

## TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGERA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PEGUYUBAN TRANSPORT BALE AGUNG UBUD

IPMM. Manuaba<sup>1</sup>, I Ketut Suwena<sup>2</sup>, NGAS. Dewi<sup>3</sup>

Email: mahamananda23@gmail.com<sup>1</sup>, suwenaketut31@gmail.com<sup>2</sup>, susramid@gmail.com<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

**Abstract:** The increasing number of foreign tourists visiting Ubud, makes local people take advantage of these opportunities for transportation services business. Many people own a car, selling roadside transportation services in Ubud. So came the idea of the local community to form a group called Peguyuban Transport Bale Agung Ubud abbreviated ptbau. Therefore, this study is important to be carried out, in order to help PTBAU to measure the level of satisfaction of foreign tourists who use ptbau services. This study was conducted in Ubud Village using 105 respondents determined based on the concept of J.Supranto (2006) indicator multiplied by 5, samples in this study were selected using purposive sampling method. Data collected through questionnaires distributed when tourists use PTBAU services, then analyzed using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. The results of this study were 1) Characteristics of tourists who dominate from Germany, female gender, middle-aged, have the last education of high school equivalent, work as a private employee, married, first visit to Bali and use the services of PTBAU, visiting with friends, with a stay of 4-7 days, modes of transportation used for tours, accommodation used by hotels, and large daily expenses of Rp. <1,000,000. 2) The level of satisfaction of foreign tourists to the quality of services Peguyuban Transport Bale Agung Ubud is in the category of satisfied and priority that takes precedence in the improvement is the appearance and neatness of drivers, the price offered, the response of tourists to tourist questions, and security when tourists tour.

**Abstrak:** Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Ubud, membuat masyarakat lokal memanfaatkan peluang tersebut untuk bisnis jasa transportasi. Banyak masyarakat yang memiliki mobil, menjual jasa transportasi di pinggir jalan di Ubud. Sehingga muncul ide masyarakat lokal untuk membentuk sebuah peguyuban yang bernama Peguyuban Transport Bale Agung Ubud yang disingkat PTBAU. Oleh karena itu studi ini penting untuk dilaksanakan, agar membantu PTBAU untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa PTBAU tersebut. Studi ini dilakukan di Desa Ubud dengan menggunakan 105 responden yang ditentukan berdasarkan konsep J.Supranto (2006) indikator dikali 5, sampel dalam studi ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan saat wisatawan menggunakan jasa pelayanan PTBAU, kemudian di analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Hasil studi ini adalah: 1) Karakteristik wisatawan yang mendominasi berasal dari Negara Jerman, berjenis kelamin perempuan, berusia paruh baya, memiliki pendidikan terakhir SMA sederajat, bekerja sebagai karyawan swasta, sudah menikah, pertama kali berkunjung ke Bali dan menggunakan jasa PTBAU, berkunjung bersama teman, dengan lama tinggal 4 – 7 hari, moda transportasi yang digunakan untuk tour, akomodasi yang digunakan hotel, dan besar pengeluaran per-hari sebesar Rp. <1.000.000. 2) Tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berada pada kategori puas dan prioritas yang diutamakan dalam perbaikannya adalah penampilan dan kerapian driver, harga yang ditawarkan, ketanggapan wisatawan terhadap pertanyaan wisatawan, dan keamanan saat wisatawan melakukan tour.

**Keywords:** quality of service, satisfaction, foreign tourists, community.

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara. Pariwisata juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja dan mengurangi pengangguran, sekaligus menciptakan kesejahteraan masyarakat. Salah satu pariwisata yang sangat maju di Indonesia adalah Bali yang sudah beberapa kali dapat penghargaan terbaik sebagai *destination choice by traveler* di berbagai ajang penghargaan.

Bali merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia terkenal akan pariwisatanya. Keindahan alam, aneka warisan sejarah, budaya, menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang populer di Indonesia dan terkenal dengan sebutan pulau Seribu Pura. Objek wisata yang ada di Bali merupakan salah satu kekayaan alam yang patut dibanggakan. Setiap daerah memiliki keunikan, baik dari segi keindahan alam maupun adat istiadatnya sehingga dapat menarik minat wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara mengunjunginya. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali tahun 2014 sebanyak 3.766.638 wisatawan. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan 4.001.835 wisatawan, mengalami pertumbuhan sebesar 6,24%. Pada tahun 2016 jumlah kunjungan 4.927.937 wisatawan, mengalami pertumbuhan sebesar 23,14% yang didominasi wisatawan dari Tiongkok dikarenakan perkembangan tingkat perekonomian warna negara Tiongkok yang menambah minat wisatawan Tiongkok untuk datang ke Bali. Di tahun 2017 jumlah kunjungan 5.697.739 wisatawan mengalami pertumbuhan sebesar 15,62%. Kemudian di tahun 2018 jumlah kunjungan 6.070.473 wisatawan mengalami pertumbuhan sebesar 6,54% dikarenakan adanya *travel warning* terkait dengan bencana Gunung Agung. Selanjutnya di tahun 2019 jumlah kunjungan 6.298.852 wisatawan mengalami pertumbuhan sebesar 3,76% dikarenakan adanya program 10 Bali Baru di daerah lain, sehingga kunjungan wisatawan mancanegara beralih ke daerah-daerah tersebut.

Bali sebagai suatu destinasi wisata memiliki daya tarik wisata yang tersebar di seluruh Bali, salah satunya di Kabupaten

Gianyar, yaitu Ubud. Ubud memiliki berbagai industri penunjang pariwisata seperti Pasar Seni Ubud yang menjadi salah satu destinasi yang menjadi tempat tujuan, industri *hospitality* yang masyarakat desa Ubud banyak yang menjadikan rumahnya untuk *home stay*, dan menciptakan industri penunjang pariwisata salah satunya adalah transportasi.

Pada prinsipnya, usaha transportasi merupakan salah satu usaha perdagangan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai industri jasa setiap pengusaha transportasi akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penumpangnya. Dengan kata lain, kekuatan dari usaha ini adalah bagaimana para pelaku usaha transportasi mampu memberikan jasa terbaik kepada para penumpangnya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan transportasi yang diberikan. Wisatawan dikatakan puas apabila suatu jasa atau pelayanan yang diberikan kepada para penumpang atau pengguna jasa transportasi secara maksimal, menyebabkan seseorang mempunyai alasan tersendiri memilih kembali menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan tersebut dibandingkan dengan memilih jasa transportasi lainnya.

Kemunculan transportasi di bagian wilayah Ubud yaitu di bagian Ubud Kaja, Ubud Tengah, Ubud Kelod dan Sambahan, dikarenakan berkembangnya kawasan Ubud sebagai destinasi wisata yang diminati oleh banyak wisatawan khususnya wisatawan Eropa. Sehingga, banyak masyarakat yang memiliki mobil, menjual jasa transportasi di pinggir jalan di Ubud. Hal ini membuat masyarakat lokal pada tahun 2018 membentuk sebuah peguyuban, dengan seluruh anggotanya berasal dari Ubud. Peguyuban ini bernama Peguyuban Transport Bale Agung Ubud yang disingkat PTBAU yang diketuai oleh I Kadek Restu Widhi. Adanya peguyuban ini terbentuk atas rapat desa dan ide gagasan dari Bendesa Adat Desa Pakraman Ubud dan berbagai tokoh yang ada di Ubud memberikan masyarakat lokal dapat berperan dalam perkembangan pariwisata di Ubud. Untuk itu diperlukannya kualitas dari PTBAU tersendiri dalam melayani wisatawan yang menggunakan jasa.

Kualitas layanan menurut Parasuraman, et al. dalam Purnama (2006) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Sebelum adanya

PTBAU jasa transportasi di Ubud dibagi menjadi empat bagian yaitu Ubud Kaja, Ubud Tengah, Ubud Kelod, Sambahan, yang beranggotakan kurang lebih 50 orang di setiap wilayahnya. Hal ini membuat para wisatawan yang mengunjungi Ubud merasa sedikit kesulitan karena ketidak organisirnya pelaku transportasi yang menyebabkan wisatawan mancanegara merasa bingung untuk memilih dan mencari transportasi untuk bepergian. Tidak samanya standar operasional prosedur oleh masing-masing *driver* seperti; seragam yang digunakan pada saat bekerja, standar kebersihan di masing-masing kendaraan, penggunaan tata bahasa yang baik dan benar. Perbedaan harga di setiap bagian wilayah di Ubud juga belum terorganisir dengan baik.

Oleh karena itu, pihak Desa Ubud beserta komponen desa dibantu oleh *Jagabaya* atau forum *pecalang* di Desa Ubud untuk membuat Peguyuban sebagai moda transportasi untuk para wisatawan mancanegara yang ingin melakukan perjalanan dan mempersatukan kelompok jasa transport yang ada di Desa Ubud. Namun masih ada beberapa kekurangan yang dimiliki oleh PTBAU, karena peguyuban ini masih baru terbentuk dan belum adanya pihak yang membantu mengukur tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada wisatawan mancanegara. Setelah berdirinya PTBAU banyak wisatawan merasa senang dengan adanya moda transportasi yang terorganisir di kawasan Ubud, sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak paguyuban.

Menurut Swastika (2020) Sekretaris PTBAU, paguyuban ini seperti sebuah perusahaan yang menawarkan jasa transportasi kepada pihak *travel agent* dan hotel di sekitaran Ubud sebagai perantara kepada wisatawan. Selain itu, pihak *driver* juga dapat menawarkan langsung kepada wisatawan. Sehingga terdapat struktur yang jelas antara manajemen dan anggota yang memiliki kendaraan untuk wisatawan yang akan menggunakan jasa PTBAU. Wisatawan yang menjadi target adalah wisatawan apa saja baik negara asalnya maupun usianya tidak ditentukan.

Menurut Steven (2020) dalam wawancara singkat yang dilakukan menyatakan bahwa: "... *I love this driver, he is*

*easy going person. When I book to hotel receptionist they advise me to use this transport, then I felt comfort with him to did my tour*". Dapat dijelaskan bahwa wisatawan merasa senang dengan transportasi yang digunakan, namun pendapat satu orang belum dapat menjelaskan bahwa kinerja dari PTBAU sudah baik.

Sehingga dari masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan studi dengan topik tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi. Dilihat dari perkembangan transportasi pariwisata di Ubud yang mulai menunjukkan perkembangan keberagaman, seiring dengan bertahannya Ubud sebagai salah satu destinasi wisata di Bali, di balik gempuran tempat-tempat wisata baru di Bali.

## METODE

Studi dilakukan di Desa Ubud, Bali. Lokasi ini dipilih karena Ubud merupakan salah satu destinasi pariwisata yang terdapat di Bali terdapat wisatawan yang menggunakan jasa transportasi dan terdapat Peguyuban Transport yang menggunakan masyarakat lokal sebagai anggotanya. Variabel dalam studi ini dibatasi, agar dapat menjawab permasalahan yang tepat dengan mendefinisikan operasional variabel yang digunakan untuk mengarahkan studi ini ke sebuah tujuan, maka dari itu definisi operasional variabel yang dapat dijabarkan dalam studi ini. Berikut adalah operasional variabel pertama yaitu *karakteristik wisatawan*. Adapun indikator-indikator dari variabel kedua yaitu kualitas pelayanan. Variabel yang ketiga untuk mengukur kepuasan wisatawan yaitu tingkat kepuasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Wisatawan Berdasarkan *Tourist Descriptor*

Negara Jerman merupakan yang paling banyak menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud yaitu sebanyak 18 orang (17,14%), selanjutnya negara Perancis dan Inggris Raya masing-masing sebanyak 14 orang responden (13,33%). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang banyak menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berasal dari Benua Eropa. Jenis kelamin wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh

perempuan sebanyak 56 orang (53,33%) dibanding laki-laki dengan persentase sebesar 46,67%. Kelompok usia wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh kelompok usia 35 – 54 tahun sebanyak 41 orang (39,05%). Sedangkan kelompok usia 1 – 14 tahun menjadi kelompok usia terendah dengan persentase 0%. Pendidikan terakhir SMA sederajat sebanyak 40 orang (38,1%). Sedangkan pendidikan terakhir Diploma dan Sarjana memiliki persentase yang hampir sama yaitu masing-masing sebesar 31,43% untuk Diploma dan 30,48% untuk Sarjana. Pekerjaan karyawan swasta sebanyak 29 orang (27,62%). Sedangkan pelajar/mahasiswa memiliki persentase terendah sebesar 22,86%. Status perkawinan wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh status perkawinan menikah sebanyak 54 orang (51,43%). Sedangkan status perkawinan lajang memiliki persentase sebesar (48,57%).

### **Karakteristik Wisatawan Berdasarkan *Trip Descriptor***

Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh pertama kali dalam berkunjung ke Bali sebanyak 53 orang (50,48%). Sedangkan yang lebih dari 5 kali berkunjung memiliki persentase terendah sebesar 6,67%. Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh pertama kali menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sebanyak 64 orang (60,95%). Sedangkan lebih dari 5 kali memiliki persentase terendah sebesar 1,9%. Teman berkunjung wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh teman berkunjung sebanyak 58 orang (55,24%). Sedangkan seorang diri memiliki persentase terendah sebanyak 4,76%. Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh lama tinggal di Ubud 4 – 7 hari sebanyak 36 orang (34,29%). Sedangkan lama tinggal di Ubud 8 – 14 hari memiliki persentase terendah sebesar 15,25%. Wisatawan yang menggunakan moda transportasi yang sering digunakan di Ubud didominasi oleh wisatawan mancanegara adalah paket tour yang dijual oleh *travel agent* sebanyak 39 orang (37,14%). Sedangkan

kendaraan pribadi memiliki persentase terendah sebesar 26,67%. Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh jenis akomodasi hotel sebanyak 50 orang (47,62%). Sedangkan jenis akomodasi *homestay* memiliki persentase terendah sebesar 23,81%. Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh besaran pengeluaran per-hari di Ubud sebesar <Rp. 1.000.000 dengan responden yang memilih sebanyak 43 orang (40,95%). Sedangkan yang lebih dari Rp. 5.000.000 per-hari memiliki persentase terendah sebesar 12,38%.

### **Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Hasil studi melalui kuisioner yang disebarakan secara menyeluruh maka dapat diketahui gambaran mengenai tanggapan wisatawan terhadap tingkat kualitas pelayanan berdasarkan skala yang diukur, masing - masing indikator dari setiap variabel di berikan skala interval dari 1 – 5, yang memiliki arti 1 sama dengan sangat tidak setuju dan 5 sama dengan sangat setuju. Berdasarkan hasil studi ini maka skala likert digunakan sebagai metode untuk menganalisis hasil statistik menjadi bahasa deskriptif. Adapun hasilnya dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

Dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata penilaian wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berada pada kategori Baik dengan perolehan nilai tertinggi ada pada variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai sebesar 3,97, dan perolehan nilai terendah ada pada variabel *responsiveness* dengan nilai sebesar 3,93. Hal ini dikarenakan driver Peguyuban Transport Bale Agung Ubud mampu memberikan rasa aman kepada wisatawan yang menggunakan transportasi Peguyuban Transport Bale Agung Ubud saat melakukan tur. Hasil studi ini sejalan dengan observasi di lapangan yang ditemui oleh penulis bahwa wisatawan merasakan bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan dan menemani wisatawan selama mengunjungi daya tarik wisata agar wisatawan tidak merasa dibiarkan begitu saja.

Dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata penilaian wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berada pada kategori Baik

dengan perolehan nilai tertinggi ada pada variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai sebesar 4,04, dan perolehan nilai terendah ada pada variabel *reliability* dan *responsiveness* dengan nilai masing-masing sebesar 3,9. Hal ini dikarenakan driver Peguyuban Transport Bale Agung Ubud mampu memberikan rasa aman kepada wisatawan yang menggunakan transportasi Peguyuban Transport Bale Agung Ubud saat melakukan tur. Hasil studi ini sejalan dengan observasi di lapangan yang ditemui oleh penulis bahwa wisatawan merasakan bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan dan menemani wisatawan selama mengunjungi daya tarik wisata agar wisatawan tidak merasa dibiarkan begitu saja.

### Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil studi mengenai tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan transportasi Peguyuban Transport Bale Agung Ubud dilihat dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja. Untuk penjabaran uraian mengenai penilaian wisatawan dapat dikelompokkan menjadi penilaian mengenai masing-masing variabel kualitas pelayanan yaitu, *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### Persepsi Wisatawan Mengenai *Tangibility*

#### 1. Rute yang ditawarkan/dilayani

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator rute yang ditawarkan/dilayani memperoleh skor kinerja sebesar 406 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 408. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator rute yang ditawarkan/dilayani memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99.51%. Hal ini berarti wisatawan merasa **kurang puas** dengan rute yang ditawarkan/dilayani.

#### 2. Penampilan dan kerapian driver.

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator penampilan dan kerapian driver memperoleh skor kinerja sebesar 410 dan

penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 416. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator penampilan dan kerapian driver memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98.56%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan penampilan dan kerapian driver.

#### 3. Kebersihan kendaraan dari sisi dalam, dan luar.

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator kebersihan kendaraan dari sisi dalam, dan luar memperoleh skor kinerja sebesar 426 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 418. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator kebersihan kendaraan dari sisi dalam, dan luar memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101.91%. Hal ini berarti wisatawan merasa **sangat puas** dengan kebersihan kendaraan dari sisi dalam, dan luar.

#### 4. Atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan.

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan memperoleh skor kinerja sebesar 420 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 404. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 103.96%. Hal ini berarti wisatawan merasa **sangat puas** dengan atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan.

#### 5. Harga yang ditawarkan saat melakukan perjalanan.

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator harga yang ditawarkan saat melakukan perjalanan memperoleh skor kinerja sebesar 406 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 426. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator harga

yang ditawarkan saat melakukan perjalanan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95.31%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan harga yang ditawarkan saat melakukan perjalanan.

### **Persepsi Wisatawan Mengenai *Reliability***

#### **1. Driver mampu memberikan informasi yang akurat.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator driver mampu memberikan informasi yang akurat memperoleh skor kinerja sebesar 402 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 410. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator driver mampu memberikan informasi yang akurat memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98.05%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan indikator driver mampu memberikan informasi yang akurat.

#### **2. Driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan memperoleh skor kinerja sebesar 421 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 403. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 104.47%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan.

#### **3. Kemampuan dalam mengendarai kendaraan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator kemampuan dalam mengendarai kendaraan memperoleh skor kinerja sebesar 416 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 410. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator kemampuan dalam mengendarai kendaraan memiliki tingkat

kesesuaian sebesar 101.46%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator kemampuan dalam mengendarai kendaraan.

#### **4. Pengetahuan mengenai rute-rute jalan di Ubud.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator pengetahuan mengenai rute-rute jalan di Ubud memperoleh skor kinerja sebesar 417 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 413. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator pengetahuan mengenai rute-rute jalan di Ubud memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100.97%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator pengetahuan mengenai rute-rute jalan di Ubud.

### **Persepsi Wisatawan Mengenai *Responsiveness***

#### **1. Sikap menghargai wisatawan dalam memberi pelayanan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator sikap menghargai wisatawan dalam memberi pelayanan dengan wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 409 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 401. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator sikap menghargai wisatawan dalam memberi pelayanan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 102,00%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator sikap menghargai wisatawan dalam memberi pelayanan.

#### **2. Kecepatan driver tiba ketika wisatawan memesan transportasi**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator kecepatan driver tiba ketika wisatawan memesan transportasi memperoleh skor kinerja sebesar 408 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 413. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan

terhadap indikator kecepatan driver tiba ketika wisatawan memesan transportasi memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98,79%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan indikator kecepatan driver tiba ketika wisatawan memesan transportasi.

### **3. Driver cepat dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator driver cepat dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan memperoleh skor kinerja sebesar 408 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 422. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator driver cepat dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 96,68%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan indikator driver cepat dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan.

### **4. Ketanggapan driver dalam mengatasi masalah.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator ketanggapan driver dalam mengatasi masalah memperoleh skor kinerja sebesar 422 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 411. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator ketanggapan driver dalam mengatasi masalah memiliki tingkat kesesuaian sebesar 102,68%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator ketanggapan driver dalam mengatasi masalah.

### **5. Inisiatif driver dalam membantu wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator inisiatif driver dalam membantu wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 416 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 399. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator inisiatif driver dalam membantu wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 104,26%. Hal ini berarti

wisatawan merasa sangat puas dengan indikator inisiatif driver dalam membantu wisatawan.

## **Persepsi Wisatawan Mengenai Assurance**

### **1. Driver bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator driver bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 412 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 411. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator driver bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100,24%. Hal ini berarti wisatawan merasa puas dengan indikator driver bersikap sopan dan ramah saat melayani wisatawan.

### **2. Bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 432 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 427. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 101,17%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan indikator bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan.

### **3. Keamanan saat wisatawan melakukan tour.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator keamanan saat wisatawan melakukan tour memperoleh skor kinerja sebesar 403 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 423. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator keamanan saat wisatawan melakukan tour memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95,27%. Hal ini berarti wisatawan

merasa **kurang puas** dengan indikator keamanan saat wisatawan melakukan tour.

#### **4. Jaminan sampai ditujuan yang dikehendaki wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator jaminan sampai ditujuan yang dikehendaki wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 421 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 424. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator jaminan sampai ditujuan yang dikehendaki wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95.27%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan indikator jaminan sampai ditujuan yang dikehendaki wisatawan.

### **Persepsi Wisatawan Mengenai *Empathy***

#### **1. Perhatian driver terhadap pertanyaan wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator perhatian driver terhadap pertanyaan wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 413 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 411. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator perhatian driver terhadap pertanyaan wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100.49%. Hal ini berarti wisatawan merasa puas dengan indikator perhatian driver terhadap pertanyaan wisatawan.

#### **2. Perhatian driver terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator perhatian driver terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 415 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 413. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator perhatian driver terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100.48%. Hal ini berarti wisatawan merasa puas dengan indikator

perhatian driver terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan.

#### **3. Perhatian driver terhadap keluhan wisatawan.**

Berdasarkan hasil dari penilaian 105 orang wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, indikator perhatian driver terhadap keluhan wisatawan memperoleh skor kinerja sebesar 413 dan penilaian wisatawan untuk tingkat kepentingan memperoleh skor sebesar 412. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antara persepsi wisatawan dengan harapan wisatawan terhadap indikator perhatian driver terhadap keluhan wisatawan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100.24%. Hal ini berarti wisatawan merasa puas dengan indikator perhatian driver terhadap keluhan wisatawan.

### **Analisis Tingkat Kepuasan**

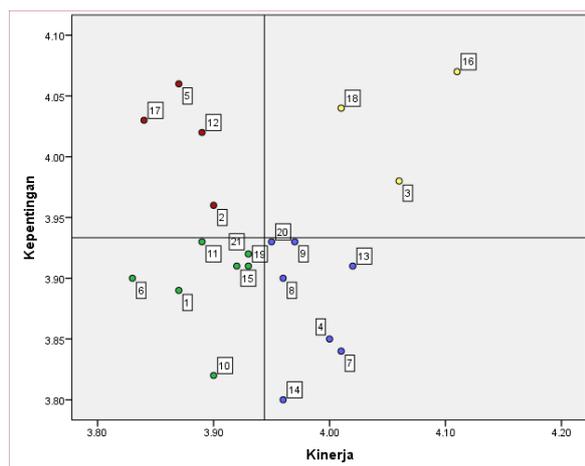
Setelah mengetahui tingkat kesesuaian, kemudian akan dapat diketahui tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan kriteria menurut Supranto (2011) dan hasil dari penjabaran tingkat kesesuaian, maka untuk melihat secara keseluruhan mengenai hasil penilaian persepsi dan harapan wisatawan terhadap jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud dapat dijelaskan bahwa rata-rata skor untuk kinerja Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sebesar 3,94 yang berarti baik dan rata-rata skor untuk kepentingan pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sebesar 3,93 yang berarti baik. Sedangkan untuk tingkat kepuasan berada pada tingkat kesesuaian = 100% yang berarti wisatawan merasa puas dengan pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* (analisis derajat kepentingan-kinerja) digunakan untuk mengetahui faktor/indikator dari tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud. Untuk dapat mengetahui faktor/indikator tersebut dalam diagram Kartesius maka ditentukan terlebih dahulu dua buah titik X dan Y yang akan membentuk dua buah garis berpotong membatasi empat bagian dalam diagram Kartesius. Perhitungan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh indikator. Tingkat faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan wisatawan mancanegara akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian pada diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi atas empat bagian dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut.

Gambar 1 Diagram Kartesius



Sumber: Hasil Pengolahan Data Studi, 2019.

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa letak indikator kualitas pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud mempengaruhi kepuasan wisatawan terbagi ke dalam empat bagian pada diagram kartesius, dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran A, dapat dijelaskan bahwa penampilan dan kerapian driver, harga yang ditawarkan, ketanggapan driver, dan keamanan saat pelaksanaan tur dinilai sangat penting, namun kinerja dari hal tersebut masih kurang memuaskan wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan. Sehingga indikator dalam kuadran ini harus diperbaiki kinerjanya agar lebih meningkatkan kepuasan dan mendapatkan loyalitas dari wisatawan.

#### 2. Kuadran B

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran B, dapat dijelaskan bahwa tingkat kebersihan kendaraan, sikap bertanggung jawab, dan jaminan keselamatan yang diberikan oleh *driver* Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sudah sangat memuaskan. Sehingga, perlu dipertahankan agar wisatawan lebih loyal dalam penggunaan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

#### 3. Kuadran C

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran C, dapat dijelaskan bahwa pemilihan rute, pemberian informasi, sikap menghargai, laju kendaraan, sikap sopan dan ramah, perhatian driver dinilai tidak penting oleh wisatawan. Hal ini dikarenakan wisatawan merasa sudah terbiasa dengan pelayanan seperti itu ketika berkunjung ke daerah manapun. Sehingga perusahaan tetap mempertahankan hal ini agar wisatawan dapat merasa membeli jasa dengan nilai tambah yang telah ada dimiliki oleh Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

#### 4. Kuadran D

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran D, dapat dijelaskan bahwa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud perlu mengurangi hal tersebut, karena dinilai tidak terlalu penting dalam memuaskan wisatawan. Namun, hal tersebut perlu dibiarkan karena tidak mengganggu kepuasan wisatawan. Sehingga, kedepannya hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan.

#### *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan nilai CSI sebesar 78,88, maka selanjutnya akan disesuaikan nilai tersebut dengan kriteria tabel, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud. Hasil dari perhitungan analisis *Customer Satisfaction Indeks*, maka dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sesuai dengan rentang 0,66 - 0,80 nilai yang masuk dalam kategori ini dikatakan wisatawan puas akan pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

#### **Karakteristik Wisatawan Mancanegara yang Menggunakan Pelayanan Jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud**

Negara Jerman merupakan yang paling banyak menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud yaitu sebanyak 18 orang (17,14%). Hal ini dikarenakan wisatawan asal Eropa yang berkunjung ke Ubud dan menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud membutuhkan moda transportasi untuk tur yang dapat dipercaya. Sehingga sesuai dengan kebiasaan wisatawan Eropa yang lebih cenderung

menggunakan moda transportasi yang direkomendasikan oleh pihak hotel ataupun tourist information center (TIC) sekitaran Ubud.

Jenis kelamin wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh perempuan sebanyak 56 orang (53,33%). Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Menuh (2015) yang menyatakan bahwa wisatawan Backpacker mancanegara yang berkunjung ke Bali didominasi oleh perempuan sebesar 52%.

Umur wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh umur 35 – 54 tahun sebanyak 41 orang (39,05%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung ke Ubud termotivasi oleh keindahan alam sehingga umur wisatawan paruh baya berpengaruh terhadap kunjungan ke Ubud.

Pendidikan terakhir wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh SMA sederajat sebanyak 40 orang (38,1%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung ke Ubud memiliki pekerjaan pelajar sebanyak 22,86% dan karyawan swasta sebesar 27,62%, sehingga pendidikan terakhir paling banyak adalah SMA dengan persentase sebesar 60% dari 40 orang wisatawan yang memiliki pendidikan terakhir SMA dan pekerjaan pelajar.

Pekerjaan wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh karyawan swasta sebanyak 29 orang (27,62%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung ke Ubud memiliki tujuan berwisata adalah rekreasi, sehingga berhubungan dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta yang memiliki tingkat kejenuhan yang tinggi dan ingin melepaskan rutinitas sehari-hari. Hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Putrawan (2015) yang menyatakan dalam studinya bahwa wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa pelayanan *shuttle bus* di Daerah Ubud, Gianyar didominasi oleh pegawai swasta sebesar 43%.

Status perkawinan wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh menikah sebanyak 54 orang (51,43%). Dikarenakan wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan PTBAU berkunjung bersama keluarga sebesar

40% sehingga status perkawinan paling dominan adalah menikah karena umur wisatawan yang dominan merupakan kelompok usia yang sudah layak menikah.

Frekuensi berkunjung ke Bali wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh pertama kali sebanyak 53 orang (50,48%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung ke Bali dipengaruhi oleh nama baik Bali sebagai *Bali tops TripAdvisor's Best Destinations in Asia 2019*, sehingga banyak wisatawan yang pertama kali berkunjung ke Bali.

Frekuensi menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh pertama kali sebanyak 64 orang (60,95%). Hal ini dikarenakan peguyuban ini baru tercipta dan tidak banyak wisatawan yang pernah menggunakan sebelumnya.

Wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berkunjung bersama teman, sebanyak 58 orang (55,24%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang menggunakan jasa PTBAU kebanyakan menggunakan kendaraan yang berkapasitas lebih dari 2 orang seperti mobil, sehingga teman perjalanan yang mendominasi adalah teman. Hasil studi ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Menuh (2015) yang menyatakan bahwa wisatawan Backpacker mancanegara yang berkunjung ke Bali didominasi oleh teman sebagai teman perjalanan.

Teman berkunjung wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh teman sebanyak 58 orang (55,24%). Hal ini dikarenakan status perkawinan wisatawan yang belum menikah memiliki persentase sebesar 48,57%, sehingga teman perjalanan mendominasi. Hasil studi ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Menuh (2015) yang menyatakan bahwa wisatawan Backpacker mancanegara yang berkunjung ke Bali didominasi teman sebagai teman perjalanan.

Lama tinggal di Ubud wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh 4 – 7 hari sebanyak 36 orang (34,29%). Hal ini dikarenakan Ubud memiliki pesona alam dan bagi wisatawan paruh baya yang mendominasi lama tinggal lebih dari 4 hari merupakan hal yang wajar karena wisatawan mancanegara

yang berusia paruh baya tidak memiliki preferensi sebagai wisatawan explorer ataupun wisatawan Asia yang menetap di suatu daerah tujuan wisata yang kurang dari 2 hari Pratama (2016).

Jenis moda transportasi yang sering digunakan di Ubud oleh wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh adalah paket tour sebanyak 39 orang (37,14%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang menggunakan jasa PTBAU membutuhkan moda transportasi yang dipercaya dan direkomendasikan oleh hotel tempat wisatawan menginap ataupun *tourist information centers* (TICs) yang menawarkan paket tour, sehingga wisatawan mancanegara menggunakan moda transportasi untuk tour.

Jenis akomodasi wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh hotel sebanyak 50 orang (47,62%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang tinggal di Ubud bukan wisatawan yang memiliki karakteristik *backpacker* yang cenderung menggunakan akomodasi *homestay*, sehingga akomodasi yang digunakan dominan adalah hotel. Selain itu, hotel yang ada di Ubud merupakan hotel dengan nuansa alam yang indah sebagai keunggulan akomodasi tersebut.

Besaran pengeluaran per-hari di Ubud wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud didominasi oleh sebesar <Rp. 1.000.000 dengan responden yang memilih sebanyak 43 orang (40,95%). Hal ini dikarenakan wisatawan yang menggunakan jasa PTBAU sebagai moda transportasi paket tour memiliki harga yang terjangkau dengan kisaran harga sebesar Rp. 250.000 – Rp. 450.000 per-hari per-trip.

### **Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud**

Berdasarkan hasil studi mengenai tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud dengan menggunakan analisis *importance performance analysis* mendapatkan hasil tingkat kepuasan berada pada tingkat kesesuaian = 100% yang berarti wisatawan

merasa puas dengan pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

Metode CSI, terdapat 3 indikator yang memiliki tingkat kesenjangan yang tinggi, yaitu Driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan (7), Inisiatif driver dalam membantu wisatawan (14), Atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan (4). Berdasarkan tahap ini wisatawan merasakan bahwa pelayanan tersebut terasa tidak terlalu penting namun dalam kinerjanya dilakukan secara berlebihan.

Prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya adalah Keamanan saat wisatawan melakukan tour. Hal ini dapat dilihat dari tingkat persentase tingkat kesesuaian yang diperoleh sebesar 95,27% berada dalam kuadran A, indikator ini merupakan tingkat terendah dari indikator lainnya. Sedangkan untuk indikator yang memperoleh prioritas tertinggi adalah indikator Driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan sebesar 104,47%.

Hasil dari perhitungan analisis *Customer Satisfaction Indeks*, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud sesuai dengan rentang 0,66 - 0,80 nilai yang masuk dalam kategori ini dikatakan wisatawan puas akan pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud.

Terdapat 4 indikator yang berada pada posisi kuadran (A), atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan wisatawan. Penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh wisatawan. Sementara itu, tingkat pelaksanaannya masih belum sesuai sehingga mengecewakan atau tidak puas. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah Penampilan dan kerapian driver. (2), Harga yang ditawarkan saat melakukan perjalanan. (5), Driver cepat dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan. (12), Keamanan saat wisatawan melakukan tour. (17).

Sedangkan, 7 indikator yang berada pada posisi kuadran (D), atribut yang dinilai berlebihan karena wisatawan menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting. Akan tetapi, pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik sehingga dianggap berlebihan oleh wisata. Adapun faktor/indikator yang termasuk

dalam kuadran ini adalah Atribut kelengkapan berkendara sesuai peraturan (4), Driver mampu mengatasi masalah selama perjalanan (7), Kemampuan dalam mengendarai kendaraan (8), Pengetahuan mengenai rute-rute jalan di Ubud (9), Ketanggapan driver dalam mengatasi masalah (13), Inisiatif driver dalam membantu wisatawan (14), Perhatian driver terhadap keinginan dan kebutuhan wisatawan (20).

Secara garis besar wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Peguyuban Transport Bale Agung Ubud. Sedangkan wisatawan merasa penampilan dan kerapian driver, harga yang ditawarkan, ketanggapan wisatawan terhadap pertanyaan wisatawan, dan keamanan saat wisatawan melakukan tour perlu untuk ditingkatkan karena berada pada prioritas utama dalam perbaikannya.

Hasil studi ini berkaitan dengan karakteristik wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud dilihat dari negara asal wisatawan yang dominan adalah Jerman, Perancis dan, Inggris Raya yang merupakan negara di Benua Eropa. Dimana wisatawan yang berasal dari Eropa cenderung membutuhkan transportasi yang dapat dipercaya seperti PTBAU. Kemudian wisatawan yang menggunakan jasa PTBAU membeli produk PTBAU adalah paket tour untuk berkunjung ke daya tarik wisata diluar Ubud. Kebiasaan wisatawan Eropa setelah berkunjung ke Ubud adalah melanjutkan liburannya di Gili Trawangan atau Indonesia bagian Timur menurut Syah (2018).

Berdasarkan hasil observasi dilapangan wisatawan yang menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud merasa puas, karena kebanyakan driver yang ada di PTBAU telah terbiasa berbicara dengan menggunakan bahasa yang *friendly* dan *jokes* yang digunakan sebagai membuat wisatawan merasa nyaman, seperti yang diungkapkan oleh salah satu driver yang termasuk ke dalam Peguyuban Transport Bale Agung Ubud menyatakan bahwa: *“Wisatawan yang sering saya antarkan sering ketawa-tawa sama saya, karena saya cepet akrab sama wisatawan. Jadi wisatawan yang kebanyakan dari Eropa yang saya sudah kebiasa sama candaan saya”* Gede, 2020. Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan wisatawan dalam studi ini sejalan dengan hasil observasi dilapangan.

Sedangkan, menurut wisatawan merasa senang setelah menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung, Steven (2020) menyatakan bahwa: *“... I love this driver, he is easy going person. When I book to hotel receptionist they advise me to use this transport, then I felt comfort with him to did my tour”*. Hasil studi ini sejalan dengan keadaan dilapangan. Selanjutnya, hasil studi mengenai tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud menunjukkan hasil yang berbeda dengan studi sejenis, yakni studi Dewi (2018) dan Suardana, dkk (2013), dimana pada studi Dewi (2018) mendapatkan hasil bahwa wisatawan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Angkutan Pariwisata Surya Kencana Sanur karena nilai tingkat kepuasannya sebesar 89,77% dengan kriteria kurang puas, dan studi Suardana, dkk (2013) mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan Shuttle Bus Komotra Bali memperoleh nilai 72,22% dengan kriteria kurang puas. Adapun hasil tersebut berbeda dengan hasil studi ini karena wisatawan merasa puas dalam menggunakan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud karena nilai tingkat kepuasan sebesar 100,28%.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Karakteristik wisatawan yang mendominasi berasal dari Negara Jerman, berjenis kelamin perempuan, berusia paruh baya, memiliki pendidikan terakhir SMA sederajat, bekerja sebagai karyawan swasta, sudah menikah, pertama kali berkunjung ke Bali dan menggunakan jasa PTBAU, berkunjung bersama teman, dengan lama tinggal 4 – 7 hari, moda transportasi yang digunakan untuk tour, akomodasi yang digunakan hotel, dan besar pengeluaran per-hari sebesar Rp. <1.000.000.

Tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap kualitas pelayanan jasa Peguyuban Transport Bale Agung Ubud berada pada kategori puas dan prioritas yang diutamakan dalam perbaikannya adalah penampilan dan kerapian driver, harga yang ditawarkan, ketanggapan wisatawan terhadap pertanyaan wisatawan, dan keamanan saat wisatawan melakukan tour.

### Saran

Berdasarkan hasil studi, maka saran dalam studi ini adalah:

1. Untuk Peguyuban Transport Bale Agung Ubud perlu memperhatikan penampilan dan kerapian driver, karena dianggap *groomingnya* kurang bersih dan rapi.
2. Untuk Peguyuban Transport Bale Agung Ubud perlu memperhatikan harga yang ditawarkan karena tidak sesuai dengan jarak yang ditempuh dan kurang pasti dalam pemberian harganya.
3. Untuk studi selanjutnya agar memperhatikan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan Peguyuban Transport Bale Agung Ubud agar lebih terperinci dalam menyarankan kepada pihak Peguyuban Transport Bale Agung Ubud terkait dengan kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa tersebut.
4. Untuk Peguyuban Transport Bale Agung Ubud agar memiliki program yang berbasis online seperti aplikasi yang dimiliki oleh perusahaan swasta, agar wisatawan lebih mudah dalam pembelian produk Peguyuban Transport Bale Agung Ubud dan pihak Peguyuban Transport Bale Agung Ubud lebih banyak mendapatkan keuntungan, serta wisatawan merasa produk yang dimiliki oleh Peguyuban Transport Bale Agung Ubud lebih transparan perihal harga.
5. Untuk *driver* di Peguyuban Transport Bale Agung Ubud, agar lebih baik dalam melayani wisatawan, sehingga wisatawan akan puas dan dapat merekomendasikan jasa PTBAU sebagai moda transportasi.

## Kepustakaan

- Anonim 2020. *Provinsi Bali Dalam Angka*, Dinas Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millenium Edition. NJ: Pearson.
- Kusmayadi, I.R. & Sugiarto,. 2000 *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985." A Conseptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall).
- Suardana, I Wayan , Suwena, I Ketut, Leli Kusuma Dewi, Luh Gede "Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Komotra Bali Di Central Park Kuta", Jurnal IPTA Vol.1 NO.1, 2013.
- Suwena, I Ketut dan Widyatmaja, I Gusti Ngurah. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Udayana University
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.