

KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP ATRIBUT DESTINASI WISATA DI THE NUSA DUA BALI

Ni Putu Ratna Sari

Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
ratnasari@unud.ac.id

Fanny Maharani Suarka

Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
maharani@unud.ac.id

Agung Sri Sulistyawati

Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
agungsri@unud.ac.id

Putu Diah Kesumadewi

Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
diahkesumadewi@unud.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at The Nusa Dua Bali. This area was a luxury area managed by ITDC. The decrease in the number of tourist visits to The Nusa Dua needed to be further studied regarding tourist satisfaction during the Covid 19 pandemic so that later it could be utilized as the input for consideration in determining the direction of regional development of the Nusa Dua in the future and making The Nusa Dua an area that continued to exist as the best area with high quality. This study aimed to: 1) Know the characteristics of tourists staying at The Nusa Dua, 2) Analyze the level of tourist satisfaction with the attributes of The Nusa Dua tourist destinations. The data analysis technique utilized was the Important Performance Analysis (IPA) with a sample of 250 tourists. Results of this research showed that the characteristics of tourists stayed in The Nusa Dua were dominantly (51.6%) male, 42.8% were aged between 25-34 years old, 87.6% were Indonesian citizen, 57.6% were self-employed. 57.6% have stayed more than once, 76.4% stayed with length of stay 1-5 days, 46.4% traveling with friends and family, 46% used online booking, 76% purposed of visit destination was for holidays, 38.4% sources of information for the visit were taken from the previous one. The level of tourist satisfaction with the attributes of The Nusa Dua destination was 100.06%, so that in general it could be said that tourists were very satisfied with The Nusa Dua.

Keywords: *guest satisfaction; destination attributes; important performance analysis; The Nusa Dua.*

Pendahuluan

Pandemi Covid- 19 menyebabkan perekonomian Bali sebagai destinasi pariwisata unggulan selama tiga bulan pertama (triwulan I) 2020 tumbuh negatif, yakni -1,14 persen, dibandingkan kondisi tahun lalu pada triwulan I-2019. Sedangkan pada tahun 2021 pertumbuhan ekonomi di Bali juga masih menunjukkan pertumbuhan yang negatif yaitu (2,47%). (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021). Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada periode Januari-Desember 2021 tercatat sebanyak 51 kunjungan, turun 99,995 persen dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 1.069.473 kunjungan. Pada bulan Desember 2021, tidak ada wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali (BPPS Bali,2021).

Prediksi trend berwisata yang paling mendominasi kedepannya berkaitan dengan kebutuhan kesehatan sehingga menyebabkan wisatawan untuk memilih destinasi yang dekat dengan daerah asalnya, hal ini mendorong tumbuhnya pariwisata lokal dan pergerakan wisatawan domestik ke destinasi wisata. Perkembangan pariwisata kedepannya lebih memperhatikan keberlanjutan yang menekankan keseimbangan aspek antara ekonomi lokal, kelestarian sosial budaya dan konservasi lingkungan untuk menciptakan model pariwisata yang berkualitas sekaligus bertanggung jawab.

Nusa dua merupakan salah satu kawasan destinasi wisata di Bali yang dikembangkan oleh ITDC tentunya tetap merupakan kawasan yang dianggap memiliki keunggulan di bidang pariwisata. Keunggulan ini ditunjukkan dengan ketersediaan atraksi, sarana dan prasarana yang baik serta kemudahan mencapai kawasan ini. Hal ini dibutuhkan agar wisatawan merasa aman dan nyaman berada di kawasan ini. Atraksi yang ditawarkan di kawasan ini antara lain atraksi alam dan atraksi buatan. Atraksi alam yang ditawarkan di kawasan The Nusa Dua adalah kawasan pantai yang tersebar di hampir sebagian wilayah The Nusa Dua. Sedangkan atraksi buatan yang ditawarkan antara lain budaya masyarakat, museum serta event-

event yang sering diadakan pada kawasan The Nusa Dua. Adapun tujuan pengembangan The Nusa Dua adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pariwisata dengan menggunakan lahan pertanian yang kurang produktif. Nusa Dua Resort dibangun bertemakan kawasan wisata berstandar internasional dengan kualitas tinggi untuk semua fasilitas dan hotel yang dibangun dengan mengintegrasikan konsep konservasi serta peningkatan kualitas estetis kawasan terutama *landscap*-nya, budaya dan daya tarik pemandangan alam Bali yang unik. ITDC dalam pengelolaan Nusa Dua Resort seluas kurang lebih 350 Ha, memiliki pengalaman panjang dalam mengelola The Nusa Dua. Terdapat kurang lebih 5000 kamar, dengan 20 fasilitas hotel bintang 4 maupun bintang 5, *Service Apartment/Villas* yang memiliki jaringan pemasaran internasional (chain international hotels), fasilitas *convention*, Pusat perbelanjaan (Sogo) - Bali Collection, Restaurant, Museum, Nusa Dua Theatre, Rumah Sakit International dan Bali National Golf.

Dampak dari covid 19 ini menyebabkan banyak Hotel dan Villa yang tutup. Namun sampai saat ini yang beroperasi sudah bertambah menjadi 18 dari 20 hotel dan Villas. Jumlah kamar yang tersedia saat ini adalah sebanyak 4.732 kamar dari total kamar 5.175 kamar yang ada di Kawasan The Nusa Dua.

Total jumlah kunjungan wisatawan asing dan domestik tahun 2020 sampai Desember 2021 sebesar 216.166 orang. Data menunjukkan bahwa bulan Januari sampai Desember 2021 tercatat 21.925 orang wisatawan asing dan 203.228 orang wisatawan domestik yang menginap dan berkunjung ke Kawasan The Nusa Dua. Terjadi kenaikan pertumbuhan kunjungan wisatawan asing dan domestik sebesar 4,16 % di tahun 2021. Hal ini terjadi karen kenaikan kunjungan wisatawan domestik dari bulan Januari sampai Desember 2021, dimana aktivitas perjalanan wisata mulai bangkit. Hotel-hotel di Bali memang saat ini menargetkan wisatawan domestik untuk menginap dikarenakan bandara Internasional Ngurah Rai memang belum dibuka untuk tourist asing. Sehingga termasuk Kawasan The Nusa Dua tetap menawarkan segala bentuk promosi untuk target wistawan domestik.

Market share tahun 2021 memang didominasi oleh wisatawan domestik sebesar 93,40%. Dibandingkan tahun 2020 market share domestic hanya 55,16%. Peningkatan dikarenakan banyak tamu domestik yang menggunakan Kawasan The Nusa Dua untuk acara-acara rapat dari Kementrian, ada group dari partai politik, perusahaan-perusahaan, yang menggunakan fasilitas MICE di Kawasan The Nusa Dua.

Pelayanan sarana dan prasarana yang terdapat pada kawasan The Nusa Dua menjadi hal penting untuk diperhatikan dalam menunjang keberadaan pariwisata meskipun di masa pandemic virus corona masih berlangsung. Untuk itu sangat perlu menjaga maupun meningkatkan kualitas produk layanan kepada pelanggan dan untuk menjaga loyalitas dan persepsi positif wisatawan terhadap kawasan *the* Nusa Dua, dalam mempertahankan keunggulan *the* Nusa Dua sebagai destinasi utama di Indonesia maupun di Bali yang aman, nyaman dan bersih dalam menjaga alam dan lingkungannya secara berkelanjutan ditengah pandemi Namun demikian, untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pengelola The Nusa Dua dibutuhkan sebuah evaluasi berkala terhadap keberhasilan pengembangan suatu kawasan dari sudut pandang konsumen yaitu wisatawan yang menggunakan fasilitas dan pelayanan di kawasan terkait. Penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke The Nusa dua perlu dikaji lebih lanjut tentang kepuasan wisatawan saat pandemic covid 19 ini sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan arah pengembangan kawasan di masa yang akan datang dan menjadikan The Nusa Dua sebagai kawasan yang tetap eksis sebagai kawasan terbaik dan berkualitas. Berkenaan dengan hal tersebut maka sangat penting dilakukan kajian tentang kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata di The Nusa Dua.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui karakteristik wisatawan yang menginap di The Nusa Dua, 2) Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut destinasi wisata The Nusa Dua.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan akan terjadi jika kinerja yang diperoleh melebihi dari harapannya. Apabila tidak sesuai harapan maka wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata akan memerlukan rasa aman, nyaman, kualitas informasi, kelegkapan fasilitas dan tentunya kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait wisata (Sugiyama (2004:15). Kotler dan Keller (2008) menyebutkan bahwa rasa kecewa atau senang timbul sebagai akibat adanya perbandingan kinerja dengan ekpektasi pembeli. Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Prayag, 2008 dalam Coban, 2012). Ukuran tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya hasil pada akhir pengalamannya (Coban, 2012). Yuksel et al. (2010) mengukur kepuasan dengan tiga item, pertama berkaitan dengan senang atau tidaknya wisatawan terhadap keputusannya untuk berkunjung ke destinasi pariwisata, kedua yaitu kepercayaan bahwa memilih destinasi terkait merupakan hal yang benar, dan ketiga tingkat kepuasan secara keseluruhan selama berwisata ke destinasi pariwisata.

Atribut destinasi wisata

Menurut Morrison (2013) atribut destinasi wisata terdiri dari 10A yaitu *awareness, (attractiveness), (Availability, Acces, (appearance, (activities), assurance, (appreciation), (action), accountability)*, sedangkan Spillane (1987) terdapat 5 unsur / atribut destinasi yang sangat penting, yaitu: Daya Tarik (Attraction), Fasilitas (Facilities), Infrastruktur), (Transportation), hospitality. Atribut destinasi merupakan hal yang penting dari sebuah destinasi wisata yang dapat mempengaruhi wisatawan dalam menentukan pilihan/ tujuan wisata. Cooper, et.al (2005) memaparkan bahwa

atribut destinasi wisata terdiri dari 4A yaitu (attractions, accessibilities, amenities dan ancillary). a. Attraction (Atraksi) Atraksi adalah hal yang membuat destinasi wisata menjadi menarik untuk dikunjungi seperti atraksi budaya, atraksi sejarah, dan sebagainya. b. Accessibilities (Aksesibilitas) c. Amenities (Fasilitas) Fasilitas adalah salah satu syarat utama dalam suatu destinasi wisata untuk membuat wisatawan merasa nyaman berlama-lama berada di destinasi tersebut. Fasilitas yang umum adalah toilet, tempat duduk dan berkumpul, kios makanan, dan bahkan tempat menginap. d. Ancillary (Kelembagaan) Adanya lembaga pariwisata yang ikut ambil bagian dalam suatu destinasi wisata akan membuat wisatawan semakin sering mengunjungi dan merasa aman dan terlindungi

Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut destinasi di Kawasan The Nusa Dua, Bali. Penelitian ini menggunakan skala *likert* yaitu : skala 5 tingkat untuk tingkat derajat kepentingan terdiri dari : sangat penting/ puas, penting/puas, cukup penting/puas, kurang penting/puas, dan tidak penting/puas. Terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja The Nusa Dua , sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan wisatawan. Selanjutnya unsur-unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Kartesius. Setelah diperoleh tingkat kesesuaian seluruh faktor/atribut, maka dapat ditentukan tingkat kepuasan wisatawan dengan menjumlahkan tingkat kesesuaian seluruh atribut/faktor dibagi banyaknya faktor/atribut. Penentuan tingkat kepuasan adalah apabila tingkat kepuasan konsumen :20,00 % --- 40,00 % (tidak puas), 40,01 % --- 60,00 % (kurang puas), 60,01 % --- 80,00 % (cukup puas) , 80,01 % --- 100,00% (puas), 100,01% keatas digolongkan sangat puas (Supranto, 2001). Menggunakan 250 sampel yang terdiri dari wisatawan asing dan domestic yang menginap. Teknik

pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling di Kawasan ITDC Nusa Dua

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik wisatawan yang menginap di The Nusa Dua.

Adapun karakteristik wisatawan yang menginap dibagi berdasarkan jenis kelamin, umur, asal, pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan asal negara

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	121	48,4
	Laki-laki	129	51,6
Umur	<24	34	13,6
	25-34	107	42,8
	35-44	77	30,8
	45-54	26	10,4
	55-64	3	1,2
	>74	3	1,2
Pekerjaan	Wiraswasta	144	57,6
	PNS	31	12,4
	Profesional	50	20,0
	Pensiunan	8	3,2
	Pengangguran	2	0,8
	Pelajar/Mahasiswa	15	6,0
Asal Negara	Indonesia	219	87,6
	Australia	3	1,2
	Amerika	2	0,8
	Lainnya	26	10,4

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat wisatawan dominan adalah laki-laki sebanyak 51,6%. dengan kisaran umur 25-34 tahun yakni sebesar 42,8%, dan sebanyak 30,8 % berusia 35 -44 tahun. Berdasarkan asal negara, dominan wisatawan domestik (Indonesia) yakni sebesar 87,6%. Pekerjaan di dominasi oleh wiraswasta sebanyak 144 orang atau 57,6 % dan profesional sebanyak 50 orang atau 20,0%. Sedangkan wisatawan asing dari berbagai negara lain yaitu sebesar 12,4%.

Hal ini mengindikasikan bahwa kawasan The Nusa Dua menawarkan tempat yang yang cocok untuk relaksasi yang ditunjang dengan keindahan alam pantai serta pilihan tempat berbelanja (*shopping*). Keberadaan watersport sebagai sarana olahraga diminati oleh kaum laki-laki menjadikan The Nusa Dua diminati untuk dikunjungi dan sebagai salah satu daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke kawasan The Nusa dua. Dari data umur wisatawan menunjukkan bahwa kebanyakan wisatawan relatif masih muda yang tertarik dengan panorama alam terutama keindahan pantai yang terdapat di kawasan Nusa Dua. Sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke kawasan Nusa Dua didominasi oleh wiraswasta (*businessman*) dan professional.

Tabel 2. Karakteristik wisatawan berdasarkan frekwensi menginap, lama tinggal, patner traveling, cara mengatur pemesanan dan tujuan perjalanan

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Frekwensi menginap	Pertama kali	106	42,4
	Lebih dari sekali	144	57,6
Lama tinggal	1-5 hari	191	76.4
	6-14 hari	43	17.2
	>2 minggu	16	6.4
Patner traveling	Keluarga dan teman	143	57.2
	Grup	37	14.8
	Pasangan	52	20.8
	Sendiri	18	7.2
Cara mengatur pemesanan	Dengan travel agent	94	37,6
	<i>Direct booking-online</i>	116	46,4
	<i>Direct booking-offline</i>	20	8,0

	Lainnya	20	8,0
	Dengan travel agent	94	37,6
	<i>Direct booking-online</i>	116	46,4
Tujuan Perjalanan	Liburan	190	76
	Bisnis	22	8,8
	Water Sport	6	2,4
	Bulan madu	19	7,6
	Events	13	5,2
Sumber informasi	Kunjungan sebelumnya	96	38,4
	Dari mulut ke mulut	27	10,8
	Direkomendasikan teman	51	20,4
	Media online	69	27,6
	Media offline	1	0,4
	Lainnya	6	2,4

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Wisatawan menginap dominan lebih dari sekali 57,6 % dan sebanyak 42,4% pertama kali menginap di The Nusa dua. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden wisatawan adalah *repeater guest* yang memang loyal dengan The Nusa Dua. Lama tinggal 1-5 hari sebanyak 76.4 % bahkan ada 16 orang wisatawan atau 6.4 % memilih tinggal dikawasan The Nusa Dua selama lebih dari 2 minggu. Memilih traveling dengan keluarga dan teman, 57.2 %, disusul oleh dengan pasangan dan grup. Hanya 18 orang atau 7,2 % yang bepergian sendirian. Hal ini mengindikasikan bahwa Nusa Dua cocok sebagai tempat beribur bersama dengan keluarga dan temannya, karena didukung oleh sarana dan prasarana penunjang yang sudah tersedia dengan lengkap seperti tersedianya BIMC sebagai fasilitas kesehatan, tempat belanja, water sport, serta restoran-restoran yang menyajikan berbagai menu makanan. Hal ini juga didukung oleh kondisi pandemic virus corona yang memang lebih aman dan nyaman jika berwisata dengan keluarga ataupun teman yang memang sudah sering diajak berinteraksi sehingga lebih nyaman saat melakukan aktivitas di destinasi wisata.

Sebesar 46,4% mereka mengatur perjalanan dengan menggunakan *Direct booking-online*, 46,4%, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar wisatawan menggunakan *Direct booking online* dengan pertimbangan lebih praktis dan cepat untuk memesan ataupun mengatur perjalanannya, hal ini tidak terlepas dari banyaknya situs-situs maupun aplikasi perjalanan yang tersedia secara online seperti traveloka, agoda, dan lainnya.

Berdasarkan tujuan perjalanan dominan sebesar 76,0 % untuk liburan, 7,6 % bulan madu, bertujuan untuk events 5,2 % serta 8,8 % bertujuan untuk bisnis. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa The Nusa Dua selalu menjadi pilihan yang utama bagi wisatawan yang berlibur (traveling) bersama dengan keluarga dan temannya, hal ini dikarenakan di kawasan Nusa Dua terdapat panorama alam yang sangat indah, serta sudah tersedia fasilitas pendukung semisal water sport, wisata belanja, serta restaurant yang menyajikan aneka macam makanan

Berdasarkan sumber informasi dari kunjungan sebelumnya yaitu sebanyak 96 orang atau 38,4%, kemudian sebanyak 69 orang atau 27,6 % mendapatkan informasi dari media online serta sebanyak 51 orang atau 20,4 % direkomendasikan oleh teman.

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata The Nusa Dua

Tingkat kepuasan wisatawan ini diukur dengan membandingkan kinerja dan harapan, dimana gap akan terjadi jika rata-rata harapannya melebihi kinerjanya yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Analisis *Gap* Antara Harapan dan Kinerja Kepuasan Wisatawan Terhadap The Nusa Dua

No	Indikator	-	-	Gap	Tki %	Kategori
		X	Y			
1	Variasi special events/festivals	4,17	4,15	0,02	100,48%	Sangat Puas
2	Variasi hiburan malam hari	4,02	3,97	0,05	101,21%	Sangat Puas
3	Harga event/aktivitas bersaing	4,10	4,11	-0,01	99,71%	Puas
4	Variasi rekreasi luar rumah/ruangan	4,21	4,25	-0,04	98,97%	Puas
5	Variasi aktivitas /events	4,30	4,30	0,00	100,06%	Sangat Puas
6	Variasi aktivitas olahraga	4,25	4,28	-0,03	99,35%	Puas
7	Harga barang yang kompetitif	4,04	4,03	0,01	100,20%	Sangat Puas
8	Barang berkualitas	4,20	4,27	-0,07	98,31%	Puas
9	Pelayanan yang ramah (SHOPPING)	4,37	4,36	0,02	100,37%	Sangat Puas
10	Variasi shop/tempat belanja	4,30	4,36	-0,06	98,53%	Puas
11	Kualitas makanan	4,42	4,38	0,04	100,82%	Sangat Puas
12	Variasi jenis makanan	4,38	4,44	-0,06	98,56%	Puas
13	Makan dan minum mudah didapat	4,34	4,47	-0,13	97,05%	Puas
14	Pelayanan di restoran	4,54	4,51	0,02	100,53%	Sangat Puas
15	Vending machine (belanja otomatis)	4,30	4,36	-0,06	98,53%	Puas
16	Transportasi lokal mudah didapat	4,36	4,38	-0,02	99,54%	Puas
17	Mudah dijangkau	4,33	4,30	0,03	100,74%	Sangat Puas
18	Ketersediaan informasi travel	4,31	4,28	0,02	100,56%	Sangat Puas
19	Penyewaan sepeda	4,18	4,25	-0,07	98,40%	Puas
20	Trak sepeda di jalan di The Nusa Dua	4,43	4,40	0,04	100,82%	Sangat Puas

21	Tersedia sarana pencegahan COVID-19 seperti tempat cuci tangan, hand sanitizer, pengukur suhu badan dan masker bagi pengunjung	4,59	4,54	0,05	101,15%	Sangat Puas
22	Petugas melakukan pengecekan suhu tubuh	4,58	4,55	0,03	100,65%	Sangat Puas
23	Tersedia papan informasi himbauan protokol kesehatan	4,58	4,57	0,01	100,12%	Sangat Puas
24	Petugas melakukan pengaturan jaga jarak bagi pengunjung	4,60	4,59	0,01	100,30%	Sangat Puas
25	Petugas melakukan pembersihan dengan disinfektan terhadap tempat dan fasilitas	4,61	4,55	0,06	101,32%	Sangat Puas
26	Tersedia sarana pembayaran non tunai	4,60	4,51	0,09	101,95%	Sangat Puas
27	Kualitas kebersihan pada akomodasi	4,70	4,61	0,09	102,00%	Sangat Puas
28	Lokasi yang bagus	4,76	4,72	0,04	100,76%	Sangat Puas
29	Nyaman dan aman	4,76	4,73	0,02	100,51%	Sangat Puas
30	Keramahan pelayanan akomodasi	4,57	4,55	0,02	100,39%	Sangat Puas
31	Keunikan masing-masing akomodasi	4,57	4,54	0,03	100,66%	Sangat Puas
32	Pelayanan pada akomodasi	4,56	4,54	0,02	100,48%	Sangat Puas
33	Nuansa yang damai dan tenang	4,66	4,61	0,05	101,07%	Sangat Puas
34	Orang-orang yang sangat ramah	4,64	4,63	0,01	100,2%	Sangat Puas
35	Harga yang terjangkau/Reasonable	4,60	4,59	0,02	100,38%	Sangat Puas

36	Nilai yang sebanding dengan harga	4,62	4,59	0,03	100,56%	Sangat Puas
37	Terdapat pilihan spa/massage/healing	4,49	4,51	-0,02	99,51%	Puas
38	Tersedia variasi atraksi alam	4,56	4,61	-0,04	99,04%	Puas
39	Layanan di Rumah Sakit atau Klinik Kesehatan	4,61	4,64	-0,03	99,31%	Puas
40	Layanan di Klinik Hotel	4,58	4,61	-0,03	99,39%	Puas
						Sangat Puas
	Rata-rata	4,44	4,41	13%	4003 %	
					100,06 %	Sangat Puas

Sumber: Penelitian, 2021

Pada indikator Aktivitas, Events, dan Olahraga terdapat gap pada 3 indikatornya, dikarenakan rata-rata perhitungan tingkat harapan / kepentingan wisatawan lebih tinggi daripada kinerja / performa yang didapatkan wisatawan. Indikator-indikator tersebut antara lain, Harga event/aktivitas bersaing (-0,01), Variasi rekreasi luar rumah/ruangan (-0,04), Variasi aktivitas olahraga (-0,03). Seperti Pada tahun 2020, tahun 2021 kondisi pandemic belum berakhir, dan adaptasi di segala lini dilakukan, demikian juga pada industri pariwisata. The Nusa Dua masih belum mengadakan dan membuka event atau kegiatan festival yang biasa diadakan setiap tahunnya, dan demikian juga dengan program-program yang melibatkan banyak orang. namun untuk tahun ini, dengan telah diterapkan kebiasaan adaptasi era pandemic, maka The Nusa Dua tetap didatangi oleh wisatawan yang didominasi oleh wisatawan domestik. Dari hasil perhitungan kinerja dan harapan wisatawan gap yang terjadi pada variabel event, aktifitas, dan olah raga ini masih disebabkan kondisi The Nusa Dua yang belum sepenuhnya membuka ruang utk aktivitas wisatawan dan menjalankan program event sesuai agenda.

Pada indikator aktivitas Berbelanja, terdapat gap pada indikator barang berkualitas (-0,07), pelayanan yang ramah (-0,14), dan variasi shop/tempat belanja (-0,06). Di Kawasan The Nusa dua dalam situasi normal sebelum pandemi, terdapat kompleks perbelanjaan Bali Collection, dimana beragam variasi outlet menawarkan barang-barang berkualitas dengan harga bersaing, dan biasanya juga menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan. Demikian juga dengan kompleks toko souvenir barang-barang khas dan unik Bali yang berada pada areal pintu masuk Kawasan saat ini beberapa toko masih belum sepenuhnya beroperasi, dikarenakan tahun 2021 dinamika pandemi masih menjadi pertimbangan untuk operasional tempat berbelanja. Hal inilah yang menyebabkan variasi berbelanja para wisatawan mengalami pengurangan.

Gap juga terdapat pada indikator Makan dan minum, pada indikator variasi jenis makanan (-0,06), makan dan minum mudah didapat (-0,13), dan Vending machine (belanja otomatis) yaitu (-0,06). Seperti halnya outlet-outlet pada pusat perbelanjaan, restoran-restoran pada Kawasan The Nusa Dua pada tahun 2021 juga belum maksimal beroperasi. Belum maksimal mengeluarkan jenis menu makanan dikarenakan restoran-restoran juga harus tetap menaati prosedur protokol kesehatan dimana terdapat pembatasan tamu dan jaga jarak. Sehingga para wisatawan yang ingin mendapatkan variasi makan dan minum yang berbeda harus pergi ke luar Kawasan untuk membeli makanan. Demikian juga dengan vending machine yang biasanya untuk minuman, belum maksimal dibuka.

Indikator Keterjangkauan terdapat gap pada indikator transportasi lokal mudah didapat (-0,02) penyewaan sepeda (-0,07). Bersepeda kembali menjadi trend dalam masa pandemi covid ini, sehingga para wisatawan yang tinggal di Kawasan The Nusa Dua menginginkan kemudahan akses dalam menyewa sepeda dan dapat bersepeda kapan saja, namun beberapa penyewaan sepeda hanya ada di sekitar pantai, sehingga tidak sesuai dengan harapan wisatawan bahwa penyewaan sepeda dapat ditemukan di hotel. Untuk transportasi, umumnya hotel tempat tamu menginap menyediakan

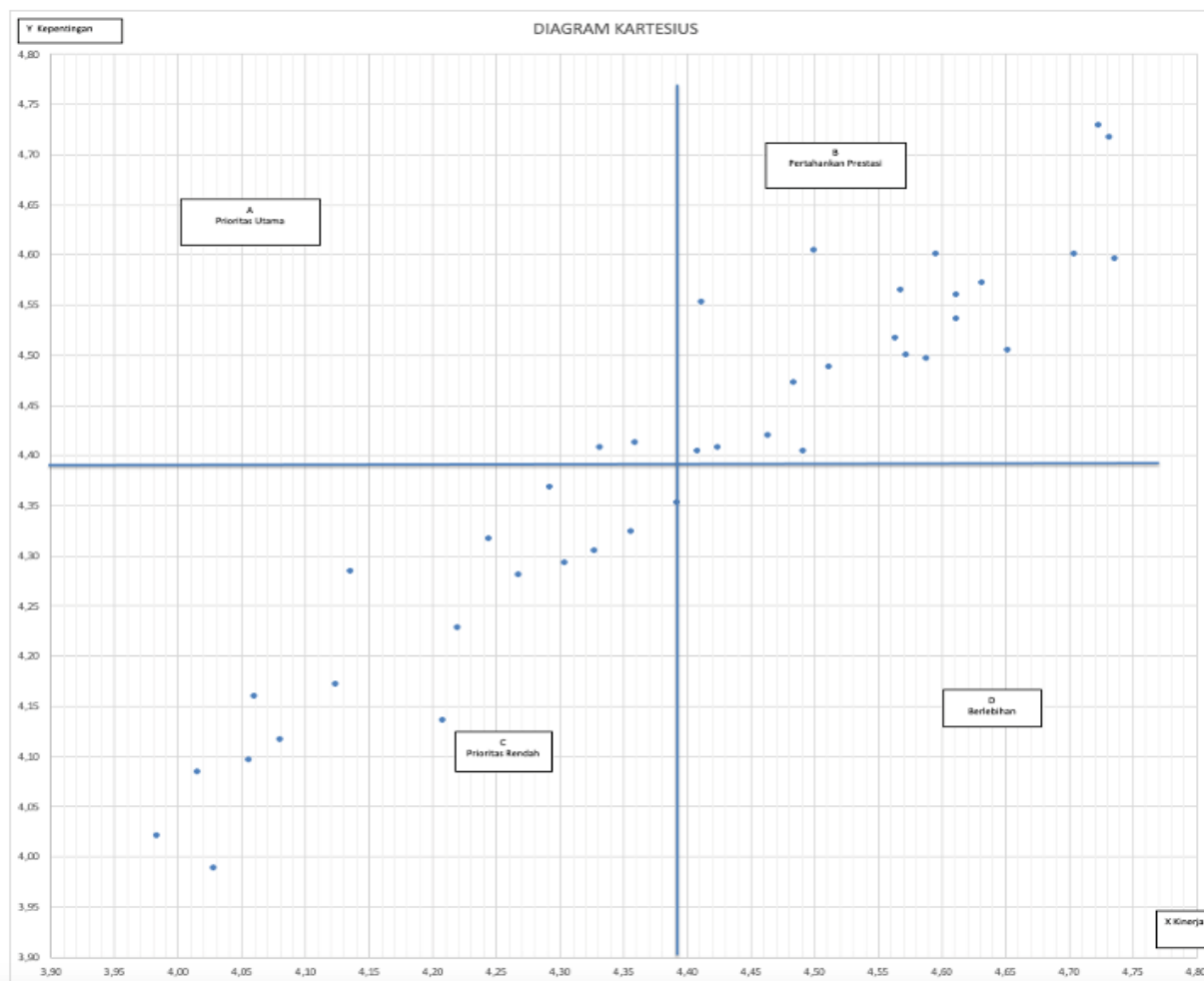
sarana transportasi, namun untuk di kawasan The Nusa Dua, transportasi lokal pada masa pandemic ini tidak bisa bebas beroperasi, namun untuk transportasi online tetap diijinkan namun harus dengan pemeriksaan yang ketat.

Analisis gap pada indikator Spa service yaitu terdapat pilihan spa/massage/healing (-0,02) dikarenakan pada tahun 2021 ini beberapa pelayanan spa di hotel-hotel Kawasan The Nusa Dua tidak beroperasi atau dibatasi operasionalnya, mengingat protokol tetap jaga jarak pada masa pandemi, maka kebijakan pelayanan spa dibatasi, sehingga wisatawan tidak mendapatkan pelayanan spa secara maksimal.

Pada indikator Daya Tarik Alam, gap indikator tersedia variasi atraksi alam (-0,04) Pantai – pantai di sekitar The Nusa Dua telah dibuka untuk wisatawan, namun variasi kegiatan di pantai masih dibatasi, sehingga variasi kegiatan tidak sesuai dengan harapan wisatawan.

Pada indikator Kesehatan, gap terdapat pada indikator layanan di Rumah Sakit atau Klinik Kesehatan (-0,03) dan layanan di klinik hotel (-0,03). Terdapat rumah sakit di kawasan The Nusa Dua, namun untuk di hotel terdapat klinik. Dikarenakan masa pandemic, pelayanan di rumah sakit dan klinik lebih ketat prosedur dari sebelumnya, sehingga membutuhkan waktu, dan kemungkinan hal ini yang menjadikan adanya gap harapan pada variabel kesehatan.

Pada diagram kartesius terlihat indikator prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan juga berlebihan. Rata-rata skor kinerja yaitu 4,394 dan tingkat kepentingan/harapan 4,390.



Gambar 1. Diagram kartesius kepuasan wisatawan terhadap atribut destinasi kawasan The Nusa Dua.

Kuadran A (Prioritas Utama) dimana kedua indikator ini perlu mendapat perhatian oleh untuk diprioritaskan seperti variasi jenis makanan dan makan dan minum mudah didapat. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) menunjukkan bahwa 21 indikator sudah dilaksanakan dan diterapkan dengan sangat baik pada Kawasan The Nusa Dua, dan juga sesuai bahkan lebih tinggi dari harapan wisatawan sehingga wajib dipertahankan. Indikator tersebut diantaranya : Pelayanan di restoran; Tersedia sarana pencegahan COVID-19 seperti tempat cuci tangan, hand sanitizer, pengukur suhu badan dan masker bagi pengunjung; Petugas melakukan pengecekan suhu; Tersedia papan informasi himbauan protokol Kesehatan; Petugas melakukan pengaturan jaga jarak bagi pengunjung; Petugas melakukan pembersihan dengan

disinfektan terhadap tempat dan fasilitas; Tersedia Sarana Pembayaran Non Tunai; Kualitas Kebersihan Pada Akomodasi; Lokasi yang Bagus; Nyaman dan Aman; Keramahan Pelayanan Akomodasi; Keunikan masing-masing akomodasi; Pelayanan pada akomodasi; Nuansa yang damai dan tenang; Orang-orang yang sangat ramah; Harga yang terjangkau/Reasonable; Nilai yang sebanding dengan harga; Terdapat pilihan spa / massage / healing ; Tersedia Variasi Atraksi Alam ; Layanan di rumah sakit atau klinik; Layanan di klinik hotel.

Indikator pada kuadran C merupakan indikator yang tidak terlalu penting atau diharapkan tamu, namun indikator – indikator ini tetap telah diterapkan baik oleh The Nusa Dua. Terdapat 17 indikator sebagai berikut: Variasi special events/festivals; Variasi hiburan malam hari; Harga event/aktivitas bersaing; Variasi rekreasi luar rumah/ruangan; Variasi aktivitas /events; Variasi aktivitas olahraga; Harga barang yang kompetitif ; Barang berkualitas; Pelayanan yang ramah; Variasi shop/tempat belanja; Kualitas makanan; Vending machine; Transportasi lokal mudah didapat; Mudah dijangkau; Ketersediaan informasi travel; Penyewaan sepeda; Track sepeda di jalan The Nusa Dua. Pada penelitian ini tidak ditemukan indikator pada kuadran D yang pelaksanaan berlebihan

Berdasarkan dari hasil skor penilaian tingkat kinerja dan juga tingkat kepentingan, serta tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil analisis beberapa indikator dari masing-masing variabel atribut destinasi The Nusa Dua, maka tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut destinasi Kawasan The Nusa Dua adalah 100,06%, sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa wisatawan merasa sangat puas terhadap Kawasan The Nusa Dua. Hal ini sejalan dengan kajian Kusyanda (2020) yang menyatakan bahwa atribut destinasi wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berarti bahwa sangat penting atribut destinasi dalam menentukan kepuasan wisatawan. Martalia (2022) menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan wisatawan maka akan semakin tinggi pula niat berkunjung kembali. Hal ini tentunya

indek kepuasan tetap harus ditingkatkan agar bisa menarik minat berkunjung kembali.

Kajian dari Corte (2014) juga sejalan dengan penelitian ini yang juga menggunakan atribut destinasi seperti transport, pelayanan akomodasi, restoran, pelayanan, hiburan, nilai dan harga yang juga digunakan dalam penelitian ini sebagai indikator kepuasan wisatawan. Penelitian ini juga didukung oleh kajian Hai (2020) bahwa Lingkungan destinasi seperti keamanan berwisata merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan. Sejalan dengan penelitian ini, menurut Fitriza (2021) menyatakan bahwa indikator variasi menu juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Pentingnya semua atribut destinasi diupayakan untuk peningkatan kepuasan wisatawan. Ini juga didukung oleh penelitian Sunaryo (2013) bahwa destinasi dalam pengembangannya mencakup komponen utama seperti attraction, accessibility, amenities, ancillary services, dan kelembagaan institutions yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Simpulan

Karakteristik wisatawan yang menginap di Kawasan The Nusa Dua adalah dominan laki-laki sebanyak 51,6%, berumur 25-34 yakni sebesar 42,8%, berwarganegara Indonesia sebesar 87,6% dan berdasarkan pekerjaan yaitu di dominasi oleh wiraswasta sebanyak 144 orang atau 57,6 %. Adapun karakteristik perilaku berwisata didominasi 57,6% wisatawan menginap lebih dari sekali, lama tinggal 1-5 hari atau 76,4 %, memilih traveling dengan teman dan keluarga sebesar 46,4 % dengan menggunakan booking online 46% untuk mengatur perjalanannya, tujuan perjalanan untuk liburan 76%, sumber informasi dominan dari kunjungan sebelumnya 38,4%. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap atribut destinasi The Nusa Dua adalah sebesar 100,06 %, sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa wisatawan merasa sangat puas terhadap Kawasan The Nusa Dua.

Saran

Meningkatkan penjagaan kebersihan area The Nusa Dua, terutama pengelolaan sampah plastik, demikian juga kebersihan area pantai. Membuka usaha restoran dengan variasi menu terutama lokal dan nusantara dengan harga terjangkau oleh wisatawan domestik, outlet makanan dan minuman termasuk memperbanyak mesin belanja otomatis di kawasan The Nusa Dua. Membuat *event in house dan out door activities* yang lebih variatif untuk mengurangi kebosanan tamu terutama di masa pandemi namun tetap dengan protokol kesehatan untuk di hotel-hotel kawasan The Nusa Dua. Memperbanyak sarana dan fasilitas penjemputan dan pembayaran non tunai.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pihak ITDC yang telah memberikan beberapa informasi dan ijin penelitian pada Kawasan The Nusa Dua. Ucapan terimakasih juga kepada Fakultas pariwisata yang telah memfasilitasi penelitian ini. Kepada semua tim peneliti dan surveyor yang membantu dalam penelitian ini. Tidak lupa pula ucapan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung penyusunan artikel ini.

Daftar Pustaka

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021.

<https://bali.bps.go.id/pressrelease/2022/02/02/717641/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-desember-2021.html> diakses tanggal 16 Februari 2022

Coban, S. 2012. The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty.

Cooper, et. al. 2005. Tourism Principle and Practice, 3rd ed. Prentice Hall, Newyork.

Customer satisfaction in tourist destination: The case of tourism offer in the city of Naples. Journal of Investment and Management 2015; 4(1-1): 39-50 Published

- online December 31, 2014 (<http://www.sciencepublishinggroup.com/j/jim>) doi: 10.11648/j.jim.s.2015040101.16 ISSN: 2328-7713 (Print); ISSN: 2328-7721 (Online)
- Fitrizal., Elfiswandi., Dan Sigit Sanjaya. 2021. The Impact of Culinary Tourism on Tourist Satisfaction And Destination Loyalty: Padang City, West Sumatra Context. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasavol.* 14 No.1 Maret 2021 : 135-148. Doi: <Http://Dx.Doi.Org/10.25105/Jmpj.V14i1.8594>
- Hai P T., Mai Thi Thuong , Nguyen Le Dinh Quy . 2020. Tourists' Satisfaction, Loyalty and Intention to Return: Survey At Phong Nha - Ke Bang National Park, Vietnam. *Journal Of Southwest Jiaotong University.* Vol. 55 No. 2020.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kusyanda, Made Riki Ponga., Antara, Made., dan Suryawardani, I Gusti Ayu Oka. Atribut Destinasi Pariwisata dan Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Niat Wisatawan Berkunjung Kembali di Pantai Melasti, Desa Ungasan, Kabupaten Badung. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA), [S.l.]*, p. 425 - 451, jan. 2020. ISSN 2502-8022
- Martalia, D., Sudiarta I N., dan Mananda, I GPB. Sasrawan. 2022. Pengaruh Pengalaman Terhadap Kepuasan Dan Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Nusantara Pada Masa Pandemi Di Taman Nasional Baluran. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA), [S.L.]*, P. 123-146, July 2022. ISSN 2502-8022.
- Spillane (1987:21): Pengertian pariwisata. Bandung. Angkasa
- Sugiyama, 2004. Dampak Pengembangan Usaha Keprawisataan Terhadap Kepuasan Pengalaman Berwisata: Suatu Masukan Bagi Kebijakan Publik di Bidang Kepariwisataan, Disertasi Program Doktor, Jurusan Teknik Industri, Program Pascasarjana Institut Teknologi Bandung (ITB), Bandung.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Yogyakarta: Gava Media
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta. PT.Rineka Jaya.
- Valentina Della Corte, Mauro Sciarelli, Clelia Cascella, Giovanna Del Gaudio. 2014.
- Yuksel, A., et al. 2010. Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty. *Tourism Management*, 31 : 274-284.

Profil Penulis

Ni Putu Ratna Sari adalah seorang dosen di Fakultas pariwisata Universitas Udayana sejak 2008. Lahir di Denpasar tahun 1978 dan telah menyelesaikan pendidikan doktor pariwisata tahun 2019. Sebelum menjadi dosen, penulis pernah bekerja selama tujuh tahun di industri perhotelan. Selain kegiatan sebagai pengajar, penulis juga berpengalaman meneliti pada bidang pariwisata terkait dengan destinasi wisata, kualitas kehidupan kerja pekerja pariwisata, perilaku wisatawan, dan lainnya.

Fanny Maharani Suarka lahir di Denpasar, 12 Februari 1981, bergabung sebagai tenaga pengajar pada Fakultas Pariwisata sejak tahun 2005. Penulis memiliki pengalaman pada industri perhotelan dan melakukan penelitian di bidang manajemen perhotelan, manajemen leisure and recreation serta perilaku wisatawan.

Agung Sri Sulistyawati adalah seorang dosen di Fakultas pariwisata Universitas Udayana sejak 2005. Lahir di Denpasar tahun 1981 saat ini sedang menempuh pendidikan doktor pariwisata. Sebelum menjadi dosen, penulis pernah bekerja di industri perhotelan. Selain kegiatan sebagai pengajar, penulis juga berpengalaman meneliti pada bidang pariwisata terkait dengan, perilaku wisatawan, Akomodasi dan manajemen leisure and recreation.

Putu Diah Kesumadewi lahir di Denpasar, 13 Agustus 1983, bergabung sebagai tenaga pengajar pada Fakultas Pariwisata sejak tahun 2011. Penulis memiliki pengalaman pada industri perhotelan dan melakukan penelitian di bidang manajemen perhotelan dan pada bidang usaha akomodasi.