

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESA WISATA BLIMBINGSARI JEMBRANA, BALI

I Md Endra puniawan¹⁾, I Putu Pranatha Sentosa²⁾

^{1,2)} Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the service quality attributes considered important by tourists as well as the perceived performance they felt during a visit to the Blimbingsari Tourist Village. The questionnaires collected amounted to 99 questionnaires. IPA analysis is used in order to identify service quality attributes from the perspective of the level of tourist interest and perceived performance during the visit. From the discussion obtained the result that there is a gap between the level of importance and performance of service quality attributes. Based on cartesius diagram, it is found that there are two attributes in quadrant I (concentrate here) which are the main priority to be improved. These attributes are the hospitality of the staff, the experience of enjoying trekking, hiking, bird watching and local activities, as well as a cozy and peaceful village atmosphere. Based on the results obtained of customer satisfaction index, services qualities that have been given are on criteria quite satisfactory. The results of this analysis can help the village government and tourism staff in improving the service quality of tourists in terms of service, accommodation and cuisine. Research recommendations are also discussed to obtain more comprehensive results in measuring the satisfaction of tourists to a tourist village.

Keywords: importance, performance, service quality, tourism village, blimbingsari

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut-atribut kualitas layanan yang dianggap penting oleh wisatawan serta persepsi kinerja yang mereka rasakan selama berkunjung ke Desa Wisata Blimbingsari. Kuesioner yang dikumpulkan berjumlah 99 angket. Analisis IPA digunakan dalam rangka mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan dari perspektif tingkat kepentingan wisatawan dan kinerja yang dirasakan selama berkunjung. Dari pembahasan diperoleh hasil bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan. Berdasarkan diagram kartesius diperoleh informasi bahwa ada dua atribut pada kuadran I (*concentrate here*) yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Atribut tersebut adalah keramahan staf yang melayani, pengalaman menikmati trekking, hiking, bird watching dan aktivitas warga lokal, serta suasana desa yang nyaman dan damai. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil bahwa kualitas layanan yang telah diberikan berada pada kriteria cukup memuaskan. Hasil analisis ini dapat membantu pihak pemerintah desa dan staf pariwisata dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap wisatawan dari segi pelayanan, akomodasi serta masakan. Rekomendasi penelitian juga dibahas untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dalam mengukur kepuasan wisatawan ke sebuah desa wisata.

Kata Kunci: kepentingan, kinerja, kualitas layanan, desa wisata, blimbingsari.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang cepat di dunia, sehingga banyak pelaku industry pariwisata melakukan investasi di bidang pariwisata. Dampak yang ditimbulkan oleh kegiatan industry pariwisata sangat beragam, diantaranya adalah dapat

menambah peluang kerja, meningkatkan pendapatan asli suatu daerah dan perubahan pada sosial ekonomi masyarakat. Dalam laporan BPS Bali Tahun 2016, disebutkan bahwa pada tahun 2015 perekonomian Bali tumbuh sebesar 6,17 persen, diantaranya berasal dari adanya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara dan pertumbuhan ekspor ke mancanegara. Bali merupakan penyumbang devisa terbesar di Indonesia dengan tingkat kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 41 persen di seluruh Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa, kegiatan pariwisata memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perkembangan perekonomian suatu daerah.

Desa Blimbingsari menawarkan konsep desa wisata kepada wisatawan, dan telah ditetapkan sebagai desa wisata/ *Community Based Tourism Association* pada tanggal 16 Desember 2011 oleh Gubernur Bali dan diresmikan pada tanggal 25 Desember 2011 oleh Bupati Jembrana. Letak Desa Blimbingsari yang berada di kaki gunung memberikan suasana yang sejuk dan nyaman. Potensi wisata Desa Blimbingsari untuk dikunjungi wisatawan adalah wisata rohani, budaya dan alam. Kegiatan wisata rohani dilakukan karena mayoritas penduduknya adalah orang Bali dan beragama Kristen Protestan. Gereja yang ada di desa ini memiliki arsitektur dan ornamen yang bernuansa budaya Bali, demikian juga dengan masyarakat lokal memberi nama keluarga mereka dengan perpaduan nama Bali dan nama dari Kitab Suci Alkitab seperti Putu Yeremia, Made Matius, Nyoman Yohanes, Gusti Philipus dan lainnya. Demikian juga saat melakukan ibadah di Gereja, masyarakat juga menggunakan Bahasa Bali dan gamelan tradisional Bali untuk mengiringi pujian. Hal inilah yang menjadi salah satu daya tarik wisatawan untuk mengetahui lebih dekat perpaduan budaya yang ada.

Pariwisata merupakan salah satu pendorong dalam perekonomian suatu daerah dan telah menjadi industri yang sudah mendunia. Pariwisata memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial dari sebagian besar negara di dunia, menciptakan lapangan pekerjaan dan jasa lainnya seperti perjalanan, akomodasi, katering, pemeliharaan budaya dan tradisi khususnya industri kerajinan dan pelestarian ekosistem (Zaei dan Zaei, 2013). Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam usaha membedakan perusahaannya dengan pesaing adalah dengan memberikan kualitas layanan yang baik secara konsisten, dan kuncinya adalah memberikan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan (Kotler *et al.*, 2003). Kotler *et al.* (2003:386) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan konsumen. Kinerja yang berada dibawah harapan berdampak terhadap ketidakpuasan wisatawan. Namun, kinerja yang memenuhi harapan konsumen berdampak kepada kepuasan konsumen. Tercapainya kepuasan konsumen merupakan kunci menuju loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian utama pengelola perusahaan, karena kualitas layanan dapat memberikan keunggulan kompetitif dengan perusahaan lainnya. Parasuraman *et al.* (1985) mengembangkan instrumen pengukuran *service quality* (*Servqual*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Blimbingsari, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sugiyono (2012) menyatakan bahwa metode kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian yang dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial. Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang berkunjung ke Desa Wisata Blimbingsari. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 20 untuk melakukan analisis validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, indeks kepuasan dan analisis IPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

| No | Atribut / Indikator | Skor Y | Skor X | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Tingkat Kesesuaian (Tki) |
|----------------------|---|--------|--------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Aksesibilitas | | | | | | |
| 1 | Mudah untuk akses ke tempat wisata | 434 | 368 | 4,57 | 3,87 | 84,79 |
| 2 | Kualitas jalan di objek wisata | 422 | 338 | 4,44 | 3,56 | 80,09 |
| 3 | Mudah untuk akses ke tempat penginapan | 402 | 322 | 4,29 | 3,39 | 78,92 |
| Pelayanan | | | | | | |
| 4 | Fasilitas pusat informasi dan pelayanan wisata | 424 | 346 | 4,46 | 3,64 | 81,60 |
| 5 | Keramahan staf yang melayani | 433 | 338 | 4,56 | 3,56 | 78,06 |
| 6 | Keramahan penduduk setempat | 416 | 328 | 4,38 | 3,45 | 78,85 |
| Akomodasi | | | | | | |
| 7 | Kebersihan akomodasi (guest house) | 416 | 331 | 4,38 | 3,48 | 79,57 |
| 8 | Kualitas masakan lokal | 408 | 332 | 4,29 | 3,49 | 81,37 |
| 9 | Kenyamanan akomodasi (guest house) | 439 | 363 | 4,62 | 3,82 | 82,69 |
| Atraksi | | | | | | |
| 10 | Pemandangan desa yang indah | 430 | 353 | 4,53 | 3,72 | 82,09 |
| 11 | Adanya budaya dan tradisi yang beragam | 434 | 371 | 4,57 | 3,91 | 85,48 |
| 12 | Pengalaman menikmati trekking, hiking, bird watching, dan aktivitas warga lokal | 428 | 331 | 4,51 | 3,48 | 77,34 |
| Lingkungan | | | | | | |
| 13 | Suasana desa yang nyaman dan damai | 435 | 343 | 4,58 | 3,61 | 78,85 |
| 14 | Kebersihan wilayah desa | 434 | 349 | 4,57 | 3,67 | 80,41 |
| 15 | Kebersihan tempat wisata | 434 | 357 | 4,57 | 3,76 | 82,26 |
| Rata-Rata | | | | 4,49 | 3,63 | 60,87 |

Berdasarkan penilaian responden pada Tabel diatas, dapat diketahui bahwa rata-rata kepentingan/harapan adalah 4,49 kemudian rata-rata kinerja/*performance* adalah 3,63. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa rata-rata penilaian tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,63 dari Desa Wisata Blimbingsari berada di bawah rata-rata penilaian kepentingan/harapan sebesar 4,49 (kinerja>kepentingan). Kemudian nilai kinerja berdasarkan tingkat kesesuaian sebesar 60,87% berada di bawah 100%, yang memiliki arti bahwa wisatawan yang berkunjung ke Desa Blimbingsari belum memuaskan artinya bahwa wisatawan sepenuhnya mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan wisatawan.

| No | Atribut / Indikator | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Gap |
|----------------------|--|-----------------------|-----------------------|-------|
| Aksesibilitas | | | | |
| 1 | Mudah untuk akses ke tempat wisata | 4,57 | 3,87 | -0,69 |
| 2 | Kualitas jalan di objek wisata | 4,44 | 3,56 | -0,88 |
| 3 | Mudah untuk akses ke tempat penginapan | 4,29 | 3,39 | -0,91 |
| Pelayanan | | | | |
| 4 | Fasilitas pusat informasi dan pelayanan wisata | 4,46 | 3,64 | -0,82 |
| 5 | Keramahan staf yang melayani | 4,56 | 3,56 | -1,00 |
| 6 | Keramahan penduduk setempat | 4,38 | 3,45 | -0,93 |
| Akomodasi | | | | |
| 7 | Kebersihan akomodasi (guest house) | 4,38 | 3,48 | -0,89 |

| | | | | |
|-------------------|---|------|------|-------|
| 8 | Kualitas masakan lokal | 4,29 | 3,49 | -0,80 |
| 9 | Kenyamanan akomodasi (guest house) | 4,62 | 3,82 | -0,80 |
| Atraksi | | | | |
| 10 | Pemandangan desa yang indah | 4,53 | 3,72 | -0,81 |
| 11 | Adanya budaya dan tradisi yang beragam | 4,57 | 3,91 | -0,66 |
| 12 | Pengalaman menikmati trekking, hiking, bird watching, dan aktivitas warga lokal | 4,51 | 3,48 | -1,02 |
| Lingkungan | | | | |
| 13 | Suasana desa yang nyaman dan damai | 4,58 | 3,61 | -0,97 |
| 14 | Kebersihan wilayah desa | 4,57 | 3,67 | -0,89 |
| 15 | Kebersihan tempat wisata | 4,57 | 3,76 | -0,81 |

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa terdapat selisih antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan nilai yang memiliki tanda (-) negatif. Ini berarti bahwa hampir pada setiap dimensi yang diwakili oleh atribut/indikator masih berada di bawah dibawah tingkat kepentingan wisatawan. Semakin besar nilai kesenjangan maka atribut/indikator tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki/ditingkatkan pelayanannya. Untuk itulah, manajemen Desa Wisata Blimbingsari harus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung terutama pada indikator pengalaman menikmati kegiatan trekking, hiking dan aktivitas warga local (*gap* sebesar -1,02), keramahan staf yang melayani (*gap* sebesar -1,00), karena menurut penilaian responden, dimensi tersebut memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan paling rendah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan kinerja Desa Wisata Blimbingsari semuanya bernilai negative (-) dengan besaran nilai yang bervariasi. Ini berarti bahwa kinerja Manajemen Pariwisata Desa Blimbingsari dalam melayani wisatawan saat berkunjung dan menikmati objek wisata di Desa Blimbingsari yang diwakili oleh 15 atribut, masih berada dibawah harapan wisatawan.

Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan importance performance analysis diperoleh nilai IKP sebesar 72,62%. Nilai IKP ini berada pada kriteria cukup puas terhadap kualitas kinerja manajemen pariwisata Desa Blimbingsari, hal ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan belum sesuai dengan kepentingan/harapan. Oleh karena itu, kerjasama antara pemerintah desa, manajemen pariwisata, serta masyarakat desa lebih ditingkatkan lagi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada seluruh wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Blimbingsari.

REFERENSI

- Al-Ababneh, Mukhles. 2013. Service Quality and Its Impact on Tourist Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*. Vol. 4, No. 12, pp 164 - 177
- Barbieri, Carla. 2010. An Importance-Performance Analysis of the Motivations Behind Agritourism and Other Farm Enterprise Developments in Canada. *Journal of Rural and Community Development*. 5, 1/2. pp. 1-20
- Baskoro, BRA dan Cecep, R. 2008. Membangun Kota Pariwisata Berbasis Komunitas: Suatu Kajian Teroritis. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*. Vol. 3, No. 1. Pp 37 - 50.

- Bagri, S.C dan Kala, D. 2015. Tourists' Satisfaction at Trijuginarayan: An Emerging Spiritual and Adventure Tourist Destination in Garhwal Himalaya India. *Turizam*. Vol. 19, Iss: 4, pp. 165-182.
- Brown, T.J., Churchill, G.A., Peter, J.P. Improving The Measurement Of Service Quality, *Journal of Retailing*, 69, pp. 127-139, 1993.
- Bindu, C. Kanagaraj. 2013. Importance - Performance Analysis as a Strategic Tool for Destination Attractiveness: an Analysis of Domestic Travelers to Kerala. *IJMBS*. Vol. 3, Issue 1.
- Chen, C dan Chen F. 2010. Experience Quality, Perceived Value, Satisfaction And Behavioral Intentions For Heritage Tourists. *Tourism Management*. Vol. 31. pp. 29-35
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., dan Wanhill, S. 1993. *Tourism: Principle and Practice*. Harlow - Longman Scientific & Technical.
- Corte, V., Sciarelli, M., Cascella, C, & Gaudio, G. 2015. Customer Satisfaction in Tourist Destination: The Case Of Tourism Offer In The City Of Naples. *Journal of Investment and Management*. Vol. 4 (1-1), pp. 39-50.
- Cronin, J.J., Taylor, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension, *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68, 1992.
- Dmitrovic, T., Cvelbar, L., Kolah, T., Brencic, M., Ograjensek, I & Zabkar, V. 2009. Conceptualizing Tourist satisfaction At the Destination Level. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. Vol. 3. No. 2. pp. 116 - 12

