

Evaluasi Kualitas Pelayanan Kepada Wisatawan Saat Terjadi Letusan Gunung Agung Di Bali Di Tahun 2017

Putu Indah Rahmawati¹, I Putu Gede Parma²

^{1,2}Jurusan Perhotelan, Fakultas Ekonomi, UNDIKSHA

Email: putuindah@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of service to tourists during Mount Agung eruptions in Bali in 2017. This study uses a qualitative research approach. Data was collected through interviews with hotel managers and tourism operators in Bali and content analysis. The research sample was determined by purposive sampling technique. The results show that the Government has provided services to tourists in the form of a service desk and transport to the nearest airport. But there are still many complaints. There are several services that need to be improved. The government and other tourism stakeholders need to coordinate to design disaster management strategies in order to build the resilience of Bali's tourism stakeholders in facing the crisis.

Keywords: service, tourist, Mount Agung eruption, Bali, disaster

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kepada wisatawan saat terjadi letusan gunung agung di Bali di tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Data di kumpulkan melalui wawancara dengan manager hotel dan pelaku pariwisata di Bali serta dengan menggunakan content analysis. Sampel penelitian ini ditetapkan dengan *purposive sampling*. Hasil menunjukkan bahwa Pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada wisatawan berupa *service desk* dan transport menuju ke bandara terdekat. Namun masih banyak terdapat keluhan. Ada beberapa pelayanan yang perlu di tingkatkan. Pemerintah dan stakeholder pariwisata lainnya perlu melakukan koordinasi untuk mendesain strategi penanganan bencana dalam rangka membangun ketahanan stakeholder pariwisata Bali dalam menghadapi krisis.

Kata kunci: Pelayanan, wisatawan, letusan Gunung Agung, Bali, bencana,

1. Pendahuluan

Bali adalah lokomotif pariwisata di Indonesia. Bali dengan berbagai keindahan alam dan keunikan budaya telah mendapat predikat sebagai salah satu destinasi pariwisata terbaik di dunia. Akan tetapi, sebagai sebuah pulau kecil, Bali sangat rentan terhadap dampak perubahan iklim dan bencana alam. Stocker, T. F. *et al.* (2013) memprediksi dengan tingkat akurasi 90% bahwa kemungkinan besar pulau-pulau kecil sangat rentan terhadap dampak perubahan iklim dan bencana alam seperti kenaikan permukaan laut, banjir, longsor, angin kencang, gempa bumi dan kejadian ekstrem lainnya. Selain itu, berpendapat bahwa ketergantungan berlebihan Bali pada industri pariwisata dapat menyebabkan krisis ekonomi di masa depan (Mason, 2012). Sebagian besar masyarakat di Bali yang bekerja secara langsung atau tidak langsung di industri pariwisata akan merasakan dampak perubahan iklim maupun bencana alam. Dampak langsung bencana alam kepada sektor pariwisata yang kemudian secara otomatis akan menempatkan seluruh masyarakat dalam posisi krisis.

Ancaman letusan Gunung Agung telah memberikan contoh langsung bagaimana dampak bencana alam mengguncang kegiatan pariwisata di Bali. Penutupan Bandara Ngurah Rai pada tanggal 27-29 November 2017 telah mengakibatkan terjadinya shock bagi wisatawan maupun pengelola pariwisata. Tercatat kurang lebih 400 jadwal penerbangan internasional dan nasional terkena dampak dari penutupan airport Ngurah Rai (BBC.com, 2017). Ribuan wisatawan mengalami penumpukan di airport akibat penutupan bandara Ngurah Rai. Secara keseluruhan di perkirakan seluruh Bali mengalami kerugian sebesar 18 juta dollar hanya dalam 3 hari. Hal ini berdampak pada kunjungan wisatawan di bulan December 2017, rata-rata hotel mengalami penurunan sampai dengan 30% dari rata-rata occupancy bulan December tahun 2016. Bali di prediksi akan mengalami bencana

alam dan krisis ekonomi dalam satu tahun kedepan. Penyusunan strategi penanganan bencana dan krisis untuk seluruh stakeholder pariwisata di Bali menjadi sangat urgent untuk dilakukan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah “ bagaimana kualitas pelayanan kepada wisatawan saat terjadi letusan gunung agung dan bencana alam lainnya di Bali di tahun 2017?”

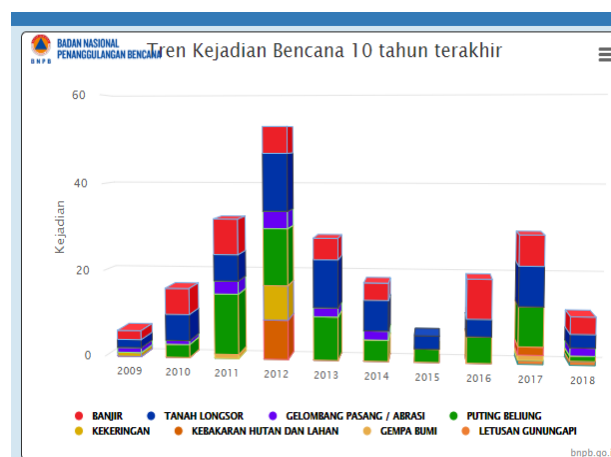
2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian ilmiah yang melibatkan pengumpulan informasi dari peserta penelitian dan aktor untuk mengungkap makna dan pemahaman mengenai isu-isu yang diteliti. Sebagian besar data diungkapkan oleh para aktor dengan kata-kata mereka sendiri, tidak terstruktur, bernuansa ambigu (Dwyer, Gill, & Seetaram, 2012; Ercan Sirakaya-Turk, 2011). Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik content analysis dan wawancara. Content analysis dapat didefinisikan sebagai "metode penelitian yang menggunakan seperangkat prosedur untuk membuat kesimpulan yang valid dari teks" (Weber, 1990, seperti dikutip di Dwyer, Gill, & Seetaram, 2012, hal 443). Wawancara digunakan dalam penelitian ini karena: (1) memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data empiris yang kaya dan padat tentang topik yang sedang dipelajari (Geertz, 1973, seperti dikutip Jennings, 2010); (2) dapat memastikan validitas dan ketepatannya (Dwyer, Gill, & Seetaram, 2011).

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk mengidentifikasi informan kunci dalam penelitian ini. Patton (2002) menjelaskan bahwa purposive sampling adalah cara untuk memilih peserta studi berdasarkan keterlibatan mereka dalam penelitian dan untuk memilih dari mana peneliti dapat belajar paling banyak tentang masalah atau penyelidikan utama. Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis dengan teknik analisis data kualitatif. Füssel (2007) membagi langkah analisis data menjadi tiga kegiatan: pertama, melakukan analisis data awal yang meliputi penulisan memo, file analisis, dan pembuatan laporan bulanan; kedua, memasukkan kode tambang; dan akhirnya, mempresentasikan data.

3. Hasil dan Pembahasan

Pulau Bali adalah pulau kecil yang secara kondisi alam sangat rentan terhadap bencana alam. Berbagai bencana alam pernah terjadi di Bali seperti banjir, longsor, kekeringan, angin kencang, gempa bumi, dan letusan gunung api. Selain itu, Bali memiliki dua gunung api yang aktif yaitu Gunung Agung dan Gunung Batur. Di daerah Gunung Agung terdapat sekitar 23.037, 58 Ha lahan yang akan terkena dampak aliran lava, lahar dan awan panas. Selain itu, Bali juga terletak di antara Lempeng Indo-Australia dan lempeng Eurasia. Hal ini menyebabkan Bali rawan terhadap gempa dan tsunami. Berikut adalah data dampak bencana alam di Bali dan penyebab kejadian bencana selama 10 tahun terakhir.



Bagan 1 Tren Kejadian Bencana 10 tahun terakhir
(Sumber: <http://bnpb.cloud/dibi/laporan4> , 2018)

Diantara data bencana yang dipaparkan diatas, letusan gunung agung tahun 2017 yang berdampak langsung terhadap sektor pariwisata secara signifikan. Erupsi Gunung Agung terjadi tanggal 26 November 2017. Gunung Agung menyemburkan asap dan abu vulkanik dengan ketinggian mencapai ketinggian 3.000 meter dari puncak. Letusan juga disertai suara ledakan yang keras dan terdengar sampai radius 12 kilometer. Menanggapi situasi ini dan untuk mencegah terjadi kecelakaan dalam penerbangan maka Secara resmi, Bandara Ngurah Rai ditutup sejak Senin (27/11/2017) pukul 07.00 Wita sampai Selasa (28/11/2017) dengan keluarnya NOTAMR A4274/17 AD CLSD DUE TO AGUNG VOLCANIC ASH. Meteorological Watch Office mempublikasikan berita untuk penerbangan sesuai informasi pengamatan dari VA Advisory Darwin, yaitu bahwa semburan abu vulkanik dari Gunung Agung telah mencapai ketinggian 25.000 kaki (sekitar 7.620 meter) bergerak ke arah selatan-barat daya dengan kecepatan 15 knots dan masih mengarah ke Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali (Gamar, 2017). Penutupan bandara berlangsung selama 3 hari. Bandara Ngurah Rai kembali di buka pada hari Rabu, 29 November 2017.

Sejak terjadi penutupan, Situasi bandara Ngurah Rai dipenuhi penumpang, baik di terminal domestik maupun Internasional. Penutupan tersebut mengakibatkan terjadinya penumpukan di ruang tunggu bandara. Bahkan, beberapa penumpang duduk atau tiduran bergeletakan di lantai, akibat kekurangan tempat duduk. Banyak wisatawan mancanegara yang memilih bertahan di Bandara Ngurah Rai karena mereka ingin segera pulang ke negara asal. Diperkirakan sebanyak 89.000 wisatawan yang batal terbang diakibatkan oleh pembatalan 445 rute penerbangan. Terjadi banyak pembatalan kedatangan ke Bali dan kerugian yang terjadi diperkirakan sebanyak 44.000 turis mancanegara dengan rata-rata pengeluaran Rp 1,3 juta per orang per hari. Sedangkan dari batalnya turis domestik sebanyak 44.000 orang dengan potensi belanja sekitar Rp520.000 orang per hari. Tingkat hunian hotel pun anjlok menjadi hanya sekitar 10 persen dari total kapasitas kamar. Nilai ekonomi kerugian diperkirakan Rp 11,5 miliar dari pembatalan 11.013 kamar di 44 hotel dan vila (Lavinda, 2017). Data resmi mengenai total kerugian ekonomi akibat bencana alam gunung agung masih belum ditemukan dan masih dalam tahap penelitian.

Ada beberapa pelayanan yang telah disiapkan pemerintah dan instansi terkait sehubungan dengan penutupan bandara ngurah rai antara lain:

- 1) Pemerintah Provinsi Bali telah mempersiapkan 100 bus untuk memberikan jasa transportasi secara gratis kepada wisatawan yang ingin pindah rute penerbangan Surabaya atau pindah ke destinasi wisata lainnya yang lebih aman. Ada beberapa jalur penerbangan alternative yang disiapkan terkait penutupan bandara ngurah rai, yaitu: Bandara Juanda Surabaya, Bandara Lombok Praya, Bandara Sultan Hasanussin Makassar, Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan, Bandara Adi Soemarmo Solo, Bandara Ahmad Yani Semarang dan Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta.
- 2) Pemerintah Bali menghimbau pihak hotel untuk memberikan diskon kepada pengunjung yang tertahan di Bali akibat pembatalan penerbangan.
- 3) Kementerian Perhubungan mengeluarkan Surat Edaran Nomor 13 Tahun 2017 berisi penyederhanaan perizinan untuk izin melakukan pengalihan penerbangan (*divert*), penjadwalan ulang (*reschedule*) atau mengganti pesawat (*change aircraft*).
- 4) Memberikan kemudahan memperpanjang visa tourist untuk wisatawan yang masa berlaku tinggalnya sudah habis. Pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk memberikan kemudahan dalam pemberian visa kepada wisatawan.
- 5) Wisatawan diberikan kemudahan untuk menggunakan moda transportasi kereta api menuju ke empat kota yaitu Jember, Surabaya, Malang dan Yogyakarta.
- 6) PT Angkasa Pura I menyediakan pusat informasi layanan bagi wisatawan yang hendak me-refund atau reschedule tiket.
- 7) Seluruh aktivitas penanganan penumpang, baik domestik maupun internasional, telah direlokasi ke area publik. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kepadatan di lantai 2 airlines counter dalam melayani penumpang internasional untuk melakukan reschedule. Beberapa titik di terminal juga telah kosong seperti boarding lounge dan commercial area.

- 8) Suasana di bandara pun dibuat tak menegangkan dengan memberikan hiburan berupa musik dan tarian tradisional Bali, serta layanan tambahan berupa minuman dan makanan ringan.

Namun, masih banyak keluhan wisatawan yang perlu di data dalam penelitian ini. Data yang kumpulkan melalui media online dapat dijadikan bahan refleksi dan evaluasi bagi pemerintah dan seluruh stakeholder pariwisata Bali untuk bisa memberikan pelayanan lebih baik dimasa mendatang.

"Ada beberapa yang membuat kita kecewa. Kita berterima kasih sekali bapak Gubernur Bali sudah mengeluarkan Surat Keputusan dengan cepat, yang mewajibkan hotel memberikan satu malam free dan berikutnya diberikan harga khusus selama bandara tutup. Namun di lapangan banyak kawan hotel yang enggan memberikan itu. Akhirnya BPW BPW China ini yang tutupi, semua untuk menjaga nama baik Bali, agar wisatawan China tetap ke Bali,"ujarnya.

Menurutnya, ada sekitar 30 ribuan wisatawan China yang ditangani selama penutupan bandara, dalam hal penginapan dan transportasi.

"Kami pikir free lah sampai Surabaya, disiapkan bus, kenyataannya mobil (bus) harus bayar Rp 300 ribu per orang ke Surabaya, kalau satu bus jadinya Rp 12 juta, sementara harga bus ke Surabaya biasanya cuman Rp 8 juta, kenapa justru memberatkan BPW pemain china. Sudah susah ini dibuat tambah susah,"pungkasnya.
[bbn/psk]

Sumber: Berita Bali, 2017.

Lizzy Polak, yang terjebak di Bali sejak Rabu Sore kepada ABC mengatakan maskapai penerbangan sangat tidak membantu penumpang. "[Jetstar] tidak memberikan informasi apapun untuk mengingatkan kita. Kita baru akan mendapatkan informasi kalau mendatangi langsung loket mereka dan bertanya soal jadwal penerbangan." Katanya.

"Kami bahkan baru mengetahui kalau jadwal penerbangan kami dibatalkan dari seorang warga Australia lainnya yang kami jumpai di motel," sambungnya seperti diunduh laman ABC Radio Australia, Minggu (12/07/2015).

Polak mengatakan dengan penundaan ini dia terpaksa harus membayar seluruh biaya tambahan sendiri, karena asuransi perjalanannya tidak membayar apapun. "Jetstar ataupun asuransi perjalanan kami tidak membayar semua tambahan kebutuhan ini, mereka juga tidak memberikan kami informasi,"

"Kami pergi ke bandara dan harus berbicara langsung dengan staf Jetstar dan tidak ada juga staf disana atau orang yang bisa kami tanyai, mereka hanya meninggalkan nomor hotline di Australia. "Menurut saya Jetstar tidak memberikan informasi yang cukup untuk mendukung kami,"

Sumber: Purwanto, 2017

Selain keluhan yang diambil datanya dari media online, hasil wawancara dengan beberapa manager hotel juga menyampaikan bahwa pelayanan kepada wisatawan belum maksimal. Seperti yang disampaikan dalam quote berikut ini:

Pemerintah dan pihak angkasa pura menurut saya kurang tanggap terhadap isu gunung Agung. Ini di buktikan dengan minimnya penyediaan bus transfer yang awalnya di janjikan pemerintah untuk membawa penumpang dari bandara ngurah rai ke Bandara di Surabaya. Bus yang awalnya di wacanakan gratis malah di kenakan biaya 300rb/orang¹.

Pemerintah dan instansi terkait belum siap. Pelayanan tidak maksimal. Tidak ada komunikasi yang integratif antara instansi terkait dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada wisatawan⁸.

Keluhan-keluhan tersebut di atas dapat dijadikan bahan evaluasi bagi stakeholder pariwisata Bali dalam penyusunan strategi penanganan bencana di Bali. Pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan meskipun di dalam situasi bencana perlu di wacanakan lebih luas kepada semua pihak. Belajar dari pengalaman penanganan wisatawan di Bali saat terjadi penutupan bandara, pihak pemerintah sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik, namun ada pihak-pihak yang memanfaatkan situasi dan menarik biaya transportasi bahkan dengan harga lebih tinggi dari keadaan normal. Oleh karena itu, penting untuk membuat pusat layanan terpadu bagi wisatawan saat terjadi bencana, yang informasinya dengan mudah dapat diakses wisatawan baik melalui internet maupun melalui telepon. Tahapan selanjutnya adalah mendesign strategi penanganan wisatawan dalam keadaan darurat/bencana dan kemudian memsosialisasikan hasilnya kepada semua stakeholder pariwisata Bali sehingga tercipta kesiapan dalam menghadapi bencana serupa di kemudian hari. Deanne, Gisladottir, Dale (2010) menyarankan agar semua pekerja pariwisata harus berpartisipasi dana pelatihan penanganan darurat dan latihan evakuasinya secara rutin.

4. Simpulan

Ancaman letusan Gunung Agung telah memberikan contoh langsung bagaimana dampak bencana alam mengguncang kegiatan pariwisata di Bali. Penutupan Bandara Ngurah Rai pada tanggal 27-29 November 2017 telah mengakibatkan terjadinya shock bagi wisatawan maupun pengelola pariwisata. Secara keseluruhan di perkirakan seluruh Bali mengalami kerugian sebesar 18 juta dollar hanya dalam 3 hari. Hal ini berdampak pada kunjungan wisatawan di bulan Desember 2017, rata-rata hotel mengalami penurunan sampai dengan 30% dari rata-rata occupancy bulan Desember tahun 2016. Penyusunan strategi penanganan bencana dan krisis untuk seluruh stakeholder pariwisata di Bali menjadi sangat urgent untuk dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada wisatawan berupa *service desk* dan transport menuju ke bandara terdekat. Namun masih banyak terdapat keluhan, antara lain: transport yang dijanjikan gratis ternyata harus membayar, beberapa hotel tidak memberikan diskon, kurangnya komunikasi dalam penanganan bencana dan kelambanan dalam Pelayanan. Keluhan-keluhan tersebut di atas dapat dijadikan bahan evaluasi bagi stakeholder pariwisata Bali dalam penyusunan strategi penanganan bencana di Bali.

Daftar Rujukan

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. 2018. Kejadian Bencana 10 tahun terakhir. [online] available from <http://bnpb.cloud/dibi/laporan4> [accessed 1 September 2018].
- BBC. Indonesia (2017) Bandara Ngurah Rai di tutup ratusan penerbangan dari dan menuju Bali terdampak. [online] available from <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42133182> [accessed 1 September 2018].

- Berita Bali (2017) Tourist China terlantar saat Ngurah Rai tutup merupakan tamu BPW ilegal. [online] available from <https://www.beritabali.com/read/2017/12/03/201712030002/Turis-China-Terlantar-Saat-Ngurah-Rai-Tutup-Merupakan-Tamu-BPW-Ilegal.html> [accessed 1 September 2018].
- Deanne, Gisladottir, Dale (2010) Volcanic risk and tourism in Southern Iceland: implications for hazard, risk and emergency response education and training. *Journal of volcanology and geothermal research*. Volume 189, issue 1. Pages 33-48.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377027309003825>
- Dwyer, L., Gill, A., & Seetaram, N. (2012). *Handbook of research methods in tourism: Quantitative and qualitative approaches*. North hampton: Edward Elgar Pub.
- Ercan Sirakaya-Turk, M. U., Hammitt, W., & Vaske, J. J. (2011). *Research methods for leisure, recreation and tourism*. Wallingford, Oxfordshire; Cambridge: CABI.
- Erda, Rindrasih (20
- Füssel, H. M. (2007). Adaptation planning for climate change: concepts, assessment approaches, and key lessons. *Sustainability Science*, 2(2), 265-275. doi: 10.1007/s11625-007-0032-y
- Gamar (2017) *Penutupan bandara ngurah rai kembali diperpanjang hingga Kamis pagi* [online] available from <https://regional.kompas.com/read/2017/11/29/06350611/penutupan-bandara-ngurah-rai-kembali-diperpanjang-hingga-kamis-pagi> [accessed 1 September 2018].
- Jennings, G. (2010). *Tourism research*. Milton, Qld: John Wiley & Sons.
- Lavinda (2017) Pendapatan Bali terancam susut Rp.2,47T akibat Gunung Agung. [online] available from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171122160323-92-257388/pendapatan-bali-terancam-susut-rp247-t-akibat-gunung-agung> [accessed 1 September 2018].
- Mason, P. (2012). *Tourism impacts, planning and management*. Hoboken: Taylor and Francis.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Purwanto, Endy (2017) Bandara Ngurah Rai di Tutup, 22 ribu wisatawan terlantar. [online] available from <http://bisniswisata.co.id/bandara-ngurah-rai-ditutup-22-ribu-wisatawan-terlantar/> [accessed 1 September 2018].
- Rindrasih, Erda (2013) The Impact Of Environmental Changes After Merapi Eruption 2010 Toward The Image Of Tourism. *Journal Nasional Pariwisata*, volume 5 issue `1 . [online] available from https://journal.ugm.ac.id/tourism_pariwisata/article/view/6360 (Accessed: 3 October 2018).
- Stocker, T. F. *et al.* (2013) 'Climate Change 2013. The Physical Science Basis. Working Group I Contribution to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change - Abstract for decision-makers'. Available at: https://inis.iaea.org/search/search.aspx?orig_q=RN:45042273 (Accessed: 3 October 2018).