

ANALISIS KEPUASAN PENYELAM TERHADAP WISATA BAWAH LAUT PERAIRAN OHOI NGILNGOF KABUPATEN MALUKU TENGGARA

*Analysis Of Divers Satisfaction With Underwater Tourism in Ohoi Ngilngof Waters,
Southeast Maluku Regency*

Glenty. B. A. Somnaikubun^{1*)}, Jusron Ali Rahajaan²⁾

¹Program Studi Agribisnis Perikanan, Politeknik Perikanan Negeri Tual Jln. Raya Sathean-Langgur
Km. 6, Maluku Tenggara, 97611, Indonesia

²Program Studi Teknologi Kelautan, Politeknik Perikanan Negeri Tual Jln. Raya Sathean-Langgur
Km. 6, Maluku Tenggara, 97611, Indonesia

^{*)}Korespondensi: glenty.somnaikubun@polikant.ac.id

Diterima: 30 September 2024; Disetujui: 29 November 2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di perairan Ohoi Ngilngof tepatnya di pantai Ngurbloat dan Pulau Ohoieu Penelitian dimulai pada bulan Mei 2024 hingga Juli 2024. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan penyelam terhadap wisata bawah laut di perairan Ohoi Ngilngof dan mengidentifikasi atribut-atribut yang diperlukan untuk meningkatkan pengelolaan wisata *Underwater* di perairan Ohoi Ngilngof, kabupaten Maluku Tenggara Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan survei dengan penyebaran kuesioner kepada 42 penyelam yang ditentukan secara purposive sampling. Kepuasan penyelam dihitung dengan menggunakan analisis kepuasan kritis dan indeks kepuasan pengunjung (IPA). Dari data 5 dimensi yang dianalisis penyelam sangat puas 100% terhadap wisata *Underwater* perairan Ohoi Ngilngof berdasarkan indeks kepuasan, sedangkan berdasarkan analisis ISA, dari 18 atribut yang dianalisis terdapat perbaikan pada atribut keselamatan dan kenyamanan kapal. Selain itu, jumlah kelompok penyelam perlu segera diubah.

Kata Kunci: Kepuasan Penyelam, Wisata Bawah Laut, Ohoi Ngilngof

ABSTRACT

This research was conducted in Ohoi Ngilngof waters, precisely on Ngurbloat beach and Ohoieu Island. Research began in May 2024 to July 2024. The aim of this research was to analyze divers' satisfaction with underwater tourism in Ohoi Ngilngof waters and identify the attributes needed to improve tourism management Underwater in Ohoi Ngilngof waters, Southeast Maluku district. This research was carried out using observation and survey methods by distributing questionnaires to 42 divers who were determined using purposive sampling. Diver satisfaction is calculated using critical satisfaction analysis and the visitor satisfaction index (IPA). From the 5 dimensional data analyzed, divers were 100% satisfied with the Ohoi Ngilngof underwater tourism based on the satisfaction index, while based on the ISA analysis, of the 18 attributes analyzed there were improvements in the safety and comfort attributes of the ship. In addition, the number of diving groups needs to be changed immediately.

Keywords: Diver Satisfaction, Underwater Tourism, Ohoi Ngilngof

PENDAHULUAN

Menyelam merupakan suatu kegiatan atau aktifitas yang dilakukan di bawah air (dalam air), dengan atau tanpa menggunakan peralatan, untuk mencapai tujuan tertentu (POSSI, 1980).

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menyelam adalah olahraga renang yang melibatkan penyelaman hingga kedalaman yang jauh dari permukaan air.

Menyelam sebagai olah raga air kini tidak hanya dilakukan sebagai olah raga tetapi juga menjadi bagian dari wisata rekreasi. Indonesia memiliki 768 lokasi penyelaman di 33 wilayah (parekraf.go.id). Menurut (Tjiptono, 2008) kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan individu setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan. Penyedia jasa utama wisata selam adalah keaslian, keindahan ekosistem terumbu karang dan keanekaragamannya.

Wisata *Underwater* bagaikan pedang bermata dua, dengan dampak ekonomi yang signifikan. Pendapatan akomodasi dari wisata selam mewakili nilai ekonomi tinggi (Reid, Marsal, Logan, & Kleine, 2011), namun wisata *Underwater* memberikan tekanan pada ekosistem terumbu karang dan biota laut (Streekstra, 2015). Payangan (2014) mengemukakan bahwa upaya menciptakan standar kualitas destinasi wisata yang memenuhi standar yang diharapkan wisatawan dapat berujung pada kepuasan wisatawan. Semakin populernya wisata selam berarti perlunya pengelolaan kegiatan penyelaman antara pemanfaatan sumber daya laut dan konservasi. Pengelolaan wisata *Underwater* (menyelam) bergantung pada evaluasi kualitas pengalaman menyelam dan perlindungan lingkungan laut.

Pengetahuan seorang penyelam diukur dengan kepuasan dalam melakukan suatu aktivitas menyelam. Bukti empiris kepuasan terhadap wisata selam khususnya di perairan Ohoi Ngilngof masih sangat terbatas. Informasi mengenai kepuasan

terhadap aktivitas *scuba diving* dan kualitas ekosistem terumbu sangat sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk memberikan informasi baru terhadap kelestarian ekosistem terumbu karang di Ohoi Ngilngof dengan prespektif kepuasan dari penyelam.

Dengan cara ini, informasi yang ada mengenai kepuasan penyelam dapat digunakan untuk mengambil keputusan intuitif sebagai dasar pengelolaan wisata selam pada Ohoi Ngilngof. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan penyelam ketika melakukan wisata *Underwater* di perairan Ohoi Ngilngof dan mengidentifikasi fitur-fitur yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan wisata *scuba diving* di perairan Ohoi Ngilngof.

METODE PENELITIAN

1. BAHAN DAN METODE

Waktu dan Lokasi Penelitian

Survei dilakukan di wilayah perairan desa/Ohoi Ngilngof. Daerah pencariannya adalah Pulau Ohoieu dan tebing Hol Ngurbloat yang terletak di perairan desa Ohoi Ngilngof dan merupakan tujuan wisata selam yang populer di Kepulauan Kei (tenggara Maluku dan kota Tual). Pertimbangan penetapan kawasan ini sebagai lokasi penelitian antara lain: (1) kemudahan akses bagi wisatawan dan peneliti, (2) terletak di kawasan lindung, (3) mekanisme pengelolaan pariwisata, (4) semakin dipromosikannya destinasi pariwisata dan dikunjungi (dewi ngilngof) dan (5) terumbu karang dalam kondisi baik. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Juni 2024.

Instrumen dan Bahan

Instrumen dan bahan yang dibutuhkan dan digunakan untuk melaksanakan penelitian ini adalah: komputer, kamera dan alat tulis.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan untuk penelitian ini melalui survei lapangan (42 responden mengisi kuesioner) dan ditentukan secara purposive sampling. Responden yang mengisi kuesioner yaitu penyelam yang

melakukan aktivitas penyelaman berbasis observasi. Penyelidikan akan ditutup setelah kegiatan penyelaman berakhir dan sesuai waktu yang disepakati dengan penyelam. Kepuasan penyelam dihitung dengan menggunakan analisis kepuasan kritis dan indeks kepuasan pengunjung (IPA). Responden mendapatkan atribut mencakup lima dimensi berikut: (a) lingkungan penyelaman; (b) nilai estetika terumbu karang dan biota laut; (c) jasa eksekutif, (yaitu) operasi; dan (e) operasi penyelam. Ini diberikan untuk mencapai peringkat kepentingan dan kepuasan penyelaman.

Terdapat 18 atribut yang digunakan saat penelitian dengan skala penilaian 5 poin: kepentingan (1 = tidak terlalu penting, 5 = tidak terlalu penting) dan kepuasan (1 = sangat tidak puas, 5 = saya sangat puas). Selanjutnya Tingkat Kepuasan Wisatawan dianalisis menggunakan *Importance Satisfaction Analysis* (ISA), yaitu kepuasan pelanggan diukur berdasarkan analisa nilai rata-rata kepentingan (*expected mean*) dan nilai rata-rata kepuasan (*perceived mean*).

2. Analisis Data

Analisis Nilai Rata-Rata

Analisis Kepuasan dengan penggunaan *Satisfaction by Importance Analysis* adalah kepuasan penyelam diukur dengan rata-rata nilai kepentingan dan rata-rata nilai kepuasan. Nilai rata-rata didapat dengan melakukan penilaian penyelam terhadap atribut pelayanan lingkungan dan pelayanan instruktur selama berdasarkan skala likert adalah 5. Apabila nilai rata-rata antara 3 sampai 5 berarti pelanggan puas berwisata.

Gap Analysis

Apabila terjadi perbedaan nilai antara rata-rata yang dirasakan/dicapai menunjukkan adanya kesenjangan, perhitungan analisisnya adalah sebagai berikut: Analisis kesenjangan = Kepuasan (diterima) – Pentingnya (diharapkan).

Jika nilai selisihnya positif berarti tingkat kepuasan penyelam terhadap perairan desa Ngilngof lebih tinggi dari yang diharapkan.

Namun jika pengalaman menyelam menunjukkan kebalikan dari ekspektasi, berarti nilai biasanya negatif.

Paired t-test/uji T Berpasangan

Uji T dilakukan untuk melihat apakah *skewness* (perbedaan mean) signifikan atau tidak. Berdasarkan analisis statistik, uji t berpasangan melibatkan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho : tidak terdapat perbedaan antara rata-rata yang diharapkan dengan rata-rata kepuasan yang dicapai/dirasakan dan sesudah apnea.

H1: terdapat perbedaan signifikan antara mean – mean diharapkan dan berarti kepuasan yang dicapai/dirasakan sebelum dan sesudah apnea.

Berdasarkan hipotesis yang diajukan, jika tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara mean ekspektasi dengan nilai mean persepsi/persepsi kepuasan penyelam, dengan demikian maka pengalaman menyelam yang dirasakan oleh di para penyelam di perairan Ohoi Ngilngof sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, hipotesis nol tidak dapat ditolak (jika p-value lebih besar dari $\alpha = 0,05$).

Apabila terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua rata-rata tersebut, maka yang digunakan adalah analisis GAP untuk menentukan apakah perbedaan tersebut positif atau negatif.

Analisis Kuadran Minat dan Kepuasan (*Importance-Satisfaction Grid Analysis*)

Importance-Satisfaction Grid Analysis diterapkan dalam membuat prioritas beberapa tindakan pengelolaan yang potensial dan dapat dijadikan usulan untuk meningkatkan pengelolaan wisata selama pada perairan Ohoi Ngilngof. *Plot Cartesian* digunakan untuk menentukan titik potong berdasarkan mean total interest dan mean kepuasan. Nilai rata-rata setiap pernyataan (atribut) kepentingan dan kepuasan ditentukan berdasarkan matriks. Dari posisi matriks kepentingan dan kepuasan, dimungkinkan untuk menganalisis

atribut mana yang menjadi prioritas manajemen. IKP digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penyelam secara keseluruhan dengan mempertimbangkan pentingnya setiap atribut. Langkah-langkah melihat skala IKP adalah (Tjiptono, 2008):

- 1) Hitung koefisien bobot: Bobot ini merupakan persentase rata-rata skor kepentingan setiap atribut dibandingkan dengan total skor kepentingan rata-rata bobot atribut tersebut atribut. Hitung skor kepuasan tertimbang Bobot ini merupakan perkalian setiap skor kepuasan dengan koefisien pembobotannya.
- 2) Penentuan indeks kepuasan penyelam: Nilai indeks diperoleh dengan membagi total skor kepuasan tertimbang dengan

skala maksimum yang digunakan dikalikan 100%. IKP setiap indeks pencarian dapat dihitung dengan menggunakan rumus (Bhote, 1996):

$$IKP = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan:

T = Jumlah poin dikalikan rata-rata nilai X dan rata-rata nilai Y;

Y = Rata-rata total skor kepentingan (Y); 5 = Nilai maksimum pada skala.

Jika nilai IKP lebih dari 50% maka penyelam dapat dikatakan puas, sedangkan jika nilai IKP kurang dari 50% maka penyelam dapat dikatakan tidak puas.

Tabel 1. Kriteria Indeks Kepuasan Pengunjung

Nilai IKP	Kriteria IKP
0,81 – 1,00	Sangat Puas Sekali
0,66 – 0,80	Sangat Puas
0,51 – 0,65	Puas
0,35 – 0,50	Tidak Puas
0,00 – 0,34	Sangat Tidak Puas

Sumber: Modifikasi Ihsani (2005) dalam Oktaviani dan Suryana (2006)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subyek penelitian (penyelam) adalah penyelam dengan karakteristik yang

beragam baik dari segi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

Tabel 2. Karakteristik Driver

Karakteristik	Jumlah	Persen
Usia		
<21 Tahun	1	2,4%
21-30 Tahun	18	42,9%
31- 40 Tahun	12	28,6%
41- 50 Tahun	7	16,7%
51- 60 Tahun	4	9,5%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	32	76,2%
Perempuan	10	23,8%
Pendidikan Terakhir		
SMA	4	9,5%
D3	5	11,9%
S1/D4	19	45,2%
S2	13	31,0%
S3	1	2,4%
Pekerjaan		

Belum Kerja	1	2,4%
Sudah Kerja	41	97,6%
Pendapatan		
>10 juta	5	11,9%
5 – 10 Juta	13	31,0%
1 – 5 juta	24	57,1%
Total	42	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 3. Karakteristik Kunjungan

Karakteristik	Jumlah	Persen
Jadwal Kunjungan		
1 Bulan	9	21,4%
3 Bulan	3	7,1%
6 Bulan	2	4,8%
Tidak terjadwal	28	66,7%
Durasi Waktu Diving		
20 – 30 Menit	31	73,8%
40 – 60 Menit	9	21,4%
>60 Menit	1	2,4%
Tidak Menentu	1	2,4%
Tujuan Diving		
Pekerjaan	4	9,5%
Penelitian	13	31,0%
Wisata	25	59,5%
Penggunaan Jasa Operator		
Ya	2	45%
Tidak	40	95,2%
Kepemilikan Peralatan Dasar		
Aset Perusahaan/Kantor	9	11,4%
Pribadi	26	61,9%
Sewa dari Diving Center	7	16,7%
Kepemilikan Alat Scuba		
Aset Perusahaan/Kantor	24	57,1%
Pribadi	4	9,5%
Sewa dari Diving Center	14	33,3%
Total	42	100%

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan kunjungan tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden (66,7%) tidak memiliki jadwal tetap dalam melakukan aktivitas menyelam. Mengenai waktu menyelam, kita mengetahui bahwa sebagian besar responden (73,8%) memiliki waktu menyelam 20 hingga 30 menit. Sebagian besar responden (59,5%) melakukan penyelaman untuk tujuan wisata dan sebagian besar (95,2%) menggunakan jasa operator. Selain itu, sebagian besar

responden (61,9%) memiliki peralatan dasar menyelam, namun untuk peralatan menyelam, sebagian besar responden (57,1%) menjawab menggunakan properti milik usaha/kantor.

1. Karakteristik Kunjungan

Karakteristik kunjungan mencakup jadwal kunjungan, durasi waktu, tujuan penggunaan jasa operator, kepemilikan peralatan dasar dan alat scuba.

Berdasarkan kunjungan diketahui bahwa sebagian besar responden (66,7%) tidak memiliki jadwal yang menentu dalam melakukan aktivitas diving. Terkait durasi waktu diving diketahui bahwa kebanyakan responden (73,8%) memiliki durasi waktu 20 – 30 menit. Kebanyakan responden (59,5%) melakukan *diving* dengan tujuan

wisata dan hamper semuanya (95,2%) menggunakan jasa operator. Selanjutnya kebanyakan responden (61,9%) memiliki secara pribadi peralatan dasar diving namun untuk alat scuba kebanyakan responden (57,1%) menjawab menggunakan asset perusahaan/kantor.

Tabel 3. Rata-Rata Kepentingan – Kepuasan, GAP dan T-test

Atribut	N	Importance		Performance		GAP	t-test	Sig.
		Rerata	SD	Rerata	SD			
Lingkungan Diving								
1. Kecerahan	42	3.86	0.354	3.83	0.377	-0.02	0.374	0.354
2. Cuaca	42	3.64	0.485	3.43	0.547	-0.21	2.671	0.485
3. Kepadatan Wisatawan	42	3.26	0.701	3.60	0.497	0.33	-2.554	0.701
Nilai Aestetik Terumbu Karang								
4. Terumbu Karang Beragam	42	3.67	0.477	3.60	0.497	-0.07	1.138	0.262
5. Keanaekaragaman Biota Laut	42	3.71	0.457	3.76	0.431	0.05	-0,53	0.599
Pelayanan Operator Wisata								
6. Peralatan Cukup	42	3.52	0.505	3.55	0.504	-0.02	0.298	0.767
7. Perahu aman dan Nyaman	42	3.69	0.468	3.55	0.504	-0.14	1.432	0.160
8. Kualitas Pemandu	42	3.55	0.504	3.62	0.492	0.33	-0.771	0.445
9. Rasio Pemandu dan Wisatawan	42	3.40	0.587	3.62	0.492	0.21	-2.152	0.037
Operasional								
10. Besaran Kelompok	42	3.40	0.544	3.52	0.594	0.12	-1.403	0.168
11. Lama Perjalanan Menuju Lokasi	42	3.60	0.544	3.52	0.552	-0.07	0.829	0.412
12. Lama Kegiatan Diving	42	3.57	0.501	3.62	0.492	0.05	-0.537	0.570
13. Biaya Diving	42	3.64	0.485	3.74	3.445	0.10	-1.432	0.160
Aktivitas yang dilakukan								
14. Foto bawah air	42	3.55	0.504	3.62	0.492	0.07	-0.829	0.412
15. Memberi makan ikan	42	3.31	0.563	3.43	0.501	0.12	-1.152	0.256
16. Menyentuh karang dan biota lain	42	3.12	0.453	3.29	0.457	0.17	-1.86	0.070
17. Mengambil biota laut	42	3.07	0.463	3.26	0.445	0.19	-2.715	0.010
18. Melihat pemandangan alam bawah laut	42	3.95	0.216	3.93	0.261	-0.02	0.573	0.750
Total Rata-Rata		3.53		3.58		0.05		

Sumber: Data Primer Diolah

1. Analisis Nilai Rata-Rata dan Analisis Gap

Analisis Nilai Rata-Rata dan Analisis Kesenjangan Analisis nilai rata-rata dilakukan untuk melihat nilai rata-rata

setiap atribut, baik ditinjau dari tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasannya. Sekaligus melakukan gap analysis untuk melihat perbedaan atau gap antara skor kepentingan dan skor kepuasan.



Gambar 1. Plot Selisih Bobot Kepentingan dan Kepuasan

Sumber : Data diolah

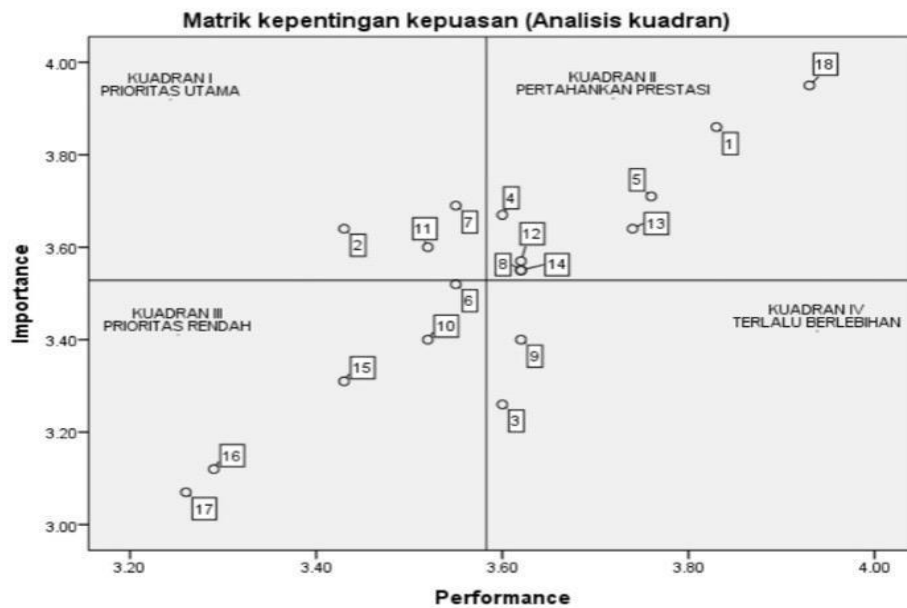
Berdasarkan analisis rata-rata diketahui atribut minat dengan nilai tertinggi adalah (18) melihat pemandangan alam bawah laut dengan nilai rata-rata 3,95. Selain itu, atributnya adalah (1) kecerahan (visibilitas di dalam air), (7) kenyamanan dan keamanan perahu, (4) keanekaragaman terumbu karang dan (2) cuaca dengan nilai rata-rata yang sama adalah 3,86; 3,69; 3,67; dan 3,64. Sama halnya dengan preferensi, nilai atribut kepuasan tertinggi pertama dan kedua adalah (18) melihat pemandangan alam di bawah air dan (1) kecerahan (visibilitas di dalam air) dengan nilai rata-rata yang sama yaitu masing-masing sebesar 3,93 dan 3,83. Berikutnya adalah atribut (5) keanekaragaman biota laut dan (13) biaya penyelaman dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 3,76 dan 3,74. Dari analisis nilai rata-rata atribut baik kepentingan maupun kepuasan >3 menunjukkan bahwa penyelam relatif puas namun masih memiliki nilai deviasi negatif. Hal ini menunjukkan adanya atribut yang tidak sesuai dengan harapannya. Namun berdasarkan hasil uji t hanya terdapat satu atribut dengan nilai skewness negatif yang mempunyai perbedaan signifikan yaitu pada atribut (2) Cuaca dengan nilai skewness sebesar -0,21 dan nilai sig sebesar 0,011.

Dari analisis yang dilakukan maka diketahui analisis kesenjangan memperlihatkan beberapa atribut lebih rendah dari nilai selisihnya. Nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan merupakan

atribut yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan (Gambar 1). Semakin tinggi skor selisihnya, maka semakin besar prioritas atribut yang perlu diperbaiki. Atribut yang dimaksud adalah (1) kecerahan, (2) cuaca, (4) keanekaragaman terumbu karang, (7) kenyamanan dan keamanan perahu, (11) waktu tempuh menuju titik tujuan dan (18) kesempatan melihat pemandangan alam bawah laut. Keenam atribut ini terdapat pada seluruh aspek kecuali aktivitas yang dilakukan.

2. Analisis Kuadran

Analisis kuadran dilakukan untuk menentukan prioritas setiap atribut. Hasil penetapan ini merupakan rekomendasi tindakan yang harus dilakukan. Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dimana setiap kuadran menunjukkan skala prioritas dimulai dengan prioritas tertinggi, kelangsungan hidup, prioritas rendah dan terlalu aktif



Gambar 2. Analisis Kudran

Keterangan: (1) Kecerahan (jarak pandang di air); (2) Cuaca; (3) Kepadatan wisatawan yang melakukan diving; (4) Terumbu karang beragam dan melimpah; (5) Keanekaragaman biota laut; (6) Peralatan cukup; (7) Perahu nyaman dan aman; (8) Kualitas pemandu; (9) Rasio pemandu dan wisatawan; (10) Besaran kelompok; (11) Lama perjalanan menuju lokasi diving; (12) Lama kegiatan diving; (13) Biaya diving; (14) Foto bawah air; (15) memberi makan ikan; (16) Menyentuh karang dan biota laut; (17) Mengambil biota laut; (18) Melihat pemandangan alam bawah laut.

Sumber : Data diolah

Kuadran I merupakan kuadran yang mewakili prioritas-prioritas utama dimana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini perlu segera dibenahi. Sebab atribut-atribut pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi penyelam namun tingkat kepuasan yang diterimanya lebih rendah dibandingkan dengan penyelam. Atribut-atribut pada kuadran ini perlu segera dievaluasi dan kemudian diperbaiki agar dapat memenuhi harapan para penyelam. Atribut pada kuadran ini adalah (2) cuaca, (7) kenyamanan dan keamanan perahu, dan (11) jumlah rombongan.

Kuadran II merupakan kuadran yang mewakili posisi defensif dimana manajer harus menjaga seluruh atribut yang terdapat pada kuadran ini. Memang benar, kuadran ini menunjukkan kesesuaian antara

kepentingan dan kepuasan para penyelam. Oleh karena itu, pada kuadran ini, manajer disarankan untuk menjaga pelayanan dan kinerjanya. Atribut pada kuadran ini adalah (1) kecerahan, (4) terumbu karang yang beragam dan melimpah, (5) keanekaragaman biota laut, (8) kualitas pemandu wisata, (12) waktu aktivitas penyelaman, (13) biaya penyelaman, (14) foto bawah air dan (18) melihat pemandangan alam bawah laut. Kuadran III merupakan kuadran dengan prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut-atribut yang tidak penting karena penyelam tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi dan sebaliknya tingkat kepuasannya tidak tinggi. Pengelola tidak perlu terlalu fokus pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini karena atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting bagi penyelam. Atribut pada

kuadran ini adalah (6) peralatan yang memadai, (10) ukuran kelompok, (15) pakan ikan, (16) akses terhadap karang dan biota lainnya, dan (17) penangkapan organisme laut. Kuadran IV merupakan kuadran yang mewakili tindakan berlebihan. Subkategori ini berisi atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan rendah namun mendapat tindakan tingkat tinggi dari manajer, sehingga mengakibatkan sumber daya terbuang percuma. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah (3) kepadatan wisata selam dan (9) rasio pemandu wisata

3. Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP)

Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP) menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan. IKP dalam penelitian ini menggunakan perhitungan Bhote (1996) dimana nilai indeks kepuasan sebesar 0,6713. Nilai ini selalu antara 0,66 – 0,80.

Nilai ini menunjukkan kategori “sangat puas”. Secara keseluruhan, penyelam di perairan desa Ngilngof merasa puas. Kepuasan wisatawan akan berdampak pada promosi dan kunjungan kembali. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah akan berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan akibat ulasan negatif pengunjung.

Berdasarkan perhitungan IKP diketahui bahwa diantara 5 aspek tersebut, aspek (b) nilai estetika terumbu karang yang paling tinggi. Aspek-aspek berikut ini adalah (a) lingkungan penyelaman, (d) pengoperasian, (c) pelayanan operator dan (e) aktivitas yang dilakukan. Dilihat dari indeks kepuasan masing-masing atribut, lima atribut tertinggi adalah (18) melihat pemandangan alam bawah laut, (1) kecerahan, (5) keanekaragaman biota laut, (7) perahunya nyaman dan aman, dan (4) terumbu karangnya beragam dan kaya.

Tabel 5: Rata-rata Kepentingan-Kepuasan, Selisih, Uji T

Atribut	Skor Rata-rata Importance (X)	Skor Rata-rata Performance (Y)	X x Y	IKP (%)	Kriteria
Lingkungan Diving					
1. Kecerahan	3.86	3.83	14,79	77, 1%	Sangat Puas
2. Cuaca	3.64	3.43	12,49	72,9%	Sangat Puas
3. Kepadatan Wisatawan	3.26	3.60	11,73	65,2%	Puas
Total	10.76		39.00	71.7%	Sangat Puas
Nilai Aestetik Terumbu Karang					
4. Terumbu Karang Beragam	3.67	3.60	13,18	77, 1%	Sangat Puas
5. Keanaekaragaman Biota Laut	3.71	3.76	13,97	72,9%	Sangat Puas
Total	7.37		27.16	73.8%	Sangat Puas
Pelayanan Operator Wisata					
6. Peralatan Cukup	3.52	3.55	12,50	70,5%	Sangat Puas
7. Perahu aman dan Nyaman	3.69	3.55	13,09	73,8%	Sangat Puas
8. Kualitas Pemandu	3.55	3.62	12,84	71,0%	Puas
9. Rasio Pemandu dan Wisatawan	3.40	3.62	12,32	68, 1%	Sangat Puas
Total	14.17		50.75	70.8	Sangat Puas
Operasional					

10. Besaran Kelompok	3.40	3.52	12,00	68, 1%	Sangat Puas
11. Lama Perjalanan Menuju Lokasi	3.60	3.52	12.67	71,9%	Sangat Puas
12. Lama Kegiatan Diving	3.57	3.62	12.93	71, 4%	Sangat Puas
13. Biaya Diving	3.64	3.74	13.62	72,9%	Sangat Puas
Total	14.21		51.21	71,1%	Sangat Puas
Aktivitas yang dilakukan					
14. Foto bawah air	3.55	3.62	12.84	71,0%	Sangat Puas
15. Memberi makan ikan	3.31	3.43	11.35	66,2%	Puas
16. Menyentuh karang dan biota lain	3.12	3.29	10.25	62,4%	Puas
17. Mengambil biota laut	3.07	3.26	10.02	61,4%	Puas
18. Melihat pemandangan alam bawah laut	3.95	3.93	15.53	79,0%	Sangat Puas
Total	17.00		59.98	68.0%	Sangat Puas
Total rata-rata	63.52	64.48	228.10	70.6%	Sangat Puas

Sumber: Data Primer Diolah

4. KESIMPULAN

Para penyelam sangat senang dengan pemandangan alam bawah laut di perairan Ohoi Ngilngof. Namun fitur fasilitas penunjang seperti kenyamanan perahu, keamanan dan jumlah rombongan penyelam masih perlu segera ditingkatkan. Hal ini dimaksudkan untuk analisis kuadran yang kedua faktornya masuk dalam kuadran prioritas. Masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan karakteristik penyelam dengan kepuasannya terhadap ekosistem terumbu karang di lokasi lain.

DAFTAR PUSTAKA

Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMA Membership Management Publications Division.

Ihsani, Deden. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkang Garut, Jawa Barat*. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/
 Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
 Republik Indonesia
<https://kemenparekraf.go.id/>

Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasir Mukti, Bogor). *Jurnal Argo Ekonomi*, 24(1): 41-58.

Payangan, O.R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung: IPB Press.

Persatuan Olahraga Selam Seluruh Indonesia (1980), *Persyaratan dan Persatuan Dasar Selam Olahraga Indonesia*. Jakarta: PB POSSI.

Reid, C., Marsal, J., Logan, D., & Kleine, D. (2011). *Terumbu Karang dan Perubahan Iklim. Panduan Pendidikan dan Pembangunan Kesadartahuan*.

Streekstra, M. A. (2015). *Sustainable Diving Tourism on The Golden Rock; Assessment of The Ecological and Social Carrying Capacity of Reefs of Sint Eustatius and Potential for Artificial Reefs*. [MSc Internship report (ETE- 70424)]. Wageningen (NL): Wageningen UR.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta (ID): Penerbit ANDI.