

## Tourist Satisfaction with Service Quality at the Agung Besakih Temple Tourist Attraction-Karangasem

Gusti Ayu Intan Sri Suandari<sup>1\*</sup>, Ni Putu Oka Agustini<sup>2</sup>, Luh Yusni Wiarti<sup>3</sup>  
Jurusan Kepariwisataan, Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Gusti Ayu Intan Sri Suandari [yudk.intan@gmail.com](mailto:yudk.intan@gmail.com)

### ARTICLE INFO

*Keywords* : Tourist Satisfaction, Service Quality, Tourist Expectations, Service Performance

*Received* : 05 August

*Revised* : 24 August

*Accepted*: 26 September

©2024 Suandari, Agustini, Wiarti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### ABSTRACT

Tourist satisfaction with service quality is measured through 5 dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy consisting of 20 indicators. The purpose of this study was to determine tourist satisfaction with service quality at Pura Agung Besakih. This study uses quantitative descriptive analysis using a questionnaire and a Likert scale with a purposive sampling technique with a total of 100 respondents. The average value of X (service performance) is 3.52 and Y (expectation) is 3.62. Each dimension is in the appropriate category but  $Y > X$  which causes tourist dissatisfaction. The research results can be interpreted by the Importance Performance Analysis (IPA) analysis using 4 quadrants where in quadrant I there are indicators: 5, 13, 14, 16, quadrant II: 1,3,4,8,10,15,17, 19, quadrant III: 6,7,9,11,20, Quadrant IV: 2, 12, 18.

## Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan di Daya Tarik Wisata Pura Agung Besakih-Karangasem

Gusti Ayu Intan Sri Suandari<sup>1\*</sup>, Ni Putu Oka Agustini<sup>2</sup>, Luh Yusni Wiarti<sup>3</sup>  
Jurusan Kepariwisata, Politeknik Pariwisata Bali

**Corresponding Author:** Gusti Ayu Intan Sri Suandari [yudk.intan@gmail.com](mailto:yudk.intan@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, Harapan Wisatawan, Kinerja Pelayanan

*Received :* 05 Agustus

*Revised :* 24 Agustus

*Accepted:* 26 September

©2024 Suandari, Agustini, Wiarti: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](#).

### ABSTRAK

Kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan diukur melalui 5 dimensi yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) yang terdiri atas 20 indikator. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Pura Agung Besakih. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner dan skala likert dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Nilai rata-rata X (kinerja pelayanan) yaitu 3,52 dan Y (harapan) adalah 3,62. Masing-masing dimensi dalam kategori sesuai namun  $Y > X$  yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan. Hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) menggunakan 4 kuadran yang mana pada kuadran I terdapat indikator: 5, 13, 14, 16, kuadran II: 1,3,4,8,10,15,17, 19, kuadran III: 6,7,9,11,20, Kuadran IV: 2, 12, 18.

---

## PENDAHULUAN

Bali menjadi destinasi terpopuler kedua di dunia pada tahun 2023 berdasarkan situs perjalanan TripAdvisor dalam penghargaan Travelers' Choice Award for destinations. Bali mengungguli dua kota besar dunia yang terkenal yakni London di Inggris dan Paris, Prancis (Cherly Ramalho, 2023). Namun pemerintah masih sering terlalu abai terhadap potensi wisatawan domestik yang jumlahnya besar (Putra, 2020). Pelayan yang bertugas melayani wisatawan domestik bersikap kurang ramah bahkan cenderung ketus. Kesan tersebut tidak terlihat ketika pelayan melayani wisatawan mancanegara yang disambut dengan hangat seperti menyambut kedatangan orang penting. Namun terdapat hal yang sangat disayangkan seperti: kemacetan, polusi dan tidak tepat waktu yang membuat wisatawan mancanegara merasa kurang puas selama berwisata di Bali.

Kabupaten Karangasem menjadi destinasi wisata yang diminati wisatawan. Salah satu DTW yang terkenal yaitu Pura Besakih. Yang telah ditetapkan sebagai salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN), hal ini membuat pengembangan pariwisata menjadi lebih terfokus dibandingkan dengan daerah lainnya (Darmawan et al., 2017). Pura Besakih masuk dalam daftar pengusulan Situs Warisan Dunia UNESCO sejak tahun 1995. Berdasarkan Peraturan Bupati Karangasem Nomor: 52 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Daya Tarik Wisata, Kawasan Pura Agung Besakih masuk dalam kategori DTW Budaya yang berlokasi di Desa Besakih. Adapun jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara selama 5 tahun belakangan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke DTW Pura Agung Besakih Tahun 2019 - 2023

| Tahun | Wisatawan Domestik | Wisatawan Mancanegara | Total   |
|-------|--------------------|-----------------------|---------|
| 2019  | 202.877            | 36.555                | 239.432 |
| 2020  | 31.644             | 13.195                | 44.839  |
| 2021  | 2.545              | 6.150                 | 8.695   |
| 2022  | 73.172             | 17.510                | 90.682  |
| 2023  | 121.420            | 24.505                | 145.925 |

Sumber : dispardabali,2023

Pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan berada di titik terendah karena pandemi Covid-19. Namun beberapa tahun kedepannya jumlah kunjungan mulai berangsur membaik. Pura Besakih disebut sebagai "mother of temple" karena Pura Besakih merupakan pusat kegiatan dari seluruh Pura yang ada di Bali sehingga DTW ini diminati wisatawan yang ingin mengetahui nilai historikalnya. Kompleks Pura Besakih dibangun berdasarkan keseimbangan alam dalam konsep Tri Hita Karana, dimana penataannya disesuaikan berdasarkan arah mata angin agar struktur bangunannya dapat mewakili alam sebagai simbolisme adanya keseimbangan.

Wisatawan yang telah mengunjungi Pura Agung Besakih menuliskan ulasan pada laman tripadvisor baik secara positif dan negatif. Terdapat 2.752 ulasan dengan skor 3,5 dari 5 dengan jumlah ulasan sebanyak 813 dengan

klasifikasi perjalanan wisata yang luar biasa dan 627 perjalanan sangat buruk. Wisatawan juga memberikan ulasan pada google review dengan penilaian bintang 4,5 dari 5. Berbagai ulasan positif dan negatif disampaikan wisatawan yang mencapai 13.455 termasuk unggahan foto terkait Pura Agung Besakih. Beberapa kata yang sering disebutkan diantaranya: sarung, tip, pemandu wisata, Hindu Bali, postcard, menawarkan, lereng, jebakan turis, tenaga penjualan dan canang sari. Banyak wisatawan mengeluh dengan pelayanan pemandu wisata lokal yang melakukan pemaksaan untuk membayar jasa yang diberikan dengan harga tidak sesuai dengan aturan (nusabali.com, 2023).

Saat ini, tarif layanan wisatawan di fasilitas kawasan suci Pura Agung Besakih telah mengalami perubahan dalam satu pungutan tiket termasuk dengan kendaraan listrik, jasa sarung / kamen dan pendampingan pemandu lokal (Putri, 2023). Fenomena ini tentu menjadi suatu hal yang wajar mengingat Pura Besakih terus melakukan pembenahan terkait dengan fasilitas dan amenities wisata, dan wisatawan juga akan “membayar” kepuasan wisatawan berupa nilai (uang) yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi selama berkunjung di Kawasan Pura Besakih (Sadikin et al., 2017). Maka dari itu pelayanan terus diupayakan maksimal dengan mengoperasikan petugas cleaning service secara bergilir, tanggap ketika wisatawan memerlukan bantuan dan mengkomunikasikan masalah yang ada di lapangan (balipost.com, 2023).

Dalam kegiatan pariwisata pelayanan merupakan hal penting untuk memberikan kesan positif bagi wisatawan. Sebuah pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap wisatawan (Rajaratnam et al, 2014). Dari permasalahan di atas melatar belakangi penelitian ini dengan judul “Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Daya Tarik Wisata Pura Agung Besakih - Karangasem”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perilaku Konsumen**

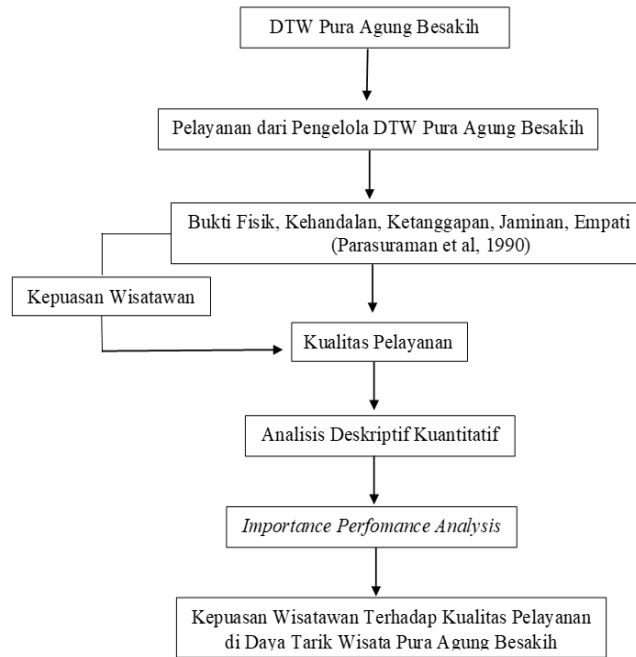
Berdasarkan penafsiran Hasan, 2013 dalam (Putri Nugraha et al., 2021) perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam perspektif pemasaran. Kepuasan merupakan sebuah index untuk mengukur Gap antara ekspektasi konsumen dan nilai atau kinerja yang dirasakan setelah menggunakan jasa (Oliver 1980).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan persepsi konsumen (Parasuraman, et al 1990:19).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Barry et.al, dalam (Zethaml et.al, 1993) pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai SERVQUAL terdiri atas: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Menurut (H.M. Sidik Priadana, 2021). data kuantitatif dinyatakan dalam bentuk angka yang diperoleh dengan mengubah nilai-nilai kualitatif menjadi nilai-nilai kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert yang secara *online & offline* kepada wisatawan domestik dan mancanegara menggunakan teknik purposive sampling. Objek pada penelitian ini adalah kepuasan wisatawan pada kualitas pelayanan yang diberikan Badan Pengelola Kawasan Suci Pura Agung Besakih melalui pemandu wisata lokal, petugas ticketing, petugas kebersihan & petugas. Penentuan jumlah sampling dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane  $n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$  n = Jumlah sampel, N = Jumlah populasi yang diketahui, d = Presisi yang ditetapkan (10%). Jumlah sampel yang digunakan adalah wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke DTW Pura Agung Besakih pada tahun 2023 sebanyak 145.925 orang. Sehingga menghasilkan sampel sebanyak 100 responden yang terbagi atas 50 domestik & 50 mancanegara. Adapun kategori penilaian skor pada jawaban & tingkat kesesuaian responden sebagai berikut.

Tabel 2. Pemberian Skor Jawaban Responden

| No | Jawaban             | Kode | Nilai Skor |
|----|---------------------|------|------------|
| 1  | Sangat Setuju       | SS   | 4          |
| 2  | Setuju              | S    | 3          |
| 3  | Tidak Setuju        | TS   | 2          |
| 4  | Sangat Tidak Setuju | STS  | 1          |

Sumber : Sugiyono, 2019

Tabel 3. Indeks Kepuasan Wisatawan

| No | Indeks Kepuasan Wisatawan | Keterangan          |
|----|---------------------------|---------------------|
| 1. | >100%                     | Sangat Sesuai       |
| 2. | 76 - 100%                 | Sesuai              |
| 3. | 51 - 75%                  | Cukup Sesuai        |
| 4. | 40 - 50%                  | Tidak Sesuai        |
| 5. | <40%                      | Sangat Tidak Sesuai |

Sumber : Arikunto, 2010

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Diagram kartesius dibuat dengan menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X dan Y masing-masing akan mengisi skor tingkat harapan dan skor kinerja. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan Importance Perfomance Anakysis (IPA). kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2018). Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2018). IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh wisatawan.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa alat atau instrumen tersebut dapat diandalkan dalam mengukur masing-masing indikator dengan akurat dan konsisten maka dilakukannya uji validitas. Adapun 20 indikator masing-masing variabel kinerja dan harapan telah melalui tahapan uji validitas pada SPSS dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Uji Validitas Kinerja &amp; Harapan Responden

| Item | Person Correlation | N  | Hasil | Item | Person Correlation | N  | Hasil | Item | Person Correlation | N  | Hasil | Item | Person Correlation | N  | Hasil |
|------|--------------------|----|-------|------|--------------------|----|-------|------|--------------------|----|-------|------|--------------------|----|-------|
| Y1.1 | 0,670              | 30 | Valid | Y3.3 | 0,892              | 30 | Valid | X1.1 | 0,689              | 30 | Valid | X3.3 | 0,532              | 30 | Valid |
| Y1.2 | 0,775              | 30 | Valid | Y3.4 | 0,913              | 30 | Valid | X1.2 | 0,511              | 30 | Valid | X3.4 | 0,514              | 30 | Valid |
| Y1.3 | 0,777              | 30 | Valid | Y4.1 | 0,878              | 30 | Valid | X1.3 | 0,665              | 30 | Valid | X4.1 | 0,750              | 30 | Valid |
| Y1.4 | 0,806              | 30 | Valid | Y4.2 | 0,907              | 30 | Valid | X1.4 | 0,818              | 30 | Valid | X4.2 | 0,870              | 30 | Valid |
| Y2.1 | 0,925              | 30 | Valid | Y4.3 | 0,935              | 30 | Valid | X2.1 | 0,531              | 30 | Valid | X4.3 | 0,754              | 30 | Valid |
| Y2.2 | 0,825              | 30 | Valid | Y4.4 | 0,847              | 30 | Valid | X2.2 | 0,631              | 30 | Valid | X4.4 | 0,871              | 30 | Valid |
| Y2.3 | 0,936              | 30 | Valid | Y5.1 | 0,780              | 30 | Valid | X2.3 | 0,559              | 30 | Valid | X5.1 | 0,706              | 30 | Valid |
| Y2.4 | 0,932              | 30 | Valid | Y5.2 | 0,838              | 30 | Valid | X2.4 | 0,521              | 30 | Valid | X5.2 | 0,803              | 30 | Valid |
| Y3.1 | 0,840              | 30 | Valid | Y5.3 | 0,837              | 30 | Valid | X3.1 | 0,608              | 30 | Valid | X5.3 | 0,510              | 30 | Valid |
| Y3.2 | 0,926              | 30 | Valid | Y5.4 | 0,911              | 30 | Valid | X3.2 | 0,588              | 30 | Valid | X5.4 | 0,928              | 30 | Valid |

Sumber : Data Penelitian, 2024

Masing- masing item memiliki nilai korelasi >0,361 sehingga indikator pada pernyataan kinerja & harapan dinyatakan valid. Uji validitas pada variabel kinerja menggunakan jumlah sampel pertama sebanyak 30 responden.

### Uji Reliabilitas

Variabel kinerja memperoleh nilai 0,967 dan variabel harapan memperoleh nilai 0,806. Kedua nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai Cronbach's Alpha yang nilainya 0,6. Setelah masing - masing 20 indikator pada variabel kinerja dan harapan melalui SPSS maka dinyatakan reliabel.

### Importance Performance Analysis (IPA)

Penelitian ini menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi dan memvisualisasikan tingkat kepentingannya suatu atribut atau karakteristik dengan kinerjanya yang dapat dilihat pada table berikut ini.

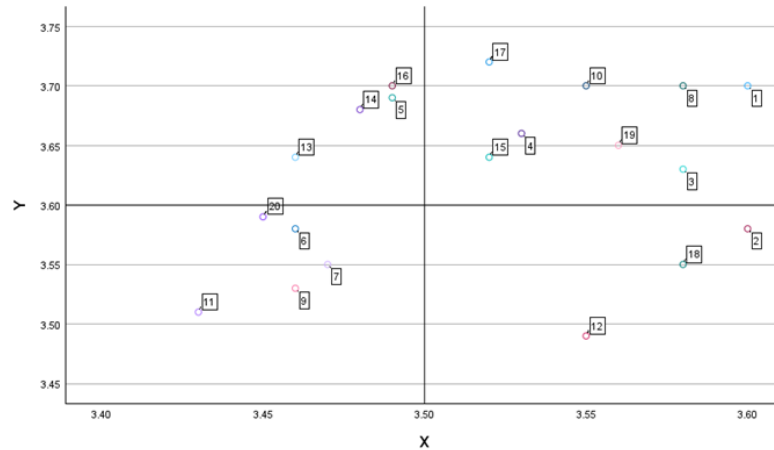
Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kinerja & Harapan dari 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

| No        | Indikator  | X    | Y    |
|-----------|--|------|------|
| 1         | Ketersediaan lahan parkir yang memadai   | 3,60 | 3,70 |
| 2         | Ketersediaan restoran di sekitar DTW Pura Agung Besakih  | 3,60 | 3,58 |
| 3         | Ketersediaan toilet yang bersih  | 3,58 | 3,63 |
| 4         | Karyawan yang berpenampilan rapi   | 3,53 | 3,66 |
| 5         | Petugas trampil dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan DTW Pura Besakih                          | 3,49 | 3,69 |
| 6         | Petugas mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami   | 3,46 | 3,58 |
| 7         | Petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan wisatawan   | 3,47 | 3,55 |
| 8         | Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan menunjukkan bahwa pengelola memiliki standar prosedur yang layak | 3,58 | 3,70 |
| 9         | Petugas sigap dalam menjawab pertanyaan wisatawan  | 3,46 | 3,53 |
| 10        | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat di loket pembelian tiket masuk                                    | 3,55 | 3,70 |
| 11        | Petugas memberikan respon yang tepat ketika wisatawan mengalami kebingungan                                | 3,43 | 3,51 |
| 12        | Petugas mampu merespon permintaan wisatawan dalam waktu kurang dari 5 menit                                | 3,55 | 3,49 |
| 13        | Petugas mengantar dan menjemput kembali wisatawan menggunakan shuttle sesuai titik penjemputan             | 3,46 | 3,64 |
| 14        | Petugas bersifat jujur ketika melayani wisatawan   | 3,48 | 3,68 |
| 15        | Sikap sopan diberikan petugas kepada wisatawan   | 3,52 | 3,64 |
| 16        | Wisatawan telah didampingi pemandu wisata lokal saat tur di Pura Besakih                                   | 3,49 | 3,70 |
| 17        | Petugas memberikan perhatian yang tidak membedakan antar individu  | 3,52 | 3,72 |
| 18        | Petugas menyediakan jam operasional yang nyaman bagi wisatawan   | 3,58 | 3,55 |
| 19        | Petugas menawarkan bantuan kepada wisatawan yang kebingungan ketika menggunakan sarong                     | 3,56 | 3,65 |
| 20        | Petugas memahami masing-masing kebutuhan wisatawan   | 3,45 | 3,59 |
| Rata-Rata |  | 3,52 | 3,62 |

Sumber : Data Penelitian, 2024

Pada kinerja pelayanan memiliki skor tertinggi pada dimensi bukti fisik dengan pernyataan : ketersediaan lahan parkir yang memadai, ketersediaan restoran di sekitar DTW Pura Agung Besakih dengan skor 3,60. Namun pada dimensi ketanggapan pada pernyataan : petugas memberikan respon yang tepat ketika wisatawan mengalami kebingungan memperoleh skor terendah dari keseluruhan pernyataan kinerja pelayanan yang diberikan yakni 3,43. Biasanya wisatawan mengalami kebingungan karena perbuatan pedagang kaki lima yang terkadang sangat memaksa ketika menawarkan dagangannya dengan sigap pemandu wisata lokal memberikan arahan kepada wisatawan bahwa hal tersebut dapat diabaikan. Namun petugas tidak menegur pedagang yang kesannya sangat memaksa wisatawan untuk membeli hingga membuntuti

aktivitas tur di Pura Besakih. Hal ini juga sering membuat wisatawan memberikan ulasan negatif setelah melakukan tur di Pura Besakih. Hasil dari Importance-Performance Analysis (IPA) dapat dilihat dari persebaran data masing-masing indikator pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius Persebaran Indikator dari 5 Dimensi  
Sumber : Data Penelitian, 2024

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan gabungan antara wisatawan domestic & mancanegara. Jenis kelamin perempuan 57% & Laki-laki 43%. Umur 17-25 tahun 25%, 26-35 tahun 51%, 36-45 tahun 16% dan 46 - 55 tahun 8%. Asal wisatawan domestik untuk Pulau Jawa 35%, Sumatra 7%, Kalimantan 5%, Sulawesi 2% dan NTT 1%. Asal wisatawan mancanegara untuk benua Afrika 2%, Asia 10%, Eropa 26%, Amerika 6%, dan Australia 6%. Berdasarkan profesi yaitu pelajar 16%, PNS 14%, Swasta 47% dan Wiraswasta 23%. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut.

### a. Dimensi Bukti Fisik

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja & Harapan Dimensi Bukti Fisik  
Sumber: Data Penelitian, 2024

| Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) |   | Kesesuaian X & Y |       |          |       |                    |          |             |            |
|---------------------------------|---|------------------|-------|----------|-------|--------------------|----------|-------------|------------|
| No                              | Atribut   | X                | Total | Y        | Total | Tingkat Kesesuaian | Kategori | Total (X-Y) | Ket        |
| 1                               | Ketersediaan lahan parkir yang memadai                  | 182<br>+         | 360   | 193<br>+ | 370   | 97,29%             | Sesuai   | -10         | Tidak Puas |
| 2                               | Ketersediaan restoran di sekitar DTW Pura Agung Besakih | 181<br>+         | 360   | 177<br>+ | 358   | 99,00%             | Sesuai   | 2           | Puas       |
| 3                               | Ketersediaan toilet yang bersih                         | 175<br>+         | 358   | 190<br>+ | 363   | 98,62%             | Sesuai   | -5          | Tidak Puas |
| 4                               | Karyawan yang berpenampilan rapi                        | 174<br>+         | 353   | 187<br>+ | 366   | 96,44%             | Sesuai   | -13         | Tidak Puas |
| Rata-rata                       |   |                  | 358   |          | 364   | 98,35%             | Sesuai   |             | Tidak Puas |

Nilai rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah 98,35% dalam kategori sesuai, namun dari perolehan skor penilaian rata-rata pada dimensi ini  $Y > X$ , dengan selisih penilaian sebanyak terhadap pelayanan yang diberikan -6. Harapan wisatawan yang masih melebihi kinerja pelayanan membuat ketidakpuasan wisatawan. Dalam implementasi di lapangan, seluruh petugas telah berupaya untuk menampilkan yang terbaik seperti: menggunakan seragam yang rapi lengkap dengan busana adat yang sesuai dengan ketentuan di setiap harinya. Penampilan yang rapi memberikan kepercayaan lebih kepada petugas yang terlihat serius dan siap melayani dengan baik

### b. Dimensi Kehandalan

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja & Harapan Dimensi Kehandalan

| Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) |  |          |       |             |       |  |          |             |            |
|-----------------------------------|--|----------|-------|-------------|-------|--|----------|-------------|------------|
| No                                | Atribut  | X        | Total | Y           | Total | Kesesuaian X & Y<br>Tingkat Kesesuaian | Kategori | Total (X-Y) | Ket        |
| 1                                 | Petugas tampil dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan DTW Pura Besakih                           | 175<br>+ | 349   | 181<br>+    | 369   | 94,57%                                 | Sesuai   | -20         | Tidak Puas |
| 2                                 | Petugas mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami   | 174<br>+ | 346   | 176+<br>182 | 358   | 96,64%                                 | Sesuai   | -12         | Tidak Puas |
| 3                                 | Petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan wisatawan   | 174<br>+ | 347   | 175<br>+    | 355   | 97,74%                                 | Sesuai   | -8          | Tidak Puas |
| 4                                 | Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan menunjukkan bahwa pengelola memiliki standar prosedur yang layak | 177<br>+ | 358   | 187<br>+    | 370   | 96,75%                                 | Sesuai   | -12         | Tidak Puas |
|                                   | Rata-rata  |          | 350   |             | 363   | 96,41%                                 | Sesuai   | -13         | Tidak Puas |

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah 96,41% dalam kategori sesuai. Namun dari perolehan skor penilaian rata-rata pada dimensi ini  $Y > X$  dengan selisih penilaian sebanyak terhadap pelayanan yang diberikan yakni -13. Harapan wisatawan yang masih melebihi kinerja pelayanan membuat ketidakpuasan wisatawan. Petugas telah berupaya memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dengan dilakukannya breafing (apel pagi) di setiap harinya. Kegiatan ini rutin dilakukan bertujuan untuk melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi yang penting.

c. Dimensi Ketanggapan

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja & Harapan Dimensi Ketanggapan

| Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) |   |          |       |          |       |                               |          |             |            |
|---------------------------------------|---|----------|-------|----------|-------|-------------------------------|----------|-------------|------------|
| No                                    | Atribut   | X        | Total | Y        | Total | Kesesuaian Tingkat Kesesuaian | Kategori | Total (X-Y) | Ket        |
| 1                                     | Petugas sigap dalam menjawab pertanyaan wisatawan                           | 176<br>+ | 346   | 179<br>+ | 353   | 98,01%                        | Sesuai   | -7          | Tidak Puas |
| 2                                     | Petugas melakukan pelayanan dengan cepat di loket pembelian tiket masuk     | 178<br>+ | 355   | 185<br>+ | 370   | 95,94%                        | Sesuai   | -15         | Tidak Puas |
| 3                                     | Petugas memberikan respon yang tepat ketika wisatawan mengalami kebingungan | 169<br>+ | 343   | 176<br>+ | 351   | 97,72%                        | Sesuai   | -8          | Tidak Puas |
| 4                                     | Petugas mampu merespon permintaan wisatawan dalam waktu kurang dari 5 menit | 177<br>+ | 355   | 185<br>+ | 349   | 98,30%                        | Sesuai   | 6           | Puas       |
| Rata-rata                             |   |          | 350   |          | 356   | 98,31%                        | Sesuai   | -6          | Tidak Puas |

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah 98,31% dalam kategori sesuai. Namun dari perolehan skor penilaian rata-rata pada dimensi ini  $Y > X$  dengan selisih penilaian sebanyak terhadap pelayanan yang diberikan yakni -6. Harapan wisatawan yang masih melebihi kinerja pelayanan membuat ketidakpuasan wisatawan. Ketanggapan yang cepat dan efisien perlu dilakukan petugas agar dapat membantu memastikan bahwa wisatawan merasa didengar dan dihargai.

d. Dimensi Jaminan

Tabel 9. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja & Harapan Dimensi Jaminan

| Jaminan ( <i>Assurance</i> ) |  |          |       |          |       |                               |          |             |            |
|------------------------------|--|----------|-------|----------|-------|-------------------------------|----------|-------------|------------|
| No                           | Atribut  | X        | Total | Y        | Total | Kesesuaian Tingkat Kesesuaian | Kategori | Total (X-Y) | Ket        |
| 1                            | Petugas mengantar dan menjemput kembali wisatawan menggunakan shuttle sesuai titik penjemputan | 174<br>+ | 346   | 182<br>+ | 364   | 95,05%                        | Sesuai   | -20         | Tidak Puas |
| 2                            | Petugas bersifat jujur ketika melayani wisatawan   | 179<br>+ | 348   | 181<br>+ | 368   | 94,56%                        | Sesuai   | -20         | Tidak Puas |
| 3                            | Sikap sopan diberikan kepada wisatawan   | 174<br>+ | 352   | 184<br>+ | 364   | 96,70%                        | Sesuai   | -12         | Tidak Puas |
| 4                            | Wisatawan telah didampingi pemandu wisata lokal saat tur di Pura Besakih                       | 172<br>+ | 349   | 179<br>+ | 370   | 94,32%                        | Sesuai   | -21         | Tidak Puas |
| Rata-rata                    |  |          | 349   |          | 367   | 95,09%                        | Sesuai   | -18         | Tidak Puas |

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah 95,09% dalam kategori sesuai. Namun dari perolehan skor penilaian rata-rata pada dimensi ini  $Y > X$  dengan selisih penilaian sebanyak terhadap pelayanan yang diberikan yakni -18. Harapan wisatawan yang masih melebihi kinerja pelayanan membuat ketidakpuasan wisatawan. Dengan meningkatkan jaminan pelayanan perlu dilakukan agar dapat meningkatkan reputasi dari DTW ini sehingga setiap wisatawan memiliki pengalaman yang berkesan dan aman selama berada di Pura Besakih.

**e. Dimensi Empati**

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja & Harapan Dimensi Empati

| Empati ( <i>Emphaty</i> ) |  |          |       |          |       |  |          |             |            |
|---------------------------|--|----------|-------|----------|-------|--|----------|-------------|------------|
| No                        | Atribut  | X        | Total | Y        | Total | Kesesuaian X & Y<br>Tingkat Kesesuaian | Kategori | Total (X-Y) | Ket        |
| 1                         | Petugas memberikan perhatian yang tidak membedakan antar individu                      | 190<br>+ | 352   | 193<br>+ | 372   | 94,62%                                 | Sesuai   | -20         | Tidak Puas |
| 2                         | Petugas menyediakan jam operasional yang nyaman bagi wisatawan                         | 185<br>+ | 358   | 180<br>+ | 355   | 99,16%                                 | Sesuai   | 3           | Puas       |
| 3                         | Petugas menawarkan bantuan kepada wisatawan yang kebingungan ketika menggunakan sarong | 191<br>+ | 356   | 191<br>+ | 365   | 97,53%                                 | Sesuai   | -9          | Tidak Puas |
| 4                         | Petugas memahami masing-masing kebutuhan wisatawan                                     | 183<br>+ | 345   | 178<br>+ | 359   | 96,10%                                 | Sesuai   |             | Tidak Puas |
|                           | Rata-Rata  |          | 353   |          | 363   | 97,24%                                 | Sesuai   | -10         | Tidak Puas |

Sumber: Data Penelitian, 2024

Nilai rata-rata kesesuaian antara kinerja dan harapan pada dimensi empati (*emphaty*) adalah 97,24%. Namun dari perolehan skor penilaian rata-rata pada dimensi ini  $Y > X$  dengan selisih penilaian sebanyak terhadap pelayanan yang diberikan yakni -10. Harapan wisatawan yang masih melebihi kinerja pelayanan membuat ketidakpuasan wisatawan. Jika wisatawan diperhatikan maka akan berkunjung kembali atau merekomendasikan DTW Pura Besakih kepada orang lain. Jika wisatawan diperhatikan maka akan berkunjung kembali atau merekomendasikan DTW Pura Besakih kepada orang lain.

Rata - rata keseluruhan penilaian dari masing masing dimensi memperoleh penilaian untuk harapan yaitu 352 dan kinerja 362 yang dimana penilaian harapan melebihi kinerja yang diberikan pihak pengelola artinya masih masih terdapat hal-hal yang membuat ketidakpuasan wisatawan dengan selisih dari penilaian tersebut yaitu -10. Berdasarkan kinerja pelayanan menggunakan IPA dapat dijelaskan bahwa masing-masing indikator tersebar pada 4 kuadran dari diagram kartetius. Pada kuadran I terdapat indikator : 5,13, 14, 16, kuadran II : 1,3,4,8,10,15,17, 19, Kuadran III :

6,7,9,11,20, Kuadran IV : 2, 12, 18. Masing-masing kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

a. Kuadran I

Pada kuadran ini atribut kinerjanya rendah namun sangat diharapkan wisatawan. Pada kuadran ini pelaksanaannya perlu diprioritaskan. Indikator yang berada di kuadran I diantaranya sebagai berikut:

1. Petugas trampil dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan DTW Pura Besakih (5)
2. Petugas mengantar dan menjemput kembali wisatawan menggunakan shuttle sesuai titik penjemputan (13)
3. Petugas bersifat jujur ketika melayani wisatawan (14)
4. Wisatawan telah didampingi pemandu wisata lokal saat tur di Pura Besakih (16)

b. Kuadran II

Pada kuadran ini terdiri atas atribut yang kinerjanya dinilai memuaskan dan sangat diharapkan responden. Adapun pelaksanaannya perlu dipertahankan pihak pengelola. Indikator yang berada di kuadran II diantaranya sebagai berikut.

1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai (1)
2. Ketersediaan toilet yang bersih (3)
3. Karyawan yang berpenampilan rapi (4)
4. Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan menunjukkan bahwa pengelola memiliki standar prosedur yang layak (8)
5. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat di loket pembelian tiket masuk (10)
6. Sikap sopan diberikan petugas kepada wisatawan (15)
7. Petugas memberikan perhatian yang tidak membedakan antar individu (17)
8. Petugas menawarkan bantuan kepada wisatawan yang kebingungan ketika menggunakan sarong (19)

c. Kuadran III

Pada kuadran ini tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan indikator lainnya dan tidak dianggap penting oleh wisatawan sehingga Badan Pengelola Kawasan Suci Pura Agung tidak memprioritaskannya. Indikator yang berada di kuadran III diantaranya sebagai berikut.

1. Petugas mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami (6)
2. Petugas mampu memberikan solusi terhadap keluhan wisatawan (7)
3. Petugas sigap dalam menjawab pertanyaan wisatawan (9)
4. Petugas memberikan respon yang tepat ketika wisatawan mengalami kebingungan (11)
5. Petugas memahami masing-masing kebutuhan wisatawan (20)

d. Kuadran IV

Pada kuadran ini, Badan Pengelola Kawasan Suci Pura Agung Besakih telah memberikan pelayanan yang sangat baik namun dianggap tidak

penting oleh wisatawan. Indikator yang berada di kuadran IV diantaranya sebagai berikut.

1. Ketersediaan restoran di sekitar DTW Pura Agung Besakih (2)
2. Petugas mampu merespon permintaan wisatawan dalam waktu kurang dari 5 menit (12)
3. Petugas menyediakan jam operasional yang nyaman bagi wisatawan (18)

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Pura Agung Besakih dapat disimpulkan sebagai berikut ini.

1. Rata - rata keseluruhan penilaian dari masing masing dimensi memperoleh penilaian untuk harapan yaitu 352 dan kinerja 362 yang dimana penilaian harapan melebihi kinerja yang diberikan pihak pengelola artinya masih masih terdapat hal-hal yang membuat ketidakpuasaan wisatawan. Selisih dari penilaian tersebut yaitu -10. Kesesuaian masing-masing dimensi antara kinerja dan harapan yakni bukti fisik (tangible) 98,35%, kehandalan (reliability) 96,41%, ketanggapan (responsiveness) 98,31%, jaminan (assurance) 95,09%, dan empati (emphaty) 97,24%.
2. Hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan analisis Importance Perfomance Analysis (IPA) menggunakan 4 kuadran yang mana pada kuadran I terdapat indikator: 5,13, 14, 16, kuadran II : 1,3,4,8,10,15,17, 19, kuadran III : 6,7,9,11,20, Kuadran IV : 2, 12, 18. Pada kuadran I Pada kuadran ini atribut kinerjanya rendah namun sangat diharapkan wisatawan. Adapun indikator yang perlu di prioritaskan diantaranya : petugas trampil dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan DTW Pura Besakih, petugas mengantar dan menjemput kembali wisatawan menggunakan shuttle sesuai titik penjemputan, petugas bersifat jujur ketika melayani wisatawan, wisatawan telah didampingi pemandu wisata lokal saat tur di Pura Besakih. Pada kuadran II kuadran ini terdiri atas atribut yang kinerjanya dinilai memuaskan dan sangat di harapkan responden. Pada Kuadran III, tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan indikator lainnya dan tidak dianggap penting oleh wisatawan sehingga Badan Pengelola Kawasan Suci Pura Agung tidak memprioritaskannya. Pada Kuadran IV, Badan Pengelola Kawasan Suci Pura Agung Besakih telah memberikan pelayanan yang sangat baik namun dianggap tidak penting oleh wisatawan.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Pada penelitian ini kepuasan wisatawan baru diukur melalui 3 petugas yaitu pada pemandu wisata kinerja (keterbatasan) sehingga penelitian selanjutnya perlu lebih komperensif dan disarankan objek penelitian petugas yang berkaitan lebih banyak yang terlibat sehingga instrumen yang digunakan lebih komperesif.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada dosen pembimbing I saya (Ni Putu Oka Agustini, S.Pd., M.Pd) & dosen pembimbing II saya (Dr. Luh Yusni Wiarti,A.Par, SE,M.Par,M.Rech) yang telah mengarahkan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Terima kasih kepada keluarga dan teman yang telah memberikan dukungan penuh dalam penyusunan tugas akhir ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Balipost.com (2023). Gubernur Dan Kapolda Bali Evaluasi Pelayanan Publik Di Kawasan Suci Pura Agung Besakih. Retrieved from balipost: <https://www.balipost.com/news/2023/04/10/333049/Gubernur-dan-Kapolda-Bali-Evaluasi...html>
- Cheryl Ramalho. (2023). CNN Indonesia "Bali Ungguli London dan Paris dalam Destinasi Terpopuler di Dunia 2023" selengkapnya di sini: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20230125142759-269-904701/bali-ungguli-london-dan-paris-dalam-destinasi-terpopuler-di-dunia-2023>.
- Darmawan, P. E., Negara, M. K., & Sudana, P. (2017). Pengaruh Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap. *Jurnal Analisis Pariwisata* Vol. 17 No. 2, 2017 ISSN, 17(2), 93–97.
- H.M. Sidik Priadana, M. D. S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Della (ed.); Cetakan Pe). Pascal Books Redaksi. <https://lemlit.unpas.ac.id/wp-content/uploads/2022/02/Metode-Penelitian-Kuantitatif.pdf>
- Nusabali.com. 3 Pramuwisata Pura Besakih Diperingatkan, Ketahuan Minta Imbalan ke Wisatawan. Retrieved from nusabali: <https://www.nusabali.com/berita/151641/3-pramuwisata-pura-besakih-diperingatkan> diunggah pada 2 Oktober 2023.
- Putri, N. M. *Pengunjung Pura Besakih Akan Dikenakan Tiket Kendaraan Listrik*. Retrieved from detik.com: <https://www.detik.com/bali/wisata/d-6804401/pengunjung-pura-besakih-akan-dikenakan-tiket-kendaraan-listrik> diunggah pada 3 Juli 2023.
- Rajaratnam, Sushila Devi, et al. (2014). Destination quality and tourists' behavioural intentions: rural tourist destinations in Malaysia. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 7 Iss 5 pp. 463 – 472
- Sadikin, T. (2017). Pengaruh Capital Adequacy Ratio dan Loan to Deposit Ratio terhadap Return on Assets. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 8(2), 51–62.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.