

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN *DIVE SHOP* AQURA DIVE

Maria Patricia Ajeng¹, Roseven Rudiyanto^{2*}

^{1,2}Program Studi Diploma Tiga Ekowisata Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia,
roseven@poltekkelbajo.ac.id

Abstract

Tourism is an industry that offers experiences to tourists. Therefore, service quality is essential in the tourism industry. One of the developing destinations in Indonesia is Labuan Bajo. The indicator of tourism industry development in Labuan Bajo is various tourism services. Acura Dive is one of the dive shops in Labuan Bajo. It is located on Seraya Kecil Island and has become part of the Sudamala Seraya Resort. Therefore, this research aims to determine tourist satisfaction with Aquara Dive services. This study uses a quantitative approach. The method to define the level of tourist satisfaction in three steps, namely 1) obtaining the ideal score by multiplying the number of respondents by the very satisfied score, namely 5, 2) divide the item score obtained by the total ideal score to get the level of satisfaction and, 3) interpreting the level of satisfaction. The interpretation of satisfaction levels is as follows. 0% - 20% = Very Dissatisfied, 21% - 40% = Dissatisfied, 41% - 60% = Somewhat Satisfied, 61% - 80% = Satisfied, and 81% - 100% = Very Satisfied. The number of respondents reached 172 people. Based on data analysis, the satisfaction level of users of the Acura Dive service is 97%, and it is in the category very satisfied.

Keywords: *Tourist satisfaction, Servqual, Service, Labuan Bajo, Aqua Dive.*

Abstrak

Pariwisata merupakan industri yang menawarkan pengalaman kepada wisatawan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam industri pariwisata. Salah satu destinasi yang berkembang di Indonesia ialah Labuan Bajo. Perkembangan industri pariwisata di Labuan Bajo dapat dilihat dari berbagai jenis pelayanan pariwisata. Acura Dive merupakan salah satu dive shop di Labuan Bajo yang terletak di Pulau Seraya Kecil dan telah menjadi bagian dari Resort Sudamala Seraya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan Acura Dive. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tingkat kepuasan wisatawan ialah dilakukan dengan tiga langkah, yaitu: 1) Mendapatkan skor ideal dengan cara mengalikan jumlah responden dengan skor sangat puas, yaitu 5; 2) Membagi skor item yang didapat dengan dengan jumlah skor ideal untuk mendapatkan tingkat kepuasan; dan 3) Menginterpretasi tingkat kepuasan. Adapun interpretasi tingkat kepuasan sebagai berikut ini. 0% - 20% = Sangat Tidak Puas, 21% - 40 % = Tidak Puas, 41% - 60% = Cukup Puas, 61% - 80% = Puas, dan 81% - 100% = Sangat Puas. Jumlah responden mencapai 172 orang. Berdasarkan analisis data, tingkat kepuasan pengguna layanan Acura Dive berada pada titik 97% dan masuk kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Wisatawan, *Servqual*, Pelayanan, Labuan Bajo, Acura Dive.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan industri yang menawarkan pengalaman kepada wisatawan. Hal ini didasari karakteristik dari industri pariwisata yang menekankan pada pelayanan, dan produk dasar industri pariwisata ialah pengalaman di wisatawan di sebuah destinasi (Gao dkk, 2022). Pengalaman wisatawan terhadap sebuah destinasi tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik geografi destinasi, namun juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Cetin dan Bilgihan (2016) berpendapat bahwa pengalaman terhadap

sebuah destinasi terbentuk dari pelayanan yang diterima. Dengan kata lain, pengalaman wisatawan dapat diartikan juga sebagai kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang yang muncul pada seseorang setelah menikmati sebuah produk karena kualitasnya sesuai dengan yang diharapkan (Wibowo dkk, 2021). Pada konteks pariwisata, kepuasan wisatawan menjadi penting karena dapat mempengaruhi keberlangsungan usaha pariwisata. Indrasari (2019) berpendapat bahwa kepuasan merupakan faktor krusial bagi keberlangsungan usaha pariwisata dan dapat meningkatkan kekuatan untuk bersaing dikarenakan pengunjung yang puas cenderung melakukan kunjungan kembali.

Salah satu destinasi yang berkembang di Indonesia ialah Labuan Bajo. Perkembangan industri pariwisata di Labuan Bajo dapat dilihat dari berbagai jenis pelayanan pariwisata. Aqura Dive merupakan salah satu *dive shop* di Labuan Bajo yang terletak di Pulau Seraya Kecil dan telah menjadi bagian dari Resort Sudamala Seraya. Aqura Dive menawarkan aktifitas pariwisata bagi wisatawan yang berkunjung ke Resort Sudamala Seraya seperti *snorkeling*, *diving*, *kayaking*, dan *trekking* serta *snorkeling* di Taman Nasional Komodo.

Aqura Dive merupakan unit usaha profesional yang ingin terus memberikan pelayanan prima bagi para pengunjungnya. Keberhasilan pemberian pelayanan prima dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengunjung Aqura Dive. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan Aqura Dive.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan faktor penting untuk meningkatkan pemasukan bagi penyedia objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Menurut Kotler yang dikutip ulang oleh Nugroho (2015:116) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen adalah evaluasi setelah melakukan pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen (Rangkuti, 2013).

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka penulis menyimpulkan kepuasan wisatawan adalah perasaan senang yang didasari pemenuhan ekspektasi kualitas produk atau layanan yang diterima. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ialah kualitas pelayanan wisata (Kotler dan Keller, 2012). Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepuasan wisatawan dapat mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima oleh wisatawan pada saat melakukan kegiatan pariwisata menjadi hal krusial yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Layanan Pariwisata

Layanan pariwisata merupakan suatu cara yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Pemenuhan kebutuhan tamu melalui pemberian pelayanan

dapat disebut sebagai layanan prima. Menurut Nurlia (2018) pelayanan prima ialah pola pelayanan terbaik yang memberikan perhatian terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan. Dalam konteks pariwisata, maka layanan prima pariwisata ialah pelayanan dengan kualitas maksimal yang diberikan oleh usaha pariwisata untuk memenuhi kepuasan wisatawan sebagai konsumen atau tamu.

SERVQUAL atau *service quality* merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan pariwisata. Pasuraman berpendapat bahwa SERVQUAL terdiri dari 5 dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu 1) *tangible* atau bukti fisik ialah kondisi fisik saat memberikan pelayanan; 2) *reliability* atau kehandalan ialah kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan; 3) *responsiveness* atau daya tanggap ialah kecepatan dan kesiapan staf dalam memberikan pelayanan; 4) *assurance* atau jaminan ialah pengetahuan, kompetensi, dan etika dalam memberikan pelayanan; dan 5) *empathy* atau empati ialah kemudahan menjalin hubungan antara staf dan wisatawan, memberikan perhatian terhadap kebutuhan pribadi wisatawan (Tjiptono, 2019).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap secara numerik. Selain itu, pendekatan ini dapat mendeskripsikan, menjelaskan, dan memberikan prediksi tentang fenomena atau perilaku yang diteliti pada sebuah kajian pariwisata (Cheia, 2010).

Sugiyono (2018) populasi ialah wilayah yang terdiri dari obyek atau subyek yang ditetapkan oleh peneliti yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dengan demikian, populasi pada penelitian ini ialah wisatawan pengguna layanan Aqura Dive.

Penentuan jumlah target sampel menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10%, dimana jumlah pengunjung Aqura Dive pada tahun 2023 dari bulan Januari sampai bulan Mei dengan total 1117 pengunjung, sehingga target responden ialah 91.7, dan dibulatkan menjadi 92 orang. Teknik sampling yang digunakan ialah *random sampling*, dimana responden dipilih secara acak.

Teknik analisis data yang digunakan ialah deskriptif. Analisis deskriptif ialah suatu metode yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan suatu hal dengan cara mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan data yang terkumpul. Teknik analisis data menggunakan skala likert dengan deskripsi skor 5 = sangat puas, 4 = puas, 3 = cukup puas, 2 = tidak puas, 1 = sangat tidak puas.

Langkah selanjutnya untuk menentukan tingkat kepuasan wisatawan ialah dilakukan dengan tiga langkah, yaitu: 1) Mendapatkan skor ideal dengan cara mengalikan jumlah responden dengan skor sangat puas, yaitu 5; 2) Membagi skor item yang didapat dengan dengan jumlah skor ideal untuk mendapatkan tingkat kepuasan; dan 3) Menginterpretasi tingkat kepuasan. Adapun interpretasi tingkat kepuasan sebagai berikut ini. 0% - 20% = Sangat Tidak Puas, 21% - 40

% = Tidak Puas, 41% - 60% = Cukup Puas, 61% - 80% = Puas, dan 81% - 100% = Sangat Puas.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data tingkat kepuasan terhadap pelayanan Aqura Dive terdiri dari enam belas pertanyaan. Adapun instrumen penelitian terdiri dari lima aspek pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, data responden dikumpulkan dari bulan Juni hingga Juli tahun 2023.

HASIL DAN DISKUSI

Profil Responden

Jumlah data yang berhasil dikumpul mencapai 172 responden. Berdasarkan data yang terkumpul usia responden paling banyak berada pada kategori 31 – 45 tahun dengan 95 responden dengan persentase 55,2%. Berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak merupakan perempuan dengan jumlah 91 responden dengan persentase 52,9%. Berdasarkan jenis pekerjaan responden paling banyak merupakan pengusaha dengan jumlah responden 89 dengan persentase 51,7%. Berdasarkan negara, responden paling banyak berasal dari negara Italia dengan jumlah responden 26 dengan persentase 15%. Lebih detail, profil responden dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Jumlah Responden	Presentase.
Usia		
17-30 Tahun	49	28,5%
31-45 Tahun	95	55,2%
>45 Tahun	28	16,3%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	81	47,1%
Perempuan	91	52,9%
Jenis Pekerjaan		
ASN/PNS	9	5,2%
Pegawai Swasta	57	33,1%
Pengusaha	89	51,7%
Pelajar	17	10%
Negara Asal		
Itali	26	15%
Amerika Serikat	25	15%
Indonesia	18	10%
Cina	14	8%
Inggris	12	7%
Perancis	11	6%
Jerman	9	5%
Brazil	8	5%
Irlandia	6	3%
Belgia	6	3%
Lainnya	37	22%

Sumber: peneliti, 2023

Tingkat Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil olah data didapat bahwa total skor tertinggi ialah 841, dimana atribut pelayanan yang mendapatkan total skor tersebut ada dua, yaitu 1) perilaku sopan sikap, dan 2) keramah staf. Selanjutnya skor tertinggi kedua ialah 840,

dimana atribut pelayanan yang mendapatkan skor tersebut ialah 1) kecepatan pelayanan, dan 2) kemampuan mengerti kebutuhan wisatawan. Selain itu, skor tertinggi ketiga mencapai 838. Terdapat empat atribut yang mendapatkan total skor tersebut yaitu 1) kemampuan memenuhi kebutuhan wisatawan, 2) kesiapan pemberian pelayanan, 3) rasa kepercayaan terhadap staf, dan 4) kemampuan pemberian informasi. Atribut pelayanan dengan total skor terendah berdasarkan hasil olah data ialah harga dengan total skor 759. Namun demikian, skor tersebut masih berada dalam kategori puas. Lebih detail, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Atribut Pelayanan

Aspek	Atribut	Total Skor	Presentase Tingkat Kepuasan	Kategori Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>	Kondisi alat transportasi (7)	804	93%	Sangat Puas
	Kelengkapan alat keselamatan (P3K, life jacket, tabung oksigen dsb.) (5)	835	97%	Sangat Puas
	Penampilan staf (5)	835	97%	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	Staf dapat memenuhi kebutuhan wisatawan (3)	838	97%	Sangat Puas
	Staf memberikan rasa aman kepada wisatawan (4)	837	97%	Sangat Puas
	Wisatawan dapat mempercayai staf (3)	838	97%	Sangat Puas
	Harga (sebanding dengan yang didapat) (8)	759	88%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	Staf memberikan layanan waktu pelayanan (4)	837	97%	Sangat Puas
	Staf memberikan pelayanan dengan cepat (2)	840	98%	Sangat Puas
	Staf selalu siap memberikan pelayanan kepada wisatawan (3)	838	97%	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	Staf memberikan informasi yang dibutuhkan (3)	838	97%	Sangat Puas
	Staf ramah terhadap wisatawan (1)	841	98%	Sangat Puas
	Staf berperilaku sopan dalam melayani wisatawan (1)	841	98%	Sangat Puas
	Staf memiliki pengetahuan terhadap kebutuhan wisatawan (5)	835	97%	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	Staf memberikan perhatian kepada wisatawan (6)	829	96%	Sangat Puas
	Staf dapat mengerti kebutuhan wisatawan (2)	840	98%	Sangat Puas

Sumber: peneliti, 2023

Tingkat kepuasan wisatawan pengguna layanan Aqura Dive dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Tingkat Kepuasan Wisatawan} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah skor ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat kepuasan wisatawan} = \frac{13.285}{13.760} \times 100\% = 97\%$$

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan pengguna layanan Aqura Dive berada pada titik 97% dan masuk kategori sangat puas.

Penilaian yang masuk kategori sangat puas ini, tidak lepas dari Prosedur Operasional Baku (POB) yang ditetapkan. Salah satu yang diatur dalam POB Aqura Dive Sudamala ialah jam operasional. Aqura Dive Sudamala Seraya dibuka mulai pukul 07.00 WITA sampai pukul 18.00 WITA. Selain itu, Aqura Dive Sudamala juga memiliki paket produk wisata yang dapat memenuhi kebutuhan tamu, seperti peminjaman alat snorkeling, kebutuhan akan informasi tentang paket wisata *trekking*, *snorkeling*, atau *diving* di Pulau Komodo, dan perjalanan sekitar pulau-pulau yang berdekatan dengan Pulau Seraya Kecil.

Selain itu, berdasarkan standar operasional Aqura Dive dalam melakukan kegiatan wisata, wisatawan diwajibkan melakukan registrasi dengan mengisi formulir pendaftaran. Dalam formulir ini terdapat keterangan tentang persetujuan untuk melakukan aktifitas bersama Aqura Dive Sudamala Seraya dengan kondisi fisik yang sehat, bersedia mematuhi peraturan dan ketentuan Aqura Dive. Hal ini untuk mengantisipasi jika terjadi hal yang tidak diinginkan selama kegiatan berlangsung. Aqura Dive melakukan pemeriksaan kapal oleh *engineer* sebagai langkah persiapan sebelum keberangkatan perjalanan wisata. Proses ini merupakan salah satu persiapan rutin agar kapal dalam kondisi yang siap pakai dan untuk meminimalkan gangguan dalam kegiatan wisata. Selain itu, pemandu *snorkeling* dan *diving* Aqura Dive merupakan pemandu yang berlisensi. Oleh karena itu, pemandu menyampaikan arahan sebelum berkegiatan seperti *safety procedure*, *snorkeling procedure*, atau *diving procedure*. Proses ini dilakukan agar wisatawan mengerti dan memahami *do's and don't's* selama kegiatan berlangsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat dan hasil olahan data, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Aqura Dive Sudamala Seraya masuk dalam kategori sangat puas dengan tingkat kepuasan mencapai 97%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aqura Dive kepada wisatawan sangat baik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini masih dapat dilengkapi pada penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memberikan fokus kepada sikap loyalitas wisatawan terhadap Aqura Dive.

UCAPAN TERIMA KASIH – ACKNOWLEDGEMENT (IF ANY)

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada manajemen Aqura Dive Sudamala atas perijinan pelaksanaan kajian dan bantuan lainnya dalam menyelesaikan kajian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2012. Marketing Management. Fourteenth Edition. Printice Hall. England
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening

Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. Mpu Procuratio, 1(2 Oktober), 144-155.

Nugroho, N.T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Paradigma. 1(2): 114-122

Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan dengan konsep service excellent. Meraja Journal 1(2):17–30.

Pranata, E., & Lau, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Antrian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Cabang Kembang Jepun Surabaya. Jurnal Simki Economic, 6(2), 303-310.

Rangkuti, Freddy. (2013). Customer Service Satisfication & Call Center Berdasarkan ISO 90001: Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Saputra, I. P. D. A., & Purnaya, I. G. K. (2021). Pengaruh push dan pull factors terhadap keputusan mahasiswa berwisata ke luar bali. Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 12(1), 74-80.

Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Supraptini, N. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Pariwisata DiKabupaten Semarang. BISECER (Business Economic Entrepreneurship), 3(2), 56-67.

Tjiptono, F. 2019. Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, penelitian. edited by A. Diana. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Wibowo, R., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Astuti, W., & Setioko, D. (2021). Analysis of the influence of tourist destinations and service quality on tourist satisfaction visiting the Jawa Timur park in the new normal era. vol, 6, 295-300.

Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). Pengantar Pariwisata. Nilacakra.