

Antara Harapan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Kompetensi Pemandu Wisata Alam (Studi Kasus: *Loh Liang* dan *Loh Buaya*, Taman Nasional Komodo)

Maria Anjelina Koka¹, Marius Yosef Seran^{2*}, Fitri Ciptosari³, Muhammad Ikbal Putra⁴

^{1,2}Ekowisata, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

³Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

⁴Biro Humas dan Kerjasama, Balai Taman Nasional Komodo, Labuan Bajo, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis : Marius Yosef Seran
E-mail : rioseran19@gmail.com

Diterima : 03 Maret 2025
Direvisi : 23 April 2025
Diterbitkan : 30 April 2025

Abstract

This research aims to analyze the gap between tourist satisfaction and interest in the competence of Naturalist Guides in Komodo National Park. As one of the world's famous natural tourist destinations, Komodo National Park has an important role in providing a quality tourism experience through Naturalist Guide services. The research method used was observation by distributing questionnaires to tourists who had visited Komodo National Park. The samples taken were 100 tourists. Data was analyzed using Microsoft Excel software to identify indicators where there were significant gaps between expectations and actual services received by tourists. The research results show that there are several aspects of naturalist guide competency that need to be improved to meet tourist expectations. These competencies include the knowledge of being able to explain the trekking route that will be traversed clearly and the ability to answer tourists' questions accurately, quickly and clearly. Based on these findings, it is recommended that further training and development be provided for naturalist guides to improve service quality and tourist satisfaction.

Keywords: *guide competency, gap analysis, loh liang, loh buaya, naturalist guide, komodo national park.*

Abstrak

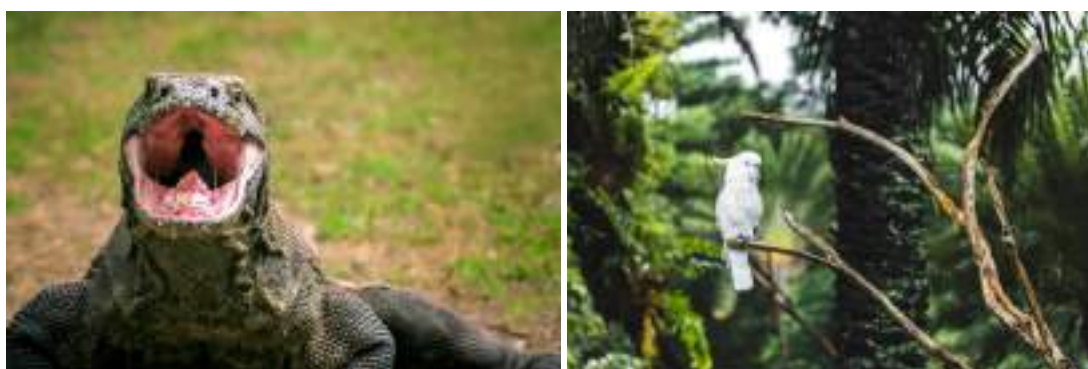
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan wisatawan terhadap kompetensi pemandu wisata alam di Taman Nasional Komodo. Sebagai salah satu destinasi wisata alam yang terkenal di dunia, Taman Nasional Komodo memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman wisata yang berkualitas melalui layanan pemandu wisata alam. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dengan menyebarkan kuisioner kepada wisatawan yang telah mengunjungi Taman Nasional Komodo. Sampel yang diambil berjumlah 100 wisatawan. Data dianalisis menggunakan software ms. excel untuk mengidentifikasi indikator-indikator mana yang terdapat kesenjangan signifikan antara harapan dan realisasi layanan yang diterima oleh wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek kompetensi pemandu wisata alam yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan wisatawan. Kompetensi tersebut meliputi pengetahuan dalam menjelaskan jalur trekking yang akan dilalui dengan jelas dan kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat, cepat, dan jelas. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan adanya pelatihan dan pengembangan lebih lanjut bagi para pemandu wisata alam guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan.

Kata kunci: kompetensi pemandu, analisis kesenjangan, *loh liang, loh buaya*, pemandu wisata alam, taman nasional komodo.

PENDAHULUAN

Taman Nasional komodo (baca: TNK) didirikan tahun 1980, berdasarkan pengumuman Menteri Pertanian tanggal 6 Maret 1980, bersamaan dengan dideklarasikannya 5 taman nasional pertama di Indonesia. Luas total kawasan ini adalah 173.300 Ha yang terdiri dari kawasan alam perairan seluas 40.728 Ha (statistik Balai TN. Komodo, 2015). Satwa komodo mulai dikenal dunia sejak tahun 1911, ketika JKH. Van Stein Van Henbroek, seorang perwira pemerintah Hindia Belanda melaporkan keberadannya kepada PA. Ouwens, seorang kurator Museum Zoology Bogor (Lun, 2016).

Sebelum ditetapkan sebagai suaka, perlindungan satwa komodo telah dikeluarkan oleh Sultan Bima tahun 1915 dan Pemerintah Otonomi Manggarai pada tahun 1926, serta peraturan yang sangat keras dari Residen Timor tahun 1927. Di dalam pasalnya tertulis bahwa melukai dan membunuh satwa komodo berujung pada hukuman mati. TNK sendiri telah ditetapkan sebagai Situs Warisan Alam Dunia (The Natural World Heritage Site) pada tahun 1991 dan sebagai Cagar Biosfer dari UNESCO. Keberadaan satwa langka komodo (*Varanus komodoensis*) dan keindahan *landscape* di darat maupun di laut menjadikan TNK ditetapkan oleh Presiden RI Ir. Joko Widodo sebagai salah satu Destinasi Super Prioritas (DSP) Indonesia tahun 2019. Satwa kunci lainnya yang ada di Taman Nasional Komodo, yaitu burung kakatua kecil jambul kuning (*Cacatua sulphurea*) (Renja, 2019).

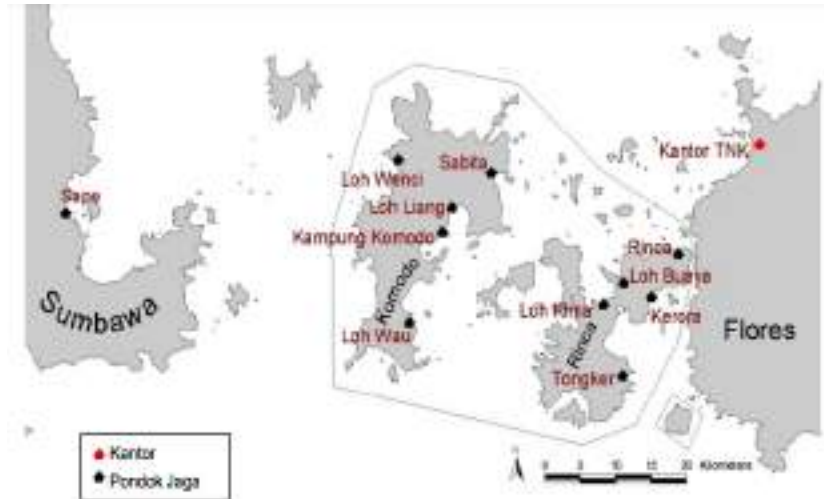


Gambar 1. Satwa Kunci Taman Nasional Komodo
(Sumber: <https://www.tamannasionalkomodo.com/>)

Kawasan TNK menjadi kawasan konservasi di Indonesia yang juga dikembangkan untuk kegiatan pariwisata alam dengan model ekowisata. Wilayah TNK terdiri atas 3 pulau utama dengan daya tarik wisatanya masing-masing, yaitu: Pulau Komodo dengan daya tarik wisatanya adalah Loh Liang dan Pulau Kalong, Pulau Rinca dengan daya tarik wisata Loh Buaya, Pulau Padar dengan daya tarik wisata Padar Selatan dan *Long Beach*, termasuk beberapa pulau kecil, yang secara keseluruhan mencakup daratan seluas 603 km². Sehubungan dengan fungsi pada masing-masing wilayah TNK yang penting bagi konservasi dan pariwisata, maka manajemen dan pengelolaan perlu diatur sesuai dengan pedoman dan prinsip keberlanjutan.

Tugas ini diemban oleh semua elemen atau pemangku kepentingan didalamnya, dan salah satu garda terdepan dari pelaksana tugas ini adalah pemandu wisata alam atau *Naturalist Guide* (baca: NG). Tugas dari seorang NG adalah memberikan informasi yang akurat mengenai flora dan fauna, serta memastikan keselamatan dan keamanan wisatawan pada saat berkunjung ke Taman Nasional Komodo. NG sangat berperan penting dalam menjaga kelestarian rute wisata pada wilayah Taman Nasional komodo. Mereka

membantu wisatawan untuk memahami pentingnya menjaga kelestarian alam dan budaya di Taman Nasional Komodo, serta memberikan pengalaman yang berkesan dan berkualitas bagi wisatawan. Dengan adanya pelayanan NG yang berkualitas dan sesuai dengan standar proses pelayanan yang baik maka dapat menggambarkan juga kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai Taman Nasional Komodo selaku pengelola.



Gambar 2 Peta Lokasi Taman Nasional Komodo

Sumber: <https://komodonp.com/>

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan

Menurut Engel (2014), kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara pengalaman terhadap hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Fanggidae & R. Bere, 2020). Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakannya dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung merupakan tanggapan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan awal dan kinerja aktual produk setelah penggunaan (Kotler dan Keller, 2010). Secara ringkas, kepuasan pengunjung dalam industri pariwisata, merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang diberikan dengan kinerja yang diharapkan oleh pengunjung. Apabila kinerja produk tidak memenuhi harapan, pengunjung akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pengunjung akan merasa puas. Lebih jauh lagi, jika kinerja produk melebihi harapan, pengunjung akan merasa sangat puas atau senang. Oleh karena itu, pengunjung akan merasa puas apabila layanan yang diberikan di destinasi wisata mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan atau ekspektasi mereka.

Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan untuk menjalankan tugas atau pekerjaan yang didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang relevan dengan tugas tersebut. Menurut Sedarmayanti dan Safer (2016), kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan yang baik atau sangat baik. Sejumlah penelitian juga telah membuktikan pengaruh kompetensi ini

dengan kinerja (Lesmana, 2017; Kadek et al., 2019; Krisnawati & Bagia, 2021; Hidayat, 2021). Dengan demikian, kompetensi menggambarkan keterampilan dan pengetahuan yang mencerminkan tingkat profesionalisme dalam suatu bidang tertentu, yang dianggap sebagai hal yang paling esensial, serta menjadi keunggulan dalam bidang tersebut.

Terdapat beberapa indikator yang dapat diukur mencakup: pertama, pengetahuan (*knowledge*) yang mencakup pemahaman yang luas tentang bidang pekerjaan dan pemahaman terhadap peraturan dan prosedur. Kedua, keterampilan (*skill*) individu yang mencakup kemampuan komunikasi yang baik baik secara lisan maupun tulisan. Ketiga, sikap (*attitude*), yang mencakup kemampuan komunikasi yang efektif, kreativitas dalam menjalankan tugas, dan semangat kerja yang tinggi (Farmila, 2014).

METODE

Lokasi penelitian ini adalah Loh Liang, Pulau Komodo dan Loh Buaya, Pulau Rinca. Peneliti memilih lokasi ini karena merupakan site wisata utama yang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan pendataan atau survey lapangan selama kurang lebih dua bulan, yaitu antara bulan November dan bulan Desember 2023.

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi lapangan, kuesioner, dan dokumentasi. Data primer adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melakukan observasi dan penyebaran kuisisioner (angket) di Loh Liang dan Loh Buaya. Sedangkan data sekunder didapatkan dari kepustakaan yaitu dengan cara mengumpulkan data untuk membandingkan antar teori-teori yang ada dengan yang ada di lapangan berdasarkan dari buku-buku penunjang maupun sumber-sumber tertulis lainnya seperti website dari internet. Selain itu, data sekunder juga didapatkan dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menggunakan teknik sampel *probability sampling* karena setiap wisatawan yang berkunjung ke Loh Liang dan Loh Buaya sebagai populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama menjadi sampel. Dengan pertimbangan lokasi penelitian, waktu, tenaga, kemudahan dalam menganalisis data maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang (Lun, 2016).

Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif melalui perhitungan rata-rata (*mean*), standar deviasi untuk mengukur variabilitas data, dan uji t-Berpasangan (*Paired sample t-Test*) (Jennings, 2000). Rumus perhitungan kesenjangan (*Gap Score*) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Gap Score / responden} &= \text{Kepuasan (K)} - \text{Harapan (H)} \\ \text{Rata-rata Gap Score} &= \frac{\sum (K - H)}{n} \end{aligned}$$

Sedangkan, Uji t-berpasangan (*Paired Sample t-Test*) digunakan untuk menguji apakah perbedaan antara harapan dan kepuasan signifikan secara statistik, yang dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$t = \frac{X_K - X_H}{\frac{SE}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

SE = Standar Error.

SD_{gap} = Standar deviasi dari *Gap Score*.

Jika nilai $p < 0.05$, tolak H_0 (perbedaan signifikan) dimana nilai kritikal t untuk $\alpha = 0.05$ (*two-tailed*) adalah ± 2.179 .

Dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan signifikan antara harapan dan kepuasan; H_1 : Ada perbedaan signifikan antara harapan dan kepuasan.

Untuk interpretasi terhadap hasil perhitungan kesenjangan (*Gap Score*) adalah sebagai berikut:

Jika *Gap Score* > 0 , maka kepuasan melebihi harapan.

Jika *Gap Score* $= 0$, maka kepuasan sama dengan harapan.

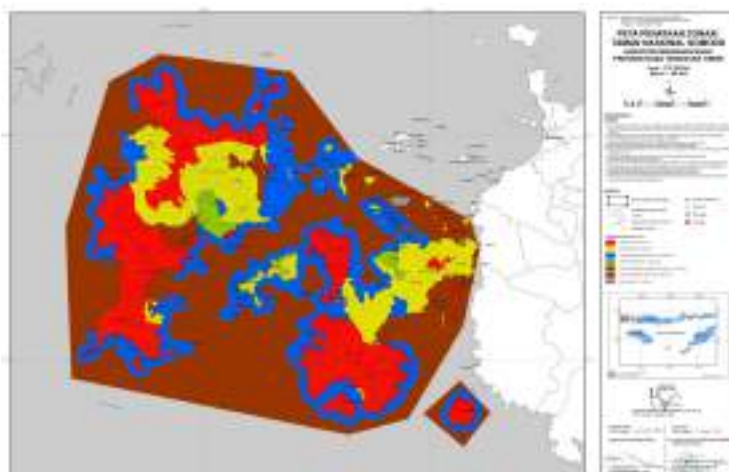
Jika *Gap Score* < 0 , maka kepuasan dibawah harapan atau ada kesenjangan.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum

Berdasarkan koordinat astronomi, Kawasan TNK terletak diantara $119^{\circ}09'00''$ - $119^{\circ}55'00''$ Bujur Timur dan $8^{\circ}20'00''$ - $8^{\circ}53'00''$ Lintang Selatan. Sedangkan berdasarkan letak geografis, TNK terletak di perbatasan antara Provinsi NTT dan NTB, sehingga merupakan pintu masuk khususnya jika menggunakan jalur laut. Luas kawasan TNK adalah 173.300 Ha, yang meliputi 40.728 Ha daratan dan 132.572 Ha perairan laut. Di dalamnya terdapat tiga pulau terbesar, yakni: Pulau Komodo (31.159 ha), Pulau Rinca (20.148 ha), Pulau Padar (1.409 ha) (Muthohharoh et al., 2021). Ada 3 desa di dalam Kawasan, yaitu: desa Komodo di Pulau Komodo, desa Pasir Panjang (kampung Rinca dan kampung Kerora) di Pulau Rinca, dan desa Papagarang yang terletak di Pulau Papagarang.

Pengelolaan kawasan TNK dikelola dengan sistem zonasi yang didasarkan pada SK Dirjen PHPA No. 74/Kpts/Dj-VI/1990 dan sesuai dengan UU No. 5/1990 tentang Konservasi Sumberdaya Hayati dan Ekosistemnya. Sistem zonasi untuk TNK mencakup dan meliputi kawasan darat dan laut.



Gambar 3 Peta Zonasi wilayah Taman Nasional Komodo

Sumber: <https://komodonp.com/>

Suatu sistem zonasi tunggal telah dirancang untuk seluruh wilayah dengan total 7 tipe zona, yang meliputi. kawasan darat dan laut. Zona yang dimaksud, yaitu: Zona Inti (*Core Zone*), Zona Rimba dengan Wisata Terbatas (*Wilderness Zone with Limited Tourism*), Zona Pemanfaatan Wisata (*Tourism Use Zone*), Zona Pemanfaatan Tradisional (*Traditional Use Zone*), Zona Pemanfaatan Pelagis (*Pelagic Use Zone*), Zona Khusus Penelitian dan Pelatihan (*Special Research and Training Zone*), Zona Pemukiman Tradisional (*Traditional Settlement Zone*).

Dalam pengembangan ekowisata di kawasan TNK telah dikembangkan pada zona pemanfaatan wisata yang terletak di Pulau Komodo yakni *Loh Liang* dengan luas kurang lebih 17.500 Ha dan Pulau Rinca yakni *Loh Buaya* dengan luas kurang lebih 15.628 Ha. Daya tarik utama berkunjung disana untuk melihat reptil raksasa purba biawak komodo (*varanus Komodoensis*).

Harapan Wisatawan

Dalam penelitian ini, dilakukan evaluasi untuk menentukan tingkat kepentingan atau harapan wisatawan terhadap kompetensi NG di TNK. Indikator-indikator tersebut diukur menggunakan skala likert dengan rentang 1 sampai 7 dan dihitung rerata (*mean*) untuk menggambarkan harapan dari rentang paling tinggi ke harapan dengan rentang paling rendah. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Rata-Rata Harapan Wisatawan Terhadap Kompetensi Pemandu Wisata Alam

Kompetensi	Indikator	Rata-rata Harapan ($\bar{X}_H$)
Pengetahuan	Memberikan penjelasan sesuai dengan latar belakang wisatawan khususnya asal negara dan kelompok usia wisatawan.	6.70
	Memberikan penjelasan dengan tepat dan jelas terkait dengan kegiatan wisata yang ada.	6.60
	Dapat menjelaskan jalur trekking yang akan dilalui dengan jelas.	6.66
	Penjelasan dan pelaksanaan terkait protokol keamanan dan keselamatan yang harus dilakukan pada saat aktivitas trekking.	6.74
	Dapat menjelaskan aktivitas satwa yang ditemui pada saat trekking dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	6.81
	Dapat menjelaskan fakta ilmiah dan juga nilai-nilai kebudayaan lokal berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan dan satwa yang ditemui.	6.75
	Dapat menggunakan bahasa yang baik dan benar dalam memberikan penjelasan.	6.74
Keterampilan	Menjelaskan informasi dengan ramah dan sopan.	6.73
	Kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat, cepat, dan jelas.	6.65
	Keberaturan informasi yang diberikan.	6.55
	Membawa perlengkapan yang dibutuhkan untuk kegiatan trekking yang dilakukan.	6.54
Sikap	Penampilan rapi dan kebersihan diri.	5.91
	Menunjukkan perhatian dan empati pada saat kegiatan berlangsung.	6.13

Sumber: Olah data, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator “dapat menjelaskan aktivitas satwa yang ditemui pada saat *trekking* dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti” memiliki persepsi tingkat harapan paling tinggi dengan rata-rata skor sebesar 6,81. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan NG dalam menjelaskan aktivitas satwa dengan bahasa yang mudah dimengerti sangat dihargai oleh wisatawan. Pengetahuan yang baik tentang flora dan fauna lokal, serta kemampuan komunikasi yang efektif, dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan memperkaya pemahaman mereka tentang lingkungan alam.

Sedangkan, tingkat kepentingan yang tergolong rendah dengan rata-rata 5,91 terkait indikator “penampilan rapi dan kebersihan diri”. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan

lebih memprioritaskan kemampuan dan pengetahuan NG dalam memberikan pengalaman *trekking* daripada penampilan fisik NG. Selain itu, kegiatan di alam terbuka sering kali menyebabkan kondisi yang tidak ideal untuk menjaga penampilan rapi sepanjang waktu.

Kepuasan Wisatawan

Evaluasi untuk menentukan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kompetensi NG di TNK juga dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan rentang 1 sampai 7 dan dihitung rerata (mean) untuk menggambarkan kepuasan dari rentang paling tinggi ke kepuasan dengan rentang paling rendah. Hasil analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap kompetensi NG adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rata-Rata Kepuasan Wisatawan Terhadap Kompetensi Pemandu Wisata Alam

Kompetensi	Indikator	Rata-rata Kepuasan (X _k)
Pengetahuan	Memberikan penjelasan sesuai dengan latar belakang wisatawan khususnya asal negara dan kelompok usia wisatawan.	6.58
	Memberikan penjelasan dengan tepat dan jelas terkait dengan kegiatan wisata yang ada.	6.58
	Dapat menjelaskan jalur trekking yang akan dilalui dengan jelas.	6.70
	Penjelasan dan pelaksanaan terkait protokol keamanan dan keselamatan yang harus dilakukan pada saat aktivitas trekking.	6.73
	Dapat menjelaskan aktivitas satwa yang ditemui pada saat trekking dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	6.63
	Dapat menjelaskan fakta ilmiah dan juga nilai-nilai kebudayaan lokal berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan dan satwa yang ditemui.	6.62
	Dapat menggunakan bahasa yang baik dan benar dalam memberikan penjelasan.	6.56
	Menjelaskan informasi dengan ramah dan sopan.	6.64
	Kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat, cepat, dan jelas.	6.46
Keterampilan	Keberaturan informasi yang diberikan.	6.50
	Membawa perlengkapan yang dibutuhkan untuk kegiatan trekking yang dilakukan.	6.55
Sikap	Penampilan rapi dan kebersihan diri.	6.44
	Menunjukkan perhatian dan empati pada saat kegiatan berlangsung.	6.45

Sumber: Olah data, 2024

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa secara umum persepsi wisatawan sangat puas dengan kompetensi NG. Tingkat kepuasan wisatawan yang paling tinggi pada indikator “Penjelasan dan pelaksanaan terkait protokol keamanan dan keselamatan saat melakukan aktivitas trekking”, dengan rata-rata penilaian sebesar 6,73. Hal ini menandakan bahwa wisatawan memberikan perhatian besar terhadap aspek keamanan dan keselamatan selama petualangan mereka di alam, dan mengapresiasi upaya NG dalam memberikan penjelasan yang jelas dan melaksanakan protokol keamanan dengan baik. Di sisi lain, indikator “Penampilan Rapi dan Kebersihan Diri” mendapat tingkat kepuasan yang lebih rendah, dengan rata-rata penilaian sebesar 6,44.

Analisis Kesenjangan

Evaluasi kesenjangan (*gap analysis*) digunakan untuk membandingkan kondisi atau kinerja saat ini dengan kinerja yang diinginkan (potensi). Dengan mengidentifikasi kesenjangan ini maka dapat dirumuskan strategi untuk meminimalisir atau mengatasi kesenjangan tersebut. Dalam hubungannya dengan penelitian ini maka kesenjangan yang diukur adalah kesenjangan antara harapan wisatawan dan kepuasan wisatawan berdasarkan indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap, sebagai indikator untuk mengukur kompetensi NG.

Tabel 3. Evaluasi Kesenjangan Harapan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Kompetensi Pemandu Wisata Alam

Indikator	Kompetensi	Rata-Rata Kepuasan (X_K)	Rata-Rata Harapan (X_H)	Kesenjangan (K-H)
Pengetahuan	Memberikan penjelasan sesuai dengan latar belakang wisatawan khususnya asal negara dan kelompok usia wisatawan.	6.58	6.70	-0.12
	Memberikan penjelasan dengan tepat dan jelas terkait dengan kegiatan wisata yang ada.	6.58	6.60	-0.02
	Dapat menjelaskan jalur trekking yang akan dilalui dengan jelas.	6.70	6.66	0.04
	Penjelasan dan pelaksanaan terkait protokol keamanan dan keselamatan yang harus dilakukan pada saat aktivitas trekking.	6.73	6.74	-0.01
	Dapat menjelaskan aktivitas satwa yang ditemui pada saat trekking dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	6.63	6.81	-0.18
	Dapat menjelaskan fakta ilmiah dan juga nilai-nilai kebudayaan lokal berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan dan satwa yang ditemui.	6.62	6.75	-0.13
	Dapat menggunakan bahasa yang baik dan benar dalam memberikan penjelasan.	6.56	6.74	-0.18
Keterampilan	Menjelaskan informasi dengan ramah dan sopan.	6.64	6.73	-0.09
	Kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat, cepat, dan jelas.	6.46	6.65	-0.19
	Keberaturan informasi yang diberikan.	6.50	6.55	-0.05
	Membawa perlengkapan yang dibutuhkan untuk kegiatan trekking yang dilakukan.	6.55	6.54	0.01
Sikap	Penampilan rapi dan kebersihan diri.	6.44	5.91	0.53
	Menunjukkan perhatian dan empati pada saat kegiatan berlangsung.	6.45	6.13	0.32
Total Rata-Rata		6.529	6.516	-0.005

Sumber: Olah data, 2024

Selanjutnya, dilakukan perhitungan Standar Deviasi Kesenjangan (SD_{gap}) dan nilai uji t (*Paired Sample t-Test*) diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 SD_{gap} &= 0.221 \\
 t \text{ (Paired Sample t-Test)} &= 0.213, \\
 \text{dimana } [t] &= 0.213 < 2.179
 \end{aligned}$$

Secara statistik, kedua nilai ini menunjukkan hipotesis H_0 dapat diterima yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan terhadap kompetensi pemandu wisata. Selain itu, nilai *gap score* juga menampilkan nilai positif dan nilai negatif dimana nilai positif menunjukkan bahwa kepuasan yang melebihi harapan, sedangkan nilai negatif menunjukkan bahwa kepuasan yang berada dibawah harapan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian statistik, tidak ada kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kepuasan wisatawan terhadap kompetensi pemandu wisata, Namun, secara deskriptif, terdapat sejumlah indikator pada nilai kesenjangan negatif yang memungkinkan dilakukannya evaluasi lebih lanjut untuk perbaikan. Beberapa aspek yang mendapatkan skor negatif adalah memberikan penjelasan sesuai dengan latar belakang wisatawan khususnya asal negara dan kelompok usia wisatawan; memberikan penjelasan dengan tepat dan jelas terkait dengan kegiatan wisata yang ada; penjelasan dan pelaksanaan terkait protokol keamanan dan keselamatan yang harus dilakukan pada saat aktivitas *trekking*; dapat menjelaskan aktivitas satwa yang ditemui pada saat *trekking* dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti; dapat menjelaskan fakta ilmiah

dan juga nilai-nilai kebudayaan lokal berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan dan satwa yang ditemui; dapat menggunakan bahasa yang baik dan benar dalam memberikan penjelasan; menjelaskan informasi dengan ramah dan sopan; kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat, cepat, dan jelas; keberaturan informasi yang diberikan. Indikator ini tersebar pada dua kompetensi yang dievaluasi, yaitu pengetahuan dan keterampilan.

Indikator “kemampuan menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat, cepat, dan jelas”, adalah indikator dengan skor terendah, yaitu -0.19. Hasil ini mengindikasikan belum memenuhinya harapan wisatawan pada kemampuan NG dalam menjawab pertanyaan wisatawan secara cepat, tepat dan jelas, saat berlangsungnya aktivitas *trekking*. Sejalan dengan indikasi tersebut, hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, juga menemukan sejumlah alasan mendasar yang berpengaruh terhadap indikator tersebut.

Pertama, pengetahuan dan pemahaman NG tentang objek wisata yang dipandunya. Pengetahuan dan pemahaman yang dimaksud tidak hanya terkait dengan binatang Komodo sebagai tujuan utama dari kegiatan *trekking*, tetapi juga berkaitan dengan seluruh ekosistem yang didalamnya. Aspek-aspek yang berkaitan dengan sejarah dan budaya juga perlu mendapatkan perhatian dari NG. Pengetahuan dan pemahaman ini juga berkorelasi dengan kemampuan NG dalam menerima dan menjelaskan informasi-informasi terbaru, baik yang sifatnya ilmiah dan non ilmiah, khususnya tentang wilayah TNK. Dengan demikian maka seorang NG perlu meningkatkan pengetahuannya secara mandiri, baik melalui membaca, melakukan studi kepustakaan atau berkonsultasi dengan ahli, agar mampu menjawab pertanyaan wisatawan dengan baik. Seorang NG juga diharapkan mampu menjadi rekan diskusi yang baik bagi wisatawan, yang notabene berasal dari beraneka ragam latar belakang, misalnya usia, wilayah, pekerjaan, pengalaman, suku, dan lain sebagainya.

Kedua, pelatihan dan pengembangan kompetensi NG. Pengetahuan dan pemahaman seorang NG tidak hanya dikembangkan secara mandiri, tetapi juga melalui kegiatan-kegiatan pengembangan kompetensi dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak terkait. Pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan *public speaking*, teknik presentasi yang menarik dan kepercayaan diri, merupakan pelatihan yang juga dibutuhkan oleh NG. Ketiga, kualitas pelayanan kependamuan juga dipengaruhi oleh motivasi dan komitmen NG dalam memberikan pengalaman wisata yang berkesan bagi wisatawan. Hal ini tentu membutuhkan kesepakatan serta monitoring dan evaluasi dari seluruh pihak terkait. Sebab motivasi dan komitmen merupakan aspek yang dipengaruhi baik oleh faktor-faktor internal atau intrinsik, tetapi juga faktor-faktor eksternal atau ekstrinsik.



Gambar 4. Dokumentasi kegiatan survei
Sumber: Olah data, 2024

Lebih lanjut, terkait motivasi, merupakan salah satu faktor yang memainkan peranan penting dalam hubungannya dengan dedikasi untuk sebuah keterlibatan atau partisipasi. Dalam suatu kegiatan ekowisata, motivasi masyarakat diperlukan dan berpengaruh terhadap minat partisipasi dari masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain, motivasi menjadi salah satu alasan yang mendorong minat seseorang atau sekelompok orang untuk berpartisipasi dalam suatu aktivitas tertentu. Ada banyak studi terkait motivasi dimana telah banyak melahirkan juga teori tentang motivasi. Penelitian terkait motivasi juga berangkat dari pemahaman etimologis yang mendefinisikan motivasi sebagai sesuatu hal yang menggerakkan (moves) seseorang untuk bertindak (action).

Misalnya, berdasarkan *SDT-Theory*, terdapat empat faktor yang mempengaruhi motivasi yakni: kebutuhan (need), dorongan (encouragement), aksi atau tindakan (action) dan kepuasan (satisfaction) (Flannery, 2017). Faktor pemenuhan kebutuhan, baik dari segi sosial maupun dari segi ekonomi, menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi masyarakat itu sendiri. Jika pemenuhan kebutuhan ini dinilai dapat tersalurkan atau terwujudnyatakan melalui partisipasi mereka dalam ekowisata, maka dapat berdampak positif bagi motivasi mereka untuk terus berpartisipasi dalam kegiatan ekowisata tersebut. Sedangkan faktor dorongan berhubungan dengan motivasi yang didapatkan dari teman, keluarga atau pihak lain yang terlibat dalam kegiatan ekowisata. Kepercayaan atau keyakinan diri ini juga berhubungan dengan apresiasi atau pengakuan dari anggota masyarakat lain atau pihak lain yang berhubungan dengan kegiatan ekowisata tersebut.

Kemampuan dalam bertindak atau melakukan suatu aksi nyata yang berhubungan dengan ekowisata juga berkaitan dengan latar belakang pendidikan, pengalaman dan interaksi dengan orang lain. Faktor kepuasan menjadi faktor terakhir yang memotivasi tindakan seseorang. Kepuasan masyarakat yang dimaksudkan disini berhubungan dengan semua pemenuhan terhadap ketiga faktor sebelumnya. Dengan kata lain, kepuasan masyarakat yang didapatkan dari kegiatan ekowisata, yakni pendapatan, fasilitas, keamanan, pengetahuan atau keterampilan tambahan, dan jaminan hidup yang lebih baik.

Sehubungan dengan ini maka terdapat sejumlah hal yang dapat menjadi perhatian bersama oleh segenap pemangku kepentingan terkait. *Pertama*, pengembangan program pelatihan oleh pihak terkait, termasuk pemerintah daerah dan pengelola TNK, yang lebih terstruktur dan komprehensif bagi NG. Usulan ini sejalan dengan usulan dalam penelitian dari Putra dan Parno (2018), dimana empat strategi alternatif yang diusulkan adalah berkaitan dengan kegiatan penyuluhan sadar wisata. Program pelatihan ini harus mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan dengan kebutuhan wisatawan.

Kedua, evaluasi rutin kinerja NG sebagai salah satu kegiatan wajib dan penting untuk dilakukan. Evaluasi rutin terhadap kinerja NG di lapangan, baik secara individu maupun sebagai kelompok, dapat dilakukan melalui survei kepuasan wisatawan, observasi langsung, dan diskusi bersama dengan pihak terkait lainnya. Sehubungan dengan saran ini, dalam penelitian dari Arbogast dan Smaldone (2020), menggunakan metode evaluasi retrospektif (retrospective post-then-pre), sebagai salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur pengetahuan, sikap, keterampilan, kepercayaan diri, dan tingkat laku dari seorang pemandu wisata. Metode ini tentu dapat diadopsi dan dipraktekkan dalam kegiatan evaluasi. *Ketiga*, Peningkatan komunikasi dan kolaborasi antara pihak terkait, termasuk NG, pengelola destinasi wisata, dan komunitas lokal, perlu

ditingkatkan untuk memastikan adanya komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Terkait hal tersebut di atas, Robert B. Powell (Powell et al., n.d.), dengan judul penelitian *The Need for Interpreting Training in the 21st Century: Interpreter Needs Assessment in the National Park Service*, mengevaluasi kebutuhan pelatihan dalam bidang penjurubahasaan pada abad ke-21, khususnya dalam konteks layanan taman nasional. Penilaian kebutuhan terhadap interpreter (jurubahasa) dalam konteks ini menyoroti pentingnya keterampilan komunikasi lintas budaya dan bahasa dalam memfasilitasi interaksi antara pengunjung dari berbagai latar belakang dengan lingkungan dan budaya lokal. Hasil penelitian menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan komunikasi lintas budaya, pengetahuan mendalam tentang lingkungan, serta kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan edukatif. Berkaca pada temuan ini, maka perancangan program pelatihan yang lebih tepat dan relevan bagi seorang NG sebagai interpreter adalah bagian yang penting. Dengannya dapat meningkatkan pengalaman pengunjung serta mempromosikan pemahaman dan konservasi warisan alam dan budaya di TNK.

Yang terakhir, *keempat*, adalah upaya pemenuhan fasilitas dan sumber daya. Pihak terkait juga perlu memperhatikan pemenuhan fasilitas dan sumber daya yang mendukung pelayanan NG, seperti informasi yang akurat, peralatan pendukung kegiatan wisata, dan infrastruktur yang memadai di lokasi-lokasi wisata. Tentu penambahan fasilitas dan sumber daya ini berpotensi memberikan dampak positif dan negatif. Sebagaimana yang menjadi temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Anaka, dkk (2024) terkait daya dukung lingkungan pada kawasan wisata *Loh Buaya*. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa penambahan petugas aktif, termasuk NG, untuk optimasi aspek manajemen, tidak hanya memberikan manfaat langsung dan tidak langsung, tetapi juga meningkatna biaya, baik itu biaya langsung dan biaya tidak langsung. Potensi perubahan mata pencaharian, pencemaran limbah, polusi, dan kerusakan ekosistem, merupakan contoh biaya tidak langsung, yang tidak dapat diukur, tetapi berdampak luas pada alam lingkungan dan masyarakat.

KESIMPULAN

Peningkatan kualitas kompetensi NG merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga keberlanjutan program ekowisata yang ada di wilayah TNK. Peningkatan ini juga diharapkan dapat berimplikasi pada upaya pemenuhan harapan wisatawan yang melakukan aktivitas wisata di TNK, khususnya di Loh Liang dan Loh Buaya. Pengembangan program pelatihan, evaluasi, kolaborasi dan pemenuhan fasilitas pendukung, yang dijalankan secara reguler, dapat menjadi bentuk wujud nyata komitmen bersama dari segenap pemangku kepentingan terkait.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Hendrikus Rani Siga, S.Hut., M.Sc., selaku Kepala Balai Taman Nasional Komodo, seluruh jajaran pimpinan dan staf, yang sudah memberikan izin dan dukungan selama mahasiswa melakukan kegiatan PKL dan SSR (*Small Scale Research*) di Kantor BTNK dan wilayah konservasi Taman Nasional Komodo.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku / Jurnal Berkala:

- Anaka, C., Leten, H., Wicaksono, A. D., & Usman, F. (2024). DAYA DUKUNG LINGKUNGAN KAWASAN WISATA LOH BUAYA PULAU RINCA TAMAN NASIONAL KOMODO (TNK). *Planning for Urban Region and Environment*, 13(0341), 25–36.
- Arbogast, D., Smaldone, D., & Balcarczyk, K. (2020). Evaluating the West Virginia Interpretive Guide Heritage Steward Program. *Journal of Interpretation Research*, 20(2), 36. <https://doi.org/10.1177/109258721502000204>
- Fanggidae, R. P. C., & R. Bere, M. L. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v4i1.6833>
- Farmila, R. A. (2014). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Flannery, M. (2017). Self-determination theory: Intrinsic motivation and behavioral change. *Oncology Nursing Fórum*, 44(2).
- Hidayat, R. (2021). *Pengaruh Motivasi , Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja*. 5(1), 16–23.
- Jennings, M. D. (2000). Gap analysis: concepts, methods, and recent results. *Landscape Ecology*, 15, 5–20.
- Kadek, N., Dwiyanti, A., Heryanda, K. K., Putu, G., & Jana, A. (2019). *KINERJA KARYAWAN*. 5(2), 121–130.
- Krisnawati, N. K. D., & Bagia, I. W. (2021). *Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan*. 7(1), 29–38.
- Lesmana, M. T. (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. 6681, 665–670.
- Lun, F. (2016). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pemandu Wisata (guide)*.
- Muthohharoh, N. H., Soetarto, E., & Adiwibowo, S. (2021). *Kontestasi Pemanfaatan Ruang Taman Nasional Komodo : Perspektif Akses dan Eksklusi Contestation of Spatial Utilization in Komodo National Park : Access and Exclusion Perspectives*. 09(02).
- Powell, R. B., Hartzog, G. B., Court, M., Hall, L., & Wright, B. A. (n.d.). *Interpretation Training Needs in the 21st Century*. <https://doi.org/10.1177/109258721702200203>
- Renja, C. (2019). *CAPAIAN RENJA*.
- Sedarmayanti, S., & Safer, G. Y. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar di Gugus Satu Desa Neglawangi Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 501–524.

Steven, P., Putra, E., & Parno, R. (2018). *KOMODO DI DESA KOMODO NUSA TENGGARA TIMUR*. November, 547–566.

Sumber Internet:

<https://ksdae.menlhk.go.id/artikel/10643/memantau-populasi-kakatua-kecil-jambul-kuning.html>

<https://www.tamannasionalkomodo.com/>