

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI BALI BIRD PARK, GIANYAR

Cokorda Istri Avrilya Shinta S.¹, I Nyoman Sudiarta², Putu Agus Wikanatha Sagita³

Email: cok.shinta@gmail.com¹, sudiarta.nyoman@yahoo.co.id², aguswika@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: There has been a decline in domestic visits due to the Covid-19 pandemic, which has created a crisis in Bali Bird Park as a conservation area. The crisis due to the Covid 19 pandemic makes the attraction of animal conservation must strive to get income, not only the income sought by tourist satisfaction also needs to be considered. This research aims to find out the level of satisfaction of domestic tourists in Bali Bird Park during the Covid 19 pandemic. Referring to service management and Adaptation of New Habits (AKB) adapted to health protocols, the expected results can show the priority of the level of satisfaction of archipelago tourists when visiting in the new normal. This study was conducted at Bali Bird Park using 90 respondents determined based on the concept of Supranto (2011) indicator multiplied by 5, the sample in this study was selected using the purposive sampling method. The data was collected through questionnaires distributed to tourists who had been to Bali Bird Park during the Covid 19 pandemic, then analyzed using Importance Performance Analysis. The results of this study are: 1) The level of satisfaction of archipelago tourists in Bali Bird Park during the Covid 19 pandemic was in the category of less satisfied overall. During the Covid 19 pandemic, health attributes and health protocols were assessed as top priorities by travelers. Priority that takes precedence in improvement is the ability of employees to communicate, and employees provide fast / responsive service. 2) The priority service attributes desired by tourists during the Covid 19 pandemic are the ability of employees to communicate and employee budget in serving. So this research had recommendation to Bali Bird Park the need to educate employees, in order to be able to provide responsive services.

Abstrak: Penurunan kunjungan yang terjadi akibat adanya Pandemi Covid 19 membuat terjadinya krisis di Bali Bird Park sebagai area konservasi. Krisis akibat pandemi Covid 19 membuat daya tarik konservasi satwa harus berupaya dalam mendapatkan pemasukan, tidak hanya pemasukan yang diupayakan kepuasan wisatawan juga perlu diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19. Mengacu pada manajemen pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) yang disesuaikan dengan protokol kesehatan, maka hasil yang diharapkan dapat memperlihatkan prioritas tingkat kepuasan wisatawan nusantara ketika berkunjung di masa *new normal*. Penelitian ini dilakukan di Bali Bird Park dengan menggunakan 90 responden yang ditentukan berdasarkan konsep Supranto (2011) indikator dikali 5, sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan yang pernah ke Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19, kemudian di analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini adalah: 1) Tingkat kepuasan wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19 berada pada kategori kurang puas secara keseluruhan. Pada masa pandemi Covid 19 atribut kesehatan dan protokol kesehatan dinilai sebagai prioritas utama oleh wisatawan. Prioritas yang diutamakan dalam perbaikannya adalah kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, dan karyawan memberikan pelayanan yang cepat/responsive. 2) Atribut pelayanan prioritas yang diinginkan oleh wisatawan pada masa pandemi Covid 19 adalah kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan ketanggapan karyawan dalam melayani. Sehingga penelitian ini menyarankan kepada Bali Bird Park perlu mengedukasi karyawan, agar mampu memberikan pelayanan yang tanggap.

Keywords: bali bird park, level of satisfaction, pandemic, tourists.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang sangat populer di Indonesia khususnya Bali sebagai destinasi terbaik di dunia, Bali telah dikenal di berbagai penjuru dunia. Hal ini diperkuat lagi dengan diterimanya penghargaan dari situs ulasan dan panduan wisata asal Amerika Serikat, *TripAdvisor*, membagikan daftar 25 negara yang masuk dalam "*Travellers Choice 2018*" (7/03/2018). Namun, setahun terakhir pariwisata di Bali mengalami penurunan drastis akibat Pandemi Covid 19. Terjadinya penurunan pada tahun 2020 dibanding tahun sebelumnya, untuk wisatawan nusantara sebesar 56,41% dan wisatawan mancanegara sebesar 83,3%. Penurunan ini diperkirakan terjadi akibat dari *pandemic* yang disebabkan oleh *corona virus diseases* (Covid 19). Terjadinya penurunan kunjungan wisatawan ke Bali ini akibat *Pandemic* perlu adanya strategi untuk memperbaiki atau memperbaiki daya tarik wisata Bali. Khususnya daya tarik wisata yang berhubungan dengan kegiatan konservasi.

Jumlah kunjungan harian yang minim tidak mampu memenuhi biaya pakan dan obat-obatan satwa, pegawai dan biaya operasional lainnya, Baliportalnews.com (2020). "*Jika tidak segera dicarikan solusi mengakibatkan semua lembaga konservasi akan semakin memprihatinkan*". Menurut Ketua Umum PKBSI, Rahmat Shah di Bali Bird Park, Gianyar, Sabtu (17/10/2020). Berbagai upaya telah dilakukan oleh pengelola lembaga konservasi untuk mengatasi kondisi sulit ini, antara lain substitusi pakan (penyesuaian / penghematan), pengurangan karyawan, pengaturan jam kerja karyawan, penyediaan suplai pakan mandiri, dan penggalangan dana. Tujuannya agar satwa tetap sehat, kesejahteraannya terjamin, serta perawatan dan pemeliharaannya bisa berjalan normal. Area wisata alam dan Taman Margasatwa berdasarkan kategori peringkat hal yang dapat dilakukan ditentukan menggunakan data Tripadvisor, termasuk ulasan, penilaian, foto, dan popularitas.

Terdapat tiga area terbaik yang ditampilkan salah satunya Bali Bird Park. Bali Bird Park merupakan kawasan ekowisata yang berdiri sejak 1995 bertujuan untuk melestarikan burung khususnya jenis asli Indonesia. Namun,

selama pandemi Bali Bird Park menjadi salah satu daya tarik wisata yang paling terkena dampak Pandemi Covid 19. Jumlah pengunjung Bali Bird Park menurun sebesar 79,1% dibandingkan tahun sebelum adanya Pandemi Covid 19. Penurunan kunjungan terjadi dimulai pada bulan Februari 2020 sebesar 23,4%. Hal ini dikarenakan mulai dilarangnya wisatawan asing khususnya wisatawan Asal China untuk masuk ke Indonesia termasuk Bali, sehingga mulainya dampak yang dirasakan oleh Bali Bird Park. Sedangkan, pada bulan Maret-Juni penurunan terjadi karena dimulainya penutupan usaha objek wisata yang ada di Bali, sehingga penurunan signifikansi terjadi.

Penurunan yang terjadi karena pada tahun 2020 hampir semua kunjungan wisatawan ke Bali Bird Park di dominasi oleh wisatawan nusantara. Menurut Kompas TV dalam (www.kompas.tv 04/08/20) menyatakan bahwa "*Pariwisata di buka, Bali Bird Park di dominasi wisatawan domestik*". Menurut GM Bali Bird Park Pande Suastika menyatakan "dibukanya pariwisata nusantara pihaknya menyebut tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kunjungan wisatawan, dimana jika sebelumnya kunjungan wisatawan mencapai 3000 per hari di saat normal di masa pandemi ini dalam sehari kunjungan wisata hanya 700 pengunjung di hari libur dan 100 pengunjung di hari biasa, kunjungan di tempat wisata ini juga di batasi hanya 300 orang dalam sekali kunjungan.

Selain karena *pandemic* Covid 19, terjadinya penurunan juga dikarenakan adanya ketidakpuasan pengunjung. Ketidakpuasan merupakan tanggapan yang tidak memuaskan akan mengakibatkan perpindahannya pelanggan ke perusahaan atau pesaing lain, Wijaya (2017). Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja, semakin besar ketidakpuasan konsumen. Oleh karena itu Bali Bird Park hanya berada pada urutan ketiga. Apalagi dengan adanya pandemi Covid 19. Menurut Supriyadi (2020) kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh manajemen pelayanan pariwisata dan Kebijakan Kebiasaan Baru (AKB). Sehingga, perusahaan harus mampu mengelola pelayanan yang baik yang sesuai dengan pedoman *Clean, Healthy, Safety and Environment* (CHSE).

Terkait dengan tingkat kepuasan wisatawan pada Bali Bird Park dikarenakan berbagai macam faktor, mulai dari kurang ramahnya staff, kurang tanggapnya staff, seperti yang dinyatakan oleh Setyadi (11/07/2020):

“...taman burungnya kecil banget dibanding harganya. bioskop.4D? filemnya ga bagus. kursinya statis. yg paling buruk. pelayanan tiketing dan parkir, juru parkirnya ga tahu ngatur orang keluar masuk. jadi ada yg pake lajur kiri ada lajur kanan tukang parkir ga ngatur mana yg bener mana yg salah. kalo ga bisa jadi jukir ga usah deh. Ticketing kami beli tiket online udah ditunjukkan tiketnya yang ada barcode masih minta barcode hanya krn filenya dia ga buka full page, ini tiketing buat tempat yg diharap berskala internasional atau kampung?”

Darkok (19/12/2020) juga menyatakan:

“...Staff locket tidak ramah dan tempatnya makin kurang menarik dari terakhir kali kesana”

Berdasarkan ulasan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa adanya unsur ketidakpuasan wisatawan yang berkunjung di Bali Bird Park. Sehingga, penelitian ini akan fokus membahas mengenai sejauh mana tingkat kepuasan wisatawan nusantara pada masa pandemi Covid 19 dengan model pelayanan yang baru dan disesuaikan dengan protokol kesehatan di Bali Bird Park.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19. Mengacu pada manajemen pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) yang disesuaikan dengan protokol kesehatan, maka hasil yang diharapkan dapat memperlihatkan prioritas tingkat kepuasan wisatawan nusantara ketika berkunjung di masa *new normal*.

Sehingga dari masalah tersebut, maka tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19, dan untuk mengetahui atribut

pelayanan prioritas yang diinginkan oleh wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bali Bird Park sebagai masukan khususnya dalam pembenahan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan.

METODE

Studi dilakukan di Bali Bird Park Jl. Serma Cok Ngurah Gambir Singapadu, Batubulan, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali 80582. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu destinasi terbaik di Bali dan mendapatkan perhatian khusus selama pandemic Covid 19, dengan adanya area konservasi dan ekowisata. Variabel dalam studi ini dibatasi, agar dapat menjawab permasalahan yang tepat dengan mendefinisikan operasional variabel yang digunakan untuk mengarahkan studi ini ke sebuah tujuan dan tidak melebar ke permasalahan lain, maka dari itu definisi operasional variabel yang digunakan adalah keandalan (*reliability*), jaminan dan kepastian (*assurance*), wujud fisik (*tangible*) empati (*empathy*) dan ketanggapan (*responsiveness*).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, studi pustaka dan kuesioner. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 90 responden wisatawan. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif, tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan, *Importance Performance Analysis* (IPA), diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Daerah asal wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park didominasi oleh DKI Jakarta sebesar 27 orang responden. Hal ini dikarenakan pada era pandemi banyaknya aturan dan larangan untuk warga Ibu Kota melakukan kegiatan sosial serta menghibur diri. Tingginya tingkat kejenuhan warga Ibu Kota mampu memotivasi keinginan untuk berwisata. Sehingga, hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa daerah asal wisatawan yang mendominasi dari Jakarta.

Jenis kelamin didominasi oleh Pria sebanyak 49 orang responden. Hal ini diarekan rasio perbandingan jenis kelamin di DKI Jakarta adalah 102 banding 100, artinya setiap 102 pria ada 100 orang wanita, menurut Badan Pusat Statistik (2020) dalam kompas.com (19 Mei 2021). Sehingga, dapat dikatakan bahwa jenis kelamin yang mendominasi seiring dengan data rasio jenis kelamin di Indonesia.

Kelompok usia wisatawan didominasi oleh kelompok usia 18-24 tahun sebanyak 51 orang. Hal ini dikarenakan pendidikan terakhir wisatawan nusantara yang dominan adalah sarjana, menurut Statistik Pendidikan Tinggi Indonesia (2018), rata-rata Angka Partisipasi Kasar (APK) mahasiswa Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia 19-23 dan lulusan sarjana rata-rata berada diatas kelompok usia tersebut.

Pendidikan terakhir Sarjana sederajat mendominasi sebanyak 60 orang. Hal ini dikarenakan kelompok usia yang mendominasi berada pada usia yang sudah menempuh pendidikan standar yaitu sarjana sederajat. Menurut Statistik Pendidikan Tinggi Indonesia (2018), rata-rata Angka Partisipasi Kasar (APK) lulusan Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia berada diatas 22 tahun. Sehingga, tingkat pendidikan sarjana mendominasi dalam penelitian ini.

Pekerjaan karyawan swasta mendominasi sebanyak 66 orang. Hal ini dikarenakan jumlah pekerja swasta di Indonesia khususnya DKI Jakarta yang mendominasi daerah asal penelitian ini lebih dominan daripada jenis pekerjaan lainnya. Menurut Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS) tahun 2019, sebesar 34,1% dari 4.836.977 penduduk DKI Jakarta bekerja di sektor swasta.

Tujuan berwisata wisatawan didominasi oleh berlibur dalam berkunjung ke Bali sebanyak 74 orang. Hal ini dikarenakan selama era pandemi wisatawan merasakan jenuh akan aktivitas sehari-hari dengan adanya pembatasan untuk kegiatan sosial. Sehingga, meningkatnya niat berwisata wisatawan, terutama wisatawan yang berasal dari Ibu Kota yaitu DKI Jakarta.

Frekuensi wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park didominasi oleh 2-3 kali dalam berkunjung ke Bali sebanyak 39 orang. Hal ini dikarenakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Bali sangat membutuhkan

liburan akibat dari jenuhnya pada masa pandemi. Sehingga pada masa pandemi Covid 19 Bali Bird Park memberikan potongan harga agar wisatawan dapat berkunjung ke Bali Bird Park dan memberikan kesempatan wisatawan yang sudah pernah ke Bali namun belum pernah mengunjungi Bali Bird Park berkunjung lagi ke Bali.

Sumber informasi didominasi oleh teman sebagai sumber informasi Bali Bird Park sebanyak 50 orang. Hal ini dikarenakan generasi milenial sebagai responden paling banyak sangat erat kaitannya dengan teknologi terutama dalam penggunaan sosial media. Sehingga, sumber informasi utama wisatawan milenial adalah sosial media teman yang dimiliki.

Teman berkunjung didominasi oleh teman berkunjung sebanyak 49 orang. Hal ini dikarenakan ciri-ciri dari generasi milenial yang lebih menyukai mengatur perjalanan sendiri dan berpergian bersama teman dibandingkan dengan penggunaan pihak ketiga seperti *travel agent*, menurut www.karirkawanlama.com (2018).

Kawasan menginap didominasi oleh Kuta sebanyak 32 orang. Hal ini dikarenakan jumlah akomodasi untuk hotel berbintang di kawasan ini terbilang paling banyak dan sesuai dengan pendapatan wisatawan. Sehingga, kawasan tersebut menjadi lokasi akomodasi terbanyak wisatawan.

Lama tinggal wisatawan didominasi selama 3-5 hari sebanyak 62 orang. Hal ini dikarenakan banyaknya waktu luang yang tersedia selama era pandemi. Sehingga rata-rata lama liburan wisatawan domestik meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik Bali (2020) rata-rata lama menginap wisatawan domestik di Hotel pada Januari 2020 sebesar 2,29% dan meningkat sebesar 3,25% pada Januari 2021 (era pandemi).

Jenis akomodasi didominasi oleh hotel sebanyak 38 orang. Hal ini dikarenakan pendapatan per bulan wisatawan milenial yang terbilang besar, karena bekerja sebagai pegawai swasta di Ibukota. Sehingga cukup untuk menginap di hotel berbintang, dimana tarif hotel berbintang rata-rata antara Rp. 500.000 sampai dengan Rp. 1.500.000 untuk bintang 3 dan 4.

Moda transportasi wisatawan didominasi oleh rental mobil sebanyak 44 orang. Hal ini

dikarenakan Bali tidak memiliki transportasi umum yang membuat kebutuhan akan transportasi wisatawan yang berpergian bersama teman dalam group 3-4 orang didominasi oleh rental mobil. Sehingga, penggunaan mobil rental paling cocok untuk kebutuhan moda transportasi wisata di Bali.

Analisis Deskriptif Kuantitatif

Hasil studi melalui kuisioner yang disebarkan 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. Berdasarkan hasil analisis bahwa secara keseluruhan rata-rata penilaian wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dengan perolehan nilai tertinggi ada pada dimensi berwujud (*tangible*) dengan nilai sebesar 4,76, dan perolehan nilai terendah ada pada dimensi *empathy* dengan nilai sebesar 4,61. Hal ini dikarenakan fasilitas yang tersedia di Bali Bird Park mampu memberikan kepuasan wisatawan, baik dari segi protokol kesehatan maupun penampilan karyawan itu sendiri yang sudah sesuai kriteria wisatawan. Selain itu, karyawan mampu bersikap simpatik, responsive terhadap wisatawan serta mampu menyampaikan informasi dengan sangat baik.

Sedangkan, dimensi kualitas pelayanan secara dari tingkat kepentingan pelayanan Bali Bird Park dalam pada masa pandemi Covid 19 diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata penilaian wisatawan terhadap kepentingan pelayanan Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19 berada pada kategori SP dengan perolehan nilai tertinggi ada pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai sebesar 4,76, dan perolehan nilai terendah ada pada dimensi *empathy* dengan nilai sebesar 4,67. Hal ini dikarenakan penerapan protokol kesehatan, sikap simpatik karyawan, ketersediaan sarana pencucian tangan dan hand sanitizer, serta karyawan yang responsif, dinilai sangat baik dan memuaskan wisatawan.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Bali Bird Park 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 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability*, *assurance*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness* yang lebih jelas dapat diuraikan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil dari penilaian 90 orang wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park, dimensi *reliability* memperoleh skor kinerja dan kepentingan sebesar sebesar 100%. Hal ini berarti wisatawan merasa puas dengan dimensi *reliability*. Adapun setiap indikator yang ada pada dimensi ini dapat dilihat pada Tabel 4.13 dengan metode perhitungan diatas. Berdasarkan hasil dari penilaian 90 orang wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park, dimensi *assurance* memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 98,9%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan dimensi *assurance*. Berdasarkan hasil dari penilaian 90 orang wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park, dimensi *tangibility* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100,7%. Hal ini berarti wisatawan merasa sangat puas dengan dimensi *tangibility*. Dimensi *empathy* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 98,7%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan dimensi *empathy*. Dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kesesuaian sebesar 97,8%. Hal ini berarti wisatawan merasa kurang puas dengan dimensi *responsiveness*.

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 di Bali Bird Park diperoleh rata-rata skor untuk kinerja pelayanannya sebesar 4,70 yang berarti sangat baik dan rata-rata skor untuk kepentingan pelayanan Bali Bird Park sebesar 4,72 yang berarti SP. Sedangkan untuk tingkat kepuasan

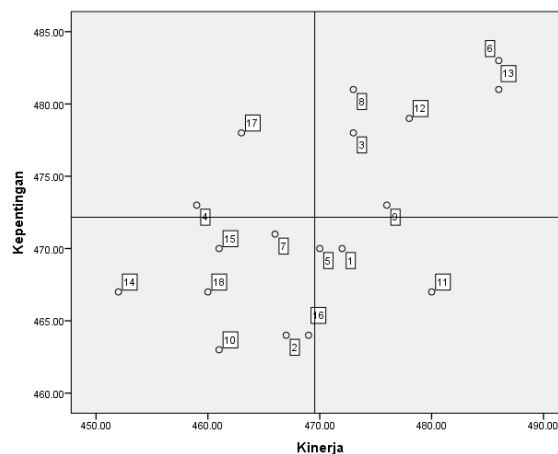
berada pada tingkat kesesuaian 99,4% yang berarti wisatawan merasa kurang puas dengan pelayanan Bali Bird Park.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (analisis derajat kepentingan-kinerja) digunakan untuk mengetahui faktor/indikator dari tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19. 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. Tingkat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan nusantara 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 Penelitian, 2021

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa letak indikator kualitas pelayanan Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19 mempengaruhi kepuasan wisatawan terbagi ke dalam empat bagian pada diagram kartesius, dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Pada posisi kuadran (A) atribut dianggap mempengaruhi kepuasan wisatawan penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan atribut inilah yang dinilai SP oleh wisatawan. Sementara itu, tingkat pelaksanaannya masih belum sesuai sehingga mengecewakan atau tidak puas. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi (4) dimensi *Assurance*
- b. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat/responsive (17) dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran A, dapat dijelaskan bahwa kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan ketanggapan karyawan dalam melayani dinilai SP, namun kinerja dari hal tersebut masih kurang memuaskan wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park. Sehingga indikator dalam kuadran ini harus diperbaiki kinerjanya agar lebih meningkatkan kepuasan dan mendapatkan loyalitas dari wisatawan.

2. Kuadran B

Pada posisi kuadran (B) atribut yang mempengaruhi kepuasan wisatawan perlu dipertahankan karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan ekspektasi wisatawan. Posisi ini dianggap SP dan sangat memuaskan. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan Bali Bird Park memiliki sikap simpatik (3) dimensi *Reliability*

- b. Bali Bird Park menerapkan protokol kesehatan (6) dimensi *Assurance*
- c. Karyawan Bali Bird Park memiliki sikap keramahan (8) dimensi *Assurance*
- d. Fasilitas fisik Bali Bird Park yang menarik (9) dimensi *Tangible*
- e. Penampilan karyawan Bali Bird Park yang menggunakan protokol kesehatan (12) dimensi *Tangible*
- f. Ketersediaan sarana pencucian tangan dan *hand sanitizer* (13) dimensi *Tangible*

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran B, dapat dijelaskan bahwa keramahan dan empati karyawan serta ketersediaan fasilitas pendukung yang sesuai dengan protokol kesehatan sudah sangat memuaskan. Sehingga, perlu dipertahankan agar wisatawan lebih loyal dalam berkunjung ke Bali Bird Park nantinya.

3. Kuadran C

Pada posisi kuadran (C) atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan, sedangkan tingkat pelaksanaannya biasa saja. Baik wisatawan maupun manajemen sama-sama tidak memprioritaskan atribut-atribut pada posisi ini. Adapun faktor/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan Bali Bird Park memahami karakter wisatawan (14) dimensi *Empathy*
- b. Karyawan Bali Bird Park memahami kebutuhan wisatawan secara spesifik (15) dimensi *Empathy*
- c. Karyawan mampu menyampaikan informasi secara jelas (18) dimensi *Responsiveness*
- d. Karyawan Bali Bird Park mampu menangani masalah wisatawan (7) dimensi *Assurance*
- e. Peralatan yang digunakan di Bali Bird Park berteknologi (10) dimensi *Tangible*
- f. Karyawan Bali Bird Park memberikan pelayanan yang sama dan tidak membedakan (2) dimensi *Reliability*
- g. Jam operasional Bali Bird Park yang nyaman (16) dimensi *Empathy*

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran C, dapat dijelaskan bahwa kemampuan karyawan dalam memahami, penyampaian informasi, penanganan masalah, jam operasional, peralatan yang berteknologi dinilai tidak penting oleh wisatawan. Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung lebih fokus pada Bali Bird Park sebagai sarana konservasi unggas, selain itu 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 Bali Bird Park.

4. Kuadran D

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:

- a. Karyawan Bali Bird Park dapat dipercaya (5) dimensi *Assurance*
- b. Karyawan Bali Bird Park memiliki ketepatan waktu dalam melayani (1) dimensi *Reliability*
- c. Keadaan lingkungan sekitar Bali Bird Park yang nyaman (11) dimensi *Tangible*

Berdasarkan indikator yang membentuk kuadran D, dapat dijelaskan bahwa Bali Bird Park 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.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19, menggunakan analisis tingkat kepuasan mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan wisatawan berada pada tingkat kesesuaian 99,4% yang berarti wisatawan merasa puas dengan pelayanan Bali Bird Park pada masa pandemi

Covid 19. Hal ini dikarenakan kinerja pelayanan berada dibawah harapan wisatawan. Wisatawan menilai atribut pelayanan tertentu sangat penting namun pelayanan (kinerja) dibawah batas kepentingan yang sudah di evaluasi oleh wisatawan. Pada masa pandemi Covid 19 atribut kesehatan dan protokol kesehatan dinilai sebagai prioritas utama oleh wisatawan.

Seperti yang dikemukakan oleh Mirzaei et.al (2021) yang menyatakan bahwa *health and safety have come to the forefront of travelers' needs*. Kebersihan dan desinfeksi fasilitas pariwisata telah berubah dari faktor kebersihan menjadi faktor motivator. Perpanjangan perjalanan dianggap sebagai risiko bagi kesehatan wisatawan. Oleh karena itu wisatawan lebih suka melakukan perjalanan yang lebih pendek. Wisatawan juga lebih suka mendapatkan bantuan dari para profesional untuk memesan perjalanan mereka.

Sehingga, temuan yang didapatkan oleh Mirzaei et.al (2021) menjelaskan bahwa hasil penelitian ini sesuai. Tingkat kepuasan wisatawan dinilai kurang puas karena faktor kebersihan dan kesehatan adalah kepentingan utama saat berkunjung, sedangkan dalam penelitian ini kinerja dari fasilitas kebersihan bekerja dibawah harapan wisatawan. Berdasarkan observasi dilapangan menyatakan sebaliknya, bahwa ketersediaan sarana protokol kesehatan sudah diterapkan dan memadai untuk digunakan / dikunjungi oleh wisatawan. Namun, hasil penelitian ini memberikan perbedaan yang sedikit lebih rendah antara kinerja pelayanan dan kepentingan pelayanan itu sendiri.

Seperti yang diungkapkan oleh Kamil (2021) menyatakan bahwa:

“...I really like the landscaping and the quality of enclosure. I think they do really care on the collections' welfare. I also visited the cinema and the whole experience was worth the entrance ticket's price. The only thing I don't like and want the management to take care of it is foreigner guests that are not discipline with the pandemic protocol. I hope that the management will take a bold step for this kind of ignorant guest. We all want to enjoy the place without the worry of being infected Covid 19. We

have done our part, and you are obliged to do yours”

Berdasarkan kutipan pernyataan tersebut menjelaskan bahwa penerapan protokol kesehatan dan ketegasan dalam menjalani protokol kesehatan dianggap penting oleh wisatawan. Hal tersebut menjadi prioritas kepuasan paling utama pada masa pandemi Covid 19, seperti yang dijelaskan oleh banyak penelitian sebelumnya mengenai perubahan perilaku konsumen pada pandemi Covid 19.

Hasil penelitian ini sejalan dengan keadaan dilapangan. Selanjutnya, hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan wisatawan nusantara dalam berkunjung ke Bali Bird Park menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian sejenis, yakni penelitian Dewi (2018) dan Suardana, dkk (2013), dimana pada penelitian 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 penelitian Suardana, dkk (2013) mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan Shuttle Bus Komotra Bali memperoleh nilai 72,22% dengan kriteria kurang puas.

Sedangkan, kajian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meo dkk (2019) yang menyatakan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dikarenakan adanya peran kepercayaan yang membuat hasil kepuasan wisatawan yang menggunakan *Tourist Information Centre* (TIC) di Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. Sehingga hasil kajian ini tidak sejalan dengan kajian Meo dkk (2019).

Atribut Pelayanan Prioritas yang Diharapkan

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (analisis derajat kepentingan-kinerja) dan prioritas atribut pelayanan yang dilihat dari nilai TKI. Prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya adalah “kemampuan karyawan dalam berkomunikasi” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 96,9% (perhitungan dari $X_i/Y_i \times 100\%$ pada Tabel 5 dan 6) dan “karyawan memberikan

pelayanan yang cepat/responsive” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 97,0% (perhitungan dari $X_i/Y_i \cdot 100\%$ pada Tabel 5 dan 6). Kedua atribut pelayanan ini masuk ke dalam kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam perbaikannya.

Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dianggap sebagai prioritas utama oleh wisatawan nusantara untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan Bali Bird Park mengutamakan wisata edukasi sebagai bentuk pelayanan yang dijual, dalam memberikan sebuah edukasi tentang konservasi burung diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi dapat di artikan sebagai interaksi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak (Suranto, 2011).

Karyawan memberikan pelayanan yang cepat/responsive dianggap sebagai prioritas utama oleh wisatawan nusantara untuk diperbaiki. Hal ini dikarenakan wisatawan merasa menunggu untuk memperoleh pelayanan, pengelola kurang memiliki prosedur yang cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Sehingga, menjadi prioritas karena kurang responsivanya, dalam pelayanan, responsif berarti wisatawan tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan. Tidak bertele-tele dan apalagi membuat wisatawan menunggu terlalu lama tanpa kepastian.

Berdasarkan saran yang diberikan oleh wisatawan terkait dengan peningkatan kepuasan di Bali Bird Park adalah perlu meningkatkan kinerja pemandu yang mengajak wisatawan berkeliling. Seperti yang diungkapkan oleh Jaelani (2021) menyatakan bahwa:

“Pemandu yang mengajak kami berkeliling punya suara yang kurang keras... harusnya pakai alat bantu pengeras suara. Terus Bahasa indonesianya juga kurang baik karena kami harus menjelaskan kepada anak kami agar mereka mengerti maksud dari pemandu... selain itu pelayanan cukup baik namun satu pemandu harus handle banyak tamu, jadi kami

agak khawatir masalah kesehatan apalagi pada masa pandemi”

Secara keseluruhan ulasan yang diberikan oleh wisatawan yang pernah berkunjung sebelum pandemi dan setelah pandemi membaik, dimulai dari ulasan awal terkait dengan harga yang mahal dan tidak sesuai dengan yang didapatkan menjadi harga yang memuaskan karena dibuatkan promosi. Perbedaan harga untuk wisatawan lokal dan mancanegara sangat signifikan, sehingga membuat tingkat kepuasan wisatawan berkurang. Pada masa pandemi Covid 19 ketegasan penerapan protokol kesehatan sangat sulit untuk dilakukan karena petugas tidak mampu menangani wisatawan yang datang dan menerapkan protokol kesehatan, meskipun jumlah pengunjung sudah dibatasi.

Sedangkan atribut pelayanan yang diinginkan oleh wisatawan dan harus tetap dipertahankan adalah “karyawan Bali Bird Park memiliki sikap keramahan” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 98,4%; “karyawan Bali Bird Park memiliki sikap simpatik” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 99,1%; “penampilan karyawan Bali Bird Park yang menggunakan protokol kesehatan” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 99,8%; “Bali Bird Park menerapkan protokol kesehatan” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 100,5%; “fasilitas fisik Bali Bird Park yang menarik” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 100,5%; dan “ketersediaan sarana pencucian tangan dan hand sanitizer” dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 100,9%. Atribut pelayanan yang sudah sesuai keinginan wisatawan adalah atribut yang masuk ke dalam kuadran B dan kinerja sesuai dengan tingkat kepentingan atribut pelayanan Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat kepuasan wisatawan nusantara di Bali Bird Park pada masa pandemi Covid 19 berada pada kategori kurang puas. Prioritas yang diutamakan dalam perbaikannya adalah kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, dan

karyawan memberikan pelayanan yang cepat/responsive

2. Atribut pelayanan prioritas yang diinginkan oleh wisatawan pada masa pandemi Covid 19 adalah karyawan Bali Bird Park memiliki sikap keramahtamahan, karyawan Bali Bird Park memiliki sikap simpatik, penampilan karyawan Bali Bird Park yang menggunakan protokol kesehatan, Bali Bird Park menerapkan protokol kesehatan, fasilitas fisik Bali Bird Park yang menarik, dan ketersediaan sarana pencucian tangan dan hand sanitizer.

Saran

1. Untuk Bali Bird Park perlu mengedukasi karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali Bird Park agar lebih terperinci dalam menyarankan kepada perusahaan terkait dengan kepuasan wisatawan yang berkunjung.
3. Kepada Bali Bird Park agar lebih ketat dalam menerapkan protokol kesehatan dan dijadikan sebagai kekuatan untuk promosi kedepannya.
4. Selanjutnya, kepada Bali Bird Park agar mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik kepada wisatawan.

Kepustakaan

- Anonim 2020. *Provinsi Bali Dalam Angka*, Dinas Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Baliportalnews.com, 2020. "Kondisi Memprihatinkan Akibat Pandemi, Lembaga Konservasi di Bali Butuh Dukungan", Diakses pada 13 Desember 2021.
- Dewi, N.K.A.T., Suwena, I.K., Sudana, I.P, 2018, "Analisis Kepuasan Wisatawan Pengguna Jasa Transportasi Koperasi Angkutan Pariwisata Surya Kencana Sanur", *Jurnal IPTA*, Vol. 6, No. 2. Hh. 95-103.
- KompasTV Dewata, 2020. "Pariwisata Dibuka, Bali Bird Park Di Dominasi Wisatawan Domestik", Diakses pada 13 Desember 2021.
- Meo, D. H. N., Sudiarta, I. N., Suwena, I. Kt. 2019, "Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Tourist Information Centre di Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur", *Jurnal IPTA*, Vol. 7, No. 2. Hh. 202-210.
- Mirzaei, R., Sadin, M., Pedram, M. 2021, "*Tourism and COVID-19: changes in travel patterns and tourists' behavior in Iran*", *Journal of Tourism Futures*, Emerald Publishing Limited, ISSN 2055-5911. Hh. 1-13.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall).
- Suardana, I.W., Suwena, I.K., Dewi, LGLK 2013, "Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Bus Komotra Bali Di Central Park Kuta", *Jurnal IPTA*, Vol. 1, No. 1. Hh. 15-19.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supriyadi, Dikdik., Komara, Endang 2020, "Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran", *Jurnal Manajemen Jasa*, Vol. 2, No. 2. Hh. 100-116.