

# MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG WISATAWAN LANSIA DI TMII INDONESIA

<sup>1</sup>Armaini Akhirson,  
<sup>2</sup>Rosliyana Br. Pareangin-angin  
<sup>3</sup>Rehulina Apriyanti

<sup>1</sup>Universitas Gunadarma, armaini@staff.gunadarma.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Gunadarma,rosliyana@staff.gunadarma.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Gunadarma,rehulina11041978@gmail.com

## ABSTRAK

*This study aims to determine the effect of facilities partially on the satisfaction of TMII elderly visitors, the effect of partial accessibility on the satisfaction of elderly visitors to TMII and the effect of facilities and accessibility simultaneously on visitor satisfaction of elderly visitors to TMII. This research method uses a questionnaire instrument distributed to 100 respondents. The sampling method in this study was purposive sampling technique. The data collected was then processed using the SPSS 22 application with the analysis tools of the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test, and Determination Coefficient Test. The results showed that the facility variable partially has a positive and significant effect on the satisfaction of elderly visitors to Taman Mini Indonesia Indah. The accessibility variable partially has a positive and significant effect on the satisfaction of elderly visitors to Taman Mini Indonesia Indah. Facilities and accessibility simultaneously affect the satisfaction of elderly visitors to Taman Mini Indonesia Indah.*

**Kata kunci:** *Accessibility, Facilities and Visitor Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sektor yang punya peluang besar sebagai faktor untuk memajukan perekonomian nasional pada masa sekarang ini. Sektor ini diharapkan dapat berperan sebagai sumber andalan pemasukan devisa dan merupakan sektor yang mampu menciptakan lapangan kerja juga investasi. Sektor pariwisata selalu mengalami kenaikan tren sehingga menjadi salah satu penyumbang devisa bagi Indonesia. Pariwisata pada tahun 2017 dapat mengungguli sektor CPO atau minyak sawit dalam hal penyumbang devisa negara. Sektor pariwisata ini selalu bertambah bahkan diproyeksikan pada tahun 2020 dapat menjadi penyumbang devisa terbesar nomer satu Indonesia.

*The World Senior Tourism Congress* mengatakan bahwa pariwisata senior adalah salah satu pariwisata yang

berkembang paling penting, mengingat wisatawan lansia mencapai lebih dari 30% dari semua perjalanan wisata dunia. Menteri ekonomi kreatif Maria Elka Pangestu mengatakan tingkat kunjungan pariwisata lansia mengalami peningkatan di sejumlah wilayah Indonesia. Tingginya kunjungan wisatawan lansia menjadi peluang bagi pengembangan pariwisata dengan fasilitas dan pelayanan khusus.

Ketika berwisata, lansia membutuhkan fasilitas khusus untuk mendukung kegiatan berwisatanya. Contohnya adalah ketersediaan kursi roda, toilet yang memiliki pegangan serta kursi dengan sandaran yang baik. Selain fasilitas, akses juga menjadi faktor penting untuk membantu kelancaran lansia dalam berwisata. Akses yang lebar, landai, tidak licin, tidak memiliki banyak hambatan serta penunjuk arah yang jelas tentunya akan

sangat membantu para lansia untuk berwisata. Namun begitu, tidak semua tempat wisata yang ada di Jakarta ramah terhadap pengunjung lansia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pusat Kajian Pariwisata (Puspar) UGM Dr. Dyah Widiyastuti, terdapat delapan aktivitas lansia selama perjalanan, yaitu duduk, jalan kaki, mengobrol, makan, membaca, merawat cucu, berfoto, dan menikmati lingkungan. Menurut dia, Lansia cenderung melakukan kegiatan pasif dengan kegiatan yang dilakukan berdasarkan ketersediaan fasilitas pada objek wisata yang dikunjungi.

Taman Mini Indonesia Indah memiliki beberapa fasilitas unggulan seperti kursi roda, toilet prioritas, poliklinik dengan ambulans, lift serta penginapan. Beberapa fasilitas tersebut dapat memudahkan lansia ketika berwisata ke Taman Mini Indonesia Indah. Akses menuju Taman Mini Indonesia Indah pun dinilai mudah karena berada di pusat kota serta banyak dilewati transportasi umum. Akses di dalam area wisata juga landai dan luas.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu diketahui sejauh mana pengaruh fasilitas dan aksesibilitas pada Taman Mini Indonesia Indah mampu memberikan kepuasan terhadap pengunjung lansia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah.

### **Pariwisata**

Menurut Wahab (1998: 47) merupakan industri gaya baru yang dapat memberikan pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan menonaktifkan sektor produksi lainnya di negara penerima wisata. Yang dimaksud dengan atribut produk pariwisata “adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan

atau dinikmati wisatawan sejak meninggalkan tempat tinggalnya menuju daerah tujuan wisata yang dipilihnya dan kembali ke kampung halamannya di tempat semula” menurut Suswanto (2007: 75) .

### **Fasilitas**

Fasilitas Pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata (Sunaryo., 2013).

### **Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan salah satu faktor yang membantu mempermudah perjalanan wisata para wisatawan yang akan berkunjung ke tempat atraksi wisata. Menurut Sammeng (2001:36) salah satu komponen yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat lain. Perpindahan tersebut bisa berjarak dekat ataupun berjarak jauh.

### **Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas.

### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah lansia yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dan sampel harus memenuhi kriteria pernah berkunjung dan berusia minimal 60 tahun. Metode sampling menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Tautan Formulir Kuisisioner Google. Alat

analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan pengolahan datanya menggunakan software SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil sebagai berikut :

$Y = 6,033 + 0,164 (\text{Fasilitas}) + 0,336 (\text{Aksesibilitas})$

Persamaan regresi memiliki arti : a) Konstanta (a) sebesar 6,033 yang artinya apabila variabel Fasilitas dan Aksesibilitas bernilai 0 atau tidak ada perubahan maka variasi Kepuasan Pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah akan bernilai 6,033. B) Koefisien  $X_1 = 0,164$  (b1) Koefisien regresi untuk Fasilitas bertanda positif artinya hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah adalah searah dimana kenaikan 1% atribut Fasilitas juga akan meningkatkan kepuasan pengunjung lansia sebesar 0,164. c) Koefisien  $X_2 = 0,336$  (b2) Koefisien regresi untuk Aksesibilitas bertanda positif artinya hubungan antara Aksesibilitas dengan Kepuasan Pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah adalah searah dimana kenaikan 1% atribut Aksesibilitas juga akan meningkatkan kepuasan pengunjung lansia sebesar 0,336.

Berdasarkan tabel uji-t menunjukkan hasil pengujian statistik dengan SPSS terhadap Fasilitas dan Aksesibilitas berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Pengunjung menunjukkan hasil sebagai berikut : a) Pada tabel variabel Fasilitas mempunyai nilai sig.  $0,001 < 0,05$  dan memiliki t hitung sebesar 3,275 yang mana lebih besar dari t tabel yaitu 1,985. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, b) Pengunjung. Pada tabel variabel Aksesibilitas mempunyai nilai

sig.  $0,000 < 0,05$  dan memiliki t hitung sebesar 7,534 yang mana lebih besar dari t tabel yaitu 1,985. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka Aksesibilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan tabel ANOVA diperoleh nilai  $F = 127,896$  dengan sig =  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel Fasilitas dan Aksesibilitas berpengaruh signifikan secara simultan maupun bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung lansia. Dengan kata lain, variabel bebas Fasilitas dan Aksesibilitas dapat menjelaskan tingkat kepuasan pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah.

Berdasarkan nilai Adjusted  $R^2 = 0,719 = 71,9\%$  yang artinya pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Mini Indonesia Indah sebesar 71,9% dan sisanya adalah sebesar 28,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

1. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Lansia Taman Mini Indonesia Indah. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tersedianya fasilitas yang lengkap dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah.
2. Aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Lansia Taman Mini Indonesia Indah. Hal ini menunjukkan bahwa dengan akses menuju Taman Mini Indonesia Indah dan akses didalam area wisata yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung lansia pada Taman Mini Indonesia Indah.
3. Fasilitas dan Aksesibilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap

Kepuasan Pengunjung Lansia di Taman Mini Indonesia Indah.

Berdasarkan hasil penelitian, Taman Mini Indonesia Indah mampu memberikan Fasilitas dan menyediakan Aksesibilitas yang baik terhadap pengunjungnya. Terdapat beberapa faktor yang dinilai telah memberikan dampak kepuasan terhadap pengunjung Taman Mini Indonesia Indah melalui ketersediaan fasilitas yang sangat lengkap bahkan memenuhi semua 30 daftar standar fasilitas di tempat wisata. Selain itu Taman Mini Indonesia Indah juga menyediakan aksesibilitas yang sangat baik seperti pemilihan lokasi yang berada di pusat kota yang mudah diakses baik itu menggunakan angkutan umum atau pribadi melalui jalan tol. Aksesibilitas di dalam area wisata pun tak luput dari perhatian pengelola Taman Mini Indonesia Indah yang menyediakan banyak angkutan keliling dan akses antar wahana yang memiliki plang penunjuk arah yang jelas serta kondisi jalan yang landai, tidak licin dan tidak banyak terdapat sandungan.

Fasilitas dan Aksesibilitas merupakan faktor penting yang saling mempengaruhi sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi. Maka dari itu penting bagi pihak pengelola Taman Mini Indonesia Indah untuk terus memperhatikan faktor fasilitas dan aksesibilitasnya agar kepuasan pengunjung dapat terus terjaga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Alma, B. 2013. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Jogjakarta: BPFE UGM.
- Clara Lintang Sistiyo Andari. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung The Sila's Agrotourism*. Jogjakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Clarissa Yohana Nataliana. 2019. *Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel's Billabong*. Bali: Universitas Udayana.
- Dewi Mariana. 2017. *Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Air Panas Pacet Di Kabupaten Mojokerto*. Mojokerto: Stikes Majapahit Mojokerto.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 22 Update Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Oktavia, Nia, 2010. *Analisis Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Setu Cipondoh*. Jakarta: Universitas Sahid Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2018. *Menguasai Statistik dengan SPSS 22*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Suwantoro. Sh. 2004. *Dasar – Dasar Pariwisata*. Jakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- www.bps.go.id .2019. *Statistik Penduduk Lansia 2019*. Diakses Pada Tanggal 26 Maret 2023. Pukul 11:00.
- www.kemenparekraf.go.id .2019. *Penerimaan Devisa Negara*

- Indonesia 2015- 2019*. Diakses Pada Tanggal 26 Maret 2023. Pukul 9:00.  
[www.kemenpppa.go.id](http://www.kemenpppa.go.id) .2018. *Pencanangan Gerakan Sayangi Lansia*. Diakses Pada 30 Maret 2023. Pukul 15:00 <https://m-bisnis.com.cdn.ampproject.org> 2014. *Wisatawan Lansia Jadi Peluang Bisnis Pariwisata*. Diakses Pada 30 Maret 2023. Pukul: 20:00
- [www.tamanmini.com](http://www.tamanmini.com) .2019. *Tentang TMII*. Diakses Pada Tanggal 26 Maret 2023. Pukul 14:00  
<https://ugm.ac.id> 2019. *Mewujudkan Destinasi Wisata Ramah Lansia*. Diakses Pada 28 Maret 2020. Pukul 10:00.