

ANALISA PASAR DAN INDEKS KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGERA

Oleh :

A.A.P. Agung Suryawan Wiranatha
Ida Bagus Gde Pujaastawa
I Gusti Ayu Oka Suryawardani
I Putu Sudana

Dinas Pariwisata Provinsi Bali
Bekerjasama dengan
Pusat Penelitian Kebudayaan dan
Kepariwisataan Universitas Udayana
2019



Analisa Pasar dan Indeks Kepuasan Wisatawan Mancanegara

Penerbit
Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Penasehat
Ir. I Putu Astawa
Plt. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi
Bali

Teks dan Tabel
Pusat Penelitian Kebudayaan dan Kepariwisata
Universitas Udayana
A.A.P. Agung Suryawan Wiranatha
Ida Bagus Gde Pujaastawa
I Gusti Ayu Oka Suryawardani
I Putu Sudana

Dinas Pariwisata Provinsi Bali
Jalan S. Parman 1, Niti Mandala Renon Denpasar
80235, Bali Indonesia

[T] (62-361)222387 [F] (62-361) 226313

<http://www.disparda.baliprov.go.id>
e-mail: dispar@baliprov.go.id



KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Merupakan suatu kebahagiaan bagi kami karena dapat menyajikan informasi mengenai karakteristik wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke Bali pada tahun 2019. Buku "Analisa Pasar dan Indeks Kepuasan Wisatawan Mancanegara " ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan di ruang tunggu Keberangkatan Internasional Bandara Ngurah Rai.

Buku ini menyajikan informasi mengenai karakteristik demografis dan geografis wisatawan mancanegara, serta perilaku dan persepsi mereka terhadap daya tarik wisata di Bali pada tahun 2019. Diharapkan dengan informasi yang disajikan dalam buku ini dapat digunakan oleh semua pihak sebagai bahan masukan dalam pembuatan kebijakan terkait dengan kepariwisataan di Bali.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan penelitian dan penulisan buku "Analisa Pasar dan Indeks Kepuasan Wisatawan Mancanegara" ini. Semoga bermanfaat bagi pengembangan kepariwisataan Bali.

Om shanti shanti shanti Om

Denpasar, Nopember 2019
Plt. KEPALA DINAS PARIWISATA
PROVINSI BALI



Ir. I Putu Astawa, MMA
Pembina Utama Madya
NIP. 19611231 198302 1 055



DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KARAKTERISTIK WISATAWAN MANCANEGARA YANG BERKUNJUNG KE BALI	8
2.1 Jenis Kelamin	8
2.2 Kelompok Umur	9
2.3 Pekerjaan Utama	11
2.4 Periodisitas Kunjungan	13
2.5 Tujuan Utama Kunjungan	15
2.6 Akomodasi Tempat Menginap	17
2.7 Lama Tinggal di Bali	19
2.8 Daya Tarik Utama	21
2.9 Jenis Daya Tarik Wisata Alam yang Diminati	23
2.10 Jenis Daya Tarik Budaya yang Diminati	24
2.11 Jenis Daya Tarik Buatan yang Diminati	26
2.12 Jenis Atraksi Wisata yang Diminati	28
2.13 Tipologi Perjalanan	39
2.14 Harga Paket Wisata dan Pengeluaran Wisatawan	30
2.15 Negara Asal Wisatawan Responden	31
2.16 Destinasi Wisata yang Dikunjungi Selain Bali	33
BAB III PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGARA TERHADAP DESTINASI PARIWISATA BALI	35
3.1 Bandara Ngurah Rai	35
3.2 Pelayanan Keimigrasian	36
3.3 Pelayanan Beacukai	38
3.4 Pelayanan Taksi	39
3.5 Akomodasi	40

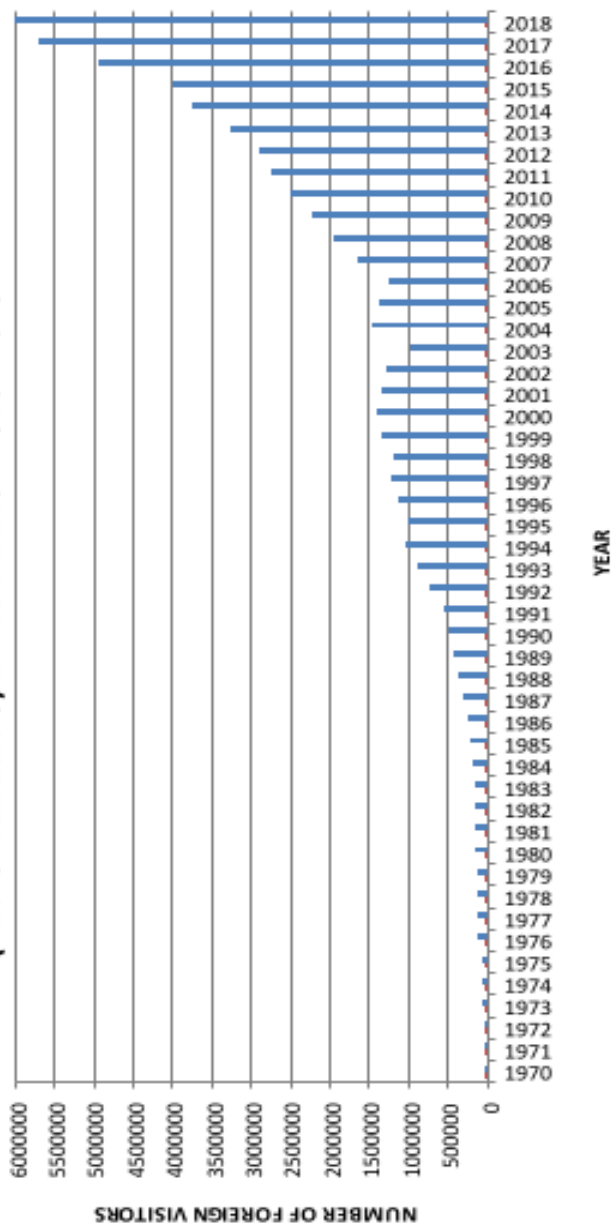
3.6	Restoran	41
3.7	<i>Travel Agent</i>	43
3.8	Pramuwisata	44
3.9	Daya Tarik Wisata	45
3.10	Kebersihan	47
3.11	Kondisi Keamanan	48
3.12	Kondisi Lalu-lintas	49
3.13	Kepuasan Wisatawan Selama Berkunjung	51
3.14	Keinginan Kunjungan Ulang	52
BAB IV	SIMPULAN DAN REKOMENDASI	54
4.1	Simpulan	54
4.2	Rekomendasi	59

BAB I

PENDAHULUAN

Jumlah wisatawan mancanegara (wisman) berkunjung ke Bali dalam satu dekade terakhir ini terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan, terutamanya setelah kejadian tragedi bom bunuh diri di Kuta dan Jimbaran pada tahun 2005. Menurut data statistik pariwisata di Dinas Pariwisata Provinsi Bali, diketahui bahwa jumlah kunjungan wisman secara langsung ke Bali sejak tahun 2007 mengalami lonjakan yang luar biasa yaitu mencapai 1.664.854 orang (2007), 1.968.892 orang (2008), 2.229.945 orang (2009), 2.493.058 orang (2010), 2.756.579 (2011), dan diperkirakan mencapai 2.892.019 orang wisman pada tahun 2012. Jumlah kunjungan wisman secara langsung ke Bali terus mengalami peningkatan mencapai 3.278.598 orang wisman pada tahun 2013, dan terus meningkat signifikan mencapai 4.001.835 orang wisman pada tahun 2015, dan akhirnya menembus angka 6 juta wisman pada tahun 2018, yaitu 6.070.473 orang wisman. Hanya dalam kurun waktu 5 tahun, jumlah kunjungan wisman secara langsung ke Bali mencapai 2 kali lipat, yaitu sekitar 3 juta pada tahun 2013 menjadi sekitar 6 juta pada tahun 2018. Apabila digambarkan dengan grafik (lihat Gambar 1), terlihat bahwa pertumbuhan (growth) kunjungan wisman ke Bali dalam satu dekade terakhir ini adalah sangat fenomenal. Hal ini merupakan suatu pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan asing yang sangat fantastis bahkan sulit untuk ditandingi oleh destinasi lain di dunia.

NUMBER OF FOREIGN VISITORS (DIRECT ARRIVALS) IN BALI TAHUN 1970 - 2018



Sampai kini, Bali telah dikunjungi oleh wisatawan mancanegara dari 180 negara dari berbagai belahan dunia. Data kunjungan wisman langsung ke Bali sejak tahun 2000 - 2012 menunjukkan bahwa 10 besar pasar utama pariwisata Bali agak sedikit bergeser dari negara-negara Eropa ke negara-negara Asia. Beberapa negara di dunia yang masuk dalam 10 besar pasar utama pariwisata Bali adalah Australia, Jepang, China, Malaysia, Taiwan, Singapura, Inggris, Perancis, Korea Selatan, dan Amerika Serikat. Bahkan dalam periode beberapa tahun terakhir ini terjadi perubahan pasar yang sangat signifikan dimana dominasi pasar wisatawan Asia semakin kuat, dimana pasar wisatawan China mulai mendominasi mengalahkan pasar konvensional Australia sejak tahun 2017 lalu. Pasar wisman India juga mengambil alih ranking ketiga setelah Australia dengan menggeser pasar wisman Jepang menjadi ranking keempat.

Bersyukur masih ada beberapa negara Eropah dan Amerika yang masih bertahan di ranking sepuluh besar, seperti: Inggris, Perancis, Jerman dan Amerika Serikat. Pasar wisman Australia, Eropa dan Amerika Serikat merupakan pasar konvensional bagi destinasi Bali dimana wisman asal negara-negara tersebut memiliki lama tinggal yang cukup lama di Bali. Data ranking pasar wisman ke Bali pada tahun 2016-2018 diperlihatkan pada beberapa tabel berikut ini.

Tabel 1.1 Ranking Pasar Wisman di Bali Tahun 2016-2017

**THE BEST 10 DIRECT FOREIGN TOURIST ARRIVALS TO BALI
IN 2016-2017**

NATIONALITY	R	2016	SHARE (%)	R	2017	+/- (%)	SHARE (%)
CHINESE	II	990,771	20.11	I	1,385,850	39.88	24.32
AUSTRALIAN	I	1,143,157	23.20	II	1,094,974	-4.21	19.22
INDIAN	V	187,351	3.80	III	272,761	45.59	4.79
JAPANESE	III	235,009	4.77	IV	252,998	7.65	4.44
BRITISH	IV	221,521	4.50	V	243,827	10.07	4.28
AMERICAN	VII	170,457	3.46	VI	191,106	12.11	3.35
FRENCH	VIII	165,291	3.35	VII	177,864	7.61	3.12
GERMAN	IX	153,925	3.12	VIII	177,184	15.11	3.11
SOUTH KOREAN	X	151,440	3.07	IX	174,842	15.45	3.07
MALAYSIAN	VI	179,721	3.65	X	170,459	-5.15	2.99

Sumber : Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Tabel 1.2 Ranking Pasar Wisman di Bali Tahun 2017-2018

**THE BEST 10 DIRECT FOREIGN TOURIST ARRIVALS TO BALI
IN 2017-2018**

NATIONALITY	R	2017	SHARE (%)	R	2018	+/- (%)	SHARE (%)
CHINESE	I	1,385,850	24.32	I	1,361,512	-1.76	22.43
AUSTRALIAN	II	1,094,974	19.22	II	1,169,215	6.78	19.26
INDIAN	III	272,761	4.79	III	353,894	29.75	5.83
BRITISH	V	243,827	4.28	IV	270,789	11.06	4.46
JAPANESE	IV	252,998	4.44	V	261,666	3.43	4.31
AMERICAN	VI	191,106	3.35	VI	236,578	23.79	3.90
FRENCH	VII	177,864	3.12	VII	195,734	10.05	3.22
MALAYSIAN	X	170,459	2.99	VIII	194,760	14.26	3.21
GERMAN	VIII	177,184	3.11	IX	185,863	4.90	3.06
SINGAPOREAN	XII	125,934	2.21	X	144,549	14.78	2.38

Sumber : Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Bali

Sehubungan dengan terjadinya peningkatan jumlah kunjungan wisman tersebut serta perubahan pasar wisman tersebut di atas, maka perlu diketahui karakteristik wisman yang berkunjung ke Bali dan persepsi mereka terhadap berbagai aspek destinasi pariwisata Bali dan berbagai layanan yang mereka dapatkan selama berada di Bali.

Untuk memperoleh informasi terkait karakteristik wisman dan persepsi mereka terhadap berbagai aspek destinasi serta layanan yang diberikan kepada wisatawan, maka dilakukan penelitian survei dengan melakukan wawancara terstruktur kepada wisman yang meninggalkan Bali melalui terminal keberangkatan internasional Bandara Ngurah Rai. Dalam survei ini, wawancara dilakukan kepada responden wisman menggunakan kuesioner dalam dua tahapan survei, yaitu bulan April dan Agustus 2019 dengan total jumlah responden wisman sebanyak 720 orang, dimana masing-masing sebanyak 360 responden diwawancarai pada setiap tahapan survei. Dengan mempertimbangkan negara-negara yang menjadi pasar utama pariwisata Bali, maka dilakukan wawancara dengan menyasar wisatawan mancanegara yang berasal dari wilayah asal negara yang dominan ke Bali, yaitu wisman asal China dan Australia.

Namun demikian, ada beberapa kendala yang dihadapi oleh para tim peneliti lapangan (petugas survei) dalam berhadapan dengan wisman asal China. Mereka kesulitan dalam berkomunikasi dan meyakinkan para wisman China untuk bersedia berpartisipasi dalam survei ini. Dengan berbagai kesulitan yang dihadapi tersebut, namun para

peneliti lapangan berusaha sekuat tenaga untuk mendapatkan data dari wisman asal China. Akhirnya diperoleh jumlah responden asal China sebanyak 112 responden, asal Australia sebanyak 161 responden, Inggris sebanyak 52 responden, India sebanyak 49 responden, dan Amerika Serikat sebanyak 40 responden. Sepuluh besar asal responden diperlihatkan pada Tabel 1.3 dibawah ini. Sisanya adalah responden wisman yang berasal dari berbagai belahan dunia.

Tabel 1.3
Sepuluh Besar Asal Negara Wisman Responden

No	Negara	Jumlah Responden
1	Australia	161
2	China	112
3	Inggris	52
4	India	49
5	USA	40
6	Jerman	34
7	Jepang	22
8	Kanada	20
9	Perancis	20
10	Malaysia	20

BAB II

KARAKTERISTIK WISATAWAN MANCANEGERA YANG BERKUNJUNGKE BALI

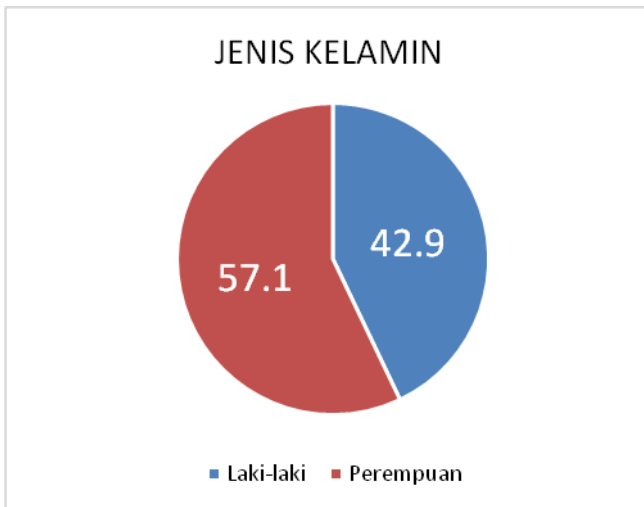
Bab 2 ini menggambarkan karakteristik wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke Bali pada tahun 2019. Adapun karakteristik wisman yang dijangkau dalam survei ini, meliputi karakteristik demografi dan psikografi wisatawan, termasuk: jenis kelamin, kelompok umur, latar belakang pekerjaan wisatawan, periodisitas kunjungan, jenis tur (paket/tidak paket) saat berlibur, tujuan kunjungan, dan akomodasi yang dipilih. Berikut ini diuraikan satu per satu berdasarkan hasil survei yang ada.

2.1 Jenis Kelamin

Perbandingan proporsi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya perbedaan cukup jauh jika dilihat dari jenis kelamin responden. Persentase responden wisman berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42,9%, sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 57,1%. Persentase jumlah responden wisman perempuan 14,2% lebih banyak daripada responden wisman laki-laki. Secara rinci, perbandingan persentase kunjungan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel dan gambar di bawah.

Tabel 2.1
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Persentase
1.	Laki-laki	42,9
2.	Perempuan	57,1
	Total	100,0



Gambar 2.1 Persentase Responden Wisman
Berdasarkan Jenis Kelamin

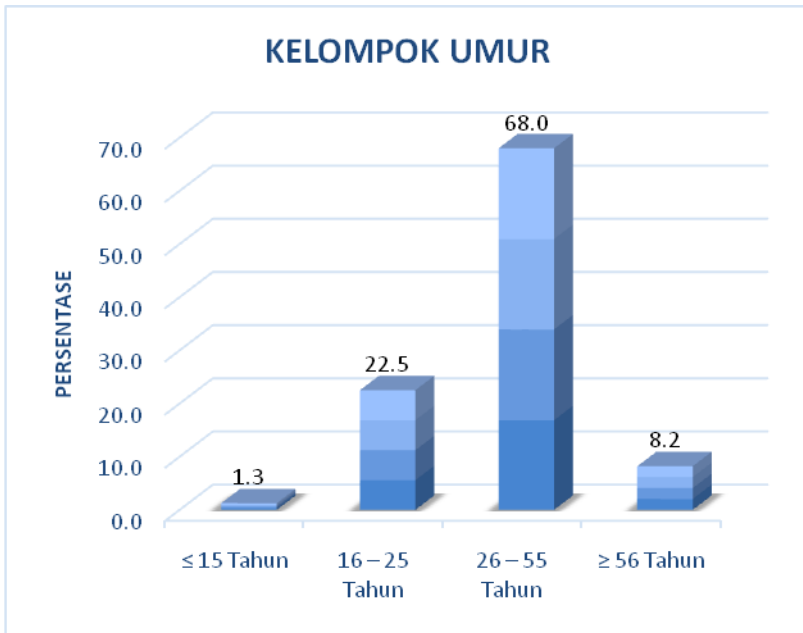
2.2 Kelompok Umur

Wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke Bali memiliki latar belakang umur dari anak-anak sampai dengan orang dewasa, yang dikategorikan menjadi empat bagian yaitu (1) umur 15 tahun ke bawah, (2) umur 16-25

tahun, (3) umur 26-55 tahun, dan umur 56 tahun ke atas. Hasil survei menunjukkan bahwa kelompok umur 26-55 tahun merupakan pengunjung tertinggi ke Bali, mencapai 68,0%, hampir dua per tiga dari total jumlah wisman. Jika dilihat dari hasil survei, maka terbanyak kedua adalah kelompok umur 16-25 tahun yaitu 22,5%, disusul oleh kelompok umur 56 tahun ke atas yaitu 8,2%, dan kelompok umur 15% ke bawah jumlahnya 1,3%. Secara rinci, perbandingan persentase kunjungan berdasarkan kelompok umur dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.2
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur	Persentase
1.	$\leq$ 15 tahun	1,3
2.	16 - 25 tahun	22,5
3.	26 - 55 tahun	68,0
4.	$\geq$ 56 tahun	8,2
	Total	100,0



Gambar 2.2 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Kelompok Umur

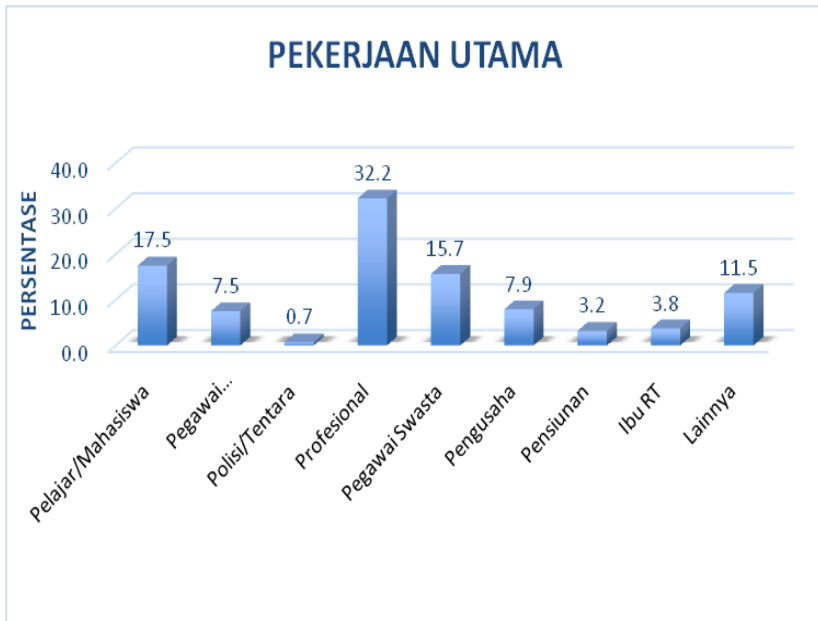
2.3 Pekerjaan Utama

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali memiliki berbagai latar belakang pekerjaan. Dari sembilan kategori latar belakang pekerjaan wisatawan, yang terbanyak adalah profesional, yakni mencapai 32,2%, paling sedikit adalah kelompok polisi/tentara yakni 0,7%. Berdasarkan survei, urutan persentase latar belakang pekerjaan lain adalah sebagai berikut: pelajar/mahasiswa sebanyak 17,5%, pegawai swasta sebanyak 15,7%, pengusaha sebanyak 7,9%, pegawai pemerintah sebanyak 7,5%, ibu rumah tangga adalah 3,8%, pensiunan 3,2%, polisi/tentara sebanyak 0,7%, dan pekerjaan lainnya mencapai 11,5%. Urutan secara rinci,

perbandingan persentase kunjungan berdasarkan latar belakang pekerjaan wisatawan mancanegara ke Bali dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.3
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Pekerjaan
Utama

No	Pekerjaan Utama	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	17,5
2.	Pegawai Pemerintah	7,5
3.	Polisi/Tentara	0,7
4.	Profesional	32,2
5.	Pegawai Swasta	15,7
6.	Pengusaha	7,9
7.	Pensiunan	3,2
8.	Ibu RT	3,8
9.	Lainnya	11,5
	Total	100,0



Gambar 2.3 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Jenis Pekerjaan

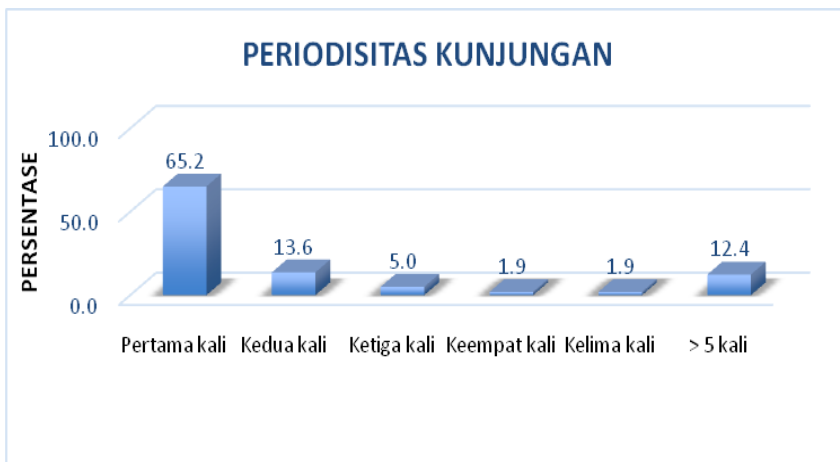
2.4 Periodisitas Kunjungan

Dalam dunia industri pariwisata ada yang dikenal dengan istilah *repeater*, artinya wisatawan yang datang berulang ke suatu destinasi. Datang berulang artinya datang lebih dari sekali atau datang berkali-kali. Kedatangan lebih dari sekali itu mencerminkan adanya kepuasan dalam kunjungan sebelumnya dan kuatnya daya tarik wisata sehingga tak bosan-bosannya untuk dikunjungi.

Survei atas kunjungan wisatawan mancanegara berdasarkan periodisitas kunjungannya ke Bali, diperoleh gambaran bahwa wisman yang terbesar persentasenya adalah yang melakukan kunjungan ke Bali baru pertama kali, yaitu mencapai 65,2%. Selanjutnya diikuti oleh wisman yang berkunjung 2 kali sebanyak 13,6%, Dan yang berkunjung lebih dari 5 kali sebanyak 12,4%, yang berkunjung 3 kali sebanyak 5,0%. Wismanyang berkunjung 4 kali dan 5 kali masing-masing sebanyak 1,9 %. Persentase wisatawan mancanegara yang berkunjung berulang (*repeater*) ke Bali sebanyak 34,8%. Hal ini mencerminkan daya tarik wisata Bali yang kuat, atau dengan kata lain bahwa loyalitas wisman terhadap destinasi Bali cukup tinggi. Secara rinci, persentase wisman berdasarkan perioditas kunjungan ke Bali dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.4
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Periodisitas
Kunjungan

No	Periodisitas Kunjungan	Persentase
1.	Pertama kali	65,2
2.	Kedua kali	13,6
3.	Ketiga kali	5,0
4.	Keempat kali	1,9
5.	Kelima kali	1,9
6.	Kunjungan > 5 kali	12,4
	Total	100,0



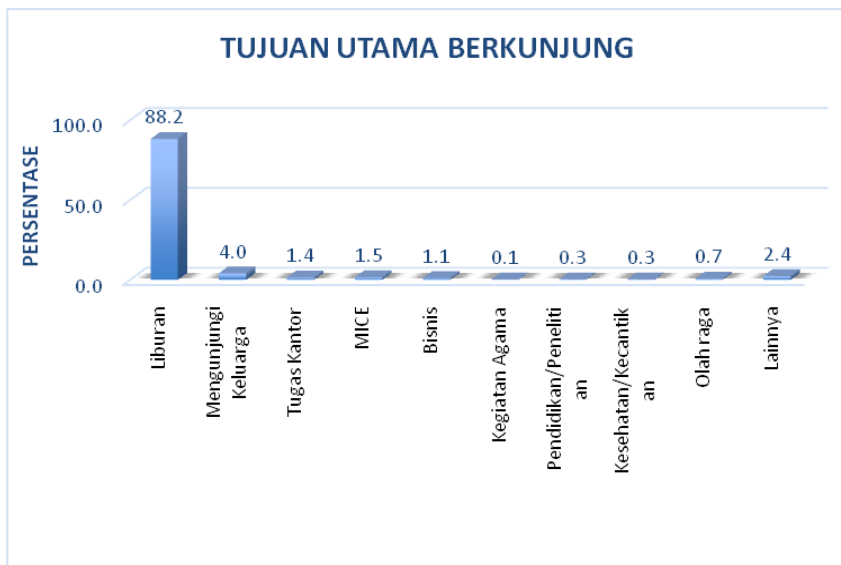
Gambar 2.4 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Periodisitas Kunjungan

2.5 Tujuan Utama Kunjungan

Wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi memiliki tujuan berbeda-beda. Berdasarkan hasil survei, tujuan kunjungan wisman ke Bali paling dominan adalah untuk liburan (88,2%), disusul dengan tujuan mengunjungi keluarga (4,0%), untuk MICE (1,5%), tugas kantor (1,4%), untuk bisnis (1,1%), dan untuk lainnya mencapai 2,4%. Dominannya persentase tujuan kunjungan untuk berlibur menunjukkan bahwa Bali memang merupakan destinasi *leisure* atau untuk pelesir. Persentase wisman berdasarkan tujuan utama kunjungan ke Bali selengkapnya dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.5
 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tujuan Utama
 Kunjungan

No	Tujuan Utama Kunjungan	Persentase
1.	Liburan	88,2
2.	Mengunjungi Keluarga	4,0
3.	Tugas Kantor	1,4
4.	MICE	1,5
5.	Bisnis	1,1
6.	Kegiatan Agama	0,1
7.	Pendidikan/Penelitian	0,3
8.	Kesehatan/Kecantikan	0,3
9.	Olah raga	0,7
10.	Lainnya	2,4
	Total	100,0



Gambar 2.5 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tujuan Kunjungan

2.6 Akomodasi Tempat Menginap

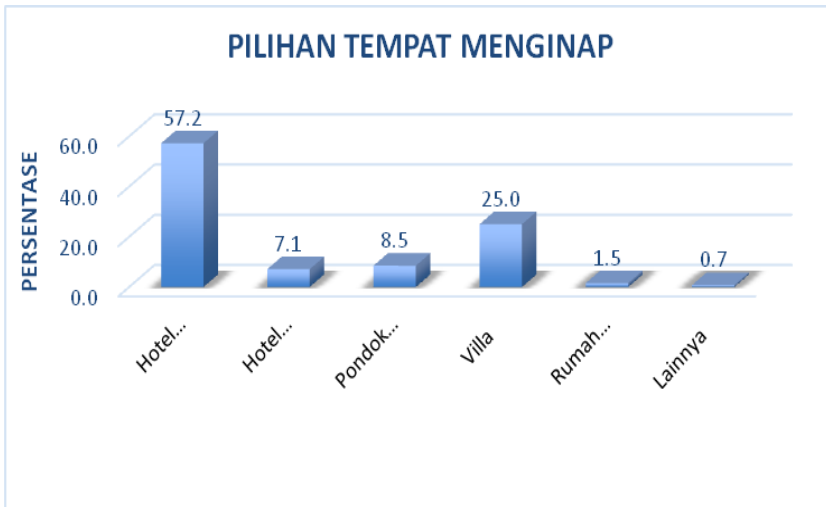
Wisatawan senantiasa membutuhkan akomodasi di daerah tujuan berlibur. Jenis akomodasi atau hotel dibedakan menurut kategori, seperti hotel berbintang, non-bintang, pondok wisata (homestay), villa, rumah keluarga, dan yang lainnya. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali paling banyak menginap di hotel bintang, yaitu mencapai 57,2%, disusul dengan menginap di villa 25,0%, di pondok wisata sebanyak 8,5%, dan di hotel non-bintang sebanyak 7,1%. Sisanya, menginap di rumah keluarga 1,5%, dan di akomodasi kategori lainnya mencapai 0,7%. Dominannya wisman menginap di hotel bintang dan villa menunjukkan bahwa wisatawan ingin tinggal di akomodasi yang nyaman

dan terjamin aman. Ketersediaan hotel bintang dan villa yang memenuhi harapan wisatawan juga tersedia banyak di Bali bahkan dengan harga sewa relatif murah dibandingkan dengan harga sewa di negara asal mereka.

Persentase wisman yang berkunjung ke Bali berdasarkan akomodasi tempat menginap dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.6
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tempat
Menginap

No	Akomodasi Tempat Menginap	Persentase
1.	Hotel Bintang	57,2
2.	Hotel Non-Bintang	7,1
3.	Pondok Wisata	8,5
4.	Villa	25,0
5.	Rumah Keluarga	1,5
6.	Lainnya	0,7
	Total	100,0



Gambar 2.6 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tempat Menginap

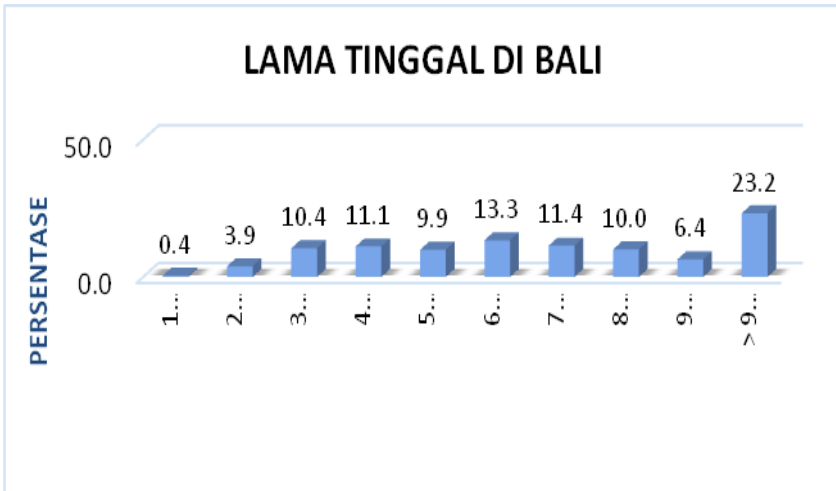
2.7 Lama Tinggal di Bali

Lama tinggal rata-rata wisman di Bali adalah 8,2 hari. Berdasarkan lama tinggal di Bali, persentase tertinggi wisman yang mengunjungi Bali adalah mereka yang memiliki lama tinggal > 9 malam (10 hari), yakni mencapai 23,2%. Persentase terbesar kedua adalah wisman yang memiliki lama tinggal 6 malam (7 hari) mencapai 13,3%. Persentase terbesar ketiga adalah wisman yang memiliki lama tinggal 7 malam (8 hari) mencapai 11,4%. Posisi berikutnya adalah wisman yang memiliki lama tinggal 4 malam (5 hari) mencapai 11,1%, lama tinggal 3 malam (4 hari) sebesar 10,4%, disusul wisman yang memiliki lama tinggal 8 malam (9 hari) (10,0%), 5 malam (6 hari) mencapai 9,9%, lama tinggal 9 malam (10 hari) mencapai 6,4%, lama tinggal 2

malam (3 hari) sebanyak 3,9%, dan sisanya sebanyak 0,4% untuk lama tinggal 1 malam (2 hari). Berikut ini disajikan tabel dan grafik penggolongan wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan lama tinggal di Bali.

Tabel 2.7
Persentase Responden Wisman yang Berkunjung ke Bali
Berdasarkan Lama Tinggal di Bali

No.	Lama Tinggal di Bali	Persentase
1.	1 malam (2 hari)	0,4
2.	2 malam (3 hari)	3,9
3.	3 malam (4 hari)	10,4
4.	4 malam (5 hari)	11,1
5.	5 malam (6 hari)	9,9
6.	6 malam (7 hari)	13,3
7.	7 malam (8 hari)	11,4
8.	8 malam (9 hari)	10,0
9.	9 malam (10 hari)	6,4
10.	> 9 malam (> 10 hari)	23,2
Jumlah		100,0
Rata-rata Lama Tinggal (hari)		8,2



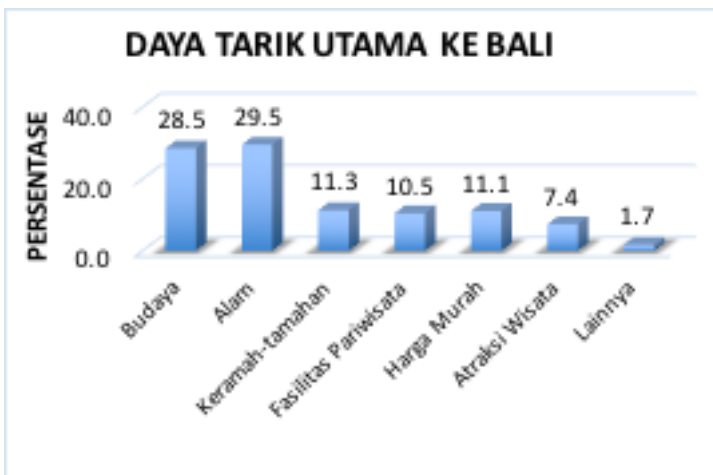
Gambar 2.7 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Lama Tinggal di Bali

2.8 Daya Tarik Utama

Dari berbagai jenis daya tarik wisata yang ada di Bali, ternyata keindahan alam menempati posisi teratas sebagai daya tarik utama bagi kalangan wisman yang berkunjung ke Bali (29,5%). Berbeda tipis sekali dengan daya tarik alam, menyusul kemudian keunikan budaya (28,5%), keramah-tamahan penduduk (11,3%), harga/biaya berlibur yang relatif murah (11,1%), fasilitas pariwisata yang berkualitas (10,5%), atraksi wisata yang beragam (7,4%), dan sejumlah daya tarik lainnya (1,7%). Persentase wisman yang berkunjung ke Bali berdasarkan daya tarik utama untuk berkunjung ke Bali dapat disajikan dalam tabel dan gambar berikut ini.

Tabel 2.8
Persentase Responden Wisman Berdasarkan Daya Tarik Utama

No.	Daya Tarik Utama Berkunjung ke Bali	Persentase
1.	Budaya	28,5
2.	Alam	29,5
3.	Keramahtamahan penduduk	11,3
4.	Fasilitas pariwisata	10,5
5.	Harga/biaya berlibur yang relatif murah	11,1
6.	Atraksi wisata yang beragam	7,4
7.	Lainnya	1,7
	Total	100,0



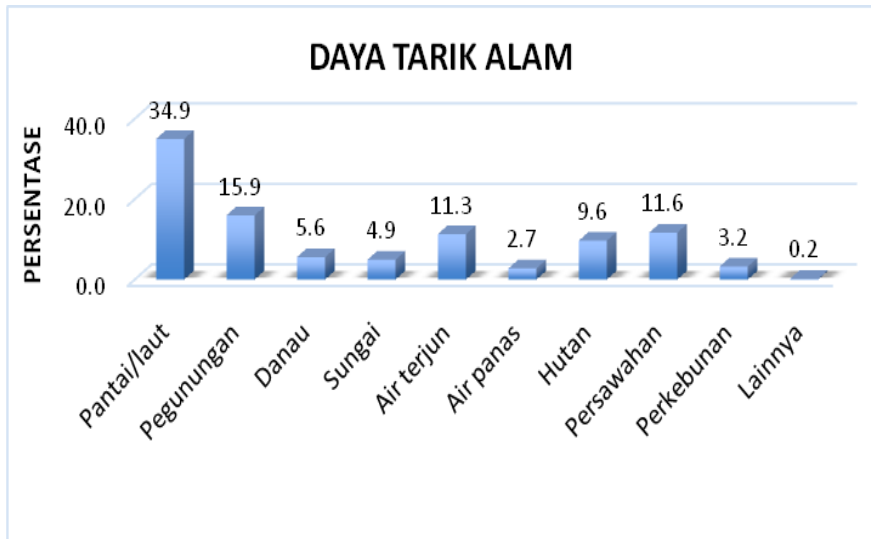
Gambar 2.8 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Daya Tarik Utama

2.9 Jenis Daya Tarik Wisata Alam yang Diminati

Dari berbagai jenis daya tarik wisata alam yang ada di Bali, ternyata terdapat 5 jenis daya tarik wisata yang paling diminati, yakni pantai/laut (34,9%), pegunungan (15,9%), persawahan (11,6%), air terjun (11,4%), dan hutan (9,6%). Sementara danau, sungai, perkebunan, air panas, dan lainnya hanya dibawah 6%. Persentase wisman yang berkunjung ke Bali berdasarkan daya tarik alam dapat disajikan dalam tabel dan gambar berikut ini.

Tabel 2.9
Persentase Responden Wisman
Berdasarkan Jenis Daya Tarik Wisata Alam yang Diminati

No.	Jenis Daya Tarik Wisata Alam	Persentase
1	Pantai/laut	34,9
2	Pegunungan	15,9
3	Danau	5,6
4	Sungai	4,9
5	Air terjun	11,4
6	Air panas	2,7
7	Hutan	9,6
8	Persawahan	11,6
9	Perkebunan	3,2
10	Lainnya	0,2
Jumlah		100,0



Gambar 2.9 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Daya Tarik Alam

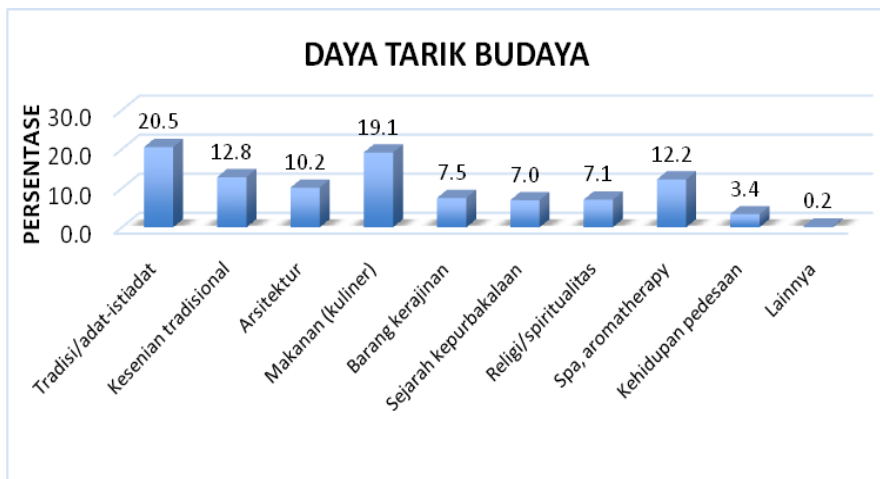
2.10 Jenis Daya Tarik Budaya yang Diminati

Berdasarkan jenis daya tarik wisata budaya yang diminati, persentase wisman yang mengunjungi Bali yang berminat pada tradisi/adat-istiadat menempati posisi tertinggi, yakni 20,5%, menyusul kemudian wisman yang berminat pada makanan khas (kuliner) sebesar 19,1%, kesenian tradisional (12,8%), spa & aromatherapy (12,2%), dan arsitektur (10,2%). Sementara wisman yang berminat pada barang kerajinan (7,5%), religi/spiritualitas (7,1%), peninggalan sejarah dan purbakala (7,0%), kehidupan masyarakat pedesaan (3,4%), dan sejumlah daya tarik lainnya hanya 0,2%. Persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan jenis daya tarik wisata budaya yang

diminati dapat disajikan seperti dalam tabel dan grafik berikut.

Tabel 2.10
Persentase Wisman yang Berkunjung ke Bali
Berdasarkan Jenis Daya Tarik Wisata Budaya yang Diminati

No.	Jenis Daya Tarik Wisata Budaya	Persentase
1.	Tradisi/adat-istiadat	20,5
2.	Kesenian tradisional	12,8
3.	Arsitektur	10,2
4.	Makanan khas (kuliner)	19,1
5.	Barang-barang kerajinan	7,5
6.	Sejarah & kepurbakalaan	7,0
7.	Religi/spiritualitas	7,1
8.	Spa, aromatherapy, dll.	12,2
9.	Kehidupan pedesaan	3,4
10.	Lainnya	0,2
Jumlah		100,0



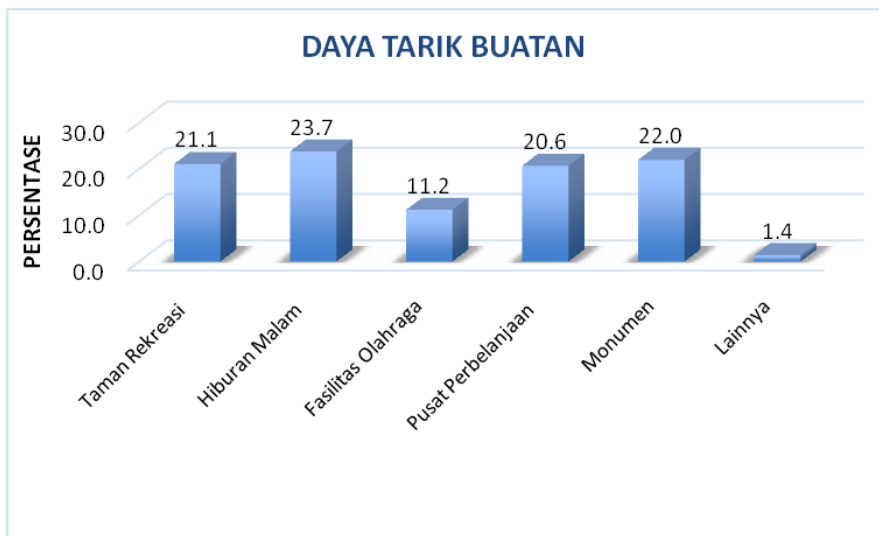
Gambar 2.10 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Daya Tarik Budaya

2.11 Jenis Daya Tarik Buatan yang Diminati

Persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan jenis daya tarik wisata buatan yang diminati secara umum tersebar merata. Namun demikian yang paling diminati adalah hiburan malam (*entertainment*) sebanyak 23,7%, dan diikuti oleh monumen (22,0%), taman rekreasi (21,1%), menyusul kemudian pusat perbelanjaan (20,6%). Jenis daya tarik buatan lainnya seperti fasilitas olahraga diminati oleh 11,2%, serta lainnya (1,4%). Persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan jenis daya tarik wisata buatan yang diminati, dapat disajikan seperti dalam tabel dan grafik berikut.

Tabel 2.11
 Persentase Wisman yang Meninggalkan Bali
 Berdasarkan Jenis Daya Tarik Wisata Buatan yang Diminati

No.	Jenis Daya Tarik Wisata Buatan	Persentase
1.	Taman Rekreasi (Theme Park)	21,1
2.	Hiburan Malam (Entertainmnet)	23,7
3.	Fasilitas Olahraga	11,2
4.	Pusat Perbelanjaan (Shopping Mall)	20,6
5.	Monumen	22,0
6.	Lainnya	1,4
Jumlah		100,0



Gambar 2.11 Persentase Responden Wisman Berdasarkan
 Daya Tarik Buatan

2.12 Jenis Atraksi Wisata yang Diminati

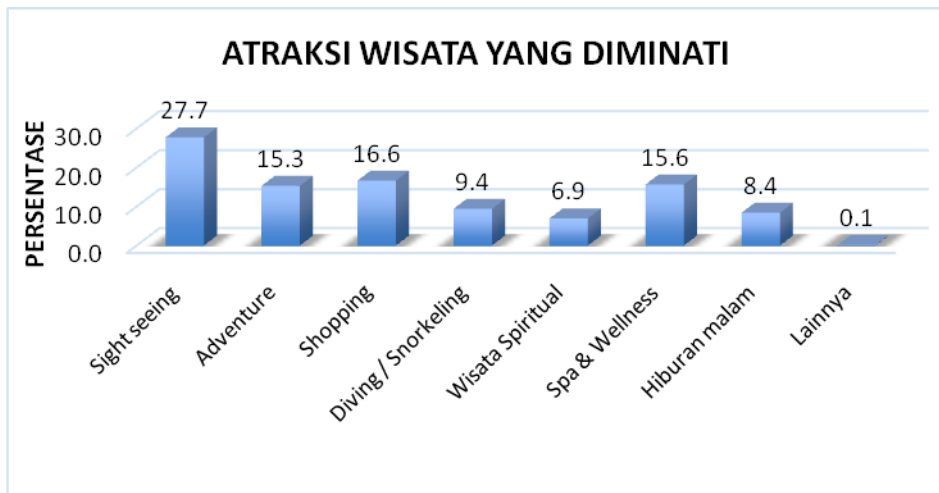
Selama berwisata di Bali, jenis kegiatan/atraksi wisata yang paling banyak dilakukan oleh wisman yang mengunjungi Bali adalah *sight seeing* (melihat-lihat) mencapai 27,7%, menyusul kemudian *shopping* (berbelanja) mencapai 16,6%, *spa & wellness* (15,6%), *adventure* (*trekking, rafting, surfing*, dsb.) sebanyak 15,3%, *diving & snorkeling* (9,4%), disusul oleh hiburan malam (*night life*) sebanyak 8,4%, dan religius/spiritual sebanyak 6,9%.

Persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan jenis-jenis atraksi wisata yang dilakukan selama di Bali dapat disajikan seperti dalam tabel dan grafik berikut.

Tabel 2.12

Persentase Wisman yang Berkunjung ke Bali
Berdasarkan Jenis Atraksi Wisata yang Dilakukan di Bali

No.	Jenis Kegiatan/Atraksi Wisata	Persentase
1.	Mengunjungi/melihat suatu tempat (<i>Sight seeing</i>)	27,7
2.	Wisata petualangan / <i>Adventure</i> (<i>trekking, rafting, jetski, surfing, cycling, dll.</i>)	15,3
3.	Berbelanja (<i>Shopping</i>)	16,6
4.	<i>Diving / Snorkeling</i>	9,4
5.	Wisata Religius / Spiritual	6,9
6.	<i>Spa & Wellness</i>	15,6
7.	Hiburan malam (<i>Night life</i>)	8,4
8.	Lainnya	0,1
Jumlah		100,0



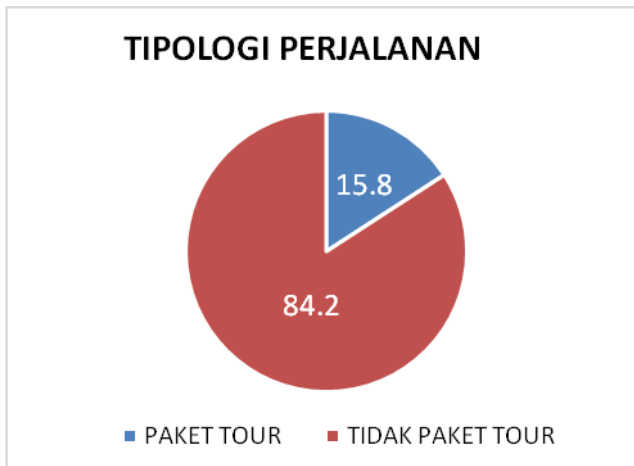
Gambar 2.12 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Atraksi Wisata yang Diminati

2.13 Tipologi Perjalanan

Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali sebagian besar mengatur sendiri perjalanan wisatanya, yakni sebanyak 84,2%. Sedangkan sisanya sebanyak 15,8% membeli paket wisata. Secara rinci, persentase wisman yang berkunjung ke Bali berdasarkan cara pengaturan kunjungan (tipologi perjalanan) mereka dapat dilihat dalam tabel dan grafik di bawah.

Tabel 2.13
 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tipologi Perjalanan

No	Paket Wisata	Persentase
1.	Ya (Paket Wisata)	15,8
2.	Tidak (Pengaturan Individu)	84,2
	Total	100,0



Gambar 2.13 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Tipologi Perjalanan

2.14 Harga Paket Wisata dan Pengeluaran Wisatawan

Dari hasil analisa tipologi perjalanan ke Bali di atas, hanya 15,8% wisman membeli paket wisata dalam kunjungannya ke Bali. Harga paket wisata yang dibeli bervariasi dari harga terendah setara dengan US\$ 97 per orang, dan sampai yang tertinggi setara US\$ 5.350 per

orang, dengan harga paket rata-rata setara US\$ 1.750 per orang per kedatangan.

Sebagian besar wisatawan mancanegara (84,2%) datang ke Bali dengan mengatur perjalanan sendiri. Mereka yang mengatur perjalanan sendiri melakukan pengeluaran dana yang relatif tidak berbeda dengan yang menggunakan paket wisata, sehingga pengeluaran keseluruhan wisman ke Bali memiliki rata-rata pengeluaran setara dengan US\$ 1.191 per orang per kedatangan, dengan pengeluaran terendah US\$ 56 dan pengeluaran tertinggi US\$ 9.845 per orang per kedatangan. Rata-rata pengeluaran wisman adalah sekitar US\$ 145.15 per orang per hari.

2.15 Negara Asal Wisatawan Responden

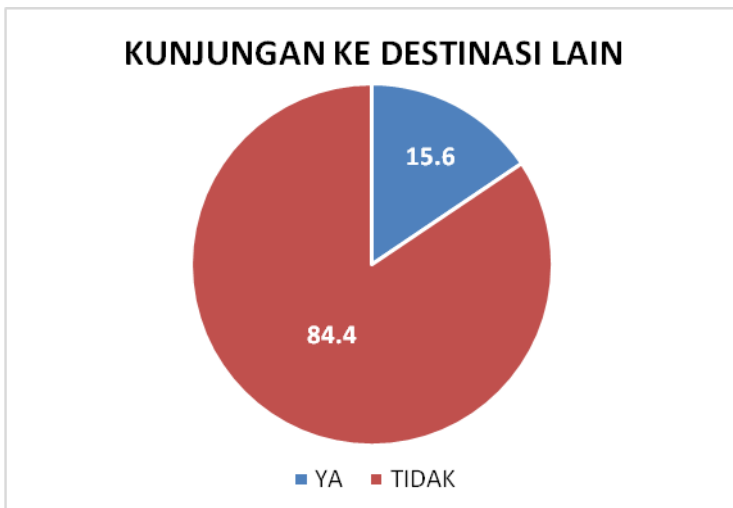
Wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali didominasi oleh wisatawan yang berasal dari negeri China, kemudian disusul oleh wisatawan asal Australia. Dalam penelitian ini agak kesulitan untuk mewawancarai wisatawan asal China sehingga jumlah responden wisman dalam penelitian ini didominasi oleh wisatawan asal Australia, disusul wisatawan asal China, Inggris, India dan Amerika Serikat. Data selengkapnya asal negara responden diperlihatkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.14
Jumlah Responden Wisman Berdasarkan Asal Negara

No	Negara	Jumlah
1	Australia	161
2	China	112
3	Inggris	52
4	India	49
5	USA	40
6	Jerman	34
7	Jepang	22
8	Kanada	20
9	Perancis	20
10	Malaysia	20
11	Italia	17
12	Singapura	15
13	New Zealand	14
14	Taiwan	14
15	Belanda	10
16	Spanyol	9
17	Swiss	8
18	Austria	7
19	Russia	7
20	Afrika Selatan	7
21	Bangladesh	6
22	Thailand	6
23	Hongkong	6
24	Vietnam	5
25	Timor Leste	5
26	Negara lainnya	54
	Total Responden	720

2.16 Destinasi Wisata yang Dikunjungi Selain Bali

Wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali juga mengunjungi destinasi lain di Indonesia. Sebanyak 15,6% wisman yang mengunjungi Bali menyatakan mengunjungi destinasi lain di Indonesia, sedangkan 84,4% wisman mengatakan tidak mengunjungi destinasi lain, seperti ditunjukkan oleh grafik berikut ini



Gambar 2.14 Persentase Responden Wisman Berdasarkan Kunjungan ke Destinasi Lain

Beberapa destinasi yang populer dikunjungi selain Bali adalah: Gili Islands, Lombok, Jawa, Yogyakarta, Flores, Komodo, Sumatera, Jakarta, Bandung dan Ijen. Data selengkapnya mengenai destinasi lain yang dikunjungi wisman saat berkunjung ke Bali diperlihatkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.15
Jumlah Responden Wisman yang Mengunjungi Destinasi
Lain

No	Daerah	Jumlah Wisman
1	Gili Islands	37
2	Lombok	19
3	Jawa	10
4	Yogyakarta	7
5	Flores	7
6	Komodo	6
7	Sumatra	4
8	Jakarta	3
9	Bandung	2
10	Ijen	2

BAB III

PERSEPSI WISATAWAN MANCANEGERA TERHADAP DESTINASI PARIWISATA BALI

Bab 3 ini memaparkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap wisatawan mancanegara (wisman) yang meninggalkan Bali melalui Terminal Keberangkatan Internasional, Bandara Ngurah Rai tentang persepsi wisman terhadap berbagai aspek destinasi, termasuk berbagai produk dan layanan yang disediakan di destinasi pariwisata Bali, seperti diuraikan di bawah ini.

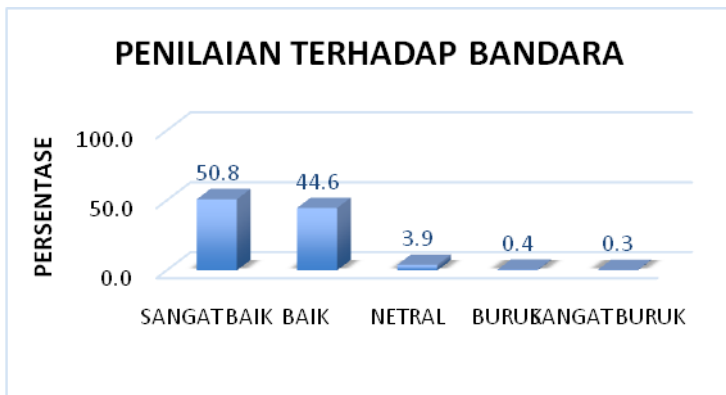
3.1 Bandara Ngurah Rai

Persepsi wisman terhadap kondisi Bandara Ngurah Rai hampir seluruhnya positif. Hasil survei menunjukkan bahwa separuh (50,8%) wisman memberikan penilaian sangat baik terhadap kondisi Bandara Ngurah Rai, disusul hampir separuh (44,6%) memberi penilaian baik, dan 3,9% memberi penilaian netral. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif sebanyak 0,7%, yang terdiri dari penilaian buruk sebesar 0,4% dan sangat buruk sebesar 0,3%. Penilaian selengkapnya disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3.1

Persepsi Wisman Terhadap Kondisi Bandara Ngurah Rai

No.	Kondisi Bandara	Persentase
1	Sangat Baik	50,8
2	Baik	44,6
3	Netral	3,9
4	Buruk	0,4
5	Sangat Buruk	0,3
Total		100,0



Gambar 3.1 Persepsi Wisman Terhadap Bandara Ngurah Rai

3.2 Pelayanan Keimigrasian

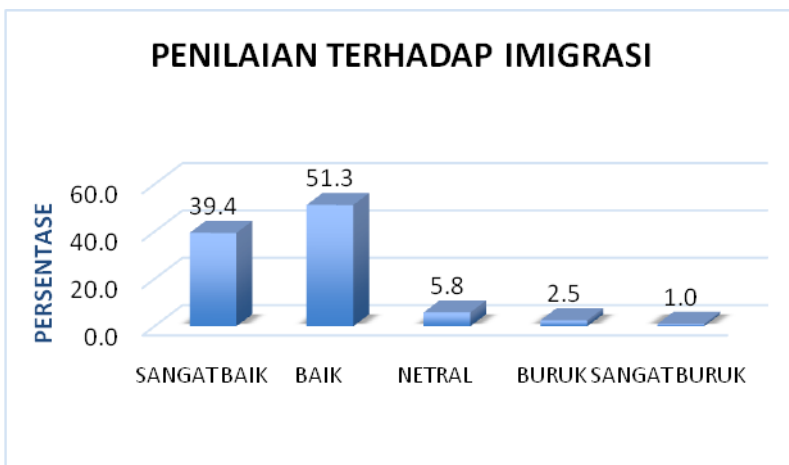
Persepsi wisman terhadap pelayanan keimigrasian bervariasi dari sangat baik sampai sangat buruk. Separuh (51,3%) wisman memberikan penilaian baik terhadap pelayanan keimigrasian, disusul 39,4% wisman memberi penilaian sangat baik, dan 5,8% wisman memberi penilaian netral. Namun demikian, sebanyak 3,5% memberikan

penilaian negatif terhadap pelayanan keimigrasian, yang terdiri dari penilaian buruk sebesar 2,5% dan sangat buruk sebesar 1,0%. Persepsi wisman terhadap pelayanan keimigrasian disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.2

Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Keimigrasian

No.	Pelayanan Keimigrasian	Persentase
1.	Sangat Baik	39,4
2.	Baik	51,3
3.	Netral	5,8
4.	Buruk	2,5
5.	Sangat Buruk	1,0
Total		100,0



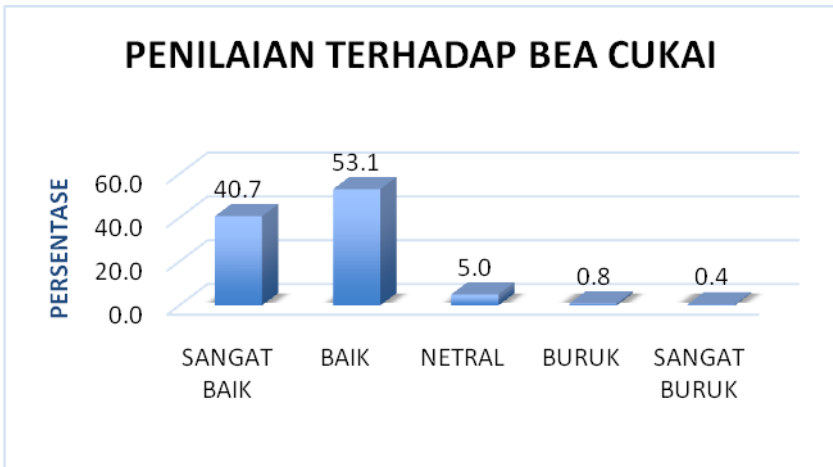
Gambar 3.2 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Keimigrasian

3.3 Pelayanan Beacukai

Persepsi wisman terhadap pelayanan beacukai menunjukkan bahwa sebagian (53,1%) wisman memberikan penilaian baik terhadap pelayanan beacukai, disusul 40,7% memberi penilaian sangat baik, dan 5,0% memberi penilaian netral. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif hanya 1,2%, yaitu buruk sebesar 0,8% dan sangat buruk sebesar 0,4%. Persepsi wisman terhadap pelayanan beacukai disajikan dalam tabel dan grafik berikut.

Tabel 3.3
Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Beacukai

No.	Pelayanan Beacukai	Persentase
1.	Sangat Baik	40,7
2.	Baik	53,1
3.	Netral	5,0
4.	Buruk	0,8
5.	Sangat Buruk	0,4
Total		100,0



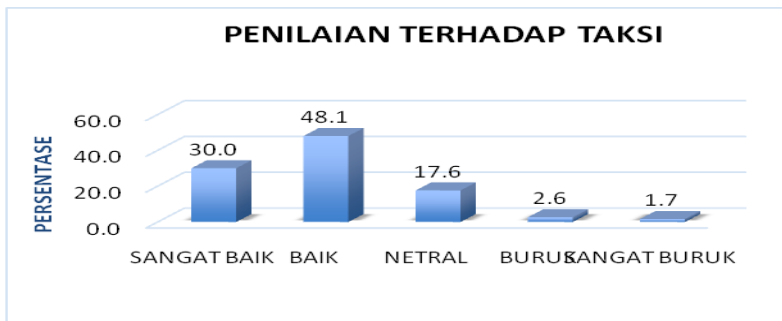
Gambar 3.3 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Beacukai

3.4 Pelayanan Taksi

Persepsi wisman terhadap pelayanan taksi menunjukkan bahwa hampir separuh (48,1%) wisman memberikan penilaian baik, disusul 30,0% memberi penilaian sangat baik, dan 17,6% memberi penilaian netral. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan taksi adalah sebanyak 4,3%, yaitu penilaian buruk sebesar 2,6% dan sangat buruk sebesar 1,7%. Persepsi wisman terhadap pelayanan taksi menunjukkan persentase seperti disajikan dalam tabel dan grafik berikut.

Tabel 3.4
Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Taksi

No.	Pelayanan Taksi	Persentase
1	Sangat Baik	30,0
2	Baik	48,1
3	Netral	17,6
4	Buruk	2,6
5	Sangat Buruk	1,7
Total		100,0



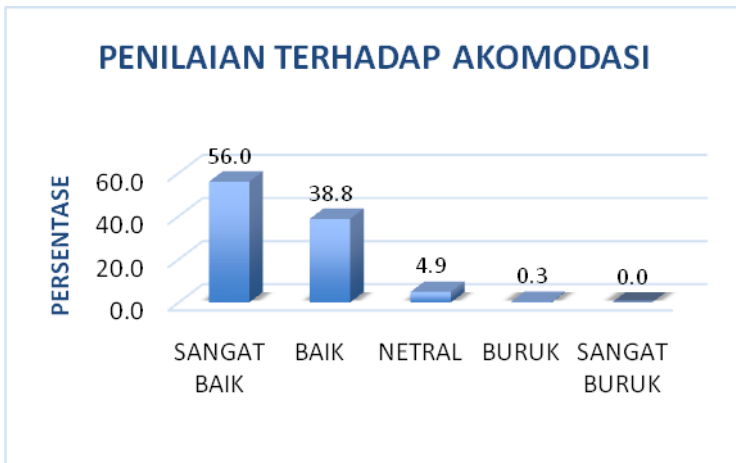
Gambar 3.4 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Taksi

3.5 Akomodasi

Persepsi wisman terhadap akomodasi menunjukkan bahwa lebih dari separuh (56,0%) wisman memberikan penilaian sangat baik, disusul 38,8% memberi penilaian baik, dan 4,9% memberi penilaian netral. Hanya sangat sedikit persentase wisman yang memberi penilaian negatif terhadap akomodasi di Bali, yaitu: buruk sebesar 0,3% dan tidak ada yang menyatakan sangat buruk. Persepsi wisman terhadap akomodasi selengkapnya disajikan dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 3.5
Persepsi Wisman Terhadap Akomodasi

No.	Akomodasi	Persentase
1	Sangat Baik	56,0
2	Baik	38,8
3	Netral	4,9
4	Buruk	0,3
5	Sangat Buruk	0,0
Total		100,0



Gambar 3.5 Persepsi Wisman Terhadap Akomodasi

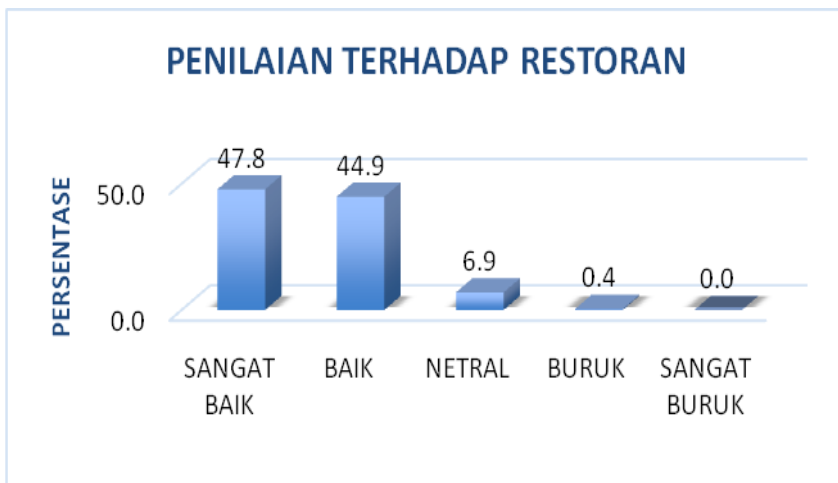
3.6 Restoran

Persepsi wisman terhadap restoran menunjukkan bahwa hampir separuh (47,8%) wisman memberikan penilaian sangat baik, disusul 44,9% memberi penilaian baik, dan 6,9% memberi penilaian netral. Hanya sangat sedikit wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan

restoran, yaitu: buruk sebesar 0,4% dan tidak ada yang menyatakan sangat buruk. Persepsi wisman terhadap restoran disajikan dalam tabel dan grafik dan grafik berikut ini.

Tabel 3.6
Persepsi Wisman Terhadap Restoran

No.	Restoran	Persentase
1	Sangat Baik	47,8
2	Baik	44,9
3	Netral	6,9
4	Buruk	0,4
5	Sangat Buruk	0,0
Total		100,0



Gambar 3.6 Persepsi Wisman Terhadap Restoran

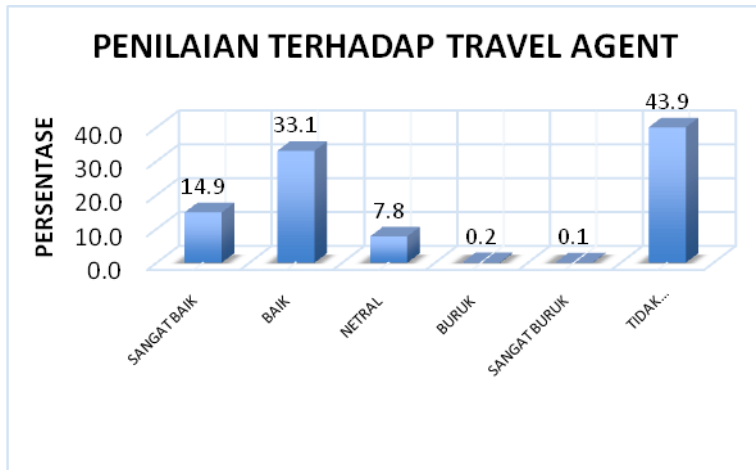
3.7 Pelayanan *Travel Agent*

Persepsi wisman terhadap pelayanan *travel agent* menunjukkan bahwa 33,1% wisman memberikan penilaian baik, disusul 14,9% memberi penilaian sangat baik, dan 7,8% memberi penilaian netral. Hanya 0,3% wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan *travel agent*, yaitu penilaian buruk sebesar 0,2% dan sangat buruk sebesar 0,1%. Sisanya sebanyak 43,9% wisman tidak menggunakan layanan *travel agent*. Persepsi wisman terhadap pelayanan *travel agent* disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.7

Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan *Travel Agent*

No.	Pelayanan Travel Agent	Persentase
1	Sangat Baik	14,9
2	Baik	33,1
3	Netral	7,8
4	Buruk	0,2
5	Sangat Buruk	0,1
6	Tidak menggunakan <i>travel agent</i>	43,9
Total		100,0



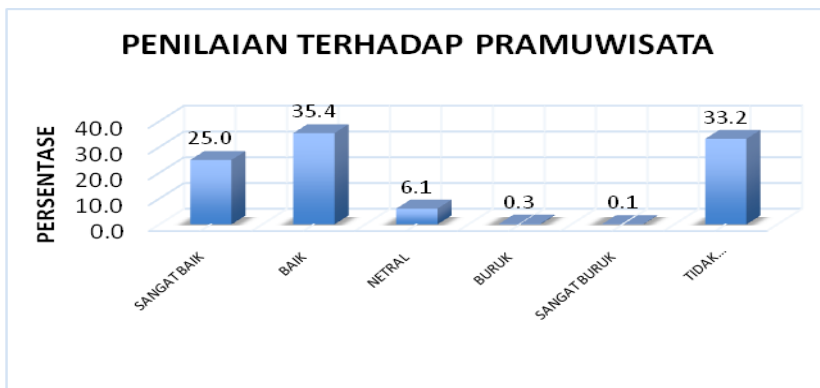
Gambar 3.7 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan *Travel Agent*

3.8 Pelayanan Pramuwisata

Persepsi wisman terhadap pelayanan pramuwisata menunjukkan bahwa sebanyak 35,4% wisman memberikan penilaian baik, disusul 25,0% memberi penilaian sangat baik, dan 6,1% memberi penilaian netral. Hanya sedikit sekali wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan pramuwisata, yaitu penilaian buruk sebesar 0,2% dan sangat buruk sebesar 0,1%. Sisanya sebanyak 33,2% wisman tidak menggunakan layanan pramuwisata. Persepsi wisman terhadap pelayanan pramuwisata disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.8
Penilaian Wisman Terhadap Pelayanan Pramuwisata

No.	Pelayanan Pramuwisata	Persentase
1	Sangat Baik	25,0
2	Baik	35,4
3	Netral	6,1
4	Buruk	0,2
5	Sangat Buruk	0,1
6	Tidak menggunakan pramuwisata	33,2
Total		100,0



Gambar 3.8 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Pramuwisata

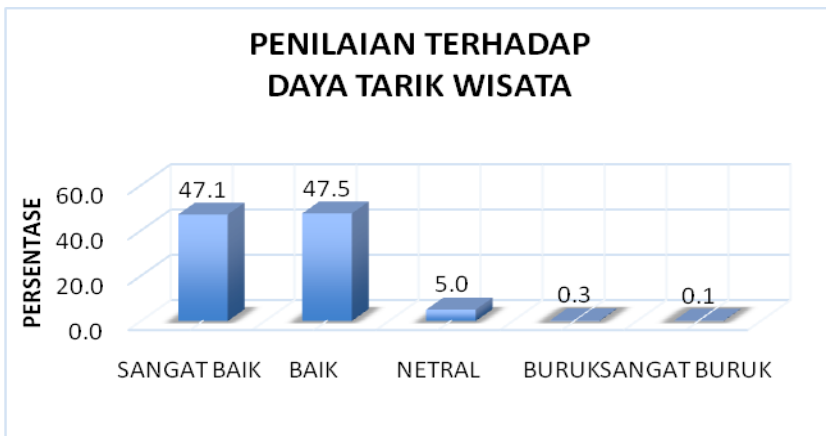
3.9 Daya Tarik Wisata

Persepsi wisman terhadap daya tarik wisata menunjukkan bahwa hampir separuh (47,6%) wisman memberikan penilaian baik, disusul hampir separuhnya lagi (47,1%) memberi penilaian sangat baik, dan 5,0% memberi

penilaian netral. Hanya sebanyak 0,3% saja wisman yang memberi penilaian negatif terhadap daya tarik wisata, yaitu penilaian buruk sebesar 0,2% dan sangat buruk sebesar 0,1%. Persepsi wisman terhadap daya tarik wisata disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.9
Penilaian Wisman Terhadap Daya Tarik Wisata

No.	Kondisi Daya Tarik Wisata	Persentase
1	Sangat Baik	47,1
2	Baik	47,6
3	Netral	5,0
4	Buruk	0,2
5	Sangat Buruk	0,1
Total		100,0



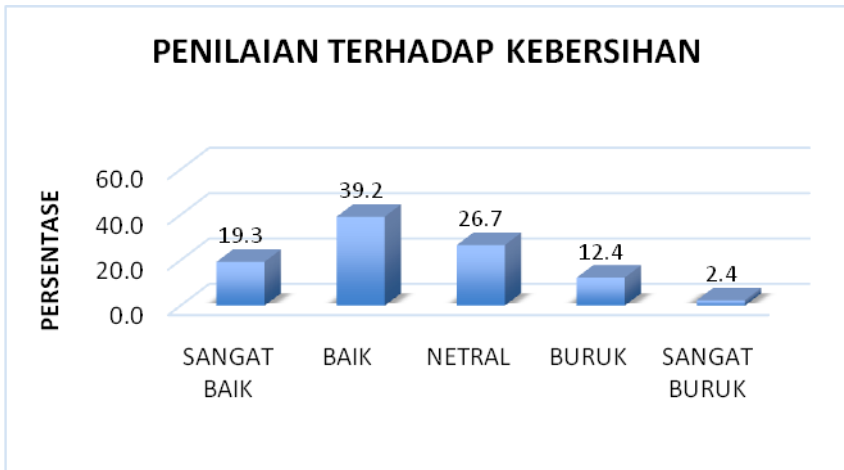
Gambar 3.9 Persepsi Wisman Terhadap Daya Tarik Wisata

3.10 Kebersihan

Persepsi wisman terhadap kebersihan di Bali pada umumnya, menunjukkan bahwa 39,2% wisman memberi penilaian baik, disusul 26,7% memberi penilaian netral, dan 19,3% memberi penilaian sangat baik. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif terhadap kondisi kebersihan di Bali adalah sebanyak 14,8%, yaitu penilaian buruk sebesar 12,4% dan sangat buruk sebesar 2,4%. Perihal kebersihan ini perlu mendapatkan perhatian khusus yang lebih serius. Hampir 15% wisman menyatakan kondisi kebersihan Bali buruk atau sangat buruk. Persepsi wisman terhadap kebersihan di Bali pada umumnya disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.10
Penilaian Wisman Terhadap Kebersihan di Bali

No.	Kondisi Kebersihan	Persentase
1	Sangat Baik	19,3
2	Baik	39,2
3	Netral	26,7
4	Buruk	12,4
5	Sangat Buruk	2,4
Total		100,0



Gambar 3.10 Persepsi Wisman Terhadap Kebersihan Bali

3.11 Kondisi Keamanan

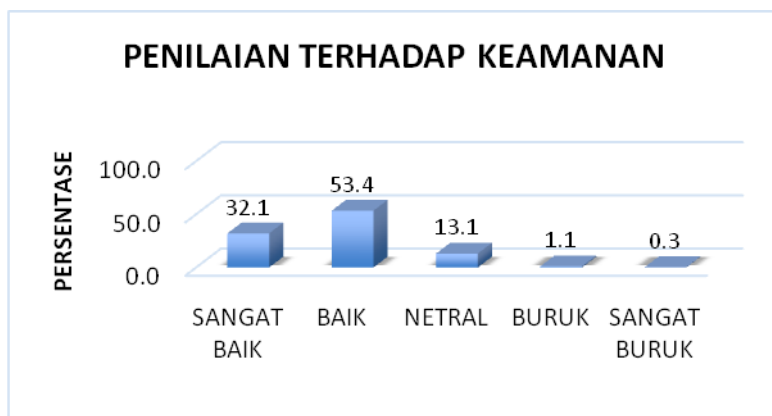
Persepsi wisman terhadap kondisi keamanan di Bali pada umumnya menunjukkan bahwa lebih dari separuh (53,4%) wisman memberi penilaian baik, disusul 32,1% memberi penilaian sangat baik, dan 13,1% memberi penilaian netral. Hanya 1,4% wisman yang memberi penilaian negatif terhadap kondisi keamanan di Bali, yaitu penilaian buruk sebesar 1,1% dan sangat buruk sebesar 0,3%.

Persepsi wisman terhadap kondisi keamanan di Bali selengkapnya disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.11

Penilaian Wisman Terhadap Kondisi Keamanan di Bali

No.	Kondisi Keamanan	Persentase
1	Sangat Baik	32,1
2	Baik	53,4
3	Netral	13,1
4	Buruk	1,1
5	Sangat Buruk	0,3
Total		100,0



Gambar 3.11 Persepsi Wisman Terhadap Keamanan Bali

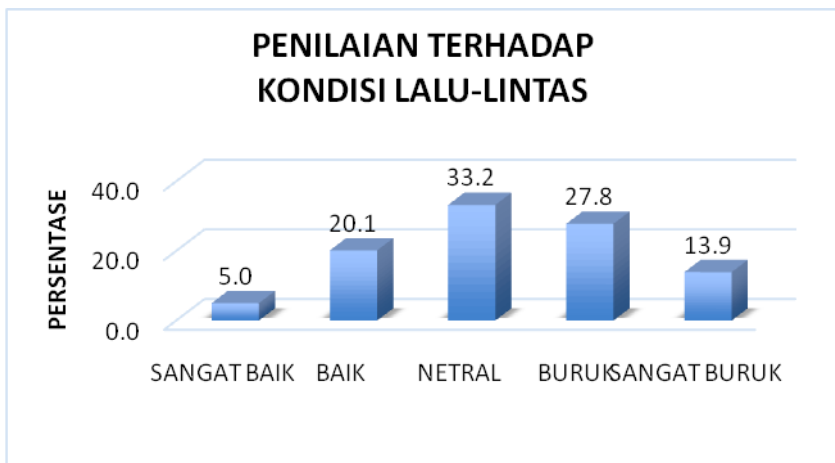
3.12 Kondisi Lalu-Lintas

Persepsi wisman terhadap kondisi lalu-lintas di Bali pada umumnya, menunjukkan bahwa 41,7% memberikan penilaian negatif, yakni 27,8% menyatakan buruk dan 13,9% menyatakan sangat buruk. Sementara wisman yang memberikan penilaian positif hanya 25,1%, yakni 20,1% menyatakan baik dan 5,0% menyatakan sangat baik.

Sedangkan sisanya sebanyak 33,2% menyatakan netral. Persepsi wisman terhadap kondisi lalu-lintas di Bali pada umumnya disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.12
Penilaian Wisman Terhadap Kondisi Lalu-Lintas di Bali

No.	Kondisi Lalu-Lintas	Persentase
1	Sangat Baik	5,0
2	Baik	20,1
3	Netral	33,2
4	Buruk	27,8
5	Sangat Buruk	13,9
Total		100,0



Gambar 3.12 Persepsi Wisman Terhadap Kondisi Lalu-lintas Bali

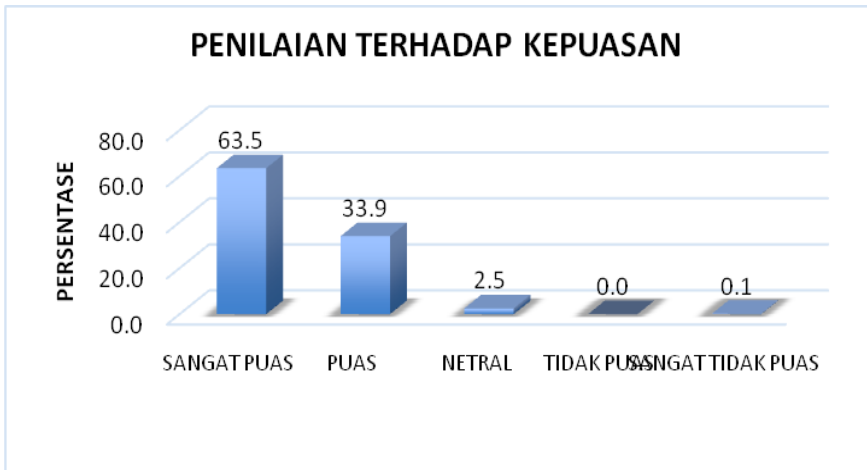
Perihal kondisi lalu-lintas di Bali ini harus mendapatkan perhatian khusus yang sangat serius karena hampir setengahnya memberikan penilaian negatif. Dengan adanya rencana penambahan infrastruktur jalan raya yang sedang dikerjakan saat ini diharapkan dapat memperbaiki kondisi lalu-lintas di Bali ke depan.

3.13 Kepuasan Wisatawan Selama Berkunjung

Berdasarkan tingkat kepuasannya selama berkunjung di Bali, lebih dari separuh (63,5%) wisman menyatakan sangat puas, disusul menyatakan puas (33,9%), dan netral (2,5%). Sementara persentase wisman yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas hanya 0,1% yang terdiri dari tidak puas (0,0%) dan sangat tidak puas (0,1%). Persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan tingkat kepuasannya selama berkunjung di Bali disajikan dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.13
Persepsi Wisman yang Berkunjung ke Bali
Berdasarkan Tingkat Kepuasan Selama Berkunjung di Bali

No.	Tingkat Kepuasan	Persentase
1	Sangat puas	63,5
2	Puas	33,9
3	Netral	2,5
4	Tidak puas	0,0
5	Sangat tidak puas	0,1
	Total	100,0



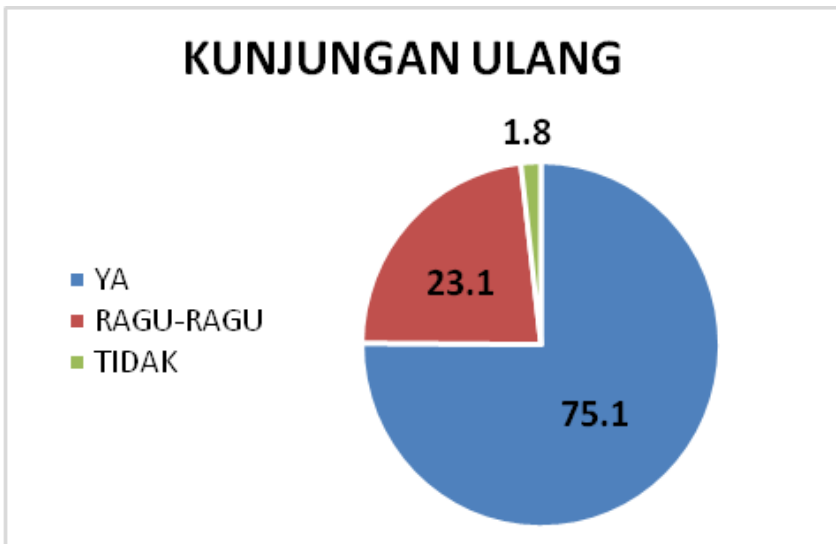
Gambar 3.13 Persepsi Wisman Terhadap Kepuasan Berkunjung ke Bali

3.14 Keinginan Kunjungan Ulang

Lebih dari separuh (75,1%) wisman yang berkunjung ke Bali menyatakan keinginannya untuk melakukan kunjungan ulang, sementara 23,1% menyatakan ragu-ragu, dan hanya 1,8% menyatakan tidak berkeinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Data persentase wisman yang mengunjungi Bali berdasarkan keinginannya untuk melakukan kunjungan ulang disajikan secara lengkap dalam tabel dan grafik berikut ini.

Tabel 3.14
 Persentase Wisman yang Berkunjung ke Bali
 Berdasarkan Keinginan untuk Melakukan Kunjungan Ulang

No.	Kunjungan Ulang	Persentase
1	Ya	75,1
2	Ragu-ragu	23,1
3	Tidak	1,8
	Total	100,0



Gambar 3.14 Persepsi Wisman Terhadap Kunjungan Ulang

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil survei wisatawan mancanegara (wisman) yang meninggalkan Bali melalui Bandara Internasional Ngurah Rai pada tahun 2019, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan jenis kelamin, lebih banyak responden wisman yang berjenis kelamin perempuan (57,1%) mengunjungi Bali dibandingkan dengan wisman yang berjenis laki-laki (42,9%).
- 2) Berdasarkan kelompok usia, wisman yang berkunjung ke Bali didominasi oleh kelompok usia produktif (26-55 tahun) yakni mencapai 68,0%, disusul oleh kelompok usia (16-25 tahun) sebanyak 22,5%.
- 3) Berdasarkan jenis pekerjaannya, wisman yang berkunjung ke Bali didominasi oleh kelompok professional/manager/eksekutif sebanyak 32,2%, diikuti oleh kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 17,5% dan pegawai swasta (*clerical/technical/sales*), yakni mencapai 15,7%.
- 4) Berdasarkan periodisitas kunjungan, wisman yang berkunjung ke Bali didominasi oleh mereka yang melakukan kunjungan untuk pertama kali (65,2%), sedangkan sisanya (34,8%) adalah wisman yang melakukan kunjungan ulang.
- 5) Berdasarkan tujuan utama kunjungannya, wisman yang berkunjung ke Bali didominasi oleh mereka yang menyatakan tujuan utama untuk berlibur atau rekreasi (88,2%).

- 6) Berdasarkan jenis akomodasi atau tempat menginap yang digunakan wisman selama berkunjung di Bali, ternyata hotel bintang menempati persentase tertinggi (57,2%), disusul villa (25,0%), pondok wisata (8,5%), dan hotel melati (7,1%).
- 7) Berdasarkan lama tinggal di Bali, persentase tertinggi ditunjukkan oleh wisman yang menginap lebih dari 9 malam (23,2%), disusul 6 malam (13,3%), 7 malam (11,4%), 4 malam (11,1%), 3 malam (10,4%), 8 malam (10,0%), 5 malam (9,9%), 9 malam (6,4%), 2 malam (3,9%), dan 1 malam (0,4%). Lama tinggal rata-rata wisman di Bali mencapai 8,2 hari.
- 8) Daya tarik utama untuk berkunjung ke Bali adalah daya tarik alam dan budaya, yakni masing-masing 29,5% dan 28,5%, disusul keramahtamahan penduduk (11,3%), dan harga/biaya berlibur yang relatif murah (11,1%), serta fasilitas pariwisata yang memadai (10,5%).
- 9) Dari berbagai jenis daya tarik wisata alam yang ada di Bali, pantai atau laut merupakan daya tarik dominan bagi wisman yang berkunjung ke Bali (34,9%), disusul pegunungan (15,9%), persawahan (11,6%), air terjun (11,4%), hutan (9,6%), dan sejumlah daya tarik wisata alam lainnya.
- 10) Dari berbagai jenis daya tarik wisata budaya yang ada di Bali, ternyata tradisi/adat-istiadat menempati posisi tertinggi, yakni 20,5%, disusul makanan khas (kuliner) (19,1%), kesenian daerah (12,8%), spa & aromatherapy (12,2%), arsitektur (10,2%), barang kerajinan (7,5%), religi/spiritualitas (7,1%), dan sejumlah daya tarik budaya lainnya.

- 11) Dari berbagai jenis daya tarik wisata buatan yang ada di Bali, ternyata hiburan malam (*entertainment*) sebanyak 23,7%, dan diikuti oleh monumen (22,0%), taman rekreasi (21,1%), menyusul kemudian pusat perbelanjaan (20,6%), fasilitas olahraga (11,2%), serta lainnya (1,4%).
- 12) Selama berwisata di Bali, jenis atraksi wisata yang paling diminati oleh wisman adalah *sight seeing* (melihat-lihat) mencapai 27,7%, menyusul kemudian *shopping* (berbelanja) mencapai 16,6%, spa & wellness (15,6%), *adventure* (*trekking, rafting, surfing, dsb.*) sebanyak 15,3%, diving & snorkeling (9,4%), disusul oleh hiburan malam (*night life*) sebanyak 8,4%, dan religius/spiritual sebanyak 6,9%.
- 13) Terkait dengan tipologi perjalanannya selama melakukan kunjungan wisata di Bali, jumlah wisman yang tidak menggunakan paket wisata menunjukkan persentase yang lebih tinggi (84,2%) dibandingkan dengan wisman yang menggunakan paket wisata (15,8%).
- 14) Diketahui bahwa hanya 15,8% wisman membeli paket wisata dalam kunjungannya ke Bali. Harga paket wisata yang dibeli bervariasi dari harga terendah setara dengan US\$ 97 per orang, dan sampai yang tertinggi setara US\$ 5.350 per orang, dengan harga paket rata-rata setara US\$ 1.750 per orang per kedatangan.
- 15) Rata-rata pengeluaran wisman ke Bali setara dengan US\$ 1.191 per orang per kedatangan, dengan pengeluaran terendah US\$ 56 dan pengeluaran tertinggi US\$ 9.845 per orang per kedatangan. Rata-rata pengeluaran wisman adalah sekitar US\$ 145.15 per orang per hari.
- 16) Wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali didominasi oleh wisatawan asal China, kemudian disusul oleh wisatawan Australia, kemudian disusul oleh Inggris,

India dan Amerika Serikat, serta Jerman, Jepang, Kanada, Perancis dan Malaysia.

- 17) Sebanyak 15,6% wisman yang mengunjungi Bali menyatakan mengunjungi destinasi lain di Indonesia, sedangkan 84,4% wisman mengatakan tidak mengunjungi destinasi lain. Destinasi yang populer dikunjungi selain Bali adalah: Gili Islands, Lombok, Jawa, Yogyakarta, Flores, Komodo, Sumatera, Jakarta, Bandung dan Ijen.
- 18) Separuh (50,8%) wisman menyatakan kondisi Bandara Ngurah Rai sangat baik, disusul hampir separuh (44,6%) menyatakan baik, dan 3,9% memberi penilaian netral. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif sebanyak 0,7%.
- 19) Lebih dari separuh (51,3%) wisman memberikan penilaian baik terhadap pelayanan keimigrasian, disusul 39,4% wisman memberi penilaian sangat baik, dan 5,8% wisman memberi penilaian netral. Hanya sebanyak 3,5% memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan keimigrasian.
- 20) Lebih dari separuh (53,1%) wisman memberikan penilaian baik terhadap pelayanan beacukai, disusul 40,7% memberi penilaian sangat baik, dan 5,0% memberi penilaian netral. Hanya 1,2% memberi penilaian negatif terhadap layanan beacukai.
- 21) Persepsi wisman terhadap pelayanan taksi menunjukkan sebanyak 48,1% wisman memberikan penilaian baik, disusul 30,0% memberi penilaian sangat baik, dan 17,6% memberi penilaian netral. Hanya 4,3% wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan taksi.
- 22) Lebih dari separuh (56,0%) wisman memberikan penilaian sangat baik terhadap akomodasi, disusul 38,8% memberi penilaian baik, dan 4,9% memberi penilaian

- netral. Hanya sangat sedikit (0,3%) wisman yang memberi penilaian negatif terhadap akomodasi di Bali.
- 23) Hampir separuh (47,8%) wisman memberikan penilaian sangat baik untuk restoran, disusul 44,9% memberi penilaian baik, dan 6,9% memberi penilaian netral. Hanya sangat sedikit 30,40 wisman yang memberi penilaian buruk terhadap pelayanan restoran.
- 24) Persepsi wisman terhadap pelayanan *travel agent* menunjukkan bahwa 33,1% wisman memberikan penilaian baik, disusul 14,9% memberi penilaian sangat baik, dan 7,8% memberi penilaian netral. Hanya 0,3% wisman yang memberi penilaian negatif terhadap pelayanan *travel agent*.
- 25) Sebanyak 35,4% wisman memberikan penilaian baik terhadap pramuwisata, disusul 25,0% memberi penilaian sangat baik, dan 6,1% memberi penilaian netral. Hanya 0,3% wisman memberi penilaian negatif terhadap pelayanan pramuwisata. Sisanya sebanyak 33,2% wisman tidak menggunakan layanan pramuwisata.
- 26) Penilaian wisman terhadap daya tarik wisata menunjukkan bahwa hampir separuh (47,6%) wisman memberikan penilaian baik, disusul 47,1% memberi penilaian sangat baik, dan 5,0% memberi penilaian netral. Hanya 0,3% wisman yang memberi penilaian negatif.
- 27) Persepsi wisman terhadap kebersihan di Bali menunjukkan bahwa 39,2% wisman memberi penilaian baik, disusul 26,7% memberi penilaian netral, dan 19,3% memberi penilaian sangat baik. Sementara wisman yang memberi penilaian negatif terhadap kondisi kebersihan di Bali adalah sebanyak 14,8%, yaitu penilaian buruk sebesar 12,4% dan sangat buruk sebesar 2,4%.

- 28) Persepsi wisman terhadap kondisi keamanan di Bali pada umumnya menunjukkan bahwa lebih dari separuh (53,4%) wisman memberi penilaian baik, disusul 32,1% memberi penilaian sangat baik, dan 13,1% memberi penilaian netral. Hanya 1,4% wisman yang memberi penilaian negatif terhadap kondisi keamanan di Bali.
- 29) Kondisi lalu-lintas di Bali dinilai negatif oleh 41,7% wisman, yakni 27,8% menyatakan buruk dan 13,9% menyatakan sangat buruk. Sementara wisman yang memberikan penilaian positif hanya 25,1%, yakni 20,1% menyatakan baik dan 5,0% menyatakan sangat baik. Sedangkan sisanya sebanyak 33,2% menyatakan netral.
- 30) Berdasarkan tingkat kepuasannya selama berkunjung di Bali, lebih dari separuh (63,5%) wisman menyatakan sangat puas, disusul menyatakan puas (33,9%), dan netral (2,5%). Sementara persentase wisman yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas hanya 0,1%.
- 31) Lebih dari separuh (75,1%) wisman yang berkunjung ke Bali menyatakan keinginannya untuk melakukan kunjungan ulang, sementara 23,1% menyatakan ragu-ragu, dan hanya 1,8% menyatakan tidak berkeinginan untuk melakukan kunjungan ulang.

4.2 Rekomendasi

Hasil analisis terhadap sejumlah variabel terkait dengan survei wisman yang meninggalkan Bali melalui Bandara internasional Ngurah Rai setidaknya-tidaknya telah memberikan gambaran tentang peluang dan tantangan yang dihadapi Bali dalam kancah persaingan antar destinasi pariwisata baik di tingkat nasional maupun internasional. Beberapa upaya yang perlu digarap sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing kepariwisataan Bali meliputi:

- 1) Meningkatkan upaya-upaya konservasi lingkungan dan revitalisasi kebudayaan sebagai upaya untuk meningkatkan daya tarik pariwisata alam dan budaya (*cultural landscape*) sebagai daya tarik utama.
- 2) Meningkatkan upaya kebersihan lingkungan, khususnya penanganan sampah plastik secara terpadu dan menyeluruh dengan melibatkan seluruh lapisan masyarakat.
- 3) Meningkatkan upaya-upaya penanganan masalah kemacetan lalu-lintas dan disiplin masyarakat di jalan raya yang dianggap sebagai salah satu kelemahan utama yang akan berdampak negatif terhadap kunjungan wisatawan ke Bali.
- 4) Meningkatkan pelayanan bandara, imigrasi, beacukai, dan taksi bandara yang lebih ramah dan jujur kepada para wisatawan.
- 5) Menjaga dan meningkatkan kualitas produk-produk pariwisata dan layanan-layanan bagi wisatawan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bali, sehingga semakin tinggi persentase wisatawan yang bersedia melakukan kunjungan ulang ke Bali.
- 6) Meningkatkan program Sadar Wisata dan Sapta Pesona guna meningkatkan kesadaran masyarakat Bali secara keseluruhan terhadap kebersihan, keamanan, pelayanan yang baik kepada wisatawan pada saat mereka melakukan kunjungan ulang ke Bali.