

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP DAYA TARIK WISATA PADANG BAI KECAMATAN MANGGIS KABUPATEN KARANGASEM BALI

I Wayan Agus Selamat

Email: aguswayan91@gmail.com

Politeknik Nasional Denpasar

Abstract

Padang Bai tourist attraction has great potential in the field of marine tourism attractions, one of which is snorkeling and diving which are well known in foreign countries. In its development there are still various complaints from tourists that reduce the level of tourist satisfaction. The purpose of this study is to determine the level of tourist satisfaction with Padang Bai tourist attraction from the dimensions of tourist attraction consisting of attractions, accessibility, facilities, ancillary service and the community. This research used quantitative method. Data collection used questionnaire with 21 indicators. 210 samples in this study were taken using a purposive sampling technique. Data were tested using validity and reliability before being analyzed using the suitability level analysis. The results showed that the level of tourist satisfaction with the tourist attraction of Padang Bai based on the analysis of the suitability level that compares the overall score of expectations indicators with the reality of obtaining results with a suitability level score of 90% obtained the satisfaction category with a gap score (of -80). The indicator that must obtain priority improvement is the cleanliness of the Padang Bai coastal area with a gap value (gap of -365). Cleanliness of the accommodation (gap-210), condition of the facility (gap-163), beautiful underwater scenery such as coral and ornamental fish (gap-151). Overnight accommodation services with a gap value (of -134), diving tourism attractions with a gap (of - 126) and the last of the quality of food restaurants in Padang Bai with a gap value or a gap (of -119). It can be concluded that tourists are satisfied to be in Padang Bai, but the satisfaction is still not maximal and there are still improvements that must be done to improve the satisfaction of Bai Bai's attraction. The advice that can be conveyed is to always maintain the quality of the tourist attraction of Padang Bai, especially environmental cleanliness, as well as the services provided to tourists.

Keywords: *Satisfaction Level, Expectation, Perception*

Abstrak

Daya tarik wisata Padang Bai memiliki potensi yang besar dalam bidang wisata bahari, salah satunya adalah wisata *snorkeling* dan *diving* yang sudah terkenal di mancanegara. Dalam perkembangannya masih terdapat berbagai keluhan dari wisatawan yang menurunkan tingkat kepuasan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dengan daya tarik wisata Padang Bai dari dimensi daya tarik wisata yang terdiri dari daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, pelayanan penunjang dan masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan jumlah indikator sebesar 21. Sampel dalam penelitian ini diambil 210 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data diuji menggunakan validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis menggunakan analisis tingkat kesesuaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap objek wisata Padang Bai berdasarkan analisis tingkat kesesuaian skor keseluruhan indikator harapan dengan kenyataan yang memperoleh hasil dengan tingkat kesesuaian 90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa wisatawan puas dengan skor *gap* (-80). Indikator yang harus mendapatkan prioritas perbaikan adalah kebersihan kawasan pesisir Padang Bai dengan nilai *gap* (-365). Kebersihan penginapan *gap* (-210), kondisi fasilitas (*gap*-163), pemandangan bawah laut yang indah seperti karang dan ikan hias *gap* (-151). Pelayanan akomodasi bermalam dengan nilai *gap* (-134), atraksi wisata selam dengan *gap* (-126) dan terakhir kualitas restoran makanan di Padang Bai dengan nilai *gap* atau selisih (-119). Dapat disimpulkan bahwa wisatawan puas berada di Padang Bai, namun kepuasan tersebut masih belum maksimal dan masih ada perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan terhadap daya tarik wisata Padang Bai. Saran yang dapat disampaikan adalah untuk selalu menjaga kualitas daya tarik wisata Padang Bai khususnya kebersihan lingkungan, serta pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Harapan, Persepsi

1. Pendahuluan

Pulau Bali terkenal dengan atraksi seni dan budaya. Para wisatawan datang ke Bali ingin melihat keunikan budaya serta adat istiadat yang ada di lingkungan sosial masyarakat Bali pada umumnya. Daya tarik wisata Pulau Bali bila ditelusuri lebih dalam tidak hanya memiliki potensi

budaya, tetapi juga memiliki potensi wisata alam, serta berbagai wisata buatan yang bersifat konservasi. Daya tarik wisata tersebut telah memberikan banyak manfaat secara sosial ekonomi bagi masyarakat lokal, pengusaha ataupun pemerintah setempat. Pulau Bali memiliki sembilan kabupaten dan satu kota madya dan potensi wisata Bali tersebar diberbagai abupaten tersebut. Padang Bai merupakan daya tarik wisata yang memiliki potensi alam yang cukup tinggi berada di Kabupaten Karangasem dan terletak di bagian Bali Timur. Atraksi wisata yang dimiliki oleh daya tarik wisata Padang Bai ialah wisata bahari yang dilengkapi dengan atraksi budaya. Atraksi wisata bahari tersebut diantaranya wisata snorkling, diving dan aktivitas pesisir pantai yang bisa dilakukan oleh wisatawan di Padang Bai. Atraksi budaya yang ada ialah keberadaan dari Pura Silayuki yang merupakan *Pura Dang Khayangan* yang memiliki arsitektur bangunan dan nilai sejarah didalamnya. Potensi lain yang dimiliki oleh Desa Padang Bai ialah adanya Pantai Bias Tugel yang memiliki pasir putih serta ombak yang tenang. Terdapat juga *Pantai Blue Lagoon* yang berada di sebelah timur pelabuhan dan memiliki daya tarik yang sama dengan Pantai Bias Tugel.

Berbagai potensi yang dimiliki Padang Bai membuat kunjungan wisatawan mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Dapat dilihat kunjungan wisatawan yang datang ke Padang Bai pada tahun 2013 sebesar 7.317 wisatawan, pada tahun 2014 sebesar 16.883 meningkat 56,66%, tahun 2015 sebesar 11.061 mengalami penurunan sebesar 52,63%, tahun 2016 sebesar 11.298 mengalami peningkatan sebesar 2,09%, tahun 2017 sebesar 11.936 meningkat 5,34% dan pada tahun 2018 sebesar 17.329 mengalami peningkatan 31,12%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan sangat baik dari tahun 2017 sampai pada tahun 2018. Hal tersebut disebabkan karena adanya dukungan dari program-program pemasaran pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan perkembangan daya tarik wisata Padang Bai. Hal ini juga

dibantu dengan kualitas destinasi wisata yang mampu menciptakan kepuasan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai.

Tingkat Kepuasan menjadi landasan utama dalam meningkatkan kunjungan wisatawan seperti yang disampaikan dalam jurnal Khuong, 2017 yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan mampu mempengaruhi niat berkunjung ke daya Tarik wisata. Penting untuk menjaga kepuasan wisatawan dengan memenuhi harapan wisatawan ketika wisatawan sudah berada di suatu daya tarik wisata. Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan terhadap daya tarik wiata Padang Bai. Berbagai keluhan disampaikan langsung oleh wisatawan terkait dengan kualitas daya tarik wisata Padang Bai. Keluhan tersebut berupa tingkat kebersihan area pantai yang ada di daerah Padang Bai yang sangat kurang memuaskan pandangan wisatawan. Keluhan lain dari wisatawan ialah fasilitas yang digunakan selama menginap kurang nyaman seperti keadaan fasilitas menginap yang kurang bersih. Hal yang perlu diperhatikan disini ialah ketidaknyamanan wisatawan, karena masyarakat lokal selalu memaksa membeli tiket boat menuju Pulau Gili serta Pulau Nusa Penida.

Melihat keadaan tersebut, oleh karena itu penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wisatawan selama berkunjung ke daya tarik wisata Padang Bai. Hal tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dengan persepsi wisatawan. Menurut teori Tjiptono, 2014 menyebutkan bahwa bila harapan lebih kecil dari persepsi maka wisatawan akan tidak puas, bila melebihi harapan maka wisatawan merasa puas. Hasil penelitian Putra, 2016 menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan mampu mempengaruhi niat berkunjung ke daya tarik wisata, dan Padang Bai harus selalu menjaga kualitas dari setiap produk wisata yang ada. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi potensi wisata yang ada di daya

tarik wisata Padang Bai, dan menganalisis tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Padang Bai. Penelitian ini digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki dan mempertahankan hal-hal yang mampu menciptakan kepuasan wisatawan selama berada di Padang Bai.

2. Konsep dan Teori

Penelitian ini menggunakan jurnal yang relevan yang meneliti tentang kepuasan salah satunya dari Puniawan, 2018 yang meneliti tentang pengukuran tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Blimbing Sari yang ada di Jimbaran. Penelitian tersebut menggunakan analisis IPA untuk menjawab permasalahan. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa prioritas utama yang harus ditingkatkan dalam mencapai kepuasan wisatawan ialah keramahan staff dalam melayani, pengalaman, aktivitas masyarakat lokal, dan suasana desa yang nyaman dan damai. Penelitian dari Rizal, 2016 meneliti tentang persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap komponen destinasi wisata di Lakey-Hu'u Kabupaten Dompu. Jurnal tersebut menilai komponen daya tarik wisata yang terdiri dari *attraction*, *accessibility*, *amenities*, *ancillary* dan *community involvement*. Analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut ialah menggunakan analisis diagram kartesius. Adapun hasil dari penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas komponen destinasi pariwisata LakeyHu'u sudah baik dan nilai tertinggi terdapat pada komponen atraksi wisata, dan *community involvement*. Komponen yang mesti memperoleh perbaikan adalah *amenities*, *ancillary service* dan aksesibilitas.

2.1 Konsep Produk Wisata

Produk wisata yang ada di daya tarik wisata Padang Bai harus mampu memberikan nilai positif kepada para konsumen atau wisatawan.

Sebelum wisatawan mengambil keputusan untuk membeli, banyak faktor yang menjadi pertimbangan, karena wisatawan menginginkan produk yang menawarkan kualitas, kinerja dengan harapan wisatawan harus sama, agar dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan (Kotler,2009: 45). Produk wisata dapat mempengaruhi keputusan wisatawan dalam mengunjungi suatu daya tarik wisata. Salah satu fungsi dari produk wisata ialah sebagai referensi wisatawan dalam setiap melakukan kunjungan ke suatu daya tarik wisata termasuk juga Padang Bai. Kualitas produk-produk wisata yang ada di daerah tujuan wisata memang harus selalu dijaga dengan sangat baik, agar mampu membentuk kepuasan wisatawan. Menurut Sri Susanty (2009: 28) kualitas produk merupakan salah satu faktor pembentuk persepsi kepuasan wisatawan. Dalam pandangan wisatawan, nilai suatu produk merupakan kualitas produk yang dinikmati wisatawan dengan pengorbanan sejumlah uang atau sumber daya yang lain yang artinya bahwa kualitas produk mempengaruhi persepsi wisatawan saat memilih sebuah daya tarik wisata untuk dikunjungi.

2.2 Konsep Daya Tarik Wisata

Cooper dkk (1993: 81) menyatakan daya tarik wisata harus mempunyai 4 (empat) komponen yaitu: *attraction* (atraksi) merupakan komponen yang signifikan dalam menarik kedatangan wisatawan. *Accessibilities* (aksesibilitas) yang merupakan segenap sarana yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk mencapai suatu destinasi maupun tujuan wisata terkait. *Amenities* (fasilitas) meliputi serangkaian fasilitas untuk memenuhi kebutuhan akomodasi (tempat penginapan), penyediaan makanan dan minuman, tempat hiburan (entertainment), tempat-tempat perbelanjaan (*retailing*) dan *ancillary services* (jasa pendukung pariwisata, lebih kepada ketersediaan sarana dan fasilitas umum yang digunakan oleh wisatawan yang juga mendukung

terselenggaranya kegiatan wisata seperti bank, ATM, telekomunikasi, rumah sakit dan *ancillary service* juga mencakup keberadaan berbagai organisasi untuk memfasilitasi dan mendorong pengembangan serta pemasaran kepariwisataan destinasi bersangkutan. Menurut Madiun (2008: 54) diperlukannya satu komponen tambahan yang menjadi inti dari pengembangan daya tarik wisata dalam industri pariwisata yaitu *community involvement*. *Community involvement* merupakan keterlibatan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan hubungan yang tercipta antara wisatawan dan masyarakat lokal di sebuah destinasi, akan mempengaruhi juga apakah destinasi tersebut baik atau tidak untuk dikunjungi oleh wisatawan.

2.3 Teori Kepuasan Wisatawan

Dalam dunia industri *hospitality* kepuasan wisatawan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam menyampaikan produk wisata kepada wisatawan (Tjiptono, 2006: 28). Kotler (2007: 117) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan, maka pembelinya tidak akan merasa puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka pembelinya akan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas membuat pelanggan membeli ulang dan memberitahu orang lain atau orang terdekatnya mengenai pengalaman baik yang telah diperoleh dari produk tersebut.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif merupakan penelitian yang menjabarkan atau mendeskripsikan angka-angka yang diperoleh dari hasil penelitian. Sumber data penelitian dalam penelitian ini

terdiri dari dua sumber yaitu sumber data primer yang di peroleh di lapangan dan sumber data sekunder melalui jurnal dan refrensi buku. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling*. Hal itu disebabkan karena Padang Bai merupakan wilayah transit antar Pulau Bali dengan Pulau Lombok, jadi yang diperlukan dalam penelitian ini ialah wisatawan yang tinggal minimal satu malam di Padang Bai. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 210 yang diperoleh melalui jumlah keseluruhan indikator dikalikan sepuluh.

Ada lima variabel yang akan dianalisis terdiri dari atraksi, aksesibilitas, fasilitas, *ancillary service* dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuisisioner dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan dua uji instrumen yaitu uji validitas, dan uji reabilitas. Analisis data yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata Padang Bai ialah analisis tingkat kesesuaian. Analisis tingkat kesesuaian merupakan analisis yang membandingkan harapan dengan persepsi wisatawan. Semakin besar kesenjangan antara harapan dengan persepsi wisatawan, maka semakin besar pula indikator untuk memperoleh prioritas dalam perbaikan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Potensi Wisata Padang Bai

Potensi wisata yang terdapat pada daya tarik wisata Padang Bai menjadi alasan utama wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Potensi tersebut berupa keindahan alam bawah laut, serta suasana yang begitu tenang yang jauh dari keramaian. Padang Bai juga memiliki pantai yang cantik, dilengkapi dengan hamparan pasir yang berwarna putih dan warna laut yang memiliki perpaduan warna biru dan hijau. Pantai tersebut antara lain Pantai *Blue Lagoon* dan Pantai Bias Tugel. Kedua pantai tersebut memiliki keindahan yang sama, baik itu dari keindahan bawah

lautnya maupun dari aktivitas wisata pesisirnya. Dilihat dari keadaan kedua pantai tersebut memiliki aksesibilitas memadai yang bisa dilewati oleh kendaraan sepeda motor maupun mobil. Kedua pantai tersebut memiliki fasilitas warung tradisional yang menyediakan makanan tradisional untuk wisatawan yang berkunjung. Terdapat juga penyewaan peralatan wisata bahari yang digunakan wisatawan dalam melakukan aktivitas menyelam ataupun berenang di permukaan air untuk melihat keindahan bawah laut dari pantai tersebut.

Padang Bai tidak hanya memiliki keindahan alam wisata bahari, tetapi juga memiliki potensi wisata budaya. Potensi tersebut didukung dengan adanya Pura Silayukti yang merupakan salah satu *Pura Dhang Khayangan* yang ada di Bali. Pura Silayukti dibuat untuk menghormati salah satu tokoh agama besar yaitu Empu Kuturan yang sudah memberikan ilmu pengetahuan tentang Agama Hindu. Pura tersebut juga memiliki nilai sejarah dan arsitektur bangunan yang unik seperti pura-pura besar yang ada di Bali. Potensi daya tarik wisata Padang Bai dapat di bagi menjadi empat komponen (Cooper, 1995: 81) yang terdiri dari atraksi, aksesibilitas, fasilitas, ancillary service, dan ditambah oleh Madiun, 2008 dengan masyarakat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Atraksi wisata

a. *Diving*

Atraksi wisata diving di Padang Bai sudah berkembang sejak tahun 1980 yang membuat daya tarik wisata Padang Bai ramai dikunjungi oleh wisatawan. *Spot diving* yang ada di Padang Bai terdapat di perairan Jeti, Tanjung Sari, serta Pantai *Blue lagoon* dan Pantai Bias Tugel. Keanekaragaman *flora* dan *fauna* di bawah laut bisa dilihat oleh wisatawan salah satunya adalah *soft coral*, hiu, kura-kura, dan keindahan terumbu karang lainnya.

b. *Snorkling*

Atraksi wisata *snorkling* merupakan atraksi wisata yang berenang di permukaan air menggunakan peralatan *snorkle* dan kaki katak. Atraksi ini bisa juga dilakukan di wilayah Padang Bai. Wisatawan yang datang untuk menikmati atraksi ini tidak hanya wisatawan yang menginap di Padang Bai, melainkan wisatawan yang menginap di daerah lain seperti Sanur, Kuta, dan Ubud. Keindahan yang bisa dilihat di Padang Bai dengan melakukan atraksi wisata *snorkling* ialah banyaknya ikan hias yang ditemui di perairan Padang Bai yaitu Pantai *Blue Lagoon* dan Pantai Bias Tugel. Melakukan atraksi wisata *snorkling* wisatawan juga bisa memberi makan ikan di perairan *Blue Lagoon*.

c. *Sunbathing*

Atraksi wisata *sunbathing* atau mandi matahari menjadi atraksi wisata paling populer dikalangan wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai. Atraksi wisata ini didukung dengan kondisi alam yang tenang dan jauh dari keramaian. Pantai Padang Bai memiliki ombak yang tidak besar dan memiliki pasir yang berwarna putih. Sinar matahari di Padang Bai juga cukup untuk memberikan sensasi pada kulit wisatawan yang melakukan atraksi wisata tersebut.

2. Aksesibilitas

a. Kondisi aksesibilitas

Perjalanan wisatawan menuju Padang Bai didukung dengan aksesibilitas yang memadai. Hal itu dikarenakan kondisi aksesibilitas menuju Padang Bai dalam kondisi baik dengan lebar jalan raya 10 meter dan sudah di *hotmix*. Kondisi lainnya ialah wisatawan bisa menumpuh atau menuju atraksi wisata di Padang Bai menggunakan kendaraan sepeda motor maupun kendaraan

mobil, serta mini bus. Daya tarik wisata Padang Bai bila ditempuh dari Denpasar akan diberi petunjuk atau *sign road* yang bisa dilihat dengan mudah oleh wisatawan dalam menuju atraksi wisata yang ada di Padang Bai.

b. Jasa Transportasi

Kemudahan lainnya yang bisa dirasakan oleh wisatawan dengan adanya jasa transportasi yang ada di Padang Bai. Jasa transportasi di Padang Bai memiliki dua jenis jasa diantaranya jasa transportasi darat, dan jasa transportasi laut. Transportasi darat membantu wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata yang dekat dengan kawasan Padang Bai, seperti Tenganan, Taman Ujung, Tirta Gangga, dan Labuan Amuk. Transportasi darat juga melayani pelayanan *tour service*, baik *full day tour* maupun *half day tour*. Jasa transportasi laut memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk melakukan perjalanan antar pulau diantaranya dari Pulau Bali menuju Pulau Lombok, Pulau Gili, Pulau Nusa Penida, Lemmbongan, dan Menjangan.

c. Akses Informasi

Kemudahan wisatawan dalam melakukan perjalanan tidak hanya dalam memberikan pelayanan transportasi, tetapi juga kemudahan dalam memperoleh informasi terhadap daya tarik wisata Padang Bai. Akses informasi yang bisa dijangkau oleh wisatawan ialah informasi melalui media internet. Informasi terkait daya tarik wisata Padang Bai bisa di lihat di media sosial seperti *facebook*, *instagram*, maupun *bog-blog tour* mengenai Padang Bai. Padang Bai juga dibantu dengan keberadaan *Google Map* yang memberikan informasi lokasi wisata Padang Bai secara akurat.

3. Fasilitas

Daya tarik wisata Padang Bai juga memiliki berbagai fasilitas yang bisa dinikmati oleh wisatawan. Fasilitas tersebut diantaranya ialah hotel, *guest house*, restoran, dan fasilitas umum lainnya. Hotel di Padang Bai tidaklah memiliki bintang yang tinggi seperti wilayah Kuta, Nusa Dua, Seminyak, Canggu, dan Ubud yang didominasi oleh hotel berbintang. Harga dari fasilitas yang ada tidaklah terlalu mahal. Hotel dan *guest house* di Padang Bai sangat baik untuk wisatawan *backpaker*. Restoran di Padang Bai menyediakan menu makanan tradisional dan barat atau *western food* yang bisa dinikmati oleh wisatawan. Restoran tersebut juga memiliki lokasi yang sangat baik yaitu dekat dengan pantai, sehingga wisatawan bisa menikmati suasana pantai sambil menikmati makanan yang disediakan dari restoran yang ada di Padang Bai. Fasilitas lainnya ialah terdapatnya penyewaan peralatan menyelam dan *snorkling* kepada wisatawan yang ingin melakukan atraksi wisata tersebut.

4. *Ancillary Service*

Layanan tambahan yang bisa dinikmati oleh wisatawan saat berkunjung ke daerah wisata Padang Bai ialah dengan keberadaan organisasi masyarakat lokal. Organisasi tersebut diantaranya adalah organisasi *transport* yang menyediakan pelayanan untuk mengantarkan wisatawan ke daerah tujuan wisata lain selain di Padang Bai. Organisasi lainnya ialah organisasi *diving* yang membantu wisatawan untuk melakukan atraksi wisata *diving* dengan ditemani oleh pemandu yang sudah memiliki sertifikat *diving profesional*. Layanan tambahan lainnya ialah adanya *tourist information center* yang membantu wisatawan dalam memperoleh informasi terkait atraksi wisata yang bisa dilakukan di Padang Bai serta destinasi wisata yang bisa dikunjungi di wilayah sekitar Padang Bai.

5. Masyarakat

Keterlibatan masyarakat disini sangat terlihat jelas terhadap perkembangan daya tarik wisata Padang Bai. Hal ini ditunjukkan dengan usaha fasilitas seperti hotel, *guest house*, dan restoran pemiliknya adalah masyarakat lokal. Masyarakat lokal juga membantu menyediakan sarana transportasi laut untuk wisatawan yang ingin melakukan atraksi wisata *snorkling*, maupun *diving*, dan perahu yang digunakan masih perahu tradisional. Keterlibatan lain dari masyarakat lokal ialah menjaga kondisi lingkungan Padang Bai, agar wisatawan merasa tetap nyaman berada di Padang Bai.

4.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Padang Bai.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden yang mengunjungi daya tarik wisata Padang Bai dapat dilihat dari berbagai karakteristik. Data di peroleh berdasarkan penyebaran kuisisioner pada tahun 2019. Berdasarkan jenis kelamin wisatawan yang datang ke Padang Bai lebih banyak jenis kelamin laki-laki sebanyak 110 atau sekitar 52%. Dilihat dari umur wisatawan 24-30 sebanyak 87 atau 41%. Berdasarkan dari pendidikan sarjana sebanyak 73 atau 35%, dilihat dari jenis pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 105 atau 50%. Tujuan perjalanan untuk liburan sebanyak 147 atau 70 %, jumlah kunjungan ke Padang Bai baru pertama kali sebanyak 102 atau 49%. Informasi yang diperoleh melalui media online sebanyak 112 atau 53%, melakuakn perjalanan bersama teman sebanyak 56 atau 27%. Terakhir keinginan untuk mengunjungi dayatarik wisata kembali sebanyak 85 atau 40%.

2. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Komponen Daya Tarik Wisata

Tingkat kepuasan diukur menggunakan analisis tingkat kesesuaian yaitu analisis yang membandingkan harapan dengan kinerja atau persepsi. Analisis ini juga melihat kesenjangan atau selisih dari hasil perhitungan harapan dengan hasil perhitungan persepsi atau kinerja. Semakin tinggi kesenjangan antara harapan dengan persepsi wisatawan, maka semakin tinggi pula memperoleh prioritas untuk dilakukan perbaikan. Komponen daya tarik wisata yang diukur ialah atraksi, aksesibilitas, fasilitas, *ancillary service*, dan masyarakat. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang dilakukukan memperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1.
Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Padang Bai Tahun 2019

No.	Indikator	Ekspektasi	Persepsi	Tingkat Kesesuaian	Gap
Atraksi Wisata					
1	Aktraksi wisata <i>diving</i>	815	698	85%	-126
2	Atraksi wisata <i>snorkeling</i>	822	740	90%	-82
3	Kebersihan area pantai	815	450	55%	-365
4	Keindahan pemandangan	828	677	82%	-151
5	Atraksi <i>sunbathing</i>	805	808	100%	-3
Aksesibilitas					
6	Kondisi transportasi menuju daya tarik wisata Padang Bai	778	740	95%	-38
7	Kenyamanan dalam mencapai lokasi	781	759	97%	-22
8	Kondisi aksesibilitas	763	734	96%	-29
9	Kemudahan wisatawan mencapai lokasi	779	732	94%	-47
Fasilitas					
10	Kondisi fasilitas akomodasi wisata	807	644	80%	-163
11	Kualitas makanan di restoran	740	621	84%	-119
12	Kebersihan akomodasi menginap	842	632	75%	-210
13	Pelayanan akomodasi menginap	876	742	85%	-134
14	Pelayanan restoran di daya tarik wisata Padang Bai	871	822	94%	-49
Ancillary Service					
15	Pelayanan <i>tourist information center</i>	776	756	97%	-20
16	Layanan pemandu wisata	817	811	99%	-6
17	Kelengkapan informasi dari internet, brosure, majalah dan agen perjalanan.	799	780	98%	-19
18	Kondisi fasilitas umum di daya tarik wisata Padang Bai	728	686	94%	-42
Masyarakat					
19	Keramahan masyarakat lokal	879	865	98%	-14
20	Kemampuan masyarakat lokal dalam berkomunikasi	842	832	99%	-10
21	Sikap dan tingkah laku masyarakat lokal	936	899	96%	-37
TOTAL		814	734	90%	-80

Sumber: Pengolahan Data, Mei 2019

Berdasarkan pada Tabel 4.1 menjelaskan bahwa rata-rata dari skor harapan sebesar 814 dan persepsi 734. Indeks kepuasan yang diperoleh ialah sebesar 90%. Hasil ini memiliki kategori puas namun masih ada yang harus diperbaiki, karena berdasarkan selisih antara harapan dengan persepsi masih memiliki gap dengan skor (sebesar -80).

Dalam teorinya Kotler (2007: 117) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila kinerja jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pembelinya tidak akan merasa puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka pembelinya akan merasa puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja lebih kecil dari harapan wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai, sehingga wisatawan tidak puas berkunjung ke daya tarik wisata Padang Bai. Hasil ini juga didukung oleh wawancara dengan wisatawan yang menyebutkan bahwa keadaan Padang Bai yang mengecewakan pengunjung yang dilihat dari tingkat kebersihan lingkungan pantai beserta di perairan yang banyak sampah. Wisatawan tersebut juga menyampaikan bahwa fasilitas yang ada di Padang Bai kurang bersih. Dalam penelitian Purniawan, 2018 menyebutkan bahwa dalam tingkat kepuasan wisatawan indikator yang memiliki nilai *gap* tertinggi atau nilai kesenjangan tertinggi, maka indikator harus memperoleh prioritas dalam perbaikan. Dalam penelitian ini indikator yang harus memperoleh perhatian atau perbaikan guna menjaga kepuasan wisatawan yang akan datang ke daya tarik wisata Padang Bai ialah:

1. Kebersihan Wilayah Pantai Padang Bai Dengan Nilai Kesenjangan (*Gap* Sebesar-365).

Kebersihan pantai Padang Bai menjadi indikator yang memiliki nilai kesenjangan yang paling tinggi, yang artinya memperoleh prioritas yang tinggi didalam memperbaiki kesenjangan

tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan wisatawan menyebutkan bahwa kebersihan Padang Bai masih sangat rendah, karena banyak sampah yang ditemukan oleh wisatawan di perairan dan di pesisir pantai Padang Bai. Dalam penemuan ini juga didukung oleh penelitian dari Puniawan 2018 yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kenyamanan lingkungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan pada lingkungan yang dirasakan oleh wisatawan di daya tarik wisata penting untuk dijaga guna memberikan kepuasan kunjungan kepada wisatawan.

2. Kebersihan Akomodasi (*Gap* -210)

Kebersihan pada akomodasi wisata juga berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Wisatawan yang membayar mahal ataupun murah terhadap sebuah akomodasi wisata, tingkat kebersihan menjadi faktor penting dalam kepuasan wisatawan. Berdasarkan pada teori yang disampaikan oleh Tjiptono 2008 yang menyebutkan bahwa wisatawan yang membeli sebuah produk tentunya mengharapkan sesuatu dari produk tersebut yaitu kepuasan. Kepuasan itu muncul ketika produk yang dibeli oleh konsumen mampu memberikan hal yang sama dengan harga atau nilai yang dikeluarkan oleh konsumen. Teori ini didukung oleh tanggapan wisatawan yang menyebutkan bahwa akomodasi di Padang Bai kebanyakan adalah *guest house* dengan harga yang murah, tuan rumah *dari guest house* sangat ramah dalam menyambut wisatawan, namun dilihat dari kebersihan akomodasi masih kurang memuaskan. Hal tersebut juga mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kondisi fasilitas yang memiliki (*gap* sebesar-163).

3. Keindahan Pemandangan Bawah Laut Seperti Koral Dan Ikan Hias
(*Gap*-151).

Potensi wisata yang dimiliki oleh Padang Bai merupakan potensi bawah laut atau lebih dikenal dengan wisata bahari, yang memanfaatkan sumber daya alam seperti laut dan pantai sebagai atraksi utama. Salah satu aktifitas yang dilakukan ialah melihat keindahan pemandangan bawah laut seperti koral dan ikan yang hidup di dalamnya. Wisatawan menilai bahwa keindahan bawah laut yang ada di Padang Bai sangat kurang memuaskan. Hal tersebut dijabarkan dalam wawancara dengan salah satu wisata *diving* yang bernama Jeniver (34 Thn) yang menyebutkan bahwa keindahan bawah laut di Padang Bai terganggu oleh banyaknya terumbu karang yang mati, serta ikan laut yang tidak begitu bervariasi. Kondisi ini tentu membuat atraksi wisata *diving* juga memiliki gap yang cukup besar yaitu (-126).

4. Pelayanan Akomodasi Menginap Dengan Nilai (*Gap* Sebesar -134).

Dalam industri pariwisata, pelayanan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dan hal tersebut dibuktikan dengan berbagai penelitian yang sudah terbukti secara empiris di lapangan. Seperti halnya dalam jurnal yang terdapat pada Purniawan 2018 yang menyebutkan bahwa pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Padang Bai dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang menginap di akomodasi ataupun fasilitas masih sangat kurang. Hal ini juga dibuktikan dengan berbagai keluhan wisatawan terkait dengan akomodasi di Padang Bai. Keluhan tersebut berupa keributan pada area *guest house*, serta pemilik *guest house* yang tidak menyediakan air minum saat *check in*.

5. Kualitas Makanan Restoran Yang Ada Di Padang Bai Nilai (*Gap* Sebesar -119).

Kualitas sebuah produk wisata penting untuk diperhatikan, tujuannya adalah untuk menikatkan wisatawan untuk datang kembali dan mengkonsumsi kembali produk tersebut. Hal tersebut diperkuat oleh tanggapan dari jurnal Susanty, 2009 yang menyebutkan bahwa kualitas produk wisata mampu memberikan citra yang positif dari kepuasan wisatawan yang telah membeli dan mengkonsumsinya. Restoran di Padang Bai tidak memiliki tanggapan yang baik dari wisatawan karena kualitas makanan yang ada. Hal ini harus diperbaiki dan ditanggulangi dengan membuat kualitas dari menu-menu yang dikonsumsi oleh wisatawan agar lebih baik. Tujuannya membentuk citra yang positif untuk restoran yang ada di Padang Bai dari kualitas makanan yang di konsumsi wisatawan.

5. Simpulan dan Rekomendasi

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa potensi yang ada di Padang Bai sangat beragam. Dilihat dari atraksi wisata yang ada di Padang Bai wisatawan bisa melakukan berbagai aktivitas wisata bahari di antaranya: diving, snorkling, sunbathing, sampai pada wisata budaya yaitu adanya Pura Silayuti. Aksesibilitas Padang Bai juga mudah untuk ditempuh wisatawan. Hal ini di dukung dengan kondisi akses yang baik, adanya transportasi laut dan darat, serta akses informasi yang sangat mudah dilihat oleh wisatawan. Fasilitas wisata yang dimiliki Padang Bai terdapat *guest house*, hotel, restoran dan penyewaan peralatan menyelam. *Ancillary service* juga ada di Padang Bai seperti layanan transport lokal, serta layanan pemadu wisata diving, serta layanan *tourist information center*. Masyarakat menerima sangat baik kedatangan

wisatawan sebagai tuan rumah di daya tarik wisata Padang Bai. Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner serta perhitungan dari analisis tingkat kesesuaian menjelaskan bahwa tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai memiliki skor 90% yang artinya puas. Hal ini berarti wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai masih memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, namun belum memenuhi harapan wisatawan seratus persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa wisatawan masih ingin adanya perbaikan dengan keadaan daya tarik wisata Padang Bai saat ini. Tujuannya adalah untuk mencapai kepuasan secara maksimal dengan memperbaiki hal-hal yang masih kurang dibenak wisatawan yang berkunjung ke Padang Bai.

5.2 Saran

1. Masyarakat, maupun pengelola atraksi wisata *diving* dan *snorkeling* yang ada di daya tarik wisata Padang Bai hendaknya menjaga lingkungan agar tetap bersih, guna membuat kepuasan wisatawan saat berkunjung.
2. Pemerintah Desa Padang Bai dari Bendesa Adat sampai pada Kepala Desa bekerjasama dengan pihak organisasi *diving* dalam menjaga lingkungan bawah laut, dengan melakukan peremajaan terumbu karang.
3. Pihak pengusaha *guest house* hendaknya menjaga kebersihan area menginap wisatawan, serta menjaga kondisi fasilitas dengan melakukan peremajaan seperti mengecat tembok, dan mengganti handuk yang sudah rusak.

Daftar Pustaka

- Cooper, Chris. Dkk. 1993. *Tourism Principles & Practice*. England: Longman Group.
- Kotler, P. And K. L. Keller. 2007. *Marketing Management*. Thirteenth Edition. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Madiun, I Nyoman. 2008. “Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pengembangan Kawasan Pariwisata Nusa Dua (Perspektif Kajian Budaya)”. *Disertasi*: Denpasar: Universitas Udayana.
- Mai Ngoc Khuong. 2017. “Factors Affecting Tourist Destination Satisfaction and Return Intention – A Study in Ho Chi Minh City, Vietnam”. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 5, No. 2
- Purniawan, Endra. 2018.” Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Desa Wisata Blimbing Sari Jembrana, Bali”. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata Universitas Dyana Pura*. Vol 13 No 2.
- Rizal, Kurniansah. 2016. “Persepsi Dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Komponen Destinasi Wisata Lakey-Hu’u, Kabupaten Dompu”. *Jurnal Prodi Magister Kajian Pariwisata Universitas Udayana Akademi Pariwisata Mataram*. ISSN 2406-9116
- Sri Susanty. 2009. “Implikasi Karakteristik Produk Wisata Terhadap Strategi Pemasaran”. *Jurnal Analisis Pariwisata*. Universitas Udayana. Vol. 9 No. 1 Th. 2009
- Suardana. Wayan. 2015. “Motivasi, Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Wisatawan Diving Di Bali”. *Disertasi*: Denpasar: Universitas Udayana.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Managemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Profil Penulis

I Wayan Agus Selamat, S.Par., M.Par., lahir di Pakel, 10 Oktober 1991. Menempuh pendidikan S1 di Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana dan S2 Pariwisata di Universitas Udayana. Saat ini penulis merupakan dosen di Politeknik Nasional Denpasar.