

ANALISIS KUALITAS KINERJA PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN JEPANG PADA PARADISE BALI *TOUR AND TRAVEL* DI BADUNG

Arya Adi Palguna

I Made Sendra

I Nyoman Sudiarta

Email : aryapalguna@gmail.com

PS. S1 Industri Perjalanan Wisata

Fakultas Pariwisata UNUD

ABSTRACT

The type of data used are qualitative and quantitative data, while-for the data source is the primary and secondary data. Techniques of data collection is conducted through observation, interviews, and questionnaires. The sampling technique used purposive sampling i.e. applied particular consideration determined by the researcher itself. In another words the researchers have their own criteria toward the Japanese tourists who had ever utilized the services of Paradise Bali Tour and Travel.

The result of this study shows that tourists are satisfied by the performance of the Japanese tour guides in Paradise Bali Tour and Travel, with an average rate of suitability is 74.39 percent. Being used Cartesian diagram to analyze the indicators to be a top priority and must be done in accordance with expectations of tourists, such as: guides appearance and neatness and another items and must be used by guide when pick-up the guests, providing clear and accurate information about the condition of destination, and efficiency of time and speedy when pick up the tourists. Indicators are considered important and needed to be maintained its performance are the mastering of foreign languages by guides in order to fluent communication, the courtesy of guides when providing services. Indicators considered less important by tourists but its implementation is quite well done, namely responsiveness guides in providing clear and concise information. Indicator that overestimated by tourist but it have done very well, such as the convenience of tourists when receiving services from the guide during the tour taken place.

Keywords : ***Quality and Satisfaction Rating.***

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang terkenal dan banyak wisatawan berkunjung ke Bali, salah satunya adalah wisatawan Jepang. Paradise Bali *Tour and Travel*, merupakan salah satu *travel agent* yang khusus menangani wisatawan Jepang yang berwisata ke Bali. Paradise Bali *Tour and Travel* berlokasi di jalan Raya Tuban No 99x Tuban, Paradise Bali *Tour and Travel* melayani wisatawan Jepang dengan menyediakan jasa pemesanan

kamar hotel, paket wisata, *check in, check out, transfer, car charter* dan pramuwisata yang mengantarkan wisatawan dengan mengedepankan keramahan serta pelayanan yang berkualitas. Kunjungan wisatawan Jepang yang menggunakan jasa Paradise Bali *Tour and Travel* dari tahun 2009-2013 seperti tertera pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Kunjungan wisatawan Jepang yang menggunakan jasa Paradise Bali Tour and Travel Tahun 2009-2013

Bulan	Tahun				
	2009 (orang)	2010 (orang)	2011 (orang)	2012 (orang)	2013 (orang)
Januari	154	166	237	233	218
Februari	161	238	243	237	219
Maret	153	247	237	214	211
April	144	187	156	161	206
Mei	130	198	151	200	204
Juni	211	210	192	234	230
Luli	147	194	147	142	198
Agustus	150	220	168	185	171
September	150	230	269	219	175
Oktober	185	256	225	149	138
November	157	269	190	174	184
Desember	85	186	140	217	190
Total	1827	2601	2355	2365	2344

Sumber: Paradise Bali Tour and Travel 2013

Pada tabel 1.1 menunjukkan wisatawan Jepang yang menggunakan jasa Paradise Bali Tour and Travel mengalami fluktuasi yang disebabkan beberapa faktor. Pada tahun 2009-2010 terjadi peningkatan sebesar 774 orang, namun pada tahun 2010-2011 kunjungan wisatawan mengalami penurunan sebesar 246 orang, pada tahun 2011-2012 kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dengan jumlah 10 orang dan pada tahun 2012-2013 kunjungan wisatawan kembali mengalami penurunan sebanyak 21 orang. Maka untuk mengetahui penyebab fluktuasi ini dilakukan penelitian tentang kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa dari pramuwisata pada Paradise Bali Tour and Travel.

METODE PENELITIAN

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Mukhles Al-Ababneh tahun 2013 yang memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata dan perbedaannya dapat dilihat dari alat ukur yang digunakan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yiqian Peng tahun 2013, memiliki persamaan adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan wisatawan dan menggunakan skala likert sebagai alat ukurnya, namun perbedaannya terletak pada teknik analisis yang digunakan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada wisatawan Jepang yang sudah menggunakan jasa Paradise Bali Tour and Travel, studi kepustakaan serta dokumentasi. Sedangkan

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang ditentukan oleh penulis sendiri yaitu wisatawan Jepang yang sudah menggunakan jasa Paradise Bali Tour and Travel dengan menggunakan analisis kinerja dan kepentingan yaitu dengan mengalikan indikator pertanyaan dari 5 sampai dengan 10 indikator, maka dengan demikian jumlah sampel sebanyak 75 orang responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert 5 jenjang sehingga dapat diketahui letak dari indikator tersebut menjadi sebuah poin yang dapat diprioritaskan, serta menggunakan diagram kartesius yang dapat menentukan posisi sebuah poin pertanyaan dan serta tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas poin dari pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 15 faktor analisis kualitas pelayanan perusahaan terdapat 2 buah variabel yaitu X yang merupakan variabel dari penilaian terhadap kinerja karyawan pada Paradise Bali Tour and Travel dan Y merupakan tingkat kepentingan pelayanan pada Paradise Bali Tour and Travel bagi wisatawan, dengan menggunakan rumus *importance-performance analysis* untuk menghitung tingkat kesesuaian, akan menghasilkan prosentase wisatawan mengenai kepuasan pelayanan jasa pada Paradise Bali Tour and Travel. Tabulasi rata-rata penilaian kinerja dan penilaian kepentingan dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1
Tabulasi Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Paradise Bali Tour and Travel.

No	Indikator	\bar{X}	\bar{Y}	$\frac{\bar{X}}{\bar{Y}}$	$\frac{\bar{Y}}{\bar{X}}$
1	Penampilan dan kerapian pramuwisata saat memandu wisatawan	230	342	3,06	4,56
2	Perlengkapan yang digunakan	214	334	2,85	4,45

	pramuwisata untuk memandu wisatawan saat menjalankan <i>tour</i>				
3	Penguasaan Bahasa asing oleh pramuwisata dalam memperlancar komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan	269	348	3,58	4,64
4	Pramuwisata memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan keadaan di destinasi wisata	225	330	3,0	4,4
5	Efisiensi waktu dan kecepatan saat pramuwisata melakukan penjemputan wisatawan	204	335	2,72	4,46
6	Pramuwisata membantu wisatawan bila diperlukan pada saat <i>tour</i>	245	347	3,26	4,62
7	Pramuwisata mampu memberikan kesan yang baik kepada wisatawan saat <i>tour</i> berakhir	204	337	2,72	4,49
8	Daya tanggap pramuwisata dalam memberikan informasi secara singkat dan jelas	250	294	2,73	3,92
9	Mengerti dengan cepat dan tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh wisatawan	235	344	3,13	4,58
10	Masalah yang dihadapi wisatawan dapat diatasi	240	331	3,2	4,41
11	Ketegasan pramuwisata dalam mengambil keputusan dimana ada permasalahan	267	314	3,56	4,18
12	Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama <i>tour</i> berlangsung	237	332	3,16	4,42
13	Kesopanan pramuwisata saat memberikan pelayanan kepada wisatawan	256	327	3,41	4,36
14	Sikap pramuwisata dalam memberikan salam saat akan memulai <i>tour</i>	227	330	3,02	4,4
15	Kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasyikkan saat <i>tour</i> berlangsung	291	329	3,88	4,38
	Rata - rata	3594	4974	3,3	4,28

Sumber: Diperoleh dari Hasil Penelitian Tahun 2015.

Pada tabel 2.1 dapat dilihat rata-rata dari tingkat kinerja dan kepentingan mengenai kepuasan wisatawan dengan hasil rata-rata dari keseluruhan tingkat kinerja yaitu sebesar 3,3 dan rata-rata dari keseluruhan tingkat kepentingan adalah sebesar 4,28.

Berikut ini merupakan tingkat kesesuaian masing-masing indikator yang merupakan hasil dari perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan yang digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa *Paradise Bali Tour and Travel* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

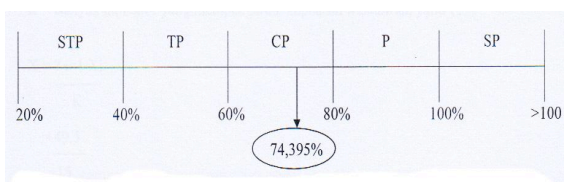
Tabel 2.2
Tingkat Kesesuaian Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Jasa Paradise Bali Tour and Travel

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian Indikator (%)	Ket
1	Penampilan dan kerapian pramuwisata saat memandu wisatawan	67,25	Cukup Puas
2	Perlengkapan yang digunakan pramuwisata untuk memandu wisatawan saat menjalankan <i>tour</i>	64,07	Cukup Puas
3	Penguasaan Bahasa asing oleh pramuwisata dalam memperlancar komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan	77,29	Cukup Puas
4	Pramuwisata memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan keadaan di destinasi wisata	68,18	Cukup Puas
5	Efisiensi waktu dan kecepatan saat pramuwisata melakukan penjemputan wisatawan	60,89	Cukup Puas
6	Pramuwisata	70,60	Cukup Puas

	membantu wisatawan bila diperlukan pada saat <i>tour</i>		
7	Pramuwisata mampu memberikan kesan yang baik kepada wisatawan saat <i>tour</i> berakhir	60,35	Cukup Puas
8	Daya tanggap pramuwisata dalam memberikan informasi secara singkat dan jelas	69,72	Cukup Puas
9	Mengerti dengan cepat dan tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh wisatawan	68,31	Cukup Puas
10	Masalah yang dihadapi wisatawan dapat diatasi	72,50	Cukup Puas
11	Ketegasan pramuwisata dalam mengambil keputusan dimana ada permasalahan	85,03	Puas
12	Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama <i>tour</i> berlangsung	71,38	Cukup Puas
13	Kesopanan pramuwisata saat memberikan pelayanan kepada wisatawan	78,28	Cukup Puas
14	Sikap pramuwisata dalam memberikan salam saat akan memulai <i>tour</i>	68,78	Cukup Puas
15	Kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasyikkan saat <i>tour</i> berlangsung	88,44	Puas
Rata-rata		74,395	Cukup Puas

Sumber: Diperoleh dari Hasil Penelitian Tahun 2015.

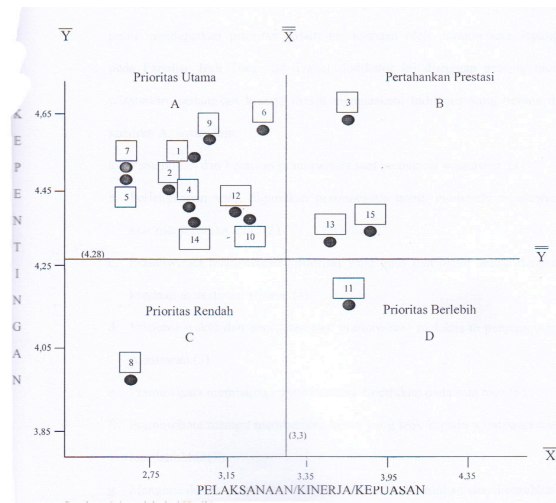
Pada tabel 2.2 dapat dilihat persentase tanggapan responden pada masing-masing indikator berdasarkan tingkat kesesuaian setiap elemen kualitas pelayanan, dapat diukur sebagai berikut:



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kesesuaian dari keseluruhan indikator adalah 74,395% dengan kategori cukup puas.

Selanjutnya akan menggambar diagram kartesius yang digunakan untuk mengetahui posisi dan indikator pertanyaan dengan menjadikan rata-rata dari rata-rata kinerja dan kepentingan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan sebagai garis dasar untuk menggambarkan diagram tersebut. Diagram kartesius yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan Jepang pada *Paradise Bali Tour and Travel* dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 2.1
Diagram Kartesius dari Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pramuwisata terhadap Kepuasan Wisatawan Jepang pada Paradise Bali Tour and Travel.



Sumber : Diperoleh dari Hasil Penelitian Tahun 2015

Dari hasil data pengolahan diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Prioritas utama. Sangat penting bagi wisatawan namun pelaksanaannya belum memuaskan bagi wisatawan:

1. Penampilan dan kerapian pramuwisata saat memandu wisatawan. (1)

2. Perlengkapan yang digunakan pramuwisata untuk memandu wisatawan saat menjalankan *tour*. (2)
3. Pramuwisata memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan keadaan di destinasi wisata. (4)
4. Efisiensi waktu dan kecepatan saat melakukan penjemputan wisatawan. (5)
5. Pramuwisata membantu wisatawan bila diperlukan pada saat *tour*.(6)
6. Pramuwisata mampu memberikan kesan yang baik kepada wisatawan saat *tour* berakhir.(7)
7. Mengerti dengan cepat dan tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh wisatawan.(9)
8. Masalah yang dihadapi wisatawan dapat diatasi dengan segera.(10)
9. Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama *tour* berlangsung.(12)
10. Sikap pramuwisata dalam memberikan salam saat akan memulai *tour*.(14)

Kuadran B

Pertahankan prestasi. Tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sudah memuaskan wisatawan.

1. Penguasaan bahasa asing oleh pramuwisata dalam memperlancar komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan. (3)
2. Kesopanan seorang pramuwisata saat memberikan pelayanan kepada wisatawan.(13)
3. Kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasikkan saat *tour* berlangsung.(15)

Kuadran C

Prioritas rendah. Faktor yang dianggap kurang penting namun pelaksanaannya biasa.

1. Daya tangkap pramuwisata dalam memberikan informasi secara singkat dan jelas.(8)

Kuadran D

Pelaksanaan yang berlebihan serta wisatawan menganggap tidak terlalu penting,

namun pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik sehingga memuaskan wisatawan.

1. Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama *tour* berlangsung.(11)

Dari pengolahan data diagram kartesius di atas serta penjabaran sesuai dengan kuadran masing-masing, maka dapat dibuat tabel prioritas yaitu tabel yang memperlihatkan indikator yang mendapatkan prioritas terendah dan tertinggi. Dimana indikator yang mendapatkan tingkat kesesuaian tertinggi tidak terlalu diutamakan untuk dibenahi oleh pihak Paradise Bali *Tour and Travel*. Sedangkan indikator yang memiliki tingkat kesesuaian rendah harus diperhatikan dan segera dibenahi. Adapun prioritas indikator kesesuaian pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.3
Prioritas Indikator Kesesuaian Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

No	Indikator	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1	Pramuwisata mampu memberikan kesan yang baik kepada wisatawan saat <i>tour</i> berakhir.	60,39%	I
2	Efisiensi waktu dan kecepatan saat pramuwisata melakukan penjemputan wisatawan.	60,98%	II
3	Perlengkapan yang digunakan pramuwisata untuk memandu wisatawan saat menjalankan <i>tour</i> .	64,07%	III
4	Penampilan dan kerapian pramuwisata saat memandu wisatawan.	67,25%	IV
5	Pramuwisata memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan keadaan di destinasi wisata.	68,18%	V
6	Mengerti dengan cepat dan tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh wisatawan.	68,31%	VI
7	Sikap pramuwisata dalam memberikan salam saat akan memulai <i>tour</i> .	68,78%	VII
8	Daya tanggap pramuwisata dalam memberikan informasi secara singkat dan jelas.	69,72%	VIII
9	Pramuwisata membantu wisatawan bila diperlukan	70,60%	IX

	pada saat <i>tour</i> .		
10	Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama <i>tour</i> berlangsung.	71,38%	X
11	Masalah yang dihadapi wisatawan dapat diatasi dengan segera.	72,50%	XI
12	Penguasaan bahasa asing oleh pramuwisata dalam memperlancar komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan.	77,29%	XII
13	Kesopanan seorang pramuwisata saat memberikan pelayanan kepada wisatawan.	78,28%	XIII
14	Ketegasan seorang pramuwisata dalam mengambil keputusan dimana ada permasalahan saat <i>tour</i> .	85,03%	XIV
15	Kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasikkan saat <i>tour</i> .	88,44%	V

Berdasarkan tabel 2.3 dapat dilihat bahwa indikator yang mendapat prioritas pertama yaitu pramuwisata mampu memberikan kesan yang baik kepada wisatawan saat *tour* berakhir, memperoleh tingkat kesesuaian terendah yaitu 60,39%. Sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi yaitu kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasyikkan saat *tour* berlangsung, mendapat prioritas terakhir sebesar 88,44%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa :

Kuadran A yaitu prioritas yang utama dimana wisatawan merasa sangat penting namun pelaksanaannya belum memuaskan. Terbagi dalam beberapa indikator yaitu :

1. Penampilan dan kerapian pramuwisata saat memandu wisatawan.
2. Perlengkapan yang digunakan pramuwisata untuk memandu wisatawan saat menjalankan *tour*.
3. Pramuwisata memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan keadaan di destinasi wisata.
4. Efisiensi waktu dan kecepatan saat pramuwisata melakukan penjemputan wisatawan.

Kuadran B yaitu tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sudah memuaskan wisatawan, yaitu :

1. Penguasaan bahasa asing oleh pramuwisata dalam memperlancar komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan.
2. kesopanan seorang pramuwisata saat memberikan pelayanan kepada wisatawan.
3. kemampuan pramuwisata menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengasikkan saat *tour* berlangsung.

Kuadran C faktor yang dianggap kurang penting namun pelaksanaannya biasa, yaitu :

1. Daya tangkap pramuwisata dalam memberikan informasi secara singkat dan jelas.

Dan yang terakhir adalah kuadran D Pelaksanaan yang berlebihan serta wisatawan menganggap tidak terlalu penting, namun pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik sehingga memuaskan wisatawan, yaitu:

1. Kenyamanan wisatawan saat menerima pelayanan dari pramuwisata selama *tour* berlangsung.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka didapatkan beberapa saran bagi pramuwisata Jepang pada *Paradise Bali Tour and Travel*, antara lain yaitu :

1. Sebaiknya agar pramuwisata dapat memperhatikan penampilan pada saat melakukan *tour*, karena dari kerapian dan penampilan yang baik maka mencerminkan kepribadian dari pramuwisata itu sendiri.
2. Hendaknya pramuwisata juga memperhatikan dalam ketegasan untuk mengambil keputusan apabila terjadi masalah atau *complain* saat *tour* berlangsung.
3. Agar pramuwisata lebih memperhatikan perlengkapan yang mereka gunakan untuk memandu wisatawan saat *tour* berlangsung, seperti kotak P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan), *microphone* dan *itinerary* (rencana program perjalanan).

DAFTAR PUSTAKA

Al-Ababneh, Mukhles. 2013. "Service Quality and its Impact on Tourist Satisfaction".

Paradise Bali *Tour and Travel* 2014

Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan PangsaPasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Yiqian, Peng. 2013. "Customer Satisfaction of Mainland Chinese Tourist in Cairns Australia, International Refreed Research Journal.