

BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PENGGUNA JASA AKOMODASI VILA DI KELURAHAN SEMINYAK

Solihin

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali. Telp. 0361701981
Email: r 08179747366@yahoo.com

Abstrak: Keberadaan vila di lingkungan Kelurahan Seminyak mendapatkan respon positif dari wisatawan asing yang datang ke Bali. Karya tulis ini hendak membahas: (1) bagaimana karakteristik wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak? (2) faktor apa saja faktor penarik bagi wisatawan asing memilih akomodasi vila di kelurahan seminyak, dan (3) bagaimana tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak?. Sebagai sebuah kajian kualitatif, data dikumpulkan melalui kajian pustaka, observasi partisipasi, dan wawancara mendalam dengan 15 informan pengelola dan tamu yang menginap di empat vila (Ahimsa, The Kunja, Ranadi, dan Uma Sapna), pemerhati dan pengambil kebijakan yang representatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menerapkan beberapa teori secara eklektik, yaitu teori persepsi, teori hirarki kebutuhan dan teori *stakeholder*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa akomodasi vila di seminyak adalah orang asing berasal dari kawasan benua Eropa, Amerika, Australia, Asia. Mereka datang ke Bali untuk berlibur, sisanya untuk berbulan madu dan melakukan perjalanan bisnis. Tingkat kepuasan wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di kelurahan seminyak cukup tinggi. Tingkat kepuasan ini didukung oleh beberapa faktor, yakni faktor lokasi, harga kamar vila dan sarana-prasarana wisata yang tersedia, faktor layanan di bagian *reception, housekeeping, food & beverage* serta faktor penunjang lainnya, yakni tersedianya kolam renang, taman dan keamanan. Untuk mendukung kenyamanan wisatawan selama tinggal di vila setempat, pengelola vila setempat perlu lebih memperhatikan faktor keamanan.

Kata Kunci: *Pariwisata, akomodasi vila, dan kepuasan wisatawan.*

Abstract: *The Villas at Seminyak Area has a positive responses from the western tourist visiting Bali. This writing will describe about (1) the characteristic of tourist use villa as their accommodation (2) The interesting Factors for the tourist for them to stay in the Villa (3) The satisfaction and loyalty level of the guest to use villa.*

As the qualitative studies, data collected through libraries studies, participated observation and interview with villas management and the tourist stay at four different villas (Ahimsa, The Kunja, Ranadi and Uma Sapna), observers and policy maker.

Data is analyzed by descriptive qualitative by applying some theories. Such perception theories, the need theories and stake holders theories.

The result of the research shows that the majority of tourist stay in the villas are from Europe, USA, Australia and Asia. They come to Bali for Holiday, Honeymooner and travelling for business. The level of satisfaction of the tourist are very high, its supported by location of the villas, the rate, the facilities, the services in reception department, housekeeping and food and beverages services and other facilities such swimming pool, park and safety.

To make the tourist more comfortable during stay in villa the management need to improve more safety system in villa area and environment.

PENDAHULUAN

Salah satu industri terbesar di dunia adalah pariwisata. Industri pariwisata dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar, mampu meningkatkan pendapatan dan perekonomian serta dapat memberikan kontribusi yang besar pada suatu negara. Hal inilah yang mendorong banyak negara tertarik untuk mengembangkan pariwisata sebagai salah satu sektor pembangunan, terutama bagi negara yang sedang berkembang termasuk Indonesia.

Sebagai salah satu industri terbesar di dunia, perkembangan pariwisata diharapkan dapat menjadi sumber devisa negara sekaligus mampu meningkatkan perekonomian sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana dikembangkannya pariwisata tersebut (Pitana, 2005).

Pengembangan pariwisata harus didukung oleh semua aspek dan fasilitas-fasilitas pendukung pariwisata lainnya seperti: tempat penginapan (sarana akomodasi: misalnya hotel, vila, dan lain-lain), restaurant, travel agen, money changer, alat transportasi, infrastruktur serta destinasi pariwisata yang ditawarkan kepada wisatawan (UU Kemariwisata Pasal 14). Salah satu tantangan yang dihadapi adalah berkaitan dengan ancaman kerusakan lingkungan akibat dari operasi dan keberadaan berbagai fasilitas pariwisata, seperti; hotel, vila, restoran, artshops, biro perjalanan dan fasilitas penunjang lainnya.

Keberadaan vila sebagai sarana penunjang atau fasilitas pendukung industri pariwisata, juga membuka peluang bagi pengusaha atau investor untuk membangun vila. Beberapa tahun terakhir, pembangunan vila semakin meningkat terutama di daerah kuta. Jumlah vila yang ada sekitar 650 dengan total kamar 3.958 unit. Pengembangan vila terbanyak terdapat di Kabupaten Badung, dengan persebaran jumlah vila dominan terdapat di Kecamatan Kuta Utara yang mengambil porsi 45,60%, Kecamatan Kuta 18,31%, Kuta Selatan 17,78%, Mengwi 17,61%, dan Abianemal 0,70%. Dari jumlah itu, sebagian besar berlokasi di pedesaan yakni 57,41% dan sisanya di pinggir pantai (Ismoyo, 2011).

Perkembangan fasilitas vila dapat menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung yang bersumber dari pajak hotel restoran yang disetorkan oleh vila. Pemasukan pajak yang disetorkan oleh vila di Kabupaten Badung dari tahun ke tahun terus meningkat. Tahun 2006 pajak yang disetorkan oleh vila di Kabupaten Badung sebanyak Rp 25 milyar, tahun 2007 sebanyak Rp 43 milyar, Tahun 2008 sebanyak Rp 73 milyar, tahun sebanyak 2009 100 milyar, dan tahun 2010 menjadi 136 milyar. Potensi pajak yang sangat besar membuat vila sebagai target pendapatan Daerah Kabupaten Badung (Dispenda, 2011).

Di antara tempat yang berkembang menjadi tempat pembangunan vila adalah kelurahan Seminyak Sampai tahun 2009 di Kelurahan Seminyak terdapat 36 hotel melati (Kecamatan Kuta Dalam Angka, 2010) dan 90 vila (Ismoyo, 2011). Keberadaan jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak ini digemari oleh wisatawan asing, baik yang datang dari benua Amerika, Eropa, Australia maupun Asia. Wisatawan memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh vila, baik pelayanan di *reception*, *housekeeping* maupun pelayanan di bagian *food and beverage*. Selanjutnya, pelayanan vila di Kelurahan Seminyak tersebut telah berdampak kepada kepuasan dan loyalitas wisatawan (Solichin, 2012).

Karya ilmiah ini bertujuan untuk: pertama, mendiskripsikan karaktersistik wisatawan pengguna jasa akomosi vila di Kelurahan Seminyak; Kedua, mendiskripsikan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak. Sebagaimana yang dikemukakan Zeithaml dkk (1990: 25), Faktor-faktor yang terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan vila tersebut menyangkut faktor pelayanan jasa pariwisata baik yang berdimensi *tangible* (berwujud) maupun *intangibile* (tak berwujud).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang didukung dengan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kajian pustaka, observasi partisipasi, dan wawancara mendalam dengan 15 informan pengelola dan tamu yang menginap di empat vila (Ahimsa, The Kunja, Ranadi, dan Uma Sapna), pemerhati dan pengambil kebijakan) yang representatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menerapkan beberapa teori secara eklektik, yaitu teori persepsi, teori hirarki kebutuhan dan teori *stakeholder*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik wisatawan pengguna Jasa villa di Kelurahan Seminyak

Karakteristik wisatawan pengguna Jasa villa di Kelurahan Seminyak yang dipaparkan berikut ini adalah gambaran wisatawan dari segi umur, asal kewarganegaraan, jenis pekerjaan dan tujuan kunjungan mereka datang di Bali. Secara umum, wisatawan pengguna jasa Vila di Seminyak adalah berusia produktif (20-49 tahun), dan sebagian kecil lainnya (sekitar 6%) berusia lebih dari 50 tahun. Mayoritas mereka adalah wisatawan asing dan hanya sebagian kecil wisatawan domestik. Dalam kaitan ini, hasil kajian Solihin (2012) menunjukkan bahwa wisatawan pengguna jasa akomodasi Villa di Seminyak berasal dari kawasan benua Eropa (25.00%), Australia (25.00%), Asia (25.00%), Amerika (18.75%) dan wisatawan domestik (6.25%).

Berdasarkan jenis profesi atau pekerjaannya, sebanyak 20 orang (62,50%) mengaku bekerja di sektor swasta, 4 orang (12,50%) sebagai pegawai pemerintah, 8 orang (24%) bekerja di bidang lain, termasuk seniman, akademisi (Solihin, 2012).

Tabel 3.1
Responden Menurut Tujuan Kedatangannya di Bali

No	Tujuan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Berlibur	30	93.75
2	Berbulan madu	1	3.13
3	Berbisnis	1	3.13
Jumlah		32	100.00

Sumber: Solihin, 2012

Selanjutnya, menurut tujuan kedatangannya di Bali, wisatawan pemakai jasa pelayanan akomodasi di Vila Kelurahan Seminyak sebagian besar adalah wisatawan yang sedang berlibur (*pleasure/holiday*), dan hanya sebagian kecil saja yang mengaku sedang berbulan madu dan berbisnis. Hal ini terungkap pada profil responden menurut kedatangan mereka di Bali yang sebagian besar mereka menyatakan berlibur (93,75%), dan sebagian kecil dari wisatawan yang menyatakan sedang berbulan madu (3.13%) dan sedang melakukan perjalanan bisnis (3.13%).

Faktor-faktor yang mempengaruhi wisatawan memilih akomodasi vila di Kelurahan Seminyak

1. Faktor Umum: Lokasi, harga kamar vila dan sarana-prasarana wisata

Dari wawancara pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak diketahui bahwa mereka sengaja memilih tempat akomodasi vila karena letaknya yang berada di pusat pariwisata Kuta dan relatif dekat dengan bandara udara Ngurah Rai. Kelurahan Seminyak, Kecamatan Kuta berada sekitar 15-30 menit perjalanan dari bandara udara Ngurah Rai.

Pertimbangan lain, pemilihan vila sebagai tempat akomodasi karena wisatawan bisa menikmati suasana alam pedesaan dan bisa melihat langsung tradisi kehidupan sehari-hari

masyarakat Hindu Bali setempat. Sebagian wisatawan hadir di Bali memang bertujuan untuk mengenal tradisi budaya masyarakat setempat.

Faktor lainnya yang memicu wisatawan tinggal di vila adalah harga kamar vila yang ditawarkan cukup terjangkau dan bisa diboooking secara online. Wisatawan, baik domestik maupun asing bisa memesan kamar vila di Kelurahan Seminyakl jauh-jauh hari sebelum mereka datang ke Bali dengan memanfaatkan layanan *booking online*.

Terakhir faktor umum lainnya yang mempengaruhi keputusan wisatawan memilih tinggal di vila selama mereka berlibur di Bali adalah tersedianya fasilitas pendukung kepariwisataan yang memadai, termasuk adanya toko swalayan, artshop, money changer, tempat-tempat hiburan malam yang bisa diakses secara mudah. Vila di wilayah Kelurahan Seminyak menjadi alternatif pilihan tempat akomodasi bagi wisatawan karena letaknya yang relatif dekat dengan pusat-pusat objek dan sarana kepariwisataan Kuta. Wisatawan memang memilih tempat akomodasi yang dekat dengan sarana dan prasana wisata, termasuk money changer, bar, restoran, dan pertokoan (Sutawa, 2015).

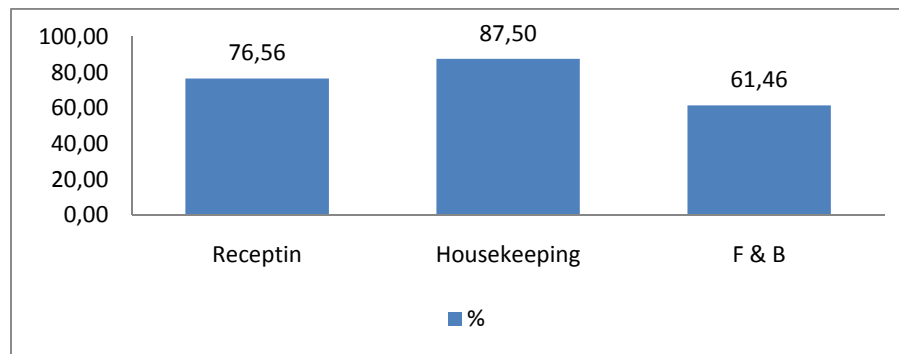
Pemilihan villa sebagai tempat akomodasi terkait dengan pesona Bali sebagai destinasi wisata. Ada sejumlah faktor penarik wisatawan datang ke Bali. Menurut Suradnya (2006) terdapat 8 faktor daya tarik bagi wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali, yakni (1) harga-harga produk wisata yang wajar, (2) budaya dalam berbagai bentuk manifestasinya, (3) pantai dengan segala daya tariknya, (4) kenyamanan berwisata, (5) kesempatan luas untuk relaksasi, (6) citra (*image*) atau nama besar Bali, (7) keindahan alam, (8) keramahan penduduk setempat. Berdasarkan temuan penelitian ini, maka perencanaan pengembangan Bali sebagai salah satu daerah tujuan wisata dunia, ke delapan faktor daya tarik tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan agar persepsi wisatawan terhadap Bali tetap terjaga.

2. Faktor Layanan: Reception, *Housekeeping*, *Food & Beverage*

Wisatawan memilih vila sebagai tempat akomodasinya karena layanan yang diberikan sudah cukup berkualitas. Pelayanan jasa akomodasi wisata meliputi dua dimensi, yakni dimensi *tangible* (berwujud) dan *intangibile* (tak berwujud). Sesuai konsep Zeithaml dkk (1990: 25), dimensi *tangible yang dimiliki* vila meliputi lokasi vila, penampilan dan fasilitas fisik vila, termasuk kamar vila yang dinilai amat memadai. Selanjutnya dimensi *intangibile* yang dipersepsi positif oleh wisatawan yang menyangkut aspek: (a) kehandalan (*reliability*): kemampuan staf vila dalam memberikan pelayanan atau melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat; (b) daya tanggap (*responsiveness*), yakni kemauan kuat dari karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; (c) adanya kepastian/jaminan (*assurance*), terdiri dari kemampuan (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kepercayaan (*credibility*) dan keamanan (*security*). Pengetahuan, kemampuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta jaminan rasa aman, serta (d) sikap empati (*emphaty*) staf hotel yang dapat menerima (*aces*), komunikasi (*communication*) dan mengerti pada pelanggannya sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas mereka untuk menggunakan jasa akomodasi vila setempat.

Menurut Kotler (2002:83), pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Adapun faktor layanan ini mencakup pelayanan vila mulai dari *check in* di bagian *reception*, pelayanan selama menginap di dalam vila (termasuk servis kamar, konsumsi) pada bagian *housekeeping*, pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*).

Berdasarkan penilaian responden, keseluruhan pelayanan (*reception*, *housekeeping* dan pelayanan *food and beverage*) serta fasilitas penunjang (taman, kolam renang dan kemandan) yang disediakan restoran vila dianggap sudah memadai. Grafik 3.1 menunjukkan penilaian atau persepsi wisatawan terhadap keseluruhan pelayanan *reception*, *housekeeping* dan *food & beverage*.



Sumber: Solihin, 2012

Grafik 1
Persepsi Wisatawan Terhadap Keseluruhan Pelayanan *Reception*,
Housekeeping dan *Food & Beverage* (N=32)

Grafik 1 menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi bahwa rata-rata pelayanan di bagian *reception* sudah baik (76.56%), rata-rata pelayanan di bagian *housekeeping* dinilai sangat baik 87,50%, keseluruhan pelayanan di bagian *food and beverage* cukup baik (61,42%).

Para wisatawan asing pengguna saja akomodasi di lima vila yang terpilih menjadi sampel penelitian merasa terkesan dengan keramahtamahan staf *reception* vila. Persepsi Wisatawan tentang pelayanan jasa akomodasi mulai terbentuk dari pengalaman mereka dalam menerima layanan di bagian penerimaan (*reception*). Oleh karena itu, pelayanan yang prima di bagian *reception* akan membentuk persepsi yang positif pada tamu yang dilayaninya. Beberapa unsur pelayanan di bagian *reception* meliputi: kemauan/inisiatif staf vila dalam menerima tamu di bagian *reception*, kemampuan staf, sarana, fasilitas fisik (*tangible*), kecepatan dan keakuratan melayani registrasi, serta aspek kenyamanan dalam pelayanan di bagian *reception* tersebut.

Persepsi wisatawan yang sangat baik terhadap pelayanan di bagian penerimaan tamu tersebut sebanding dengan pelayanan yang sudah mereka terima. Dari observasi lapangan dan wawancara dengan pengelola vila, para tamu pengguna jasa akomodasi vila relatif lebih dimanjakan. Mereka memperoleh pelayanan yang privat melebihi pelayanan yang diberikan oleh hotel berbintang pada umumnya. Menurut Putu Artasana, 34 tahun, Operasional Manajer Vila Ranadi, para tamu vila dilayani secara *special* sebagaimana yang ia nyatakan sebagai berikut. "Pelayanan dan fasilitas yang kita berikan seperti yang bisa mereka terima di hotel berbintang lima, namun kita memperlakukan mereka secara privat dengan keamanan dan kenyamanan yang prima" (Wawancara, 1 Januari 2016).

Pelayanan vila yang diberikan kepada para tamunya memang tergolong sebagai suatu pelayanan yang prima dan istimewa. Dengan pelayanan yang prima, diharapkan para tamunya akan puas memakai jasa akomodasi vila setempat.

Wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak sekitar 60% dibawa oleh pihak Biro Perjalanan Pariwisata (BPW), 20% melalui *on line booking*, dan 20% sisanya adalah tamu yang sedang melakukan perjalanan ke Bali. Wisatawan vila yang baru datang, mereka akan memperoleh pelayanan sebagai berikut.

- a) *Welcome drinks* bagi tamu yang baru tiba, mereka di sambut dengan cara penyambutan yang khas
- b) Untuk tamu yang menginap minimal tiga malam ada penjemputan gratis (*free transport*) dari Bandara Ngurah Rai ke vila. Manajemen vila telah bekerja sama dengan Biro Perjalanan Pariwisata (BPW) untuk melayani perjalanan tamu selama yang bersangkutan menginap di vila setempat.
- c) *All in service* untuk tamu vila yang menginginkan *special request* di kamar

- d) Memberikan pelayanan di bagian *reception* secara cepat (sekitar 10 menit) agar wisatawan yang sudah melakukan perjalanan panjang tidak terlalu lama menunggu di bagian *reservation*.

Selain itu, faktor layanan yang menarik wisatawan asing pengguna jasa vila fdis eminyak adalah layanan pada bagian *housekeeping*. Standar pelayanan yang prima telah diberikan oleh pengelola jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak. Persepsi yang sangat baik/sangat memadai terhadap pelayanan *housekeeping* di atas merupakan bentuk apresiasi atas pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak vila setempat. Pengelola vila berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada tamu yang komplain atau terganggu kenyamanannya, pihak pengelola vila akan berupaya menyelesaikan permasalahan itu dalam satu hari (*on that day solution*).

Vila-vila di Kelurahan Seminyak dibangun di lokasi pedesaan, di tengah kebun dengan suasana lokal yang asri dan damai. Karena berada di lingkungan pedesaan, di lingkungan vila Kelurahan Seminyak masih dapat ditemui binatang-binatang yang dapat mengganggu ketenangan penghuni vila. Binatang-binatang tersebut termasuk tikus dan tokek yang hidup dalam habitat kebun di lingkungan vila setempat. Apabila ada tamu yang tidurnya terganggu seperti gangguan tikus atau bunyi tokek, pihak pengelola vila akan memberikan *free spa* atau *one day tour free* kepada para tamunya sebagai kompensasi.

Pelayanan vila secara istimewa akan diberikan kepada pasangan tamu yang sedang berbulan madu. Tamu yang sedang *honeymoon*, atau *honeymooner*, pihak vila menyediakan pelayanan yang istimewa misalkan ruangan yang dihiasi dengan ornamik untuk yang bulan madu. Pelayanan tempat makan disesuaikan dengan yang sedang berbulan madu. Begitu pula kolam renang, ruangan *Spa* semua di dekorasi yang disesuaikan dengan nuansa bulan madu sehingga mereka merasa istimewa. Paket *tour* yang *romantic* ke Nusa Lembongan juga disiapkan untuk pasangan yang sedang berbulan madu.

Disamping faktor layanan pada bagian *reception* dan *housekeeping* yang sudah memadai, pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak menilai bahwa layanan di bagian *food & beverage* cukup baik (61,46%), karena para pengelola vila sengaja memberikan kesempatan kepada tamunya untuk mengikuti kegiatan kuliner masakan Indonesia. Dalam teori, fasilitas makanan – minuman tidak tercakup dalam pelayanan vila karena makanan dan minuman merupakan bagian dari pelayanan hotel yang memiliki restoran (Marpaung, 2002). Untuk itu, keberadaan pelayanan makanan-minuman di Vila Kelurahan Seminyak merupakan nilai plus bagi pelayanan vila di Kawasan Kuta, Kabupaten Badung ini.

Para pengelola vila di Kelurahan Seminyak pada umumnya memang menyediakan makanan – minuman dan aktivitas kuliner untuk para tamunya. Pada vila Ahimsa misalnya kegiatan kuliner justru dijadikan daya tarik bagi pelanggannya. Wisatawan yang dilayani diberi kebebasan untuk memilih jenis makanan yang disukainya. Mereka bisa memilih bahan-bahan bakunya yang disediakan manajemen vila, selanjutnya bahan-bahan makanan itu dapat mereka masak di dapur vila masing-masing bersama juru masak vila setempat. Dengan aktivitas pilihan kuliner ini, ternyata sebagian pengguna jasa akomodasi vila Ahimsa di Kelurahan Seminyak banyak yang mulai tertarik mengikuti kegiatan yang dikemas semacam *cross culture* kuliner ini. Salah seorang pengelola vila Ahimsa menyatakan sebagai berikut.

“Setelah memilih bahan, tamu bisa masak sendiri makanannya di dapur dengan dampingan juru masak kami. Rupanya tamu bisa menikmati kegiatan ini (I Made Sukianto, 35 tahun, General Manager Vila Ahimsa, wawancara 1 Oktober 2015).

Sebagaimana yang dilakukan hotel, pelayanan makanan – minuman telah melengkapi pelayanan vila secara keseluruhan. Secara umum 61,46% wisatawan memberikan persepsi cukup baik terhadap pelayanan di bagian *food and beverage* yang disediakan oleh pihak pengelola vila. Namun, ada sebagian kecil wisatawan yaitu 12,50% memberikan penilaian buruk terhadap menu makanan yang disediakan. Mereka menilai makanan yang disajikan kurang cocok, tidak sesuai dengan selera yang diharapkan tamu yang bersangkutan. Penilaian buruk terhadap makanan yang

disajikan di Vila Kelurahan Seminyak juga didasarkan pada pertimbangan porsi makanan yang relatif kecil. Hal ini terungkap melalui form isian yang diisi tamu vila yang menganggap bahwa porsi makanan yang mereka terima masih relatif kecil. Hal ini antara lain dikemukakan oleh seorang wisatawan asal Amerika sebagai berikut.

“Breakfast portion are too small – porsi sarapan pagi amat sedikit (Sammy Faithfull, USA, 11 Oktober 2015)”.

Respon wisatawan pengguna jasa vila di Kelurahan Seminyak di atas bisa dijadikan masukan berharga untuk peningkatan pelayanan vila, khususnya di bagian *food and beverage* (makanan-minuman). Para pengelola vila di Kelurahan Seminyak bisa mengantisipasi agar pelayanan makanan-minuman untuk para tamu vila di masa yang akan datang bisa disiapkan dengan lebih memadai sebagai bagian dari peningkatan pelayanan vila yang diupayakan.

Wisatawan mengaku merasa nyaman menggunakan jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak. Umumnya mereka memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang mereka terima, baik pelayanan di bagian penerima tamu sampai pelayanan yang mereka dapatkan selama menginap di vila setempat. Berikut ini kesan dan penilaian beberapa tamu vila yang mereka tulis dalam angket:

Staff over welcoming – good places to visit – karyawannya amat terbuka – suatu tempat yang bagus untuk dikunjungi (Mike Sinclair, 30 tahun, England, tamu The Kunja)

Every staff members has extremally friendly and capable. There is nothing I would like to change – semua staf sudah amat ramah dan berkemampuan baik. Tak perlu ada yang dirubah (Stefanic Muller, 25 tahun, German, tamu The Kunja)

I wouldn't change anything. Continue providing the same service and all guests should remain happy. Very goog service, friendly staff, helpful overall a very good experiences – Saya tak perlu (menyarankan kepada manajemen) untuk merubah apapun. Pelayanan sangat baik, staf yang ramah, sangat membantu. Secara keseluruhan membuat pengalaman yang baik, berkesan (Tom Abaraham, 28 tahun, Australia, tamu Vila Ranadi).

Itulah beberapa kesan dan penilaian wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak. Mereka umumnya menyatakan bahwa pelayanan vila yang mereka tempati sudah baik/sudah memadai. Mereka merasa senang dan berharap agar manajemen tetap menjaga pelayanan yang sudah baik tersebut.

3. Faktor Penunjang: Kolam Renang, Taman, dan Kemanan

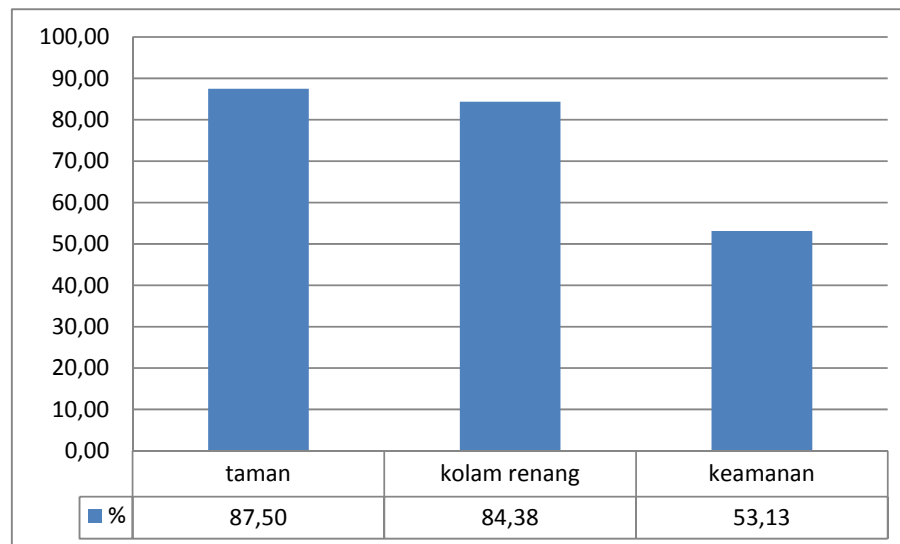
Secara keseluruhan, para informan memiliki persepsi positif terhadap fasilitas dan pelayanan vila di Kelurahan Seminyar, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung. Fasilitas fisik (*tangible*) ini meliputi kamar vila dan perlengkapannya, kolam renang dan taman di lingkungan vila serta aspek kemanan vila setempat (lihat Grafik 2).

Sebagaimana ditunjukkan pada Grafik 2, terdapat 87,50% responden menyatakan bahwa fasilitas fisik/pertamanan di lingkungan vila sangat memadai, 9,38% menyatakan memadai, dan 3,13% menyatakan cukup memadai. Begitu pula 84,38% responden memberikan persepsi bahwa kolam renang yang tersedia sudah sangat memadai, 12,50% memadai, dan 3,13% cukup memadai. Selain itu, 53,13% responden menilai dukungan keamanan di sekitar vila dianggap sudah sangat baik, 34,38% responden menilai baik, dan 12,50% responden menilai cukup baik. Aspek keamanan menjadi penting dalam menciptakan kenyamanan wisatawan. Hal ini disadari oleh para pengelola vila dan pelaku bisnis pariwisata di Bali pada umumnya. Untuk menciptakan dan memelihara kenyamanan dan kemanan ini, pengelola vila bekerjasama dengan desa *pakraman* setempat.

Petugas keamanan tradisional, yakni *pecalang* dilibatkan dalam pengamanan lingkungan vila. Dengan keterlibatan *pecalang*, kemana di sekitar lokasi vila menjadi lebih terjamin seperti penegasan lurah Kelurahan Seminyak sebagai berikut.

“Untuk menjaga Keamanan di lingkungan Seminyak, kami menyiapkan pecalang dan hansip yang bekerja selama 24 jam dengan bekerja secara shift, sehingga pengelola vila akan lebih terbantu dengan adanya pengawasan kemanan langsung dari kelurahan, selain security yang

sudah disiapkan di masing masing vila (Wayan Wiranata, 50 tahun, Lurah Kelurahan Seminyak, Wawancara, 29 September 2015).



Sumber: Solihin, 2012

Grafik 2
Presepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Taman, Kolam Renang
dan Aspek Keamanan Vila (N=32)

Selain itu, pihak manajemen memberikan bantuan untuk desa *pakraman* setempat baik untuk mendukung pelaksanaan upacara adat maupun untuk kegiatan sosial banjar adat setempat. Sesuai dengan prinsip *Tri Hita Karana*, keterlibatan pihak pengelola vila dalam menjaga keaamanan lingkungan desa adat tersebut merupakan wujud dari partisipasi mereka dalam mengimplementasikan aspek *palemahan* (paya menjaga keharmonisan hubungan dengan lingkungan sekitar) dan *pawongan* (upaya menjaga hubungan harmonis dengan sesama manusia).

Upaya menjaga keamanan menjadi bagian dari modal utama denyut pariwisata Bali. Segala bentuk kerusakan, terutama terorisme perlu di antisipasi dalam keberlangsungan pariwisata Bali. Tanpa keamanan yang memadai, industri pariwisata akan rontok dan kebudayaan tidak akan berkembang semestinya. Sebaliknya, semakin aman Bali, semakin tinggi angka kunjungan wisatawan mancanegara maka semakin tinggi ancaman terorisme karena kelompok teroris seperti terlihat selama ini senantiasa menjadikan turis sebagai target (Putra, 2006: 319).

Di samping menjaga keamanan, situasi yang dapat membuat kenyamanan penghuni vila adalah upaya menjaga kebersihan dan kesehatan. Para manajemen di Kelurahan Seminyak vila yang diwawancarai menyatakan bahwa situasi aman, nyaman, kebersihan dan kesehatan menjadi hal penting dalam menjaga kepuasan pelanggan vila. Dalam kaitan ini, salah seorang informan, pemerhati pariwisata – budaya Bali menyatakan sebagai berikut.

”Untuk menciptakan situasi yang nyaman kepada wisatawan kondisi keamanan menjadi amat penting, disamping kebersihan dan kesehatan. Beberapa isu penting dalam dunia pariwisata Bali yang perlu dipertahankan adalah keamanan, kenyamanan dan kebersihan atau kesehatan (Agung Semadhi, 51 tahun, wawancara 1 September 2015)”.

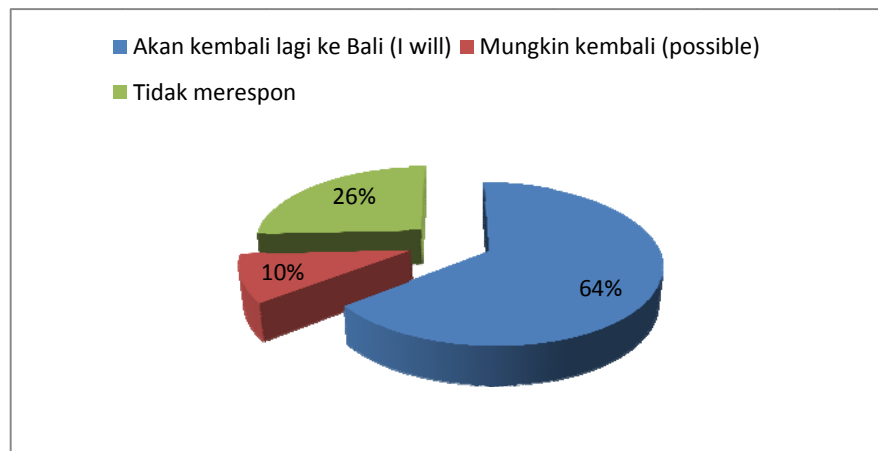
Fasilitas kolam renang dan taman yang memadai di lingkungan vila telah menimbulkan persepsi yang positif di kalangan tamu penghuninya. Selanjutnya, persepsi yang positif juga telah menimbulkan rasa puas penghuni vila. Penghuni vila yang merasa puas tersebut akan memiliki kesan yang positif dan bersikap loyal terhadap vila yang pernah melayani mereka. Produk layanan vila yang prima di Kelurahan Seminyak telah membentuk *image* atau citra positif bagi wisatawan yang memanfaatkan produk vila ini. Citra merupakan fungsi dari akumulasi

pengalaman pembelian/konsumsi waktu. Dalam kaitan ini, kualitas pelayanan dapat menentukan dalam membentuk opini atau citra perusahaan di kalangan publiknya (Astini, 2009: 48-49).

Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Asing Pelanggan Vila di Seminyak

Pariwisata merupakan fenomena yang timbul akibat interaksi para wisatawan, pemasok bisnis, pemerintah lokal, dan masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan menjamu para wisatawan tersebut dan pengunjung lainnya (Intogh dan Goeldner, 1986:4). Kepuasan tamu ditentukan oleh pemberian jasa akomodasi yang melayani mereka. Pelayanan di vila Kelurahan Seminyak sudah mampu membangun persepsi yang positif dan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan tersebut didasarkan pada *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan konsumen sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (*service excellent*). Sebaliknya bila kualitas pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk, tidak memuaskan (Zeithami, 1985). Secara menyeluruh, pelayanan yang diberikan oleh vila di Desa Seminyak telah membangun persepsi yang positif bagi para tamunya.

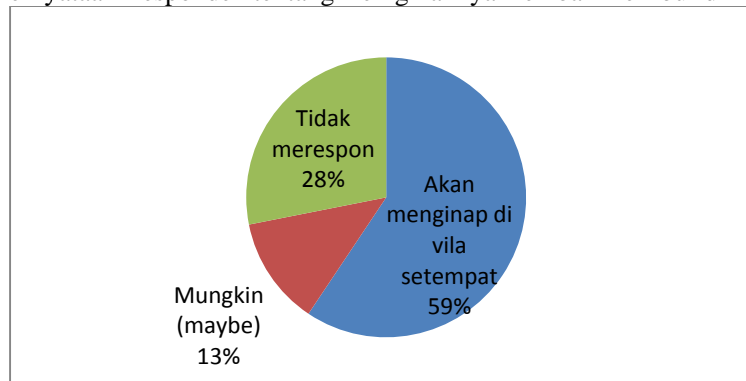
Pelayanan berkualitas yang telah diberikan oleh pengelola jasa vila di Kelurahan Seminyak telah membangun kepuasan dan loyalitas wisatawan. Hal ini ditunjukkan dengan respon 64% responden menyatakan ingin kembali lagi ke Bali dan 59% responden berkeinginan menginap di vila setempat. Pernyataan responden tentang keinginan mereka untuk datang ke Bali menggunakan jasa akomodasi vila di Desa Seminyak dapat dilihat pada Grafik 3 dan Grafik 4.



Sumber: Solihin 2012

Grafik 3

Pernyataan Responden tentang Keinginannya Kembali Berlibur di Bali



Sumber: Solihin 2012

Grafik 4
Pernyataan Responden tentang Keinginannya Kembali
Menginap di Vila Seminyak

Sebagaimana yang divisualisasikan pada Grafik 3.3 dan Grafik 3.4, mayoritas responden (64%) mengaku ingin kembali lagi ke Bali di waktu yang akan datang. Selain itu, lebih dari separo responden (59%) ingin menggunakan jasa akomodasi vila setempat. Fasilitas yang cukup mewah yang disiapkan dan pelayanan *special* yang diberikan telah memberikan kesan dan pengalaman positif bagi wisatawan yang dilayaninya. Berikut ini adalah di antara pertanyaan responden yang ditulis dalam angket.

We have come to Bali seven times. We used this vila second time....we love Bali. It's exciting – kami datang ke Bali sudah tujuh kali, kami menginap di vila Seminyak sudah dua kali (Dee Mithon, 49 tahun, Australia, tamu Vila Ranadi)

It is a great to recommended to our friend for living here next time – Sangat kuat saya rekomendasikan kepada teman-teman (saya) untuk tinggal di sini untuk kesempatan mendatang (Stefanic Muller, 25 tahun, German, tamu Vila The Kunja).

Seperti ungkapan tersebut, sebagian wisatawan merekomendasikan kepada teman atau sejawatnya di negaranya untuk memilih vila sebagai tempat tinggal apabila berlibur ke Bali. Sebagian wisatawan yang kembali berlibur ke Bali ingin menggunakan jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak, bahkan terdapat 59% wisatawan yang hendak mengulang (*repeated guest*) tinggal di Vila setempat. Adanya perilaku wisatawan yang mengulang menggunakan fasilitas jasa akomodasi vila dan niat mereka untuk mengarahkan teman sejawat di negaranya memilih vila sebagai tempat tinggal berliburnya di Bali adalah bentuk dari kepuasan dan loyalitas mereka dalam menggunakan jasa akomodasi vila. Hal ini sesuai dengan teori loyalitas pelanggan diwujudkan dalam bentuk: (a) *repeat*, yakni apabila pelanggan membutuhkan produk/jasa akan memilih produk/jasa tersebut; (b) *retention*, yakni pelanggan tersebut relatif tidak terpengaruh oleh pelayanan/produk yang ditawarkan oleh pihak lain, (c) *referral*, yakni pelanggan yang bersangkutan akan mempromosikan produk jasa yang dipilihnya kepada pihak lain (Lupiyoadi, 2001: 161).

Persepsi positif wisatawan terhadap pelayanan Vila di Kelurahan Seminyak didasarkan pada pertimbangan dasar manusia. Sesuai dengan teori kebutuhan dasar manusia (Abraham Maslow), wisatawan telah memperoleh kebutuhan dasarnya, yakni kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) seperti makanan dan kehangatan, karena manusia tidak bisa hidup tanpa dua hal tersebut. Jika kebutuhan tersebut telah terpenuhi, yang akan dicari kemudian adalah rasa aman (*safety*). Mereka merasa aman dan nyaman tinggal di vila setempat.

Lebih jauh, pelayanan yang diberikan oleh vila di Kelurahan Seminyak juga didasari oleh kebutuhan wisatawan untuk mendapatkan pelayanan bermutu. Pengelola vila menghendaki agar wisatawan asing dan domestik yang mereka tangani dapat merasa aman dan nyaman. Sesuai teori kebutuhan Abraham Maslow (dalam Alwisol, 2005: 257-260), saat manusia sudah merasa aman, maka kebutuhan berikut yang dicemaskan adalah kebutuhan sosial, yaitu menjadi bagian dari kelompok dan menjalin hubungan dengan orang lain.

Ketika kebutuhan sosial sudah terpenuhi, kebutuhan berikutnya yang terpenting adalah kebutuhan untuk dihargai (*esteem needs*). Para wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak pada umumnya telah merasa diterima, diakui dan dihargai oleh staf dan karyawan vila setempat. Pesan dan kesan seperti *it's wondrfull, very friendly, good services* dan sebagainya merupakan ungkapan atas kepuasan mereka dalam menggunakan jasa layanan akomodasi vila setempat. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan vila telah membentuk persepsi positif wisatawan. Pelayanan vila di Kelurahan Seminyak telah menjadi produk bernilai yang mampu membangun loyalitas wisatawan sebagai konsumen vila setempat. Hal ini sesuai dengan teori persepsi yang dikemukakan Rangkuti bahwa pelanggan akan semakin loyal jika produk atau jasa tersebut semakin bernilai bagi pelanggan (Rangkuti, 2003: 31).

SIMPULAN DAN SARAN

Mayoritas pengguna jasa akomodasi vila di seminyak adalah orang asing berasal dari kawasan benua Eropa, Amerika, Australia, Asia. Sebagian besar (62,50%) mereka bekerja di sektor swasta, 12,50% sebagai pegawai pemerintah, dan 24% bekerja di bidang lain (termasuk seniman, akademisi). Mereka datang ke Bali untuk berlibur (93,75%), sisanya untuk berbulan madu dan melakukan perjalanan bisnis.

Tingkat kepuasan wisatawan pengguna jasa akomodasi vila di kelurahan seminyak cukup tinggi karena didukung oleh beberapa faktor, yakni faktor lokasi, harga kamar vila dan sarana-prasarana wisata yang tersedia, faktor layanan di bagian *reception, housekeeping, food & beverage* serta faktor penunjang lainnya, yakni tersedianya kolam renang, taman dan keamanan.

Beberapa faktor layanan baik *tangible* maupun *intangibile* yang berkontribusi dalam memuaskan wisatawan pemakai layanan jasa akomodasi vila di Seminyak perlu terus dipertahankan.

Untuk mendukung kenyamanan wisatawan selama tinggal di vila setempat, pengelola vila setempat perlu lebih memperhatikan faktor keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol. 2005. "Holisme dan Humanisme (Abraham Maslow)", dalam *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- Astini, Ni Nyoman Seri. 2009. Membangun Cortamer Value Pad Industri Pariwisata Bali (Suatu Pendekatan Kualitas pelayanan, Citra, Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan). Denpasar: Forum Manajemen, Vol 7, Nomor 1, Tahun 2009.
- Ismoyo, 2011. Perkembangan Vila di Bali (Bahan Presentasi). Denpasar: Asosiasi Vila Seminyak.
- Kecamatan Kuta Dalam Angka, 2010
- Kotler dkk. 2002. Dasar-dasar Pemasaran (Julid I). Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Marpaung Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung. Alfabeta
- Marpaung Happy dan Herman Bahar. 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung. Alfabeta
- Pitana, I Gde dan G. Putu Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset
- Putra, Darma. 2006. Polusi dan solusi dalam Pembangunan Bali 1966-2006: Kebudayaan Diantara Pariwisata, Demokratisasi dan Terorisme (dalam *Bali Bangkit Kembali*). Denpasar: Departemen Kebudayaan dan pariwisata RI dan Universitas Udayana.
- Rangkuti, Freddy.2003. Analisis SWOT teknik Membedah kasus Bisnis. Cetakan Kesepuluh.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suradnya, I Made. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Daya Tarik Wisata Bali Dan Implikasinya Terhadap Perencanaan Pariwisata Daerah Bali*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Sutawa, I Gusti Kade. 2015. Upaya Mengoptimalkan Tingkat Hunian Hotel Berbintang Di Bali, Orasi Ilmiah Pada Pelantikan Alumnus S1 & S2 STIE Denpasar, 18 Agustus 2015

Solihin. 2012. Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Vila di Kelurahan Seminyak, Kecamatan Kuta Kabupaten Badung (tesis). Denpasar: Program Magister Pariwisata, Pascasarjana, Universitas Udayana

Undang Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Zeithaml dkk.1990. Delivery Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectations. New York: The Free Press.