

Analisis Persepsi Pengunjung Kebun Raya Bali Menggunakan Importance-Performance Analysis

Komang Trisna Pratiwi Arcana¹, Ida Bagus Gde Pranatayana²

^{1,2} The Institute of Tourism and International Business, Denpasar, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 26 January 2022

Received in revised form

27 January 2022

Accepted 14 February 2022

Kata Kunci:

Persepsi, Kebun Raya Bali,

Importance Performance

Analysis

ABSTRAK

Pandemi covid 19 memaksa daya tarik wisata untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memuaskan pengunjung tidak terkecuali Kebun Raya Eka Karya Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengunjung Kebun Raya Berdasarkan 100 sampel yang dikumpulkan penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif, tingkat kepuasan pengunjung (CSI), gap analysis, dan analisis kepentingan-kinerja (IPA). Hasil penelitian membuktikan pengunjung merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Kebun Raya Eka Karya Bali dengan nilai CSI 81,65%. Terdapat atribut dari kualitas pelayanan yang memerlukan perhatian untuk diperbaiki dan tingkatan. Hasil analisis gap dan diagram kartesius atribut area parkir roda dua dan empat, Tourist Information Centre, fasilitas toilet, fasilitas taman flora, tempat atau bak sampah dan harga paket wisata. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan prioritas utama yang perlu mendapatkan perhatian karena belum sesuai harapan adalah kemudahan mencapai lokasi serta perbaikan pada kualitas layanan sumber daya manusia.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has forced tourist attractions to provide quality services that can satisfy visitors, including the Bali Botanical Gardens. The purpose of this study was to measure the satisfaction level of visitors to the Botanical Gardens. Based on 100 samples collected, this study used descriptive statistical analysis methods, visitor satisfaction levels (CSI), gap analysis, and interest-performance analysis (IPA). The results showed that visitors were satisfied with the service performance provided by the Eka Karya Bali Botanical Gardens with a CSI value of 81.65%. There are attributes of service quality that need attention to be improved and levels. The results of the gap analysis and Cartesian diagram of the attributes of the two- and four-wheeled parking areas, the Tourist Information Center, toilet facilities, flora garden facilities, trash bins or places and the price of tour packages. The conclusion of this study shows that the main priority that needs attention because it is not as expected is the ease of reaching the location and improvements in the quality of human resource services.

Keywords: Perception, Kebun Raya Bali, Importance Performance Analysis

Pendahuluan

Kebun Raya Eka Karya Bali atau Bali Botanic Garden menjadi salah satu kebun botani terbesar di Bali. Berada dibawah tanggung jawab LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia) kebun botani tersebut mengakomodasi pengunjung dengan aktivitas penelitian botani, pelestarian keanekaragaman hayati, pendidikan dan wisata rekreasi. Laporan Kinerja Kebun Raya Eka Karya Bali tahun 2018 mencatat jumlah pengunjung mengalami kenaikan sebanyak 77.065 orang dibandingkan dengan tahun 2017 (Lkj_2018.Pdf, n.d.). Akhir tahun 2019 memasuki awal tahun 2020, Bali terkena dampak dari pandemi akibat kemunculan *corona virus* penyebab covid-19. Peristiwa tersebut tentu berimplikasi kepada kegiatan operasional Kebun Raya dalam menerima kunjungan terutama wisatawan lokal dan domestik. Melalui manajer operasional, kebun raya tersebut menerapkan sistem PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) secara mikro dengan hanya menerima jumlah kunjungan sebanyak 1000 sampai dengan 2000 orang per hari terutama hari sabtu dan minggu (redaksi, 2021). Meningkatnya kasus covid-19 sejak awal kemunculannya di Bali, berbanding lurus dengan meningkatnya minat pengunjung untuk berkunjung ke Kebun Raya. Pada hari pertama dan kedua momen libur Idul Fitri 1442 H, yakni Kamis 13 Mei 2021 serta Jumat 14 Mei 2021, jumlah pengunjung mencapai sebanyak 19.115 orang (Aryawan, 2021). Observasi awal dan wawancara tidak terstruktur peneliti baik secara offline langsung di lokasi penelitian dan pengamatan secara online melalui google review terkait penerimaan kunjungan kebun raya tersebut, pengunjung berpersepsi bahwa harga tiket mengalami kenaikan dan layanan yang diperoleh belum sesuai dengan harapan pengunjung. Fenomena tersebut penting diteliti untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif melalui pendekatan

secara kuantitatif sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan evaluasi ke arah perbaikan terutama dalam menjaga kualitas layanan bagi pengunjung Kebun Raya.

Kebun Raya Eka Karya Bali potensial dikembangkan sebagai tempat penelitian, konservasi keanekaragaman hayati, tujuan wisata rekreasi dan ekowisata (Asih et al., 2021). Potensi lainnya yaitu Kawasan Kebun Raya Eka Karya Bali mampu menerapkan nilai-nilai Hindu yaitu nilai Tri Hita Karana (THK) yang mampu pengharmonisan konservasi dan budaya. (Wirawan & Pendit, 2017). Potensi wisata etnobotani seperti Taman Panca Yadnya, Taman Obat Usada, dan rumah/penginapan yang di desain dengan konsep tradisional Bali dengan dilengkapi museum etnobotani dapat dikembangkan di kebun raya tersebut (Setiadi & Siringoringo, 2017). Daya tarik wisata baru juga telah dikembangkan di kebun raya tersebut berupa wisata petualangan yang bernama Bali Treetop Adventure Park (Azzahra & Pujani, 2018). Pengembangan potensi tersebut dilakukan juga dengan manajemen krisis kebencanaan, karena Kebun Raya Eka Karya Bali pernah terdampak bencana banjir dan tanah longsor namun dilakukan antisipasi dengan pendekatan tradisional dan evaluasi penilaian risiko (Anggarani & Arida, 2018). Proses manajemen krisis seperti itu kemungkinan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pengunjung pada masa pandemi covid-19. Sehingga diperlukan langkah evaluasi secara eksternal dengan mengaktifkan peran serta pengunjung dalam proses penilaian kualitas layanan.

Metode

Penelitian ini dilakukan Kawasan Daya Tarik Wisata Kebun Eka Karya Bali di Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan. Daya tarik wisata yang dijadikan lokasi penelitian yaitu kawasan rekreasi Kebun Raya Eka Karya Bali. Dalam mengukur kepuasan pengunjung dilakukan modifikasi indikator pada instrumen penelitian dengan cara brainstorming. Hasil brainstorming memperoleh 30 atribut yang akan diukur yang dibagi atas 21 atribut fasilitas dan 9 pelayanan. Kepuasan pengunjung diukur menggunakan kuesioner yang disebarakan dengan metode *non probability sampling* melalui teknik *accidental sampling*. Penentuan karakteristik responden yang dipilih menjadi sampel antara lain pengunjung yang pernah mengunjungi Kebun Raya dan berusia diatas 17 tahun ke atas. Ukuran populasi mengacu pada data tingkat kunjungan terbaru yang diperoleh penulis pada saat pra survei, yakni data kunjungan tahun 2019 yang diperoleh dari Laporan Kinerja BKT, Kebun Raya Eka Karya Bali yaitu sebanyak 719.141 orang dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Jumlah sampel yang diperoleh dari jumlah populasi dihitung dengan rumus slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$
$$n = \frac{719.141}{1 + (719.141 \cdot 0,1^2)}$$
$$n = 99,98$$

Estimasi jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang pengunjung. Dalam menyusun pernyataan pada kuesioner peneliti menggunakan skala Likert yang disebarakan kepada responden. Skala Likert terdiri atas nilai skor antara 1 - 5 dengan kategori tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting dan sangat penting dan penilaian kinerja dengan rentang skor yang sama dengan kategori tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengukur (1) tingkat kesesuaian kinerja dan harapan; (2) indeks kepuasan pelanggan (CSI); (3) analisis GAP; (4) diagram kartesius digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh pemetaan model hubungan kepentingan dengan kinerja berdasarkan atribut jasa yang diukur dari variabel fasilitas layanan dan layanan SDM serta kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut tersebut.

1. Tingkat kesesuaian kinerja dan harapan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Dimana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden atau pengunjung
 $\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja
 $\sum Yi$ = Skor penilaian harapan

Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk memperoleh informasi terkait tingkat kepuasan wisatawan sebagai pengunjung berdasarkan tingkat kepentingan (Aritonang, 2005). CSI diperoleh dengan mencari *Mean Importance Score* (MIS). Nilai tersebut diperoleh berdasarkan rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Yi)}{n}$$

di mana:

- n = Jumlah pengunjung atau wisatawan
 Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

Langkah kedua, menentukan Weight Factors (WF). Nilai WF adalah persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Dimana: p = atribut kepentingan ke- p.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

Langkah ketiga, membuat Weight Score (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (Mean Satisfaction Score = MSS)

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keempat, menentukan Customer Satisfaction Index (CSI/IKP)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

di mana:

- p = Atribut kepentingan ke-p
 HS = (High Scale) skala maksimum yang digunakan

Penentuan tingkat kepuasan Kebun Raya Eka Karya Bali ditentukan atas besaran persentase nilai CSI pada masing-masing kriteria dan kategori pada Tabel 1.

Tabel 1.

Kriteria tingkat kepuasan pengunjung

Nilai %	Kriteria
81 - 100	Sangat Puas
66 - 80	Puas
51 - 65	Cukup Puas
35 - 50	Kurang Puas
0 - 34	Tidak Puas

Sumber: Oktaviani, 2006

Analisis Gap ditentukan atas nilai (+) positif dan (-) negatif dengan kriteria yaitu total nilai Gap positif maka pengunjung merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Sebaliknya jika total nilai Gap negatif maka pengunjung merasa tidak puas terhadap kualitas layanan. Nilai gap yang relatif semakin kecil indikasinya semakin baik. Nilai gap yang semakin kecil, menurut Nasution, et al (2018) mengindikasikan manajemen pada perusahaan tersebut memiliki tingkat pelayanan yang baik.

Diagram kartesius disusun dengan langkah mencari nilai rata-rata nilai kepentingan dan kinerja dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

di mana:

- \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i
- \bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i
- n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

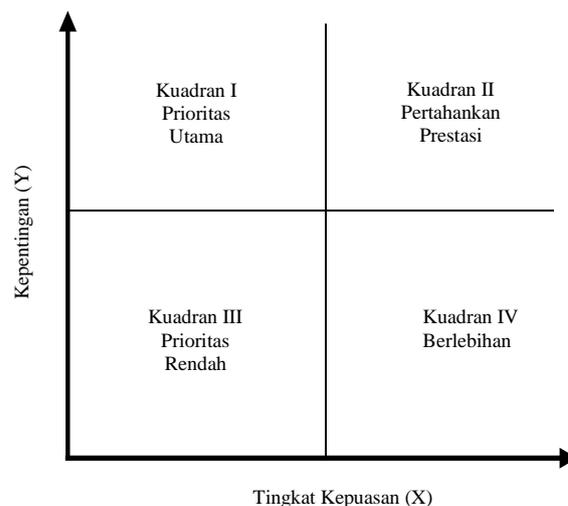
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

di mana:

- \bar{X} = Nilai rata-rata kinerja atribut jasa ke-i
- \bar{Y} = Nilai rata-rata kepentingan atribut jasa ke-i
- n = Jumlah atribut jasa

Nilai \bar{X} memotong tegak lurus secara horizontal yang menggambarkan kinerja atribut (X). Nilai \bar{Y} memotong tegak lurus secara vertikal, yang menggambarkan kepentingan atribut (Y). Berdasarkan nilai bobot kinerja dan kepentingan atribut jasa dan juga nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut dirancang plot dari nilai rata-rata dalam bentuk diagram kartesius pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Terdapat empat kuadran pada diagram kartesius (Supranto, 2001) diantaranya : Kuadran I (Prioritas Utama) adalah atribut dalam kuadran tersebut penting, namun secara nyata belum sesuai dengan harapan pengunjung sehingga atribut tersebut perlu ditingkatkan lagi kinerja. Kuadran II (Pertahankan prestasi) adalah atribut yang penting memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi dan wajib untuk dipertahankan. Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang rendah serta dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung. Kuadran IV (Berlebihan) adalah atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik serta dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung.

Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Demografi Pengunjung

Dari semua pengunjung yang datang di kawasan Kebun Raya Bali, total 100 orang berpartisipasi dalam survei. Semua kuesioner dapat digunakan dengan dan lengkap. Karakteristik sosial demografi responden secara umum dirangkum dalam Tabel 2.

Responden didominasi oleh usia dewasa yaitu diantara 35-52 tahun (39%). Dari jenis kelamin, responden berjenis kelamin wanita mendominasi dibandingkan jenis kelamin pria yaitu sebesar 68%. Wisatawan lokal Bali masih mendominasi dibandingkan kunjungan wisatawan Domestik saat penelitian dilaksanakan tepatnya saat pandemi covid-19, yang mana jumlah responden wisatawan lokal Bali sebesar 92%. Sekitar 37% responden telah mencapai tingkat pendidikan universitas atau perguruan tinggi. Sebagian besar responden (30%) pengunjung yang berkunjung ke Kebun Raya didominasi berprofesi sebagai wiraswasta. Pengeluaran rata-rata pengunjung yang menjadi responden penelitian per bulan (70%) tinggi yaitu antara Rp.4.166.666 – Rp.6.000.000.

Tabel 2.
Profil Sosial-Demografi Responden (n=100)

Karakteristik Pengunjung	Persentase (%)	Karakteristik Pengunjung	Persentase (%)
Kelompok umur		Pekerjaan	
Muda	30.0	Pelajar	23.0
Dewasa	39.0	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	22.0
Tua	31.0	Pegawai Swasta	25.0
		Wiraswasta	30.0
Jenis Kelamin		Pengeluaran Per bulan	
Pria	32.0	Rendah	8.0
Wanita	68.0	Sedang	22.0
		Tinggi	70.0
Tingkat Pendidikan		Jenis Wisatawan	
SD	2.0	Lokal Bali	92.0
SMP	3.0	Domestik	8.0
SMA	15.0		
Diploma	35.0		
S1 (Strata 1)	37.0		
S2 (Strata 2)	6.0		
S3 (Strata 3)	2.0		

3.2. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Pada Tabel 3 hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan harapan, pengunjung merasa kualitas pelayanan Kebun Raya Eka Karya Bali belum sepenuhnya memenuhi kepentingan pengunjung.

Nilai persentase paling tinggi terdapat pada atribut no 25 yaitu “tidak membedakan antara wisatawan lokal, domestik dan asing” sebesar 99,29%, dan persentase terendah terdapat pada atribut “area parkir roda dua dan roda empat” sebesar 85,78%. Persentase yang baik adalah nilai tingkat kesesuaian diatas 100%. Bila nilai tingkat kesesuaian dibawah nilai tersebut maka kualitas layanan kurang memenuhi harapan pengunjung. Artinya pengunjung belum merasa puas terhadap kinerja dari manajemen Kebun Raya atau pihak Kebun Raya kurang memahami kebutuhan pengunjung dari produk dan jasa wisata yang diberikan. Hasil tersebut sejalan dengan sumber yang berpendapat bahwa nilai kinerja yang lebih kecil dari nilai harapan maka diperlukan perbaikan, sedangkan nilai kinerja yang lebih besar dari nilai harapan perlu untuk dipertahankan dan di tingkatkan (Adhayanti & Aprilliyani, 2018).

Tabel 3.
Tingkat Kesesuaian

No	Atribut Jasa	Performance	Importance	Level (%)
1	Fasilitas herbarium	4,07	4,22	96,45
2	Fasilitas perpustakaan	3,94	4,12	95,63
3	Fasilitas laboratorium dan penelitian	4,09	4,20	97,38
4	Fasilitas kantor dan konvensi	4,05	4,12	98,30
5	Fasilitas rumah pembibitan	4,20	4,33	97,00
6	Fasilitas <i>guest house</i>	3,97	4,20	94,52
7	Fasilitas taman flora	4,01	4,38	91,55
8	Fasilitas rekreasi <i>bali treetop adventure</i>	4,12	4,37	94,28
9	Kemudahan mencapai lokasi	4,14	4,18	99,04
10	Penataan lokasi atau <i>layout</i>	4,36	4,40	99,09
11	Harga paket wisata	3,89	4,21	92,40
12	Jenis paket wisata	4,03	4,19	96,18
13	Pos keamanan	4,21	4,45	94,61
14	Fasilitas toilet	3,88	4,34	89,40
15	Sarana peribadatan	4,04	4,29	94,17
16	Area parkir roda dua dan empat	3,80	4,43	85,78
17	Tempat atau bak sampah	4,13	4,48	92,19
18	<i>Tourist Information Centre</i>	3,97	4,46	89,01
19	Pintu gerbang entry dan exit	4,25	4,44	95,72
20	Penjualan karcis	4,04	4,26	94,84
21	<i>Sign board</i> atau papan nama	4,13	4,29	96,27
22	Solusi yang diberikan petugas kepada pengunjung dilakukan dengan cepat	4,10	4,17	98,32
23	Informasi yang diberikan kepada wisatawan jelas dan rinci	4,06	4,23	95,98
24	Akses informasi dari petugas sangat transparan	4,01	4,11	97,57
25	Petugas tidak membedakan antara wisatawan lokal, domestik dan asing	4,18	4,21	99,29
26	Petugas berpenampilan rapi, bersih dan menarik	4,12	4,16	99,04
27	Petugas ramah dan sopan	4,10	4,27	96,02
28	Petugas memprioritaskan kebutuhan wisatawan	4,22	4,27	98,83
29	Petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan	4,20	4,30	97,67
30	Sarana dan prasarana wisatawan memberikan kritik dan saran kepada petugas	4,15	4,24	97,88
Jumlah		122,46	128,32	

3.3. Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung Kebun Raya Eka Karya Bali melalui pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan atribut jasa yang ditawarkan ditunjukkan pada Tabel 4.

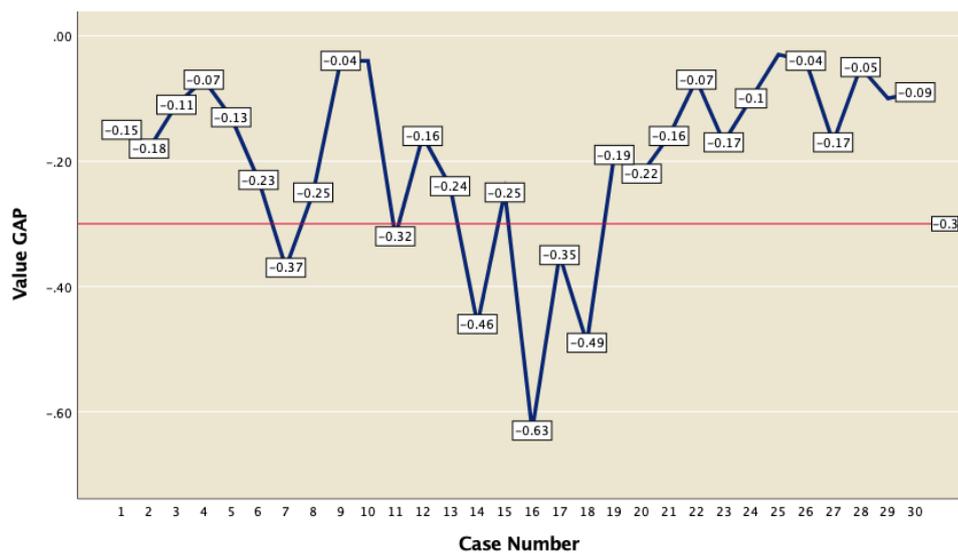
Nilai total akhir CSI dari seluruh atribut jasa yang diukurkan pada responden sebesar 81,65%. Nilai tersebut terdapat pada rentang 81% - 100% (Tabel 1). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sebagai pengunjung merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan di Kebun Raya Eka Karya Bali. Sisanya sebesar 18,35% dari 100% pengunjung belum merasa puas terhadap pelayanan maupun fasilitas yang tersedia di Kebun Raya Eka Karya Bali. Menurut pendapat dari Widodo dan Sutopo (2018) meskipun sebagian besar pengunjung merasa sangat puas, pihak manajemen kawasan Kebun Raya Eka Karya Bali Bali tetap berfokus untuk melakukan restorasi dan revitalisasi terhadap atribut jasa yang perlu ditingkatkan karena masih dianggap kurang baik oleh konsumen. Hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan loyalitas pengunjung.

Tabel 4.
 Indeks Kepuasan Pengunjung Kebun Raya Eka Karya Bali

No	Atribut Jasa	MIS	WF	MSS	WS
1	Fasilitas herbarium	4,22	3,29	4,07	13,38
2	Fasilitas perpustakaan	4,12	3,21	3,94	12,65
3	Fasilitas laboratorium dan penelitian	4,20	3,27	4,09	13,39
4	Fasilitas kantor dan konvensi	4,12	3,21	4,05	13,00
5	Fasilitas rumah pembibitan	4,33	3,37	4,20	14,17
6	Fasilitas <i>guest house</i>	4,20	3,27	3,97	12,99
7	Fasilitas taman flora	4,38	3,41	4,01	13,69
8	Fasilitas rekreasi <i>bali treetop adventure</i>	4,37	3,41	4,12	14,03
9	Kemudahan mencapai lokasi	4,18	3,26	4,14	13,49
10	Penataan lokasi atau <i>layout</i>	4,40	3,43	4,36	14,95
11	Harga paket wisata	4,21	3,28	3,89	12,76
12	Jenis paket wisata	4,19	3,27	4,03	13,16
13	Pos keamanan	4,45	3,47	4,21	14,60
14	Fasilitas toilet	4,34	3,38	3,88	13,12
15	Sarana peribadatan	4,29	3,34	4,04	13,51
16	Area parkir roda dua dan empat	4,43	3,45	3,80	13,12
17	Tempat atau bak sampah	4,48	3,49	4,13	14,42
18	<i>Tourist Information Centre</i>	4,46	3,48	3,97	13,80
19	Pintu gerbang entry dan exit	4,44	3,46	4,25	14,71
20	Penjualan karcis	4,26	3,32	4,04	13,41
21	<i>Sign board</i> atau papan nama	4,29	3,34	4,13	13,81
22	Solusi yang diberikan petugas kepada pengunjung dilakukan dengan cepat	4,17	3,25	4,10	13,32
23	Informasi yang diberikan kepada wisatawan jelas dan rinci	4,23	3,30	4,06	13,38
24	Akses informasi dari petugas sangat transparan	4,11	3,20	4,01	12,84
25	Petugas tidak membedakan antara wisatawan lokal, domestik dan asing	4,21	3,28	4,18	13,71
26	Petugas berpenampilan rapi, bersih dan menarik	4,16	3,24	4,12	13,36
27	Petugas ramah dan sopan	4,27	3,33	4,10	13,64
28	Petugas memprioritaskan kebutuhan wisatawan	4,27	3,33	4,22	14,04
29	Petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan	4,30	3,35	4,20	14,07
30	Sarana dan prasarana wisatawan memberikan kritik dan saran kepada petugas	4,24	3,30	4,15	13,71
Total		128,32	100,00	408,25	81,65

3.4. Analisis Gap

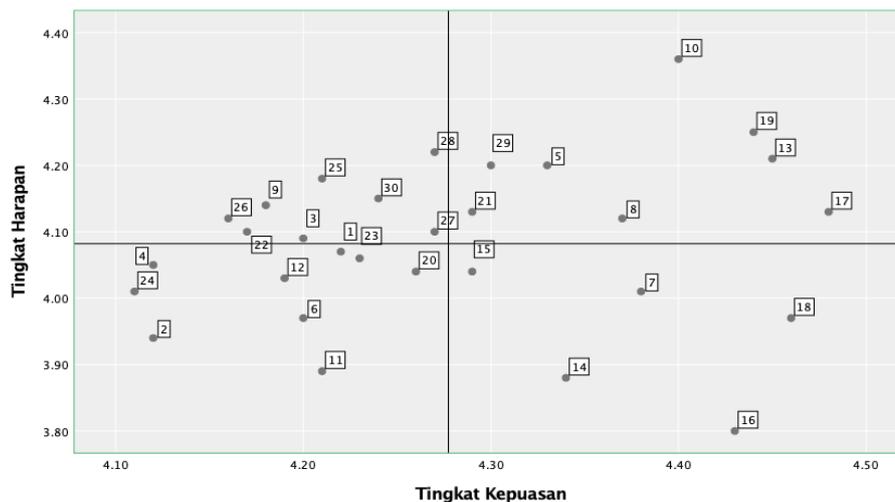
Hasil analisis Gap untuk memperoleh informasi kinerja dari sebuah atribut jasa dengan harapan pengunjung Kebun Raya Eka Karya Bali terhadap atribut jasa tersebut ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Plot Gap Bobot Kinerja dan Harapan

Nilai rata-rata untuk tingkat kinerja dengan harapan pengunjung Kebun Raya Eka Karya Bali bernilai -0,21. Skor nilai negatif pada hasil analisis Gap menunjukkan pengunjung kurang puas terhadap atribut jasa yang diberikan oleh pihak manajemen Kebun Raya Eka Karya Bali kepada pengunjung. Seluruh atribut jasa bernilai negatif artinya keseluruhan pengunjung belum merasa puas. Hal ini perlu dicermati karena semakin tinggi skor harapan dan semakin kecil skor persepsi maka Gap akan semakin besar (Sesrianty et al., 2019). Atribut yang perlu memperoleh perhatian diantaranya adalah fasilitas taman flora, harga paket wisata, fasilitas toilet, area parkir roda dua dan empat, tempat atau bak sampah, *tourist information centre*. Secara keseluruhan, seluruh atribut tentu perlu memperoleh perhatian, namun 6 atribut tersebut berada dibawah nilai rata-rata sehingga pengunjung kurang merasa puas terhadap pelayanan.

Dari nilai rata-rata tingkat harapan dan kinerja, diperoleh hasil yang deskripsi dalam bentuk kuadran diagram kartesius. Letak atribut jasa yang diukur dipetakan dalam empat kuadran pada Gambar 3.



Gambar 3 Hasil Pemetaan Atribut

Pada Gambar 3 dapat diilustrasikan bahwa kualitas layanan berdasarkan masing-masing atribut jasa dibuatkan tabel pemetaan yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan).

Tabel 5.
 Pemetaan Diagram Kartesius

Kuadran I		Kuadran II	
1	Fasilitas laboratorium dan penelitian	1	Fasilitas rumah pembibitan
2	Kemudahan mencapai lokasi	2	Fasilitas rekreasi <i>bali treetop adventure</i>
3	Solusi yang diberikan petugas kepada pengunjung dilakukan dengan cepat	3	Penataan lokasi atau <i>layout</i>
4	Petugas tidak membedakan antara wisatawan lokal, domestik dan asing	4	Pos keamanan
5	Petugas berpenampilan rapi, bersih dan menarik	5	Tempat atau bak sampah
6	Petugas ramah dan sopan	6	Pintu gerbang entry dan exit
7	Petugas memprioritaskan kebutuhan wisatawan	7	<i>Sign board</i> atau papan nama
8	Sarana dan prasarana wisatawan memberikan kritik dan saran kepada petugas	8	Petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan
Kuadran III		Kuadran IV	
1	Fasilitas herbarium	1	Fasilitas tanaman flora
2	Fasilitas perpustakaan	2	Fasilitas toilet
3	Fasilitas kantor dan konvensi	3	Sarana peribadatan
4	Fasilitas <i>guest house</i>	4	Area parkir roda dua dan empat
5	Harga paket wisata	5	Tourist Information Centre
6	Jenis paket wisata		
7	Penjualan karcis		
8	Informasi yang diberikan kepada wisatawan jelas dan rinci		
9	Akses informasi dari petugas sangat transparan		

Hasil analisis Gap dapat dihubungkan dengan hasil analisis kuadran kartesius dengan dikaitkan dengan posisi kuadran yang terdapat pada diagram. Kuadran I adalah prioritas utama yang dianggap penting oleh pengunjung, namun belum sesuai dengan harapan. Terbatasnya akses menuju lokasi Kebun Raya Eka Karya Bali perlu diperhatikan karena adanya kebijakan kendaraan roda empat hanya dapat masuk area Kebun Raya Bedugul pada hari Sabtu dan Minggu sehingga pengunjung yang datang diluar hari tersebut harus memarkir kendaraannya di lokasi parkir yang jauh dari Kebun Raya. Perlunya sebuah kerja sama antara pihak Kebun Raya Eka Karya Bali dengan pihak-pihak terkait dalam mengelola wisata kebun raya dengan melibatkan masyarakat lokal dalam mengelola aktivitas wisata di Kebun Raya Bali. Menurut Cahyono, (2020) akses publik ke kawasan wisata alam dengan tujuan rekreasi akan berdampak positif. Maka dari itu, diperlukan bentuk kemitraan untuk memecahkan permasalahan yang bersifat teknis di lapangan. Kemudahan akses lokasi perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengunjung karena akses tidak hanya di tinjau dari jenis transportasi yang dapat digunakan untuk menjangkau lokasi tetapi manajemen pengaturan akses parkir menuju lokasi. Manajemen Kebun Raya Bali perlu memperhatikan ini karena, kemudahan mencapai lokasi juga harus tersedia bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Kuadran II menunjukkan mendeskripsikan pihak Kebun Raya Eka Karya Bali telah memenuhi keinginan pengunjung. Menurut Baihaqi (2019) munculnya keluhan dari pengunjung perlu mendapat perhatian serius karena akan membentuk loyalitas. Pegawai yang bekerja di kawasan Kebun Raya Bali harus senantiasa siap dalam membantu pengunjung tanpa harus adanya praktik KKN yang menjadi evaluasi tahunan dari manajemen Kebun Raya Eka Karya Bali. Kejujuran dan kecepatan pelayanan menjadi penting dengan harapan efisiensi waktu dalam memberi bantuan kepada pengunjung. Bila dikaitkan dengan analisis Gap, tempat atau bak sampah kinerjanya perlu dipertahankan karena dianggap penting oleh pengunjung. Perlu dibentuk sistem manajemen untuk menangani sampah di kawasan tersebut dengan menyediakan lebih banyak jumlah tong sampah berdasarkan jenis sampah organik dan anorganik serta sampah plastik serta botol.

Kuadran III menunjukkan atribut jasa pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung serta memiliki kinerja yang kurang baik. Bila dikaitkan, harga paket wisata pada kuadran ini berkorelasi dengan hasil analisis Gap. Banyaknya keluhan masyarakat yang mengeluhkan harga tiket masuk dan biaya parkir yang lebih tinggi sebelum pandemi menjadi catatan bagi manajemen kawasan Kebun Raya Eka Karya Bali untuk menjaga loyalitas pelanggan dan citra destinasi. Citra destinasi saat ini dapat dilihat secara online melalui google review (Ab, 2018; Haq, 2020). Sehingga memudahkan pengunjung dalam memilih tempat untuk berwisata khususnya di kawasan Bedugul selain Kebun Raya Bali. Namun, pengunjung menganggap tidak terlalu penting karena terbukti pada masa pandemi Covid-19 dengan harga tiket yang lebih mahal jumlah kunjungan juga semakin meningkat. Namun, atribut yang berada pada kuadran ini perlu memperoleh perhatian. Dengan demikian diharapkan pihak Kebun Raya Eka Karya Bali untuk memberikan perhatian dan meningkatkan kualitas pada indikator tersebut baik dari segi kinerja (performance) maupun tingkat kepentingan (importance) pengunjungnya demi memenuhi tingkat kepuasan pengunjung.

Pada kuadran IV atribut jasa yang diberikan pihak Kebun Raya Eka Karya Bali sangat baik dan terlampau berlebihan. Atribut ini bisa di asumsikan telah stabil, bila diperlukan bentuk subsidi untuk kuadran yang masih rendah dari kuadran ini. Subsidi dapat dilakukan dalam bentuk materi atau non materi yang dapat disesuaikan sehingga dapat berhemat untuk anggaran. Beberapa atribut tidak perlu di tingkatkan lagi pada kuadran ini, hanya perlu di pertahankan. Menurut Padma, (2016) perlu adanya perhatian penggunaan anggaran terhadap atribut jasa yang dianggap berlebihan oleh pengunjung untuk mengurangi beban perusahaan dengan asumsi atribut jasa tersebut memiliki kualitas yang baik khususnya bagi pengunjung Kebun Raya Eka Karya Bali. Bila ditinjau, atribut jasa yang diperlukan peningkatan dan perbaikan adalah pengelolaan parkir. Pengelolaan parkir bagi pengunjung sebaiknya ditingkatkan dan dipertahankan selama tidak membebani pihak Kebun Raya Bali, karena berpotensi dianggap penting oleh pengunjung di masa pandemi covid 19 karena menuju kawasan wisata bila menggunakan motor terdapat jalurnya sendiri dan bila masuk menggunakan motor harus menggunakan buggy atau shuttle.

Simpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan kesesuaian kinerja dan harapan dengan tingkat kepuasan keseluruhan atribut terdapat perbedaan. Pengunjung menganggap terdapat atribut jasa yang dianggap penting dan belum memenuhi harapan pengunjung karena memiliki nilai dibawah 100%, namun secara keseluruhan pengunjung dari sampel penelitian ini sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan pihak Kebun Raya yang dibuktikan nilai CSI sebesar 81,65%. Skor nilai dari analisis Gap adalah sebesar -0,20

yang artinya belum memenuhi keinginan pengunjung. Skala prioritas kinerja yang perlu memperoleh perhatian dan perbaikan untuk ditingkatkan adalah terkait kualitas layanan dari sumber daya manusia yang sebagian besar berada pada kategori prioritas utama

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kebun Raya, maka saran yang dapat diberikan adalah, pengelola manajemen kawasan wisata Kebun Raya perlu memperhatikan review secara online, bila diperlukan menjawab segala bentuk macam review yang disampaikan di google review oleh pengunjung yang pernah berkunjung untuk memperoleh feedback sehingga dapat menjadi evaluasi ke depan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengunjung.

Daftar Rujukan

- Ab, A. (2018). Citra Destinasi Dan Pengaruhnya Terhadap Intensi Untuk Berkunjung Kembali Di Sulawesi Selatan Sebagai Destinasi Pariwisata. *Sosiohumaniora*, 20(3), 207. <https://doi.org/10.24198/Sosiohumaniora.V20i3.14050>
- Adhayanti, H., & Aprilliyani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Loco Antik Pg Pangka Kabupaten Tegal. *Jurnal Visi Manajemen (JVM)*, 3(2). <https://doi.org/95>
- Anggaran, N. P. D., & Arida, I. N. S. (2018). Implementasi Management Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 6(1), 184. <https://doi.org/10.24843/Jdepar.2018.V06.I01.P28>
- Aryawan, I. M. P. (2021, May 16). Kunjungan Libur Lebaran Tembus 20 Ribu Wisatawan, Kebun Raya Bedugul Masih Jadi Primadona di Bali. *Tribun-Bali.Com*. <https://Bali.Tribunnews.Com/2021/05/16/Kunjungan-Libur-Lebaran-Tembus-20-Ribu-Wisatawan-Kebun-Raya-Bedugul-Masih-Jadi-Primadona-Di-Bali>
- Asih, N. P., Sudirga, I. G., & Tirta, I. G. (2021). The Diversity, Distribution and Conservation of Bali's *Medinilla* In Eka Karya Bali Botanical Garden. *Jurnal Wasian*, 8(2), 103–113. <https://doi.org/10.20886/Jwas.V8i2.6286>
- Azzahra, A., & Pujani, L. P. K. (2018). Strategi Promosi Bali Treetop Adventure Park Di Kebun Raya Eka Karya Bali, Bedugul, Kabupaten Tabanan. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 5(2), 362. <https://doi.org/10.24843/Jdepar.2017.V05.I02.P29>
- Baihaqi, M. H. (2019, January 1). *Pengaruh Citra Destinasi, Pengalaman Berkunjung Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Kartini Kabupaten Jepara)*. <http://lib.unnes.ac.id/39767/>
- Cahyono. (2020, January 1). *Analisis Potensi Dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Ngawi Tahun 2019*. <http://eprints.ums.ac.id/86277/>
- Haq, F. U. (2020). Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 10–12. <https://doi.org/10.24198/Tornare.V2i1.25826>
- Nasution, L., Aknuranda, I., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4377-4384. Diambil Dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/J-Ptiik/Article/View/2911>
- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2016). Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus Di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41–58. <https://doi.org/4724>
- Padma, P. (2016). Strategic Quadrants and Service Quality: Tourist Satisfaction In Portugal. *Quality Management Journal*, 23(2), 57–70. <https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918471>
- Prabowo, H. (2019). Laporan Kinerja Tahun 2019 Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya “Eka Karya Bali.” 7(7), 1–5. https://drive.google.com/file/d/1rbg5e1spemqhp3xlfrkg_8g7da24tarq/view
- Redaksi. (2021, March 16). *Terima Kunjungan Wisatawan, Kebun Raya Bali Masih Berlakukan Fase I*. <http://bisnisbali.com/terima-kunjungan-wisatawan-kebun-raya-bali-masih-berlakukan-fase-i/>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.V6i2.317>

- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/Invotek.V18i2.417>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1). <https://doi.org/2224>
- Wirawan, I. G. N. P. D., & Pendit, I. M. R. (2017). Penerapan Tri Hita Karana Dalam Harmonisasi Konservasi Dan Budaya Di Daya Tarik Wisata Kebun Raya Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 4(1), 18–32. <https://doi.org/10.24843/Jumpa.2017.V04.I02.P02>