

# ANALISIS DAMPAK PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DAN PENINGKATAN PELAYANAN DI DERMAGA KALI ADEM MUARA ANGKE TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH PENGUNJUNG BERWISATA KE KEPULAUAN SERIBU

Yulianti<sup>1\*</sup>, Anik Yuniati<sup>2</sup>, Nuryadina Augus Rini<sup>3</sup>, Yunita Amellia Rafli<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Politeknik Sahid

\*Koresponden: [yulianti@polteksahid.ac.id](mailto:yulianti@polteksahid.ac.id)

Diajukan 25-10-2024	Direvisi 30-10-2024	Diterima 30-10-2024
------------------------	------------------------	------------------------

## ABSTRACT

**Purpose:** to analyze the level of satisfaction of tourists who use Kali Adem pier as an initial departure point to the Thousand Islands, with a research focus on the elements of facilities and services available at the pier.

**Method** used is a qualitative approach with SWOT analysis techniques to identify existing strengths, weaknesses, opportunities, and threats, as well as data processing using the Grand Matrix to determine the right strategy in improving competitiveness. Data collection is done through direct interviews with dock officers, direct observation of the field, and distribution of Electronic Forms (E-Form) to Tourists.

**Implication:** of this research are expected to provide an overview of how infrastructure and service improvements at Kali Adem pier have an impact on the experience of tourists going on vacation to the Thousand Islands. Based on the results of the analysis, the improvement of facilities and services at the pier is proven to have a significant impact on increasing visitor satisfaction, thus providing a strategic opportunity to maintain the competitiveness of Kali Adem pier in the face of the onslaught of tourism marketing from other competitors, both on land and in other tourist attractions. This research is expected to be a reference for dock managers and tourism stakeholders in developing better and stronger strategies to improve service quality and infrastructure.

**Keywords:** Tourist satisfaction, Kali Adem Pier, SWOT, Infrastructure, Thousand Islands

## ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan Wisatawan yang menggunakan Dermaga Kali Adem sebagai titik pemberangkatan menuju Kepulauan Seribu, dengan fokus pada elemen fasilitas dan pelayanan yang tersedia di dermaga tersebut.

**Metode:** yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, serta pengolahan data guna menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan daya saing. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan petugas dermaga, observasi langsung di lapangan, serta penyebaran Elektronik Form (E-Form) kepada Wisatawan.

**Implikasi:** ini diharapkan memberikan gambaran mengenai bagaimana perbaikan Infrastruktur dan peningkatan pelayanan di dermaga Kali Adem berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung yang ingin memiliki pengalaman berlibur ke Kepulauan Seribu. Berdasarkan hasil analisis, perbaikan fasilitas dan pelayanan di dermaga ini terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengunjung, sehingga memberikan peluang strategis untuk mempertahankan daya saing Dermaga Kali Adem dalam menghadapi gempuran pemasaran wisata dari kompetitor lain, baik di darat maupun di tempat wisata lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pengelola Dermaga dan pemangku kepentingan pariwisata dalam mengembangkan strategi yang lebih baik dan kuat untuk meningkatkan kualitas layanan dan Infrastruktur.

**Kata kunci:** Kepuasan Wisatawan, Dermaga Kali Adem, SWOT, Infrastruktur, Kepulauan Seribu

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan infrastruktur di Dermaga Kali Adem-Muara Angke, memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang utama bagi wisatawan yang ingin berlibur ke Kepulauan Seribu. Menurut Grigg dalam (Wibowo, 2016) infrastruktur merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan, gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi dimana infrastruktur dalam sebuah sistem adalah bagian-bagian berupa sarana dan prasarana (jaringan) yang tidak terpisahkan satu sama lain (Nursyamsu et al., 2023).

Dengan meningkatnya fasilitas dan pelayanan yang tersedia di dermaga, potensi peningkatan jumlah wisatawan yang menggunakan dermaga ini semakin besar. Dimana unsur fasilitas di Dermaga berupa transportasi, akomodasi, makanan-minuman dan yang lainnya menurut kebutuhan wisatawan. (Sammeng dan Suwanto; 2014), Adapun indikator fasilitas wisata menurut Spillene dalam Wahadi dan Rosita (2016) adalah; Kebersihan, Keindahan, Kelengkapan dan Keamanan(Nurmala et al., 2022)

Disamping Fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik perlu diberikan kepada wisatawan sebagai pengalaman yang nyaman, aman dan efisien yang pada akhirnya mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisata. Pelabuhan Kali Adem Muara Angke menjadi pelabuhan yang penting bagi perekonomian masyarakat di Muara Angke, mengingat pelabuhan tersebut dibangun menjadi tempat penyebrangan wisatawan menuju pulau-pulau yang ada di Kepulauan Seribu (Setiani et al., 2022).

Hal ini berdampak signifikan terhadap peningkatan pendapatan para pelaku bisnis wisata di Kepulauan Seribu, seperti pemilik kapal tradisional, penginapan, dan sektor kuliner. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis dampak fasilitas dan pelayanan yang meningkat di Dermaga Kali Adem terhadap tingkat kepuasan Wisatawan dan bagaimana hal tersebut dapat menjadi strategi untuk mempertahankan daya tarik wisata Laut di tengah persaingan bisnis wisata lainnya.

James (dalam Sulastiyono, 1999: 35) menjelaskan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi sebagai tolak ukurnya: Reliabilitas (Reliability) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan, Responsif (Responsiveness) adalah suatu respon/ kesigapan customer service dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, Kepastian/jaminan (Assurance) adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri kepada pegawai, Empati (Empathy) adalah memberikan perhatian individu pelanggan secara khusus, dengan ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pelanggan dan Nyata (Tangibles) adalah sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, fasilitas- fasilitas lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan (Sulistyowati & Maliyan, 2015)

Pada penelitian ini dilakukan wawancara langsung kepada pihak pengelola Dermaga Kali Adem maupun kepada wisatawan melalui goggle form yang disebarakan melalui link, untuk mengetahui Tingkat kepuasan Wisatawan terhadap perbaikan Infrastruktur utamanya fasilitas dan pelayanan yang diberikan saat wisatawan akan berlibur kepulau seribu melalui dermaga Kali Adem Muara Angke. Dan dampak positif terhadap pengalaman wisatawan itu sendiri terhadap pengalaman yang dirasakannya untuk berkunjung kembali atau merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk merumuskan apakah Pembangunan Infrastruktur Dermaga Kali Adem berdampak positif terhadap peningkatan jumlah Wisatawan yang akan berlibur disekitar Kepulauan Seribu?

## **METODE**

Metode penulisan dalam artikel ini menggunakan metode Kualitatif dengan Tinjauan Literatur terdahulu yang diambil melalui Google Scholar yang disitasi menggunakan Mendeley. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan melalui link form yang mana nantinya akan dianalisis menggunakan SWOT untuk mencari titik Kekuatan (S), Kelemahan (W), Peluang (O) dan Ancaman (T). Yang bisa dianalisis dan ditarik kesimpulannya untuk dimanfaatkan dan diaplikasikan pada Dermaga lainnya.

Dalam Ali, H., & Limakrisna(2013) Analisis kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Salah satu alasan utama untuk melakukan analisis kualitatif bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif (Ali et al., 2024).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelabuhan memiliki peran sangat penting di Indonesia, pelabuhan sendiri menjadi penunjang mobilitas barang maupun jasa (Gultom 2017). Pelabuhan Kali Adem Muara Angke menjadi pelabuhan yang penting bagi perekonomian masyarakat di Muara Angke, mengingat pelabuhan tersebut dibangun menjadi tempat penyebrangan wisatawan menuju pulau-pulau yang ada di Kepulauan Seribu (Setiani et al., 2022). (Fadhillah & Haryanti, 2021) mengemukakan bahwa “pelabuhan sebagai pintu gerbang dan penghubung kepentingan antar pulau. Dalam fungsinya tersebut, dapat diartikan bahwa pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan menggunakan sarana jasa angkutan laut. Oleh karena itu pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan. Transportasi laut di Kepulauan Seribu memiliki peran yang sangat penting, sesuai dengan regulasi Nomor 333 Tahun 2016. Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang memiliki peran besar dalam mendukung perekonomian, pertumbuhan sosial dan pengembangan wilayah Kepulauan Seribu.

Ada nya pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke dapat menjadi salah satu pengalaman bagi wisatawan dan memungkinkan bagi para wisatawan untuk dapat menikmati perjalanan dengan kenyamanan dan keamanan sesuai yang diharapkan. Infrastruktur jug memiliki peran penting dalam memastikan bahwa destinasi pariwisata dapat menarik dan memuaskan wisatawan bahkan sebelum sampai di tempat tujuan.

Infrastruktur ini mencakup berbagai elemen penting yang memungkinkan wisatawan untuk bepergian menuju suatu tempat yang menjadi destinasi wisata, serta memastikan kenyamanan dan keamanan mereka selama perjalanan, seperti:

1. Pelabuhan/dermaga.

Pelabuhan memiliki peran sangat penting di Indonesia, mengingat negara Indonesia merupakan negara kepulauan, pelabuhan sendiri menjadi penunjang mobilitas barang maupun jasa (Gultom 2017). Pelabuhan Kali Adem Muara Angke menjadi pelabuhan yang penting bagi perekonomian masyarakat di Muara Angke, mengingat pelabuhan tersebut dibangun menjadi tempat penyebrangan wisatawan menuju pulau-pulau yang ada di Kepulauan Seribu (Setiani et al., 2022).

2. Fasilitas dan pelayanan di pelabuhan atau dermaga.

(Fadhillah & Haryanti, 2021) mengemukakan bahwa “pelabuhan sebagai pintu gerbang dan penghubung kepentingan antar pulau. Salah satu fungsi pelabuhan dapat dilihat dari segi penggunaannya adalah sebagai tempat mengantar dan menurunkan penumpang menuju pulau (Undang-Undang No 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran). Dalam fungsinya tersebut, dapat diartikan bahwa pelabuhan harus melayani segala bentuk kegiatan dan kepentingan yang berhubungan dengan menggunakan sarana jasa angkutan laut. Oleh karena itu pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan.

3. Kapal yang digunakan

Transportasi laut di Kepulauan Seribu memiliki peran yang sangat penting, sesuai dengan regulasi Nomor 333 Tahun 2016. Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Angkutan Perairan dan Kepelabuhanan oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang memiliki peran besar dalam mendukung perekonomian, pertumbuhan sosial dan pengembangan wilayah Kepulauan Seribu. Pelabuhan Muara Angke mencakup seluruh Pulau di Kepulauan Seribu dilayani 3 operator Kapal yaitu Kapal Pemerintah (Dishub), Kapal Tradisional (Kapal Kayu) dan Kapal swasta (modern). Pengguna 3 layanan tersebut biasanya dipilih penumpang sesuai tujuannya (Nursalim & Mulyono, 2019).

Tahapan penelitian selanjutnya diambil berdasarkan observasi yang dilakukan secara langsung dengan mewawancarai pihak dari Dinas Perhubungan, melakukan pengambilan dokumentasi dan juga melakukan pengamatan di Pelabuhan Muara Angke Kali Adem dan Pulau Pari Kepulauan Seribu, sebagai pelabuhan penyeberangan yang paling banyak diminati dikarenakan banyak nya faktor seperti:

1. Bangunan pelabuhan yang bagus dan nyaman
2. Dermaga penyeberangan yang bersih dan rapih
3. Harga tiket sangat terjangkau dan juga lengkap (tersedia tiket untuk menuju ke semua pulau)
4. Adanya petugas dari Dinas Perhubungan yang membantu untuk mengarahkan
5. Kondisi kapal yang diperiksa keamanannya setiap hari nya sesuai SOP yang ada

Hal tersebut dinyatakan oleh salah satu petugas Dinas Perhubungan yang ada di Pelabuhan Muara Angke yaitu Bpk. Gagan sebagai petugas Dinas Perhubungan melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 April 2024 yang menyatakan bahwa:

“Pelabuhan Muara Angke Kali Adem ini sebagai penyeberangan yang banyak diminati, apalagi setelah dilakukannya renovasi yang dimulai dari tahun 2018 lalu dan selesai pada awal tahun 2021 dan masih akan terus berkembang lagi kedepannya. Jumlah pengunjung yang menyeberang melalui Pelabuhan Muara Angke juga bertambah 50% setiap tahunnya. Pelabuhan Muara Angke diminati oleh banyak pengunjung selain karena bangunan yang nyaman untuk menunggu, kebersihan yang terjaga juga dikarenakan harga tiket yang sangat terjangkau. Dermaga maupun pelabuhan menjadikan Pelabuhan Muara Angke kini sebagai pintu atau gerbang utama menuju Pulau-pulau yang ada di Kepulauan Seribu. Jumlah dari pengunjung yang menyeberang ke Pulau Pari pun dapat dihitung dengan keberangkatan kapal terutama kapal tradisional yang dapat menampung 200-250 penumpang dengan harga tiket sebesar Rp75.000 dan jumlah keberangkatan kapal terutama kapal tradisional jika pada saat musim liburan dapat mencapai 3-4 kapal”.

Pulau Pari sendiri sangat terkenal dengan berbagai destinasiya seperti Pantai perawan, Pantai Bintang Laut. Hal tersebut juga dinyatakan oleh salah satu petugas Dinas Perhubungan yang ada di Pulau Pari yaitu Bpk. Chairudin sebagai wakil dari Dinas Perhubungan yang ada di Pulau Pari kepulauan Seribu melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 9 Juli 2024 yang menyatakan bahwa:

“Pulau Pari sebagai salah satu pulau favorit yang banyak dikunjungi terutama pengunjung yang membawa anak-anak. Pantai disini air nya tidak dalam dan juga waktu perjalanan menuju ke Pulau Pari yang hanya membutuhkan kurang lebih 2 jam jika menggunakan kapal tradisional dan 45 menit jika menggunakan kapal dishub, yang dimana hal tersebut menjadi acuan bagi pengunjung yang membawa anak-anak atau keluarga karena tidak lama di perjalanan. Untuk penyebrangan nya sendiri pengunjung yang menyebrang dari Pelabuhan Muara Angke sebanyak 1 kapal untuk hari-hari biasanya, namun jika pada hari libur seperti sabtu dan minggu kapal yang menyebrang sebanyak 3-4 kapal yang jika kita hitung sebanyak 70% pengunjung yang datang memilih menyebrang dari Pelabuhan Muara Angke. Kalau lagi musim liburan pulau ini penuh dengan pengunjung. Pelabuhan Muara Angke sendiri sekarang sudah bagus dan nyaman ditambah dengan harga tiket yang terjangkau atau pas bagi pengunjung tidak terlalu mahal dengan pelabuhan yang nyaman”.

Dari data yang didapat menunjukkan jika kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities) pada tabel EFAS IFAS yang ada memiliki nilai yang besar. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke dapat memaksimalkan kekuatan dan juga memanfaatkan peluang yang ada. Dengan memaksimalkan kondisi kapal dan mempertahankan SOP yang ada untuk keamanan dan kenyamanan penumpang. Dengan memanfaatkan kebutuhan transportasi umum yang tinggi untuk menuju pelabuhan, sehingga kemudahan akses bagi wisatawan semakin mudah dijangkau.

Hasil analisis yang didapatkan dari table EFAS IFAS dapat dilihat jika kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats) memiliki nilai yang lebih kecil. Maka dalam melakukan strategi pemasaran Pula Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke dapat memperkecil kelemahan dan juga ancaman yang ada. Dengan memperbaiki tata ruang jalan menuju pelabuhan guna memperbaiki akses dan juga kenyamanan saat berkendara, dan terus memanfaatkan pemasaran melalui segala platform media sosial yang ada.

Berikut hasil dari pengambilan data yang dilakukan berupa penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan rentan waktu 3 hari yang dimulai dari tanggal 8 sampai dengan 10 Juli 2024 di Pelabuhan Muara Angke dan juga Pulau Pari Kepulauan Seribu dengan menggunakan metode analisis SWOT berupa EFAS IFAS dan Grand Strategy Matrix untuk mengevaluasi potensi arah yang akan diputuskan untuk diambil sebagai dasar dari Strategi Pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu Melalui Pembangunan Infrastruktur Laut Yang Berkualitas Di Dermaga Kali Adem Muara Angke.

Faktor Internal Utama			
Question Matrix	Bobot	Rating	Skor
<b>Strength (kekuatan)</b>			
1. Bangunan pelabuhan Muara Angke sudah bagus, bersih dan nyaman	0,15	4	0,6
2. Kemudahan dalam memesan tiket kapal tradisional yang dapat dipesan secara online maupun di Counter/on the spot (OTS) di pelabuhan	0,15	4	0,6
3. Harga tiket kapal dishub maupun kapal tradisional di Pelabuhan Muara Angke terjangkau	0,15	4	0,6
4. Pelabuhan Muara Angke menjadi rekomendasi penyebrangan terbanyak dan terbaik untuk menuju Pulau Pari Kepulauan Seribu	0,05	5	0,25
5. Baik kapal dishub maupun kapal tradisional yang ada di Pelabuhan Muara Angke memiliki kondisi yang baik, aman dan nyaman	0,05	4	0,2
			<b>2,25</b>
<b>Weakness (kelemahan)</b>			
1. Jumlah kapal dishub yang terbatas	0,1	4	0,4
2. Sulit mendapatkan tiket kapal Dishub	0,05	4	0,2
3. Tata ruang jalan di sekitar pelabuhan yang belum cukup memadai (bertubang dan banjir)	0,15	4	0,6
4. Minimnya transportasi umum menuju pelabuhan kali adem	0,1	4	0,4
5. Lahan parkir yang terbatas	0,05	4	0,2
			<b>1,8</b>
<b>Grand Total</b>	<b>1</b>		<b>4,05</b>

Gambar 1. Hasil analisis EFAS

Berdasarkan hasil EFAS (faktor eksternal) di atas dapat disimpulkan bahwa peluang yang dapat dilakukan dalam melakukan strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke lebih besar jika dibandingkan dengan ancaman yang ada. Pengambilan data untuk hasil perhitungan di atas berdasarkan dari penyebaran kuesioner, skor dari peluang yang ada sebesar 3,05, sedangkan skor dari ancaman yang ada sebesar 2,5.

Faktor Eksternal Utama			
Question Matrix	Bobot(10)	Rating	Skor
<b>Opportunity (peluang)</b>			
1. Penambahan armada transportasi umum menuju Pelabuhan Muara Angke	0,1	5	0,5
2. Paket tour menuju Pulau Pari dengan penyebrangan melalui Pelabuhan Muara Angke	0,05	5	0,25
3. Pilihan rekreasi di Pulau Pari banyak dan beragam	0,15	5	0,75
4. Banyak nya destinasi di Pulau Pari yang dapat lebih dikembangkan	0,15	5	0,75
5. Fasilitas yang ada seperti penyewaan sepeda dapat digunakan sebagai pemasaran di Pulau Pari	0,2	4	0,8
			<b>3,05</b>
<b>Threat (ancaman)</b>			
1. Trend yang ada di social media dapat mempengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung ke Pulau Pari melalui Pelabuhan Muara Angke	0,15	5	0,75
2. Cuaca ekstrim mempengaruhi keberangkatan kapal	0,1	5	0,5
3. Cuaca dapat mempengaruhi minat wisatawan berkunjung ke Pulau Pari	0,1	5	0,5
4. Atraksi dan destinasi wisata Pulau Pari dapat terhambat dikarenakan bergantung oleh cuaca seperti, Banana Boat dan kunjungan Hutan Mangrove	0,1	5	0,5
5. Adanya penumpang yang tidak mematuhi peraturan di atas kapal yang dapat membahayakan nyawa	0,05	5	0,25
			<b>2,5</b>
<b>Grand Total</b>	<b>1</b>		<b>5,55</b>

**Gambar 2. Hasil analisis IFAS**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan melalui wawancara langsung dengan petugas di pelabuhan dan wisatawan yang telah memanfaatkan fasilitas terbaru, pembangunan infrastruktur di pelabuhan kini semakin baik dan berkualitas. Hasil survei menunjukkan bahwa 56% wisatawan menyatakan pelabuhan sudah sangat bagus, bersih, dan nyaman. Selain itu, wisatawan merasa terbantu dengan adanya kemudahan dalam membeli tiket kapal, baik untuk kapal cepat maupun kapal tradisional, yang dapat dilakukan secara online atau langsung di lokasi dengan harga yang sangat terjangkau. Wisatawan juga menganggap bahwa dermaga Kali Adem adalah dermaga yang paling direkomendasikan dan paling banyak digunakan sebagai pintu penyebrangan menuju Kepulauan Seribu. Mereka menyatakan bahwa dermaga ini telah dilengkapi dengan infrastruktur yang aman, nyaman, dan memenuhi standar pelayanan yang baik, sehingga meningkatkan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan.

Berdasarkan hasil dari IFAS (faktor internal) di atas dapat disimpulkan bahwa kekuatan yang ada jika melakukan pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui infrastruktur laut yang berkualitas pada Dermaga Kali Adem Muara Angke lebih besar jika dibandingkan dengan kelemahan yang ada.

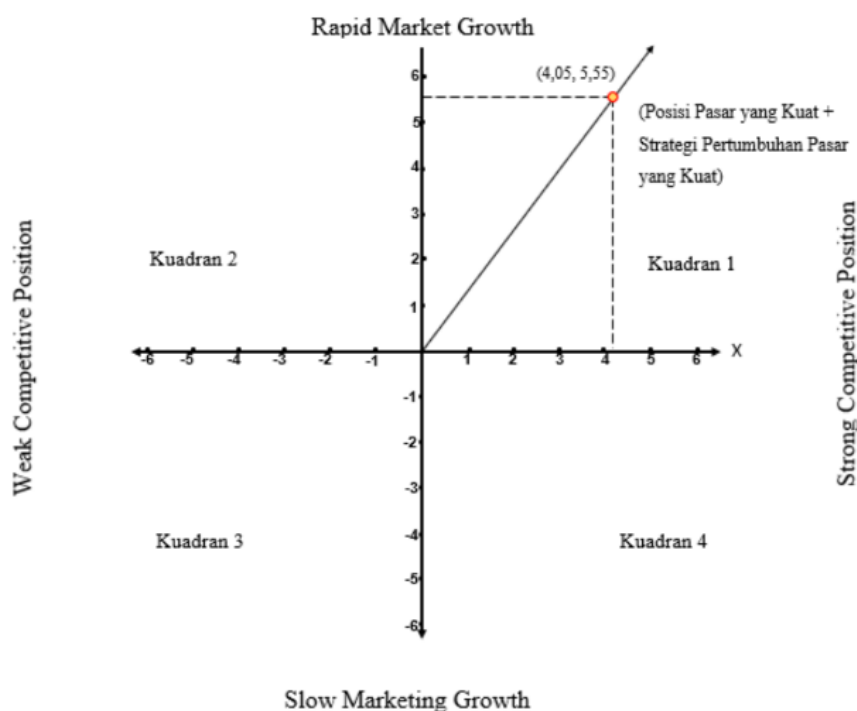
Pengambilan data untuk hasil perhitungan di atas berdasarkan dari penyebaran kuesioner, skor dari kekuatan yang ada yaitu sebesar 2,25, jika dibandingkan dengan skor dari kelemahan yaitu sebesar 1,8 maka peluang dari kekuatan yang ada lebih besar.

Hasil analisis dari faktor eksternal yang ada berdasarkan data yang didapat pada hasil penghitungan di atas menunjukkan bahwa peluang lebih besar jika dibandingkan dengan ancaman yang dihadapi pada saat ini. Sedangkan hasil dari faktor internal yang menunjukkan kekuatan yang dimiliki lebih besar angkanya jika dibandingkan dengan kelemahan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke berada pada posisi yang memiliki peluang yang lebih besar dalam memasarkan melalui pelabuhan dan memiliki kekuatan internal yang kuat baik dari fasilitas yang ada maupun dari Pulau Pari itu sendiri.

Pada hasil penelitian dengan menggunakan analisa SWOT yaitu EFAS dan IFAS mendapatkan hasil bahwa kekuatan dan juga peluang memiliki nilai yang lebih dominan. Berikut penjelasan dari poin-poin yang ada pada penghitungan:

1. Question Matrix: pertanyaan dan juga jumlah dari pertanyaan yang ada di masing-masing poin dari SWOT
2. Bobot: ditentukan berdasarkan hasil wawancara pada pihak Dinas Perhubungan yang memberikan penilaian pada masing-masing pertanyaan yang ada, total bobot dari masing-masing EFAS dan IFAS berjumlah 1.
3. Rating: penentuan rating menggunakan skala likert sebagai penentu hasil rating yang diberikan responden melalui kuesioner yang disebar.
  - 5: (SS) Sangat Setuju
  - 4: (S) Setuju
  - 3: (N) Netral
  - 2: (TS) Tidak Setuju
  - 1: (STS) Sangat tidak Setuju

4. Skor: merupakan hasil dari perkalian antara bobot dengan rating  
 Hasil dari data yang ada akan diolah ke dalam bentuk Grand Strategy Matrix sebagai berikut:



Gambar 3. Grand Strategy Matrix

Strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke memiliki posisi kompetitif yang kuat dengan pasar yang sedang berkembang serta memiliki peluang yang tinggi. Maka sesuai dengan hasil diagram di atas yang berada di titik kuadran 1. Strategi pemasaran yang dilakukan berada di dalam kuadran 1 yang sesuai untuk kedepannya adalah dengan pengembangan strategi pemasaran dan produk, penetrasi pasar, integrasi ke belakang, integrasi ke depan dan diversifikasi konsentris.

Pengembangan pemasaran dapat dilakukan dengan bekerjasama antara penduduk Pulau Pari yang memiliki fasilitas akomodasi dengan travel agent yang memasarkan Pulau Pari melalui Pelabuhan Muara Angke, hal ini meliputi:

1. Pengembangan produk seperti paket wisata dengan penyebrangan melalui Pelabuhan Muara Angke.
2. Penetrasi Pasar dapat dilakukan dengan mengembangkan pemasaran yang sudah ada untuk penjualan wisata yang ada di Pulau Pari.
3. Integrasi ke Belakang dapat dilakukan dengan pengadaan sosialisasi antara pihak Dinas Perhubungan dengan masyarakat lokal agar dapat melakukan pemasaran secara langsung tanpa perantara travel agent.
4. Integrasi ke depan dapat dilakukan dengan terus melakukan pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke.
5. Diversifikasi Konsentris dapat dilakukan dengan membuat strategi penambahan produk pemasaran wisata yang ada pada Pulau Pari.

Hasil dari penghitungan yang ada di atas menunjukkan bahwa “Strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke” berada pada titik koordinat 1 dimana kuadran ini memiliki posisi kompetitif yang kuat dengan pasar yang sedang berkembang pesat. Dapat dikatakan bahwa “Strategi pemasaran Pulau Pari Kepulauan Seribu melalui pembangunan infrastruktur laut yang berkualitas di Dermaga Kali Adem Muara Angke” berada di posisi yang Posisi Pasar yang Kuat serta Strategi Pertumbuhan Pasar yang Kuat (Lucidity, n.d.).



**Gambar 4. Dermaga Keberangkatan dan Kepulangan Penumpang**

Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa kekurangan yang masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. Salah satu masalah utama adalah jumlah kapal Dinas Perhubungan (Dishub) yang terbatas, sehingga wisatawan sering kali kesulitan mendapatkan tiket karena prioritas keberangkatan diberikan kepada penduduk pulau setempat, dan bilamana tiket masih tersisa baru bisa tersedia untuk wisatawan. Selain itu, tata ruang di sekitar pelabuhan masih memiliki banyak jalan yang berlubang dan rusak akibat faktor cuaca, seperti banjir, yang menyebabkan genangan air sulit mengering dan mengganggu akses menuju dermaga.



Fasilitas transportasi umum menuju pelabuhan juga masih minim, wisatawan yang membawa kendaraan pribadi sering kali kesulitan menemukan tempat parkir karena lahan parkir yang terbatas. Cuaca ekstrem juga berpotensi memengaruhi jadwal keberangkatan kapal, bahkan hingga pembatalan, yang dapat berdampak pada minat wisatawan untuk berkunjung ke Kepulauan Seribu melalui dermaga Kali Adem. Di samping itu, banyak penumpang yang belum sepenuhnya mematuhi peraturan di atas kapal, seperti merokok dan membuang sampah ke laut, yang tidak hanya membahayakan keselamatan diri mereka sendiri tetapi juga kenyamanan dan keselamatan penumpang lain.



Gambar 5. Kapal Dinas Perhubungan



Gambar 6. Kapal Tradisional

## SIMPULAN

Dari hasil analisis SWOT mengenai pembangunan infrastruktur di pelabuhan, dapat disimpulkan bahwa

1. Aspek Strength dan Opportunity sangat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dengan benang merah bahwa keberhasilan dalam pelayanan ini dapat dilihat melalui penerapan lima prinsip dimensi pelayanan: reliabilitas, responsivitas, jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud nyata (tangible). Pelayanan yang reliabel dalam menjaga ketepatan waktu keberangkatan, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, jaminan keamanan yang tinggi, empati dalam memahami kebutuhan wisatawan, dan fasilitas yang tampak bersih serta modern menunjukkan bahwa pelabuhan ini sukses memenuhi kebutuhan wisatawan secara komprehensif.

Keseluruhan analisis ini mencerminkan potensi besar pelabuhan untuk menjadi model pelabuhan penyebrangan yang unggul dalam melayani wisatawan ke berbagai destinasi, termasuk Kepulauan Seribu.

2. Sementara itu aspek Weakness dan Threat pada pembangunan infrastruktur di pelabuhan masih memerlukan perhatian khusus dari pihak pengelola. Berdasarkan temuan-temuan ini, penting bagi pihak pengelola untuk segera memperbaiki fasilitas dan mengembangkan regulasi yang lebih tegas agar kualitas pelayanan di pelabuhan dapat terus meningkat dan menarik lebih banyak wisatawan dengan pelayanan yang aman, nyaman, dan tertib.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Ali, H., Susanto, P. C., & Saputra, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara : Teknologi Informasi , Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *JSTL*, 1(4), 121–134. <https://research.e-siber.org/JSTL/article/view/75/50>
- Harisudin, M. (2020). Metode Penentuan Faktor-faktor Keberhasilan Penting dalam Analisis SWOT. *AGRISAINTELIKA: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 3(2), 113. <https://doi.org/10.32585/ags.v3i2.546>
- Leonard, O., Kusnopotranto, H., & Junita, I. (2020). Analisis Wisata Selam Berkelanjutan (Studi Kasus: Daya Dukung Lingkungan Terumbu Karang untuk Wisata Selam di Pulau Pari, Kepulauan Seribu). *Jurnal Riset Jakarta*, 13(1), 29–40. <https://doi.org/10.37439/jurnaldrd.v13i1.22>
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.861>
- Nursyamsu, L., Gunawan, G. N. A., Pinassang, J. L., Khairi, M. Z., Artanti, N. K., Caroline, J., & Oliver, A. J. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Infrastruktur Wisata Pantai Kampung Tua Nongsa. *Journal of Architectural Design and Development*, 4(2), 179–185. <https://doi.org/10.37253/jad.v4i2.8586>
- Setiani, D. A., Puspita, R., & Supriyanto, H. (2022). Dampak Ekologi, Ekonomi dan Sosial Pembangunan Pelabuhan Kaliadem Muara Angke. *Jurnal Ekologi, Masyarakat Dan Sains*, 3(2), 45–51. <https://doi.org/doi.org/10.55448/ems>
- Suci, R. D., Yurianto, M., & Said, B. D. (2021). Manajemen Tata Kelola Maritim Kepulauan Seribu sebagai Kawasan Strategis Nasional dalam Perspektif Keamanan Maritim. *Jurnal Maritim Indonesia (Indonesian Maritime Journal)*, 9(3), 281–298. <https://jurnalmaritim.tnial.mil.id/index.php/IMJ/article/view/91>
- Sulistiyowati, E., & Maliyan, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan Nusantara dengan Kepuasan Wisatawan Nusantara sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.30588/jmp.v5i1.143>
- Trianita, Y., & Larasati, A. D. (2021). Strategi Integrated Marketing Communication Pada Objek Wisata Pulau Pari Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan. *BroadComm*, 3(2), 28–38. <https://doi.org/10.53856/bcomm.v3i2.224>