

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP SARANA DAN PRASARANA DI *BOUNCE STREET ASIA TRAMPOLINE PARK* JAKARTA UTARA

LEVEL OF VISITOR SATISFACTION WITH FACILITIES AND INFRASTRUCTURE AT *BOUNCE STREET ASIA TRAMPOLINE PARK* JAKARTA UTARA

Shafira¹, Hartman², Aan Wasan³, Fajar⁴

¹Universitas Negeri Jakarta, shafirawahyushantika@gmail.com

²Universitas Negeri Jakarta, hartmannugraha@yahoo.co.id

³Universitas Negeri Jakarta, aan.wasan@gmail.com

⁴Universitas Negeri Jakarta, fajarvidya@yahoo.co.id

(shafirawahyushantika@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengunjung wahana *Bounce Street Asia Trampoline Park* terhadap sarana dan prasarana yang disediakan. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan Februari hingga Juli tahun 2023. Penelitian dilakukan di wahana *Bounce Street Asia Trampoline Park* yang berlokasi di Jl. Artha Gading Selatan, No. Kav 8, Jakarta Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan angket kuesioner dengan jumlah 100 responden yang merupakan pengunjung sekaligus bersekolah di *Bounce School* yang ada di wahana tersebut, yang sebelumnya angket tersebut sudah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan metode Cronbach's Alpha. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif yakni menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan 4 indikator yang meliputi perencanaan dan pengadaan sarana dan prasarana, bangunan dan fasilitas ruangan yang tersedia, fasilitas penunjang kenyamanan Gedung dan arena serta alat bermain yang layak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung sudah merasa cukup puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di wahana *Bounce Street Asia Trampoline Park* dengan presentasi 40%.

Kata kunci : Kepuasan, sarana dan prasarana, *bounce street asia trampoline park*

ABSTRACT

This study aims to determine how much the satisfaction level of visitors to the Bounce Street Asia Trampoline Park rides with the facilities and infrastructure provided. This research was conducted from February to July 2023. The research was conducted at the Bounce Street Asia Trampoline Park vehicle located on Jl. Artha Gading Selatan, No. Kav 8, North Jakarta. The method used in this research is a survey method using a questionnaire with a total of 100 respondents who are visitors and at the same time attend school at the Bounce School in the vehicle, previously the questionnaire has been tested for validity and reliability using the Cronbach's Alpha method. The analysis used in this study is descriptive quantitative analysis, namely analyzing quantitative data by describing or describing the data that has been collected as it is without intending to make general conclusions or generalizations. Measuring the level of satisfaction using 4 indicators which include planning and procuring facilities and infrastructure, available buildings and room facilities, supporting facilities for the comfort of buildings and arenas and proper playing equipment. The results of this study indicate that visitors are quite satisfied with the existing facilities and infrastructure at the Bounce Street Asia Trampoline Park vehicle with a presentation of 40.

Keywords : Satisfaction, facilities and infrastructure, *bounce street asia trampoline park*

<http://dx.doi.org/10.52742/josita.v2i2>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

PENDAHULUAN

Trampolin merupakan alat yang terdiri dari sepotong kain yang kencang dan diregangkan di atas bingkai baja dengan menggunakan banyak pegas yang melingkar. Orang memantul pada trampolin untuk tujuan rekreasi dan kompetitif. Olahraga trampolin dirancang supaya seseorang bisa merasakan lompatan yang tinggi, namun tetap aman saat mendarat. Media kemudian banyak digunakan dalam pertunjukan-pertunjukan hiburan.

Tidak menutup kemungkinan saat ini trampolin park merupakan tempat rekreasi yang semakin populer di Indonesia. Salah satu trampolin park yang cukup dikenal di Jakarta Utara adalah *Bounce Street Asia*. Wahana olahraga ini menawarkan berbagai macam aktivitas di atas trampolin, seperti trampolin *dodgeball*, trampolin *slam dunk*, dan lain sebagainya. Di samping itu, wahana tersebut juga menyediakan fasilitas seperti ruang pesta dan kafe untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Sebagai bisnis yang bergantung pada pengunjung, harus memastikan bahwa pengunjung merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan di sana.

Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara adalah sebuah tempat rekreasi *indoor* yang berlokasi di Jakarta

Utara, Indonesia. Tempat ini menyediakan berbagai fasilitas trampolin dan kegiatan olahraga yang menyenangkan untuk semua usia. Wahana ini memiliki luas area seluas 2.400 meter persegi dan terdiri dari beberapa area trampolin yang berbeda, seperti *Free Jumping Zone*, *Slam Dunk*, *Wall Climbing*, dan

Battle Beam.

Selain sebagai sarana olahraga bagi anak, permainan berkelompok juga memiliki berbagai manfaat lainnya. Permainan berkelompok dapat dijadikan sebagai salah satu sarana refreshing sehingga anak bisa merasakan kegembiraan. Permainan berkelompok juga bisa dijadikan sebagai salah satu sarana bagi anak untuk saling bekerja sama dengan orang di sekitarnya. Permainan berkelompok juga sebagai wadah untuk mengembangkan keterampilan atau kreativitas anak tersebut. Selanjutnya, permainan berkelompok tentu juga bisa dijadikan sebuah pembelajaran bagi anak untuk menumbuhkan perilaku sosial yang baik terhadap orang lain. Anak dilatih tentang cara berinteraksi dengan temannya, cara bertutur kata yang baik, cara anak mengatur emosinya, dan sikap berani mengemukakan pendapat yang dimilikinya.

Meskipun demikian sangat penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap prasarana dan sarana yang disediakan oleh wahana tersebut merupakan salah satu tempat rekreasi yang menyediakan berbagai fasilitas trampolin dan kegiatan olahraga yang menyenangkan. Sebagai sebuah bisnis, *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara perlu memahami kebutuhan dan kepuasan pengunjungnya agar dapat mempertahankan bisnisnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di wahana tersebut.

Penelitian tentang kepuasan sarana dan prasarana sudah pernah dilakukan sebelumnya seperti penelitian (Ghani & Brahmanto, 2015) tentang pengaruh inovasi sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata

Karangsetra *waterland*. Dari hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian yang akan penulis beri judul

“Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Sarana Dan Prasarana Di *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 35) pengertian penelitian dengan metode survei adalah: “Penelitian dengan menggunakan angket sebagai salah satu alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variable, sosiologis maupun psikologis.”

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada fenomena-fenomena objektif kemudian dikaji menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta. Sampel diambil sebanyak 100 responden, yaitu pengunjung sekaligus bersekolah Latihan trampoline di *Bounce School* yang merupakan bagian dari *Bounce Street Asia Trampoline Park*..

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total

sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2011). Alasan mengambil total sampling karena menurut

(Sugiyono, 2011) jumlah populasi yang kurang atau berjumlah 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu bagian karakteristik responden dan bagian tingkat kepuasan pengunjung terhadap prasarana dan sarana yang disediakan oleh *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Jumlah
Kehandalan (Reliable)	Perencanaan dan pengadaan sarana dan prasarana	1, 2, 3	3
Berwujud (Tangible)	Bangunan dan fasilitas ruangan yang tersedia	4, 5, 6, 7, 8, 9, 15, 20	8
Empatu (Empathy)	Fasilitas penunjang kenyamanan gedung wahana trampoline	10, 11, 16, 17, 18, 19	6
Jaminan (Assurance)	Arena dan alat bermain yang layak dan baik	12, 13, 14	3
Jumlah			20

Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) dalam memastikan tingkat ketepatan suatu alat ukur. Pengujian validasi ini menggunakan rumus *pearson product moment*, dengan kriteria sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r hitung = Nilai *pearson product moment*

n = Banyaknya responden (sampel)

X = nilai X (Variabel independent)

Y = nilai Y (Variabel dependen)

Syarat kevaliditasan suatu item adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) sehingga instrument tersebut dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menghasilkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha bila koefisien reliabilitas sebesar 0,6. Adapun uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain pernyataan reliable.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka instrument memiliki reliabilitas yang buruk atau dengan kata lain pernyataan tersebut tidak reliable.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan pengunjung digunakan untuk mengetahui pengaruh prasarana dan sarana terhadap tingkat kepuasan pengunjung setelah

dikontrol oleh karakteristik pengunjung. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan cara mengklasifikasikan jenis data yang diperoleh dari lembar observasi dan dikelompokkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini diperoleh dari instrumen berupa angket yang diberikan kepada pengunjung di *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara dengan jumlah sebanyak 20 butir pernyataan. Masing-masing butir mempunyai rentang skor 1 sampai 5. Berdasarkan olah data dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS v.26 maka diperoleh data kepuasan pengunjung di *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara sebagai berikut:

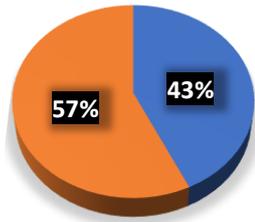
Data Responden

Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan usia. Berikut dipaparkan hasil dari masing-masing karakteristik responden yang ditemui di wahana tersebut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tempat	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
<i>Bounce Street Asia Trampoline Park</i> Jakarta Utara	Laki-laki	43	43%
	Perempuan	57	57%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diatas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



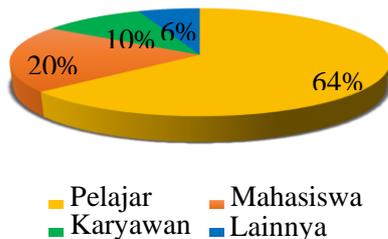
Gambar 1. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara

Persentase jumlah pengunjung yang disajikan pada gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung yang dominan adalah pengunjung perempuan. Persentase yang di capai pengunjung perempuan adalah 57% sedangkan persentase pengunjung laki-laki adalah 43% Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengunjung di wahana tersebut didominasi oleh pengunjung berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tempat	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara	Pelajar	64	64%
	Mahasiswa	20	20%
	Karyawan	10	10%
	Lainnya	6	6%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di atas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



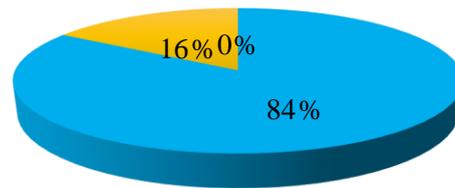
Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara

Bahwa pengunjung dominan di wahana tersebut adalah pelajar dengan jumlah persentase 64%, sedangkan peringkat kedua adalah mahasiswa dengan persentase 20%. Peringkat ketiga diduduki oleh responden seorang karyawan dengan persentase 10%. Dan terakhir adalah responden yang bekerja di luar pekerjaan yang ada diangket dengan persentase 6%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tempat	Usia	Frekuensi	Presentase
Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara	15-25 tahun	84	84%
	26-35 tahun	16	16%
	36-45 tahun	0	0
	>45 tahun	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan usia di atas dapat digambarkan diagram sebagai berikut:



- 15 – 25 tahun
- 26 - 35 tahun
- 36 - 45 tahun
- >45 tahun

Gambar 3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan usia di Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara

Hasil Penelitian

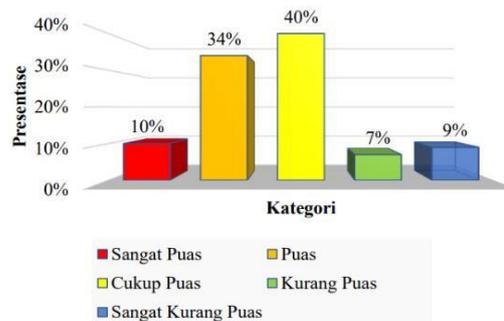
Data penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di Bounce Street Asia Trampoline Park Jakarta Utara dideskripsikan berdasarkan jawaban dari pengunjung di wahana tersebut dengan mengisi angket penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya Berdasarkan dari norma pengkategorian, distribusi data mengenai

tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di *Bounce Street Asia Trampoline Park* setelah ditabulasi, diskor, dan dianalisis diperoleh nilai maksimum sebesar 88 dan nilai minimum 53. Mean diperoleh 68,78, range 35 dan standar deviasi 9,051. Adapun data selengkapnya tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentase
$X > 82,356$	10	Sangat Puas	10%
$73,305 \leq X < 82,356$	34	Puas	34%
$64,254 \leq X < 73,305$	40	Cukup Puas	40%
$55,203 \leq X < 64,254$	7	Kurang Puas	7%
$X < 55,203$	9	Sangat Kurang Puas	9%
Jumlah	100		100%

Dari tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di *Bounce Street Asia Trampoline Park* di atas dapat dijelaskan bahwa 10 orang (10%) mempunyai kategori sangat puas, 34 orang (34%) mempunyai kategori puas, 40 orang (40%) mempunyai kategori cukup puas, 7 orang (7%) mempunyai kategori kurang puas, dan 9 orang (9%) mempunyai kategori sangat kurang puas. Berdasarkan nilai mean/ rerata yaitu 68,78 yang terletak pada interval $64,254 \leq X < 73,305$. Ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di *Bounce Street Asia Trampoline Park* adalah cukup puas dengan presentasi 40%.



Gambar 4. Histogram tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana di *Bounce Street Asia Trampoline Park* Jakarta Utara

Pembahasan

Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan berarti pengunjung tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pengunjung amat puas dan senang. Menurut Drucker dan Usmara, 2000, mengatakan bahwa keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh pelanggan, pelanggan yang menilai apakah produk yang diciptakan oleh produsen memenuhi kebutuhannya atau tidak. Tujuan akhir dari analisis pelanggan adalah menjabarkan kebutuhan masyarakat menjadi peluang usaha yang menguntungkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis data yang telah dilakukan olah data dari tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di *Bounce Street Asia Trampoline Park* sudah cukup baik dan memadai meskipun masih masuk ke dalam kriteria cukup puas bagi pengunjung dengan presentase 40%. Maka demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya hubungan antara

tingkat kepuasan pengunjung terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Semakin memadai dan tersedia nya sarana dan prasarana yaitu makin tinggi tingkat kepuasan pengunjung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola *Bounce Street Asia Trampoline Park*, yaitu: (1) Pihak pengelola wahana tersebut baiknya meningkatkan kualitas dan evaluasi di segala indikator, misalnya perencanaan dan pengadaan sarana dan prasarana serta bangunan dan fasilitas ruangan yang ada agar presentase kepuasan pengunjung meningkat. (2) Memberikan perhatian terhadap beberapa fasilitas ruangan yang disediakan agar lebih memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boud-Bovy, Manuel & Fred Lawson (1997). *Tourism and Recreation Development: A Handbook of Physical Planning*. Great Britain: The Architectural Press Ltd.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.