

# KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA DALAM DUNIA PARIWISATA DAN PERHOTELAN STUDI KASUS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PONDOK WISATA

Ni Desak Made Santi Diwyartha, Putu Diah Prabawati

Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali

[santidiwyartha@yahoo.com](mailto:santidiwyartha@yahoo.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi data yang berkaitan dengan Kepuasan Wisatawan terhadap Pondok Wisata di Kabupaten Lumajang. Metode pengumpulan sampel yang dipergunakan adalah *purposive random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 112 orang. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan angket dengan skala likert.

Terdapat enam aspek yang diukur, mencakup Bentuk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Loyalitas yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap pondok wisata di Kabupaten Lumajang. Pada aspek bentuk fisik, sub aspek yang paling tinggi adalah suasana yang tenang, sebesar 3,63 (Sangat baik), sub aspek daerah yang tertata rapi, sebesar 3,60 (Sangat baik), sub aspek kebersihan dan kerapihan kamar, sebesar 3,35 (Sangat baik). Pada aspek keandalan, sub aspek paling tinggi adalah kecepatan dalam pelayanan, sebesar 3,51 (Sangat baik). Sub aspek ketepatan dalam melayani wisatawan, sebesar 3,33 (Sangat Baik). Sub aspek karyawan yang simpatik dalam menawarkan bantuan, sebesar 2,91 (Baik).

Pada aspek Daya Tanggap, sub aspek kesiapan pemilik atau pengelola pondok wisata dalam membantu wisatawan, sebesar 3,16 (Sangat baik). sub aspek kejelasan dalam menyampaikan informasi, sebesar 3,07 (Baik), dan sub aspek kemauan karyawan dalam membantu wisatawan yang menginap dengan poin sebesar 3,06 (Baik). Pada aspek jaminan, sub aspek keamanan yang diperoleh di saat menginap di pondok wisata dengan perolehan poin paling tinggi, yakni sebesar 2,99 (Baik). sub aspek ketrampilan dalam memberikan pelayanan dengan poin sebesar 2,67 (Baik). Dan aspek kesopanan dan keramahan dalam pelayanan dengan poin sebesar 2,52 (Baik). Pada aspek empati, sub aspek perhatian pihak pengelola dan pemilik pondok wisata terhadap individu dengan poin sebesar 3,33 (Baik). sub aspek menjaga hubungan baik dengan tamu dengan poin sebesar 3,23 (Baik). Kemudian sub aspek tanggungjawab terhadap kenyamanan dengan poin sebesar 2,94 (Baik). Pada aspek Loyalitas, wisatawan memiliki tingkat loyalitas yang baik dengan poin sebesar 3,09. Wisatawan ingin kembali datang, berkunjung dan menginap di pondok wisata yang bersangkutan. Pada sub aspek ikut membantu mempromosikan pondok wisata, wisatawan juga memperlihatkan respon yang baik, yakni dengan poin sebesar 2,90. Wisatawan akan menyampaikan rekomendasi bagi orang lain untuk menginap di pondok wisata yang pernah dikunjungi di kabupaten Lumajang

Kata kunci : Kepuasan, Wisatawan, Pondok Wisata.

## PENDAHULUAN

Kabupaten Lumajang merupakan salah satu daerah yang membawahi 21 kecamatan, berada di wilayah bagian Selatan Propinsi Jawa Timur. Di bagian sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo, di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Jember, di sebelah Selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia, dan di sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Malang.

Kabupaten Lumajang memiliki luas wilayah sebesar 1.790,90 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 21 kecamatan, 195 desa dan 7 kelurahan. Terdapat 238 Pondok Wisata di Kecamatan

Lumajang. Namun penyebaran Pondok Wisata tersebut tetap dirasakan masih kurang. Ketua Kelompok Sadar Wisata Desa Argosari, Budiyanto, menjelaskan terdapat sekitar 30 Pondok Wisata yang siap untuk menyambut para wisatawan yang datang berkunjung ke Desa Argosari. Budiyanto mengatakan :

“Saat ini Desa Argosari masih kekurangan homestay untuk menampung wisatawan. Namun kami senantiasa mengoptimalkan homestay yang ada di Desa Argosari”.

Pak Wahyu, salah satu tukang ojek dari Desa Kandangan menjelaskan, beberapa Pondok Wisata yang terkenal kualitasnya di Desa Senduro antara lain : Penginapan bu Tutuk, Homestay Ida, Penginapan Pak Tulus. Di Desa Kandangan sendiri, termasuk Pondok Wisata Mbah Nemi.

Budiyanto menjelaskan bahwa hanya membutuhkan waktu sekitar 15 hingga 30 menit untuk mencapai Puncak B29 dari Desa Argosari. Dahulu Puncak B29 populer dengan nama Puncak Songolikur (sebutan angka 29 dalam bahasa Jawa). Karena Bukit tersebut memiliki ketinggian 2.900 dari permukaan laut. Beliau kemudian mempopulerkan istilah tersebut dengan Puncak B29.

“Kami juga menyediakan jasa ojek yang bisa menghantar wisatawan menikmati sunset atau sunrise di Puncak B29, sambil menikmati pemandangan pegunungan, seperti perkebunan sayur dan perbukitan yang terhampar indah”

Ketua Kelompok Sadar Wisata, Budiyanto, menjelaskan, hingga kini terdapat sekitar 70 orang yang menawarkan jasa ojek dan memiliki persatuan jasa ojek Desa Argosari.

## **TEORI YANG DIGUNAKAN**

Perkembangan situasi dan kondisi pariwisata di Indonesia menunjukkan dinamika yang terus bergulir dari waktu ke waktu. Dan keberlangsungan dari keberadaan pariwisata tergantung dari kepuasan berbagai pihak yang terlibat di dalamnya, salah satunya adalah konsumen atau pelanggan (Ahmed et al (2010).

Hal ini membutuhkan kemampuan dalam memahami budaya yang tumbuh dan berkembang di sekeliling kita, juga di tengah masyarakat, agar dapat terhindar dari benturan atau konflik akibat adanya perbedaan budaya tersebut. Baik dalam hal individu, harapan, keinginan, wisatawan, para pengelola, pihak pemerintah, yang terlibat di dalam pariwisata itu sendiri.

Menurut Tjiptono (2005: 360), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan hasil dari terpenuhinya harapan konsumen.

Menurut Chen (2007) Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar serta restoran, suasana yang tercipta, serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Layanan yang dijual adalah keramahtamahan dan ketrampilan staf atau karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Demikian pula halnya dengan pondok wisata yang merupakan industri jasa dengan gabungan produk dan layanan. Kualitas menjadi salah satu kunci sukses bagi bisnis. Kualitas ini yang diberikan pada konsumen dalam rangka memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001). Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005: 273), kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Pelanggan yang mengalami kegagalan pelayanan yang diterimanya, cenderung akan memberikan informasi yang negative kepada orang lain terhadap jasa tersebut (Mattila dalam Sutomo, 2012)

Wisatawan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun penyedia jasa, akan sama – sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi salah satu tujuan utama dari setiap perusahaan.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan itu sendiri oleh Kotler (1997) dalam Rangkuti (2003:23) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (*a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation*).

## **PEMBAHASAN**

Wisatawan yang berkunjung dan menginap pada Pondok Wisata di Kecamatan Senduro, Kabupaten Lumajang merupakan wisatawan perempuan, yakni sebesar 49,10 %, atau sebanyak 55 orang, sedang sisanya, berjumlah 50,90 % atau 57 orang adalah wisatawan laki-laki.

Responden penelitian memiliki karakteristik usia wisatawan yang menginap pada Pondok Wisata di Kabupaten Lumajang merupakan wisatawan berusia 17 tahun hingga 55 tahun. Jumlah terbesar wisatawan yang menginap adalah 35,71 %, yakni 40 orang. Berikutnya dengan jumlah kedua terbanyak adalah wisatawan berusia 46 hingga 55 tahun, yakni sebesar 28,57 % atau 32 orang. Sedang wisatawan yang menginap dengan usia paling rendah adalah wisatawan berusia diatas 55 tahun, yakni sebesar 7,1 % atau 8 orang.

Responden memiliki varians pekerjaan yang beragam, yakni wisatawan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 19 orang atau 16,96 %, wisatawan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 45 orang atau 40,18 %, wisatawan yang menginap pada Pondok Wisata dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 18 orang atau 16,07 %, wisatawan yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 10 orang atau 8,93 %, dan dengan pekerjaan lain, meliputi driver, guide, ajudan, peneliti, ibu rumah tangga, sebanyak 20 orang atau 17,86 %.

Wisatawan yang menginap pada Pondok Wisata dengan pendidikan terakhir SMP sebesar 22 orang atau 19,64 %, dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 32 orang atau 28,57 %, dengan pendidikan terakhir Diploma sebesar 26 orang atau 23,21 %, dengan pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 22 orang atau 19,64 %, dan dengan pendidikan terakhir Pasca Sarjana sebanyak 10 orang atau 8,93 %. Hal ini berarti wisatawan yang datang berkunjung dan menginap pada Pondok Wisata terbanyak memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA

## **PENUTUP**

Terdapat enam aspek yang diukur, mencakup Bentuk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Loyalitas yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap pondok wisata di Kabupaten Lumajang. Pada aspek bentuk fisik, sub aspek yang paling tinggi adalah suasana yang tenang, sebesar 3,63 (Sangat baik), sub aspek daerah yang tertata rapi, sebesar 3,60 (Sangat baik), sub aspek kebersihan dan kerapihan kamar, sebesar 3,35 (Sangat baik). Pada aspek keandalan, sub aspek paling tinggi adalah kecepatan dalam pelayanan, sebesar 3,51 (Sangat baik). Sub aspek ketepatan dalam melayani wisatawan, sebesar 3,33 (Sangat Baik). Sub aspek karyawan yang simpatik dalam menawarkan bantuan, sebesar 2,91 (Baik).

Pada aspek Daya Tanggap, sub aspek kesiapan pemilik atau pengelola pondok wisata dalam membantu wisatawan, sebesar 3,16 (Sangat baik). sub aspek kejelasan dalam menyampaikan informasi, sebesar 3,07 (Baik), dan sub aspek kemauan karyawan dalam membantu wisatawan yang menginap dengan poin sebesar 3,06 (Baik). Pada aspek jaminan, sub aspek keamanan yang diperoleh di saat menginap di pondok wisata dengan perolehan poin paling tinggi, yakni sebesar 2,99 (Baik). sub aspek ketrampilan dalam memberikan pelayanan dengan poin sebesar 2,67 (Baik). Dan aspek kesopanan dan keramahan dalam pelayanan dengan poin sebesar 2,52 (Baik). Pada aspek empati, sub aspek perhatian pihak pengelola dan pemilik pondok wisata terhadap individu dengan poin sebesar 3,33 (Baik). sub aspek menjaga hubungan baik dengan tamu dengan poin sebesar 3,23 (Baik). Kemudian sub aspek tanggungjawab terhadap kenyamanan dengan poin sebesar 2,94 (Baik). Pada aspek Loyalitas, wisatawan memiliki tingkat loyalitas yang baik dengan poin sebesar 3,09. Wisatawan ingin kembali datang, berkunjung dan menginap di pondok wisata yang bersangkutan. Pada sub aspek ikut membantu mempromosikan pondok wisata, wisatawan juga memperlihatkan respon yang baik, yakni dengan poin sebesar 2,90. Wisatawan akan menyampaikan rekomendasi bagi orang lain untuk menginap di pondok wisata yang pernah dikunjungi di kabupaten Lumajang

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang – Undang Republik Indonesia No.9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata  
Brannen, Yulia. 1997. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Bukart and Medlik. 1981, *Tourism: Past, Present and Future*. London: Ohio. Grid Inc.Heinemann.
- Chen, Cheng Nan. 2007. *The Relation Among Social Capital, Enterpreneurial Orientation, Organizational Resources and Enterpreneurial Performance for New Ventures*, Contemporary Management Research, National Cheng Kung University.
- Dajan, Anto. 1996. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta:LP3ES
- Damardjati, R.S. 2003. *Istilah – istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta:Pradnya Paramitha
- Dinas Pariwisata Propinsi Bali, 2004. *Data Obyek dan Daya Tarik Wisata 2004*. Tidak Dipublikasikan
- Friedman, J. 1993. *Anthropology and Native in Global sruggle for Identity*. Will the real Hawaiian Please Stand.
- Jennings, Gayle. 2007. *Water – Based Tourism, Sport, Leisure, and Recreation Experiences*, UK: Burlington. Elseiver Inc.
- Karyono, Hari.1997. *Kepariwisataaan*. PT Grasindo. Jakarta
- Karang, I.B. 2008. “*Penilaian Wisatawan Mancanegara terhadap Produk Water di Tanjung Benoa – Bali*” (tugas akhir). Nusa Dua : Sekolah Tinggi Pariwisata
- Kodhyat, H. 1996. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia Widisarana Indonesia.
- Kotler, Philip, et al. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan* . Edisi Kedua. Versi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: P. Gramedia Pustaka Utama.
- Lastara, I M. 1997. *Peraturan Kepariwisataaan*, Bali : PT. Mabhakti Offset
- Paturusi, Syamsul Alam. 2005. *Materi perkuliahan Perencanaan dan Pengembangan Kawasan Pariwisata Program Pasca sarjana, Program Studi Kajian Pariwisata*. Denpasar : Universitas Udayana.
- Pendit, S. Nyoman. 2002. *Ilmu Pariwisata : Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

- Pitana, Gd & Gayatri G. 2005. *Sosiologi Pariwisata. Kajian sosiologis terhadap struktur, system dan dampak – dampak pariwisata*. Yogyakarta:Andi
- Ramalatu, Gilbert A. 2006. “*Analisis Tingkat Kepuasan wisatawan Domestik Terhadap Produk Wisata Water Sport di Obyek Wisata Bedugul Kabupaten Tabanan*” (tugas akhir). Nusa Dua : Sekolah Tinggi Pariwisata
- Rangkuti, Freddy. 1996. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry*. Surabaya : SIC
- Sirait, M.T dan Budhi D.K. 2000. *Tata Niaga Usaha Perjalanan dan Wisata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.
- Soekadijo, RG. 1996. *Anatomi Pariwisata, Memahami Pariwisata Sebagai “Systemic Linkage”*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Stewart, Ian Charles; Shaw, Judith (1983). *Indonesians, portraits from an archipelago* (book). Singapore: Paramount Cipta. Bibcode:533135. ISBN 9971-83-772-2.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sukarno, Teguh H. 2007. “*Strategi Pengembangan Rekreasi Air di Objek Wisata Tanjung Benoa*” (tesis). Denpasar : Universitas Udayana.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Spillane, James. 1997. *Ekonomi Pariwisata : Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sutomo, Maskuri. 2012. Kepuasan Pelanggan Menginap di Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(1): hal: 79-93.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Peningkatan Tingkat kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta Karya.
- Thio, Shienny. 2001. Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industry Hospitality. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 3 (1): Hal: 61-71.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI