

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA TEGENUNGAN WATERFALL GIANYAR, BALI

Ida Ayu Ketut Sumawidari¹⁾, Ni Kadek Muliati²⁾

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri bali,
Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali, Indonesia-80364
E-mail: dayuketutsumawidari@pnb.ac.id; kadekmuliatpnb@gmail.com

Abstract

The aim of this study was to determine the level of visitor satisfaction in Tegenungan waterfall attractions in Kemenuh Village, Sukawati District, Gianyar Regency by analyzing the tourism attributes that meet visitor satisfaction based on the level of importance and performance of these tourism attributes. Data were collected using observation, literature review, interview by distributing questionnaires to 100 visitors who were met accidentally. The collected data were then analyzed by using Importance-Performance Analysis (IPA). The analysis result shows that visitors' satisfaction that still need to be prioritized is shown by the attributes of tourism whose performance is still low but has a high importance namely cleanliness, security, lifeguards, luggage storage locker and promotion. As a consequence, to increase visitor satisfaction can be done by (1) improving cleanliness, (2) adding life-guard, (3) training for human resources, (4) providing luggage storage locker and (5) increasing promotion through social media, web sites and collaboration with travel agent. This research is expected to provide benefit to the community, government, and managers of attractions

Keywords: *visitor satisfaction, travels attributes, importance-performance analysis*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di obyek wisata Tegenungan Waterfall di Desa Kemenuh Gianyar, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, dengan menganalisis atribut-atribut wisata yang memenuhi kepuasan pengunjung berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut wisata tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi, studi pustaka, interview dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 orang pengunjung secara aksidental. Data dianalisis dengan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung yang masih harus diprioritaskan ditunjukkan oleh atribut-atribut wisata yang kinerjanya masih rendah namun memiliki kepentingan yang sangat tinggi yaitu di bidang kebersihan, keamanan, penanganan keluhan, kurangnya life guard, locker tempat penitipan barang dan promosi. Sebagai implikasinya maka Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dapat dilakukan dengan cara (!)meningkatkan kebersihan, (2) menambah life guard, (3) memberikan pelatihan terhadap SDM, (4) menyediakan tempat penitipan barang dan (5) meningkatkan promosi melalui sosial media, web site dan kerjasama dengan travel agent. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat, pengelola obyek wisata, dan pemerintah

Kata kunci: *kepuasan pengunjung, atribut-atribut wisata, Importance- Performance Analy*

PENDAHULUAN

Tujuan wisatawan untuk mengunjungi suatu obyek wisata adalah memperoleh kesenangan dan kepuasan akan obyek yang telah dikunjunginya. Kepuasan wisatawan mempengaruhi wisatawan dalam memilih destinasi wisata, mengkonsumsi produk dan jasa serta keputusan berkunjung kembali (Kozak dan Rummington dalam Huh, 2002). Daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas juga dapat meningkatkan minat dan loyalitas wisatawan (Zaenuri,2012)

Kepuasan adalah evaluasi setelah pembelian dari hasil perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya (Zikmund, McLeod dan Gilbert dalam Suryadana dan Oktavia, 2015) Tercapainya kepuasan wisatawan juga menjadi salah satu misi dari pengelola obyek wisata Tegenungan waterfall mengingat banyak warga masyarakat di sekitar obyek wisata menggantungkan hidup dari sektor pariwisata sehingga kepuasan wisatawan harus dijaga agar wisatawan datang kembali berkunjung.

Pengunjung obyek wisata adalah orang yang datang berkunjung ke suatu obyek wisata atau disebut dengan wisatawan, Pendit (2003) mengemukakan wisatawan adalah seorang yang mengadakan perjalanan untuk melihat sesuatu yang lain. Menurut Yoeti (1999) wisatawan adalah semua orang yang memenuhi dua syarat yaitu mereka meninggalkan rumah kediamannya untuk jangka waktu kurang dari satu tahun, kedua bahwa sementara mereka pergi, mereka mengeluarkan uang di tempat yang mereka kunjungi dan tidak mencari nafkah di tempat tersebut

Sebagai produk wisata, Tegenungan waterfall memiliki daya tarik yang cukup besar dan pantas dikembangkan sebagai ekowisata (Setiawan, 2014). Daya tarik Tegenungan Waterfall bukan saja dari keindahan alamnya namun air terjun yang sangat indah dan airnya bersih sehingga cocok untuk wisatawan yang ingin mandi dan berendam di air. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung sehingga mampu meningkatkan pendapatan masyarakat pada umumnya serta mampu memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dengan tujuan pengembangan Pariwisata Indonesia (Yoeti, 1996).

Penelitian yang dilakukan oleh Yuni (2016) setiap hari sekitar ada 500 orang wisatawan mengunjungi obyek wisata Tegenungan waterfall bahkan hampir mendekati 1000 orang wisatawan per hari.. Namun dalam dalam satu tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pengunjung yang sangat drastis sehingga hal ini menimbulkan kekhawatiran bagi pihak pengelola karena sebagian besar masyarakat menggantungkan hidupnya dari keberadaan obyek wisata ini. Era persaingan yang sangat ketat antar obyek

wisata dengan munculnya obyek wisata yang sejenis menuntut pengelola obyek wisata untuk lebih memikirkan kepuasan pengunjung agar pengunjung terus meningkat dan melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk mendukung pariwisata berkelanjutan di obyek wisata Tegenungan Waterfall. maka penelitian tentang kepuasan wisatawan penting untuk dilakukan. Maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung di Obyek Wisata Tegenungan Waterfall Gianyar, Bali?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Obyek Wisata Tegenungan Waterfall di Gianyar, Bali.

METODE PENELITIAN

Yang menjadi obyek penelitian adalah kepuasan wisatawan dan lokasi penelitian adalah Obyek Wisata Tegenungan Waterfall di Desa wisata Kemenuh, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung obyek wisata sebanyak 100 orang yang dilakukan secara aksidental. Teknik Analisis yang digunakan adalah *Importance- Performance Analysis* (IPA). Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata pencapaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

dimana :

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata persepsi / *performance*.

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan / *importance*.

n = Jumlah responden.

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 (Brant dalam Setiawan, 2000).

Kepentingan (Y)	Tinggi	Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Kinerja)
	Rendah	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
		Rendah	Tinggi
		Kinerja (X)	

Gambar 1. Importance-Performance Analysis

Kuadran I : Prioritas Utama

Kuadran ini adalah kuadran dimana tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Faktor-faktor yang sangat penting oleh wisatawan namun kondisi pada saat ini belum terlihat memuaskan sehingga variabel-variabel yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Kuadran II : Pertahankan Kinerja

Kuadran ini adalah kuadran dimana tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerjanya tinggi. Variable yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan wisatawan sehingga pihak pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja obyek wisata dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran III : Prioritas Rendah

Kuadran ini adalah kuadran dimana tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerjanya juga rendah. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak penting bagi konsumen sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

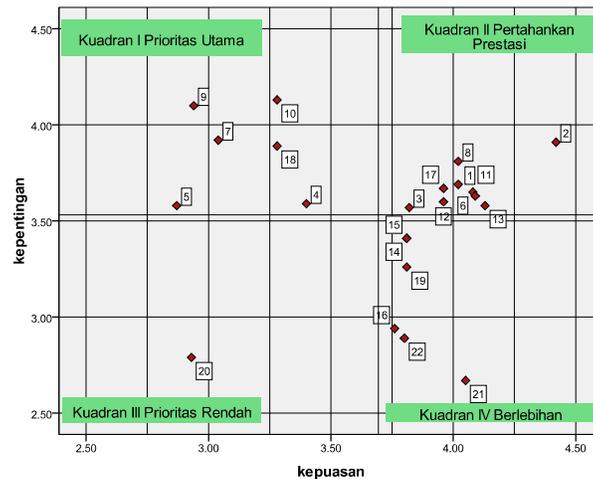
Kuadran IV : Berlebihan

Kuadran ini adalah kuadran dimana tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerjanya tinggi. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada variabel lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik pengunjung di Obyek Wisata Tegenungan Waterfall yaitu pria sebanyak 55 % dan sisanya adalah wanita sebanyak 45 % dengan bidang pekerjaan swasta 65 % dan sisanya pelajar dan mahasiswa sebanyak 35 %.

Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan plot variabel-variabel pariwisata dapat dilihat pada diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 2. variabel-variabel wisata

Keterangan

No	Variable-variabel wisata	No	Variable-variable wisata
1	Pemandangan indah	12	Tempat penjualan souvenir

No	Variable-variabel wisata	No	Variable-variable wisata
2	Obyek wisata unik	13	Tempat penjualan makanan
3.	Parkir luas	14	Transportasi
4	Kebersihan	15	Fasilitas ATM
5	Keamanan	16	Penginapan
6	Pelayanan	17	Rambu penunjuk jalan
7	Penanganan keluhan	18	Promosi
8	Toilet	19	Infrastruktur jalan
9	Loker penitipan barang	20	Banyak pilihan wisata
10	Life Guard	21	Sikap masyarakat
11	Informasi obyek wisata	22	Pemeliharaan obyek wisata

Berdasarkan grafik IPA pada gambar di atas, dapat dijelaskan tingkat kepuasan pengunjung di masing-masing kuadran adalah :

Pada Kuadran I (Prioritas Utama)

Dapat dijelaskan bahwa kuadran ini memuat variable-variabel yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyatannya variable-variabel ini belum sesuai dengan kenyataan dengan kata lain tingkat kepuasan pengunjung masih rendah di bidang : kebersihan, keamanan, penanganan keluhan, loker pengunjung, life guard, serta promosi. Pengunjung sangat menginginkan obyek wisata Tegenungan Waterfall yang bersih, keamanan pengunjung terjamin, tersedia locker tempat penitipan barang, tersedia life guard, serta kurangnya promosi. Kebersihan dan keamanan di obyek wisata memang menjadi variable yang sangat dibutuhkan pengunjung (Faried, et al. 2013). Life guard sangat diperlukan mengingat keselamatan pengunjung yang mandi di obyek wisata memerlukan pengawasan untuk menjaga keselamatannya (Sudarmini, dkk, 2017) Promosi yang dirasakan kurang sehingga pengunjung kurang memperoleh informasi tentang Obyek Wisata Tegenungan Waterfall (Johnson, 2014)

Pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Variable-variabel wisata yang termasuk kwadran ini yaitu : pemandangan yang indah, obyek wisata unik, parkir luas, pelayanan di obyek wisata, sarana toilet, informasi tentang obyek wisata, tempat penjualan souvenir, dan rambu penunjuk arah.. Ini artinya tingkat kepuasan wisatawan lebih tinggi dibandingkan dengan kwadran I sehingga pihak pengelola Obyek Wisata hendaknya mempertahankan kinerja variable-variabel tersebut

Pada Kuadran III (Prioritas Rendah)

Variable wisata yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa adalah banyak pilihan tempat wisata. Sehingga hal ini bisa diabaikan karena prioritasnya rendah. Yang menjadi obyek utamanya adalah air terjun yang sangat jernih sehingga tujuan pengunjung adalah melihat keindahan dan keunikan air terjun dengan tambahan tempat-tempat selfie pada beberapa tempat.

Pada Kuadran IV (Pemborosan)

Terdapat enam(6) variable yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi yaitu transportasi ke obyek wisata, fasilitas ATM, fasilitas penginapan, infrastruktur jalan, sikap masyarakat terhadap wisatawan, dan pemeliharaan dan manajemen obyek wisata . Ini berarti pengunjung menganggap variable-variabel wisata ini kurang penting dan dirasakan terlalu berlebihan. Hal ini memerlukan modal yang cukup besar dan merupakan pemborosan kalau dilakukan, Untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung pada Kuadran ini diperlukan kerjasama antara pemerintah setempat, masyarakat, dan stakeholder (Johann, 2014)

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan atribut-atribut wisata yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah di obyek wisata Tegenungan Waterfall adalah kebersihan, keamanan, loker tempat penitipan barang, life guard, kurangnya pelayanan dan kurangnya promosi. Untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sebaiknya pengelola obyek Wisata Tegenungan Waterfall melakukan langkah-langkah meningkatkan kebersihan di lingkungan obyek wisata.. meningkatkan keamanan pengunjung dengan merekrut life guard, menyediakan loker penitipan barang, melatih SDM dalam bidang pelayanan , dan meningkatkan promosi melalui sosialmedia, web site dan bekerjasama dengan pihak travel agent

DAFTAR PUSTAKA

- Farid, Akhmad. Soemarmo, Marsoedi. Setiawan, Budi. (2013). *Importance-Performance Analysis of The marine TourismIn Bawean Island Indonesia*. British Journal of Marketing Studies. Vol. 1 No.2.pp.33-41.
- Irawati, N dan Wahyuni, S. (2019). “*Buletin Ekonomi*” No 1 tahun ketujuhbelas.
- Johann, Maria. (2014). *The Importance-Performance Analysis an Evaluation of Tourist Satisfaction With The Destination Attributes*. *International Journal of*

- Economic Practice and Theories, Vol 4, No 5*
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Ed 13. Jakarta, Erlangga
- Martinez, C.L. (2003). Evaluation Report: Tools Cluster Network, *Centerpoint Institute, Inc, Arizona*.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. (2000). *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Payangan, Otto R. (2014). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung. IPB Press.
- Setiawan, J., Sutarj, Citra., dan Ananda, IP., (2014). *Analisis Potensi Wisata Air Terjun Tegenungan Sebagai Pengembangan Ekowisata Di Desa Kemenuh, Kabupaten Gianyar. Vol 5. No 1. <http://ejournal.undiksa.ac.id/index.php/JJPG/article/view/3735>*
- Sudarmini, NM. Widari, CIS .dan Sukartini, NW. (2017). *Sustainable Tourism Management Model For Tegenungan Waterfall, Gianyar. International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events* 1(2), 126
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cet. IX. Bandung: Alfabeta.
- Suryadana, M. Liga dan Vany Oktavia. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung. Alfabeta.
- Tangkere, Ellen G dan Sondak, Lorraine W. 2017. *Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. Jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat*, ISSN 1907 – 4298, Vol 13 Nomor 1, Januari 201
- Yoeti, Oka.A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung. Aksara
- Yoeti, Oka A. 2008. *Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Aplikasi*. Jakarta: Kompas
- Yuni, L.K. Herindiyah. K. dan Artana, W.A. (2016). “*Strategi pengembangan Air Terjun Tegenungan Sebagai Daya Tarik Wisata Alam Di Desa Kemenuh, Gianyar*”. *Soshum Jurnal Sosial Humaniora*, Vol. 6 No. 3, November 2016
- Zaenuri, Muchamad. (2012). *Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: e-Gov Publishing