Durasi kunjungan
4	Biaya/Tarif	a. Kewajaran biaya masuk b. Kewajaran biaya makan dan minum c. Kepastian biaya
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Variasi jenis ikan b. Kualitas ikan di kolam c. Kualitas rasa masakan d. Kenyamanan lingkungan e. Keamanan
6	Kompetensi Pelaksana	a. Ketanggapan melayani konsumen b. Komunikasi yang baik c. Kecepatan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	a. Keramahan dan kesopanan karyawan b. Kedisiplinan karyawan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	a. Prosedur penanganan keluhan b. Penyelesaian keluhan
9	Sarana dan Prasarana	a. Kemudahan mencapai lokasi b. Ketersediaan air bersih c. Ketersediaan listrik d. Ketersediaan gazebo e. Ketersediaan toilet f. Ketersediaan tempat pembuangan sampah g. Luas areal parkir

b. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X : Jumlah Unsur
 N : Bobot Nilai Per Unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayana (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Loa Bakung merupakan satu diantara kelurahan yang ada dan masuk dalam wilayah Kota Samarinda. Kelurahan Tanjung Loa Bakung memiliki luas wilayah 1.659,82 ha, yang terdiri 83 Rukun Tetangga (RT).Jumlah penduduk di Kelurahan Loa Bakung yaitu sebanyak 28.509 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 14.231 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 14.278 jiwa. Penduduk dengan tingkat pendidikan terbesar di Kelurahan Loa Bakung yaitu tamatan Sekolah Menengah Atas dengan total penduduk 2.966 orang. Adapun sarana dan prasarana umum untuk menunjang perkembangan di Loa Bakung ada 60 Unit mulai dari rumah ibadah, sarana kesehatan, sarana pendidikan dan sarana umum.

Deskripsi Wisata Kolam Pemancingan

Wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan merupakan wisata pemancingan yang berdiri pada tahun 2013 dan sudah beroperasi selama 9 tahun serta merupakan satu diantara tempat wisata pemancingan di Kota Samarinda yang masih menjadi pilihan oleh masyarakat untuk dikunjungi. Usaha pemancingan ini terletak di Jl. H.M Junaid. M, Kelurahan Loa Bakung, Kota Samarinda. Letaknya yang sangat strategis dekat dengan rumah penduduk dan mudah dijangkau kendaraan roda dua maupun roda empat sehingga memudahkan konsumen untuk berkunjung ke tempat pemancingan ini.

Adapun jam operasional pemancingan Habibi Ikhsan yaitu setiap hari dengan pembagian jadwal buka adalah yaitu Senin-Jumat, mulai buka dari pukul 13.00-18.00 WITA dan Sabtu-Minggu dan hari libur, buka dari pukul 09.00-18.00 WITA. Biaya atau tarif untuk masuk ke wisata pemancingan Habibi Ikhsan sangat murah dan terjangkau bagi banyak kalangan yaitu hanya perlu membayar sejumlah Rp2.000,00 tanpa batas durasi kunjungan. Pengunjung hanya perlu membayar satu kali di awal kemudian bebas memilih tempat yang telah disediakan (pondok kecil) atau menempati gazebo dengan membayar sejumlah Rp50.000,00 untuk memulai kegiatan memancing sampai batas akhir jam operasional.

Fasilitas yang disediakan oleh wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan diantaranya yaitu pondok kecil untuk memancing, tempat cuci tangan, gazebo sebanyak lima unit untuk tempat berteduh dan menyantap makanan, satu unit kantin, satu unit toilet, satu unit musala, dan parkir pengunjung. Wisata pemancingan Habibi Ikhsan menawarkan beberapa jenis ikan yang segar dan berkualitas. Adapun beberapa jenis ikan yang disediakan di dalam kolam pemancingan yaitu ikan nila, ikan mas, ikan patin, ikan bawal dan ikan lele.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil wawancara usia responden terendah kategori 47-56 tahun dan tertinggi 17-26 tahun, responden perempuan sebanyak 3 orang dan yang laki-laki sebanyak 37 orang, untuk responden yang beragama islam sebanyak 35 orang, protestan 2 orang dan katolik 3 orang, untuk tingkat pendidikan terendah kategori D3 dan Sekolah Menengah Atas, pekerjaan responden terdiri dari PNS, wiraswasta, swasta, buruh, tidak bekerja dan IRT, dan jumlah tanggungan keluarga tertinggi dikategori tidak memiliki tanggungan.

Indeks Kepuasan Konsumen (IKM)

Nilai IKM hasil survei kepuasan pengunjung terhadap wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan sebagai berikut:

1. Total Nilai Atribut

Perhitungan nilai atribut kepuasan pengunjung wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Total nilai per atribut

No	Atribut	Total Nilai	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	491	122,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	393	131,00
3	Waktu Penyelesaian	152	152,00
4	Biaya/Tarif	447	149,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	732	146,40
6	Kompetensi Pelaksana	452	150,67
7	Perilaku Pelaksana	306	153,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	226	113,00
9	Sarana dan Prasarana	845	120,71
Total		4.044	1.238,53

Sumber: Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, total nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana yaitu sebesar 153 atau dengan total nilai 306. Sedangkan total nilai rata-rata terendah terdapat pada atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 113 atau dengan total nilai 226.

2. Nilai Rata-Rata Atribut (NRR)

Perhitungan nilai atribut kepuasan pengunjung wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai rata-rata setiap atribut

No	Atribut	NRR
1	Persyaratan	3,07
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61
3	Waktu Penyelesaian	3,80
4	Biaya/Tarif	3,73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66
6	Kompetensi Pelaksana	3,77
7	Perilaku Pelaksana	3,83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	2,83
9	Sarana dan Prasarana	3,02
Rata-Rata		3,48

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,83. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 2,83.

3. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Total nilai rata-rata tertimbang pada seluruh atribut kepuasan pengunjung adalah 3,478. Nilai rata-rata tertimbang yang paling tinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana yaitu sebesar 0,425, sedangkan nilai rata-rata tertimbang terendah terdapat pada atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 0,314. Perhitungan nilai rata-rata tertimbang terhadap setiap atribut kepuasan pengunjung wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai rata-rata tertimbang

No	Atribut	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,341
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,401
3	Waktu Penyelesaian	0,422
4	Biaya/Tarif	0,414
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,407
6	Kompetensi Pelaksana	0,419
7	Perilaku Pelaksana	0,425
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	0,314
9	Sarana dan Prasarana	0,335
Total Nilai Rata Rata Tertimbang		3,48

Sumber: Data Primer diolah, 2022

4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap atribut kepuasan pengunjung wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai indeks kepuasan masyarakat

No	Atribut	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,07	76,72	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61	90,31	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,80	95,00	A	Sangat Baik

4	Biaya/Tarif	3,73	93,13	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,66	91,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	94,17	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,83	95,63	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	2,83	70,63	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,02	75,45	C	Kurang Baik
IKM		3,48	86,95	B	Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan memperoleh hasil IKM yaitu 3,48 dengan konversi IKM sebesar 71,83. Kinerja wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”. Nilai IKM tertinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana yaitu 3,83 atau dengan konversi IKM sebesar 95,63 mutu pelayanan “A” kategori “Sangat Baik”. Sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 2,83 atau dengan konversi IKM 70,63 mutu pelayanan “C” kategori “Kurang Baik”.

Nilai IKM dari atribut kepuasan menunjukkan penilaian pengunjung wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan terhadap atribut kepuasan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing atribut:

a. Persyaratan

Pada atribut persyaratan terdapat beberapa indikator yaitu pemenuhan protokol kebersihan, pemenuhan protokol kesehatan, pemenuhan protokol keselamatan dan pemenuhan protokol lingkungan. Atribut persyaratan dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk prosedur pelayanan sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,72 kategori “Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Pemenuhan protokol kebersihan dan protokol kesehatan dinilai baik oleh pengunjung. Wisata kolam pemancingan memiliki petugas yang akan membersihkan areal kolam pemancingan setiap hari pada akhir jam operasional sehingga kebersihannya lingkungannya tetap terjaga. Lokasi dan aktifitas di kolam pemancingan juga tidak merusak lingkungan sekitar, karena masih banyak tumbuhan hijau dan pohon-pohon yang tumbuh serta tidak membuang limbah maupun sampah sembarangan di dalam maupun luar areal kolam pemancingan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Atribut sistem, mekanisme dan prosedur dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,31 kategori “Sangat Baik”.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur di wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung. Jam operasional wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan yaitu hari senin-jumat, mulai buka dari pukul 13.00-18.00 WITA sedangkan hari sabtu-minggu dan hari libur, buka dari pukul 09.00-18.00 WITA. Sistem pemesanan tempat wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan bisa dengan datang langsung maupun melakukan pemesanan tempat terlebih dahulu dengan menghubungi pihak pengelola. Namun wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan

masih kurang baik dalam memberikan informasi tentang daftar harga seperti harga ikan, makanan dan minuman, sehingga pengunjung harus menanyakan terlebih dahulu kepada pengelola. Maka dari, itu pengelola wisata kolam pemancingan perlu menyediakan informasi mengenai daftar harga ikan, makanan dan minuman dalam bentuk gambar maupun tulisan.

c. Waktu Penyelesaian

Atribut waktu penyelesaian terdapat indikator durasi kunjungan yang dinilai sudah memenuhi keinginan dari pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk waktu penyelesaian sebesar 3,80 dengan nilai konversi IKM sebesar 95 kategori "Sangat Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa durasi kunjungan sudah sesuai yang diharapkan oleh pengunjung. Durasi kunjungan sebanyak yang pengunjung inginkan mulai awal kunjungan sampai batas akhir jam operasional berakhir yaitu pada pukul 18:00 WITA.

d. Biaya/Tarif

Pada atribut biaya/tarif terdapat tiga indikator yaitu kewajaran biaya masuk, kewajaran biaya makan dan minum, kepastian biaya. Atribut biaya/tarif dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk biaya/tarif sebesar 3,73 dengan nilai konversi IKM sebesar 93,13 kategori "Sangat Baik". Biaya tarif masuk, dan biaya-biaya makan dan minum di wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dinilai sudah wajar dan terjangkau oleh pengunjung serta konsisten sesuai dengan yang telah ditetapkan.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada atribut produk spesifikasi jenis pelayanan terdapat beberapa indikator yaitu variasi jenis ikan, kualitas ikan di kolam, kualitas rasa masakan, kenyamanan lingkungan, keamanan. Atribut produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,50 kategori "Sangat Baik".

Pihak pengelola menyediakan beberapa jenis ikan yaitu ikan nila, ikan mas, ikan patin, ikan bawal dan ikan lele. Kualitas ikan yang disediakan dinilai baik oleh pengunjung. Namun pihak pengelola perlu menambah variasi jenis ikan yang disediakan

f. Kompetensi Pelaksana

Pada atribut kompetensi pelaksana terdapat tiga indikator yaitu ketanggapan melayani konsumen, komunikasi yang baik dan kecepatan pelayanan. Atribut kompetensi pelaksana dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk kompetensi pelaksana sebesar 3,77 dengan nilai konversi IKM sebesar 94,17 kategori "Sangat Baik". Pihak pengelola atau karyawan wisata kolam pemancingan melayani permintaan pengunjung dengan tanggap dan cepat serta berkomunikasi menggunakan tutur kata yang baik.

g. Perilaku Pelaksana

Pada atribut perilaku pelaksana terdapat dua indikator yaitu keramahan dan kesopanan karyawan, kedisiplinan karyawan. Atribut perilaku pelaksana dapat dikatakan sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk kompetensi pelaksana sebesar 3,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 95,63 kategori "Sangat Baik".

Pihak pengelola atau karyawan wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan dinilai memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam melayani pengunjung, serta sikap disiplin yang baik ketika sedang menjalankan tugasnya.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat dua indikator yaitu prosedur penanganan keluhan dan penyelesaian keluhan. Atribut penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dikatakan belum sesuai dengan

harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk kompetensi pelaksana sebesar 2,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,63 kategori “Kurang Baik”.

Wisata kolam pemancingan belum memiliki prosedur penanganan keluhan yang jelas, sehingga pengunjung masih tidak mengerti tahapan yang perlu dilakukan untuk menyampaikan keluhan. Pengunjung juga mengeluhkan tentang penyelesaian keluhan yang masih belum sepenuhnya ditangani dengan baik oleh pihak pengelola wisata kolam pemancingan.

i. **Sarana dan Prasarana**

Pada atribut sarana dan prasarana terdapat beberapa indikator yaitu kemudahan mencapai lokasi, ketersediaan air bersih, ketersediaan listrik, ketersediaan gazebo, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat pembuangan sampah dan luas areal parkir. Atribut sarana dan prasarana dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk sarana dan prasarana sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,45 kategori “Kurang Baik”.

Beberapa fasilitas dinilai masih kurang memadai seperti tempat mencuci tangan yang hanya ada di sekitar gazebo, stop kontak tidak ada, toilet yang kondisinya kurang memadai dan areal parkir yang dinilai kurang luas terutama untuk pengguna kendaraan roda empat yang hanya menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata kolam pemancingan Habibi Ikhsan di Kelurahan Loa Bakung Kota Samarinda, dinilai baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dari 9 atribut dengan nilai IKM 3,48 atau nilai konversi IKM 86,95 mutu pelayanan B (Baik/Puas). Ada 2 atribut yang masih kurang baik yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dan atribut sarana dan prasarana.

Saran

Bagi pengelola usaha perlu memperhatikan dan memperbaiki indikator yang masih kurang memuaskan seperti beberapa fasilitas toilet, stopkontak, tempat mencuci tangan, areal parkir khusus kendaraan roda 4. Perlunya dukungan dan bantuan pembinaan dari pihak Dinas pariwisata Kota Samarinda guna mengembangkan usaha ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D. 2014. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffe & Resto, Malang). Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya, Malang.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Samarinda Dalam Angka*. Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Samarinda

- Elki Pratama, Helminuddin, & Erwiantono. (2022). ANALISIS HUBUNGAN FAKTOR KEINDAHAN, KENYAMANAN, KEAMANAN, TARIF, KERAMAHAN, KEUNIKAN DAN KEBERSIHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN BAHARI DI WILAYAH PESISIR PULAU KANIUNGAN KAMPUNG TELUK SUMBANG KECAMATAN BIDUK-BIDUK. *Jurnal Pembangunan Perikanan Dan Agribisnis*, 7(1), 47–60. <https://doi.org/10.30872/jppa.v7i1.35>
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Nomor 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 30 hal.
- Kamaluddin dan N. Iriani. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi di Sungguminasa. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 6 No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Timur. Makassar.
- Mar'atussoliha, A. 2020. Potensi Wisata Pemancingan Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Pesisir Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)* Vol. 1 No. 7 Desember 2020
- Siyoto, S. dan M.A. Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing, Yogyakarta. 130 hal.
- Tahir, M. Y. dan Istriani, E. 2020. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta. *Proceeding SENDIU*. ISBN 978-979-3649-72-6 hal 502 - 509
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Zainuddin M, Helminuddin, & Eko Sugiharto. (2022). ANALISIS PENGARUH FAKTOR TRANSPORTASI, KEAMANAN, DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PULAU DERAWAN KABUPATEN BERAU KALIMANTAN TIMUR. *Jurnal Pembangunan Perikanan Dan Agribisnis*, 9(1), 75–85. <https://doi.org/10.30872/jppa.v9i1.46>