

## **Hubungan Karakteristik Pengunjung terhadap Kepuasan Fasilitas Taman Fotografi di Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung**

### **Relationship Characteristics of Visitors to the Satisfaction of Photography Park Facilities in Sumur Bandung District, Bandung City**

<sup>1</sup>Hafiz Aswan Maulana, <sup>2</sup>Weishaguna

<sup>1,2</sup>*Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>hafizaswanmaulana@gmail.com, <sup>2</sup>igun151175@yahoo.com*

**Abstract.** The city of Bandung, under the leadership of Mayor Ridwan Kamil, Department of Housing, Housing and Infrastructure, Facilities of Land and Parks Utilities (DPKP3), has revitalized the city parks as a feature of a city that is happy with its citizens who interact in public spaces and also as a proportion of green open space in order to build the city of Bandung. sustainable. This has implications for the interest of residents to visit city parks that have themes, especially city parks located in the Sumur District of Bandung, which are photography parks. However, this raises an issue of the absence of a visitor's relationship with the satisfaction of city park facilities. This is because Mayor Ridwan Kamil as the originator of a city park with a thematic concept in the city of Bandung dropped from his position in 2018 and while the current government does not focus on the development of the park, therefore the existence of these parks is not comparable to the condition of existing facilities where many city park facilities that are not maintained will cause a decrease in visitor interest to come and enjoy city park facilities to support satisfaction. So to determine the relationship between the characteristics of visitors to the satisfaction of city park facilities in photography parks, identification was done using descriptive analysis methods, importance performance analysis and crosstab analysis. The results showed quite diverse visitor characteristics, but the level of visitor satisfaction with city park facilities is still unsatisfactory and almost all of the characteristics of visitors have a relationship with all city park facilities in photography parks this shows that visitors have a connection to these facilities.

**Keywords:** Relationships, Visitors, City Park Facilities.

**Abstrak.** Kota Bandung pada kepemimpinan Walikota Ridwan Kamil, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Prasarana Sarana Utilitas Pertanahan Dan Pertamanan (DPKP3) banyak melakukan revitalisasi taman kota sebagai ciri kota yang bahagia dengan warganya yang berinteraksi di ruang publik dan juga sebagai proposi ruang terbuka hijau demi membangun Kota Bandung yang berkelanjutan. Hal ini berimplikasi terhadap ketertarikan warga untuk mengunjungi taman kota yang memiliki tema khususnya taman kota yang berada di Kecamatan Sumur Bandung yaitu taman fotografi. Namun, hal tersebut menimbulkan suatu isu masalah tidak adanya hubungan pengunjung dengan kepuasan fasilitas taman kota. Hal ini dikarenakan Walikota Ridwan Kamil sebagai pencetus taman kota dengan konsep tematik di Kota Bandung turun dari jabatannya pada tahun 2018 lalu dan sedangkan pemerintahan saat ini tidak berfokus kepada pembangunan taman maka dari itu eksistensi dari taman-taman tersebut tidak sebanding dengan kondisi fasilitas yang ada dimana fasilitas taman kota banyak yang tidak terawat akan menimbulkan turunnya ketertarikan pengunjung untuk datang dan menikmati fasilitas taman kota sebagai penunjang kepuasan. Maka untuk mengetahui hubungan karakteristik pengunjung terhadap kepuasan fasilitas taman fotografi di lakukan indentifikasi menggunakan metode analisis deskriptif, *importance performance analysis* dan analisis *crosstab*. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pengunjung cukup beragam, namun tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas taman kota masih kurang memuaskan dan karakteristik pengunjung hampir semuanya memiliki hubungan dengan seluruh fasilitas di taman fotografi hal ini menunjukkan bahwa pengunjung memiliki keterkaitan terhadap fasilitas – fasilitas tersebut.

**Kata Kunci:** Hubungan, Pengunjung, Fasilitas Taman Kota.

## A. Pendahuluan

Kota Bandung pada kepemimpinan Walikota Ridwan Kamil, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Prasarana Sarana Utilitas Perencanaan Dan Pertamanan (DPKP3) banyak melakukan revitalisasi taman kota sebagai ciri kota yang bahagia dengan warganya yang berinteraksi di ruang publik dan juga sebagai proposi ruang terbuka hijau demi membangun Kota Bandung yang berkelanjutan. Hal ini juga berharap dapat meningkatkan index of happiness warga Kota Bandung maupun wisatawan yang berkunjung ke kota kembang ini. Hal ini berimplikasi terhadap ketertarikan warga untuk mengunjungi taman kota yang memiliki tema khususnya taman kota yang berada di Kecamatan Sumur Bandung.

Kecamatan Sumur Bandung merupakan kecamatan yang berada di pusat Kota Bandung tepatnya di daerah kawasan pemerintahan. Pembangunan taman kota di Kecamatan Sumur Bandung tersebut di dorong oleh tempat yang strategis yang dimana taman kota tersebut memiliki keunggulan untuk menarik warga dan wisatawan untuk berkunjung ke taman kota tepatnya taman fotografi. Taman fotografi memiliki kelengkapan fasilitas taman sebanyak 13 buah dengan kondisi yang kurang terawat.

Taman fotografi yang terdapat di Kecamatan Sumur Bandung memiliki keunikan dengan julukan atau tema untuk menarik pengunjung yaitu dengan adanya fasilitas ikonik frame foto dan landmark berupa frame warna yang dapat di kenali sebagai ciri khas oleh pengunjung. Namun, sayangnya saat walikota Ridwan Kamil sebagai pencetus taman kota dengan konsep tematik di Kota Bandung turun dari jabatannya pada tahun 2018 lalu dan sedangkan pemerintahan saat ini tidak berfokus kepada pembangunan taman

maka dari itu eksistensi dari taman fotografi tidak sebanding dengan kondisi fasilitas yang ada. Banyaknya fasilitas yang tidak terawat ini akan menimbulkan turunnya ketertarikan pengunjung untuk datang dan menikmati fasilitas taman kota sebagai penunjang kepuasan. Secara keseluruhan dilihat dari kondisi eksisting taman fotografi yang berada di Kecamatan Sumur Bandung masih cukup banyak fasilitas yang kurang tepat pemanfaatannya, tidak terawat, dan manajemen pengelolaan yang tidak jelas sehingga terlihat tidak ada hubungan yang jelas antara fasilitas taman terhadap pengunjung yang datang ke taman kota. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu adanya hal yang identifikasi seperti:

1. Bagaimana karakteristik pengunjung taman fotografi di Kecamatan Sumur Bandung ?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan fasilitas taman fotografi terhadap karakteristik pengunjung di Kecamatan Sumur Bandung ?
3. Bagaimana hubungan antara karakteristik pengunjung dengan kepuasan fasilitas taman fotografi di Kecamatan Sumur Bandung ?

## B. Landasan Teori

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2012). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja

melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Mertes dalam Eriawan (2002) dan Citrawati (2017) kriteria di gunakan untuk menilai kondisi fasilitas menjadi 7 kondisi , yaitu :

**Tabel 2.1** Kriteria Penilaian Kondisi Fasilitas

Kondisi	Kriteria
0	Tidak ada, tidak tersedia
N	Tidak bermasalah, aksesibilitas bagi orang cacat
1	Kondisi baik, dengan sedikit kekurangan, perlu sedikit perawatan rutin, sudah tua atau usung tapi masih bisa digunakan
2	Kondisi sedang, ada sedikit masalah, perlu sedikit perbaikan/penambahan, hanya sebagian kawasan yang bisa digunakan oleh orang cacat , kapasitas kurang pada jam puncak
3	Kondisi buruk, perlu renovasi, tidak berfungsi, beberapa bagian kawasan bermasalah, perlu perbaikan, masih bisa digunakan tetapi perlu perbaikan besar
4	Kondisi sangat buruk, harus dikerjakan ulang, perlu segera renovasi, tidak dapat dimasuki orang cacat, kapasitas tidak memadai setiap saat, harus di ganti atau di pindahkan
5	Kondisi membahayakan keselamatan, membahayakan system, terdapat lubang, duri, retakan dan ancaman lainnya.

*Sumber : Merters dalam Eriawan (2002) dan Citrawati (2017)*

Berdasarkan teori terori di atas berikut merupakan penilaian fasilitas taman kota di Kecamatan Sumur Bandung yang di bagi menjadi 5 penilaian yaitu :

1. Kondisi Buruk, harus di ker

jakan kembali,tidak berfungsi, perlu segera di renovasi, kapasitas tidak memadai

2. Kondisi kurang baik, perlu di renovasi, kapasitas tidak memadai, tidak berfungsi, perlu perbaikan
3. Kondisi Cukup, perlu sedikit perbaikan/penambahan
4. Kondisi baik, perlu sedikit perawatan rutin, jumlahnya cukup
5. Kondisi sangat baik, bisa di gunakan, kualitas baik, jumlah mencukupi.

Taman kota adalah ruang di dalam kota yang strukturnya bersifat alami dengan sedikit bagian yang terbangun. Taman ini berisi beraneka pepohonan dan sering juga terdapat lahan terbuka yang luas sebagai tempat aktivitas olah raga dan aktivitas lainnya. Taman ini berfungsi sebagai tempat bereduh, perlindungan terhadap angin, penyerapan cahaya matahari dan sebagai penunjang kepuasan dan kesenangan melalui fasilitas yang ada didalamnya. (Grey, 1996:10-20) dalam (Fauziardian Reza, 2016)

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 05/PRT/M/2008 dijelaskan bahwa RTH Taman kota adalah taman yang ditujukan untuk melayani penduduk satu kota atau bagian wilayah kota. Taman ini melayani minimal 480.000 penduduk dengan standar minimal 0,3 m<sup>2</sup> per penduduk kota, dengan luas taman minimal 144.000 m<sup>2</sup>. Taman ini dapat berbentuk sebagai RTH (lapangan hijau), yang dilengkapi dengan fasilitas rekreasi dan olah raga, dan kompleks olah raga dengan minimal RTH 80% - 90%. Semua fasilitas tersebut terbuka untuk umum.

Menurut berbagai sumber dalam penelitian ini fasilitas taman kota di kawasan perkotaan dibagi menjadi tempat duduk, lampu penerangan, wc umum, tempat sampah, area bermain

jalur pejalan kaki, fasilitas parkir, fasilitas difabel, internet, fasilitas iconic, dan landmark.

Menurut *International Union of Official Travel Organization (IUOTO)* dalam (Suchaina, 2014), pengunjung yaitu setiap orang yang datang ke suatu negara atau tempat tinggal lain dan biasanya dengan maksud apapun kecuali untuk melakukan pekerjaan yang menerima upah. Pengunjung pada suatu objek wisata memiliki karakteristik dan pola kunjungan, kebutuhan ataupun alasan melakukan kunjungan ke suatu objek wisata masing-masing berbeda hal ini perlu menjadi pertimbangan bagi penyedia pariwisata sehingga dalam menyediakan produk dapat sesuai dengan minat dan kebutuhan pengunjung. Adapun karakteristik pengunjung meliputi jenis kelamin, usia, kota asal, tingkat pendidikan, status pekerjaan, status perkawinan, pendapatan perbulan.

### C. Pembahasan

Karakteristik pengunjung Taman Fotografi sebagian besar merupakan laki-laki dengan kelompok usia terbanyak di umur 21 – 30 tahun dengan sebagian besar pengunjung berasal dari dalam Kota Bandung, sebagian besar pengunjung adalah pelajar dengan tingkat pendapatan <Rp.500.000. Untuk jumlah kunjungan pengunjung sudah mengunjungi Taman Fotografi sebanyak 2 -3 kali dengan intensitas lama kunjungan 2 - 3 jam.

Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat selisih antara kepentingan dan kinerja pengunjung terhadap taman kota yang berada di Kecamatan Sumur Bandung. Semakin tinggi kesenjangan dari kepentingan atau harapan pengunjung dengan kinerja maka taman kota semakin diprioritaskan untuk diperbaiki dan kesenjangan juga dapat menentukan tingkat kepuasan.

Berdasarkan hasil kuesioner yang di peroleh dari responden mengenai

kepentingan dan kinerja pengunjung taman kota yang berada di taman fotografi terdapat 11 variabel yaitu fasilitas bangku batu, lampu tinggi, lampu sedang, parkir mobil, parkir motor, tempat sampah, wifi trotoar, area bermain anak, fasilitas ikonik frame foto, dan landmark. Hasil perhitungan nilai kesenjangan antara kepentingan dan kinerja dapat dilihat dari semua atribut fasilitas bernilai negatif, dengan nilai rata-rata selisih yaitu -0.77. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja taman fotografi belum sesuai dengan kepentingan yang diharapkan oleh pengunjung taman.

Berdasarkan analisis *crosstab* karakteristik pengunjung taman fotografi di bagi menjadi delapan yaitu jenis kelamin, umur, tempat tinggal, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, intensitas kunjungan dan lama kunjungan sedangkan variabel terbagi menjadi sebelas. Hasil analisis didapat hubungan antara karakteristik pengunjung dengan variabel tingkat kepuasan. Variabel yang memiliki hubungan dengan karakteristik jenis kelamin terdapat dua variabel yaitu variabel wifi sebesar 0.014 dan variabel landmark sebesar 0.01. Untuk karakteristik umur dengan variabel kepuasan memiliki enam yang berhubungan yaitu variabel bangku batu sebesar 0.044, variabel lampu tinggi sebesar 0.001, variabel lampu sedang sebesar 0.01, variabel tempat sampah 0.032, variabel area bermain anak sebesar 0.003 dan variabel landmark sebesar 0.01. Untuk karakteristik tempat tinggal dengan variabel kepuasan memiliki satu yang berhubungan yaitu variabel parkir mobil sebesar 0.004. Untuk karakteristik pendidikan dengan variabel kepuasan memiliki tiga yang berhubungan yaitu variabel lampu tinggi sebesar 0.022, variabel tempat sampah sebesar 0.028, dan variabel area bermain anak sebesar 0.009. Untuk karakteristik pekerjaan dengan variabel kepuasan memiliki

enam yang berhubungan yaitu variabel lampu tinggi sebesar 0.001, variabel lampu sedang sebesar 0.033, variabel parkir motor sebesar 0.029, variabel tempat sampah 0.001, variabel wifi sebesar 0.012 dan variabel area bermain anak sebesar 0.001. Untuk karakteristik pendapatan dengan variabel kepuasan memiliki empat yang berhubungan yaitu variabel lampu tinggi sebesar 0.006, variabel tempat sampah 0.008, variabel area bermain anak sebesar 0.008 dan variabel landmark sebesar 0.043. Untuk karakteristik intensitas kunjungan dengan variabel kepuasan memiliki dua yang berhubungan yaitu variabel parkir mobil sebesar 0.004, dan variabel landmark sebesar 0.007. Untuk karakteristik lama kunjungan dengan variabel kepuasan memiliki empat yang berhubungan yaitu variabel lampu tinggi sebesar 0.002, variabel tempat sampah 0.0086, variabel trotoar sebesar 0.021 dan variabel area bermain anak sebesar 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas – fasilitas tersebut memiliki keterkaitan dengan pengunjung.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Karakteristik pengunjung Taman Fotografi sebagian besar didominasi oleh orang dewasa dengan sebagian besar pengunjung berasal dari dalam Kota Bandung, sebagian besar pengunjung adalah pelajar dengan tingkat pendapatan rendah. Pengunjung yang datang ke Taman Musik memiliki intensitas kunjungan yang rendah dengan intensitas lama kunjungan 2 - 3 jam.
2. Tingkat kepuasan pengunjung taman fotografi di Kecamatan Sumur Bandung didapat dari

nilai selisih (gap) antara kepentingan dan kinerja. Dilihat dari hasil analisis bahwa taman fotografi yang berada di Kecamatan Sumur Bandung memiliki nilai yang negatif dimana hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pengunjung masih belum puas terhadap fasilitas taman yang telah disediakan.

3. Taman fotografi kepuasan terhadap fasilitas bangku batu, lampu tinggi, lampu sedang, parkir mobil, parkir motor, tempat sampah, wifi, trotoar, area bermain anak, dan landmark frame warna sangat lah berhubungan dengan seluruh karakteristik pengunjung. Berdasarkan hasil analisis 45% karakteristik pengunjung memiliki perhatian utama kepada fasilitas lampu tinggi, area bermain anak dan tempat sampah. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas – fasilitas tersebut memiliki keterkaitan dengan pengunjung.

#### E. Rekomendasi

1. Sebagai bahan evaluasi kepada Pemerintah Kota Bandung tepatnya pada dinas perumahan, kawasan permukiman, pertanahan, dan pertamanan (DPKP3) selaku pengawas dan pemeliharaan taman kota bahwa kepuasan fasilitas menurut pengunjung dapat menjadi acuan untuk menentukan fasilitas fasilitas taman kota yang tepat dan efektif menurut persepsi pengunjung
2. Dilakukan pemeliharaan secara berkala dan perbaikan terhadap fasilitas taman yang sudah rusak supaya kenyamanan, kebersihan, dan keamanan lingkungan taman

kota dapat di tingkatkan.

3. Sebagai informasi bagi pengujung agar dapat menjaga dengan baik fasilitas taman dan di pergunakan sesuai dengan fungsinya

### Daftar Pustaka

- Asisten Lab PPSR. 2005/2006. Modul Praktikum Statistika, Universitas Islam Bandung
- Badan Pusat Statistika. 2015. Indeks Kebahagiaan Indonesia Tahun 2014. Jakarta: BPS.
- Bappeda. 2014. Kajian Konsep Pengembangan dan Pengelolaan Taman Kota menjadi Taman Tematik di Kota Bandung. Bandung: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- Carmona, Matthew, dkk. 2010. *Public Spaces Urban Spaces (The Dimension of Urban Design)*. Elsevier Ltd.
- Carr, Stephen. 1992. *Public Spaces*. Jakarta: Cambridge University Press.
- Citrawati, Dewi. 2017. Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tamansari Terhadap Pelayanan Infrastruktur Lokal. Institut Teknologi Bandung.
- De Chiara, Joshep dan Lee Kopelan (1975). Standar Perencanaan Tapak. Jakarta .PT.Gelora Aksara,
- Faizan, Inarotul dan Bahriah, Mita M. 2015. Efektivitas Taman-Taman Tematik di Kota Bandung sebagai Indikator Peningkatan *Index of Happiness*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Fauziardian Reza 2016 Kajian Kebutuhan dan penyediaan ruang terbuka hijau publik di Kota Bandung. Univesitas Pasundan
- Hermawan, Aditya. 2015. Tingkat Keberhasilan Program Peningkatan Fasilitas Ruang Terbuka Hijau (RTH) Terhadap Pemanfaatan Taman Kota di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Volume 11 (3): 261-271. Biro Penerbit Planologi Undip.
- Ismayanti, 2010, Pengantar Pariwisata, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. Management pemasaran. Edisi 12. Jakarta. Erlangga.
- Lynch, Kevin. 1960, *The Image Of The City*, The MIT Press, Cambridge
- Madinah, Dina, Sumaatmaja 2017. Kajian Keberlanjutan Taman Tematik Di kota Bandung (studi Khusus : Kecamatan Bandung Wetan. Universitas Islam Bandung
- Martilla J.A and James, J.C, 1997. *Importance Performance Analysis. Journal of Marketing*
- McGlynn, Graham Smith, Alan Alcock, Paul Murrainr 1985 *Responsive environment, Arsitectural Press*
- Suchaina 2014 Pengaruh kualitas fasilitas sarana dan prasarana terhadap peningkatan jumlah pengunjung wisata danau ranugrati. STIKIP PGRI Pasuruan
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarto, Djoko. 1986. Perencanaan Kota Baru. Bandung, Penerbit ITB
- Trisnawaty, Anggia 2009 Studi persepsi masyarakat terhadap jembatan penyebrangan orang 2009. Universitas Islam Bandung
- Warpani P Suwardjoko, 1988. Peningkatan jalan lalu lintas dan angkutan jalan. Penerbit ITB

**Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

**Perkotaan**

- KEP/25/M.PAN/2/2004 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Perhubungan No.65 Tahun.1993 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- SNI 03-1733-2004, Tatacara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.
- Undang-undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Dan Peraturan Zonasi Kota Bandung Tahun 2015 – 2035.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 05 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 03 Tahun 2014 Tentang Pedoman Perencanaan, Penyediaan Dan Pemanfaatan Prasarana Dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki Di Kawasan Perkotaan
- Permen PU Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyediaan Dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Non Hijau Di Wilayah Kota/ Kawasan Perkotaan).
- Pemerintah Kota Bandung Rencana tata ruang wilayah Kota Bandung Tahun 2011 Pemerintah Kota Bandung 2011-2031
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 03 Tahun 2014 Tentang Pedoman Perencanaan Penyediaan dan Pemanfaatan Prasarana dan Sarana Jaringan Pejalan Kaki di Kawasan