

Analisis Sentimen melalui Ulasan Daring Untuk Peningkatan Pengalaman Wisatawan Selam, Studi Kasus: *Homestay Yenkoranu, Raja Ampat*

Kurnia Fahmy Ilmawan^{1*}, Eki Melina Widanti¹, Kenyo Kharisma Kurniasari¹

¹ Program Studi Pariwisata/Fakultas Ekonomi/Universitas Tidar

✉ kfilmawan@untidar.ac.id

Abstrak

Raja Ampat merupakan salah satu destinasi wisata selam kelas dunia. Kondisi ini membuat wisatawan selam memilih untuk tinggal di penginapan yang menyajikan pula pusat aktivitas selam, seperti Yenkoranu Homestay. Aktivitas wisatawan selam memproduksi pengalaman wisatawan dan dapat dilihat dari aspek pengalaman puncak pada aktivitas bawah air, dan pengalaman pendukung pada aspek konsumsi produk wisata seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, hospitalitas, dan hiburan. Tulisan ini mengeksplorasi pengalaman wisatawan yang menggunakan jasa Homestay Yenkoranu dengan melihat pengalaman wisata berdasarkan ulasan yang dituliskan dari website pemasaran penginapan. Secara umum wisatawan mengapresiasi kualitas layanan dari homestay yenkoranu, hal ini terlihat dari 68,12% ulasan positif yang diterima dengan 23,43% ulasan negatif dan 8,45% ulasan netral. Variabel-variabel utama yang mempengaruhi pengalaman wisatawan adalah: (i) aktivitas menyelam dan snorkeling; (ii) akomodasi; (iii) makanan; dan (iv) hospitalitas.

Kata Kunci:

pengalaman wisatawan, wisatawan selam, homestay, raja ampas, ulasan daring

Abstract

Raja Ampat is one of the world-class diving tourism destinations. This condition makes diving tourists choose to stay in accomodation services that also provide diving centers, for instance Yenkoranu Homestay. Diving activities produce tourist experiences and can be seen through peak experiences in underwater tourism activities and supporting experiences in aspects of tourism product consumption such as accommodation, consumption, transportation, hospitality, and entertainment. This paper explores the experiences of diving tourists in Yenkoranu Homestay based on reviews written on the accommodation's marketing website. In general, tourists appreciate the quality of service from Yenkoranu Homestay, this can be seen from the 68.12% positive reviews received with 23.43% negative reviews and 8.45% neutral reviews. The main variables that influence diving tourists' experience of yenkoranu homestay are: (i) diving and snorkeling activities; (ii) accommodation; (iii) food; and (iv) hospitality.

Keywords:

tourist experiences, dive tourists, homestays, raja ampas, online reviews

PENDAHULUAN

Kepulauan Raja Ampat merupakan gugusan pulau yang terletak di perairan timur wilayah Indonesia, tepatnya berada di Kawasan administratif Provinsi Papua Barat Daya. Wilayah kepulauan Kabupaten Raja Ampat terdiri dari 4 gugusan pulau terbesar, yang diantaranya adalah: Pulau Waigeo, Pulau Misool, Pulau Salawati, dan Pulau Batanta. Sedangkan secara keseluruhan, kepulauan Raja Ampat memiliki total \pm 1.800 pulau kecil.

Pemkab Raja Ampat mengklaim bahwa Raja Ampat merupakan Jantung Segitiga Karang Dunia (*Heart of The Coral Triangle*) dan Pusat Keanekaragaman Hayati Laut Dunia sebab di perairan Raja Ampat terdapat 553 jenis karang dan merupakan rumah dari 70% jenis karang yang ada didunia, memiliki 1.456 jenis ikan karang (paling kaya di dunia), 699 jenis *mollusca*, 5 jenis penyu, serta 16 jenis mamalia laut (*cetacean*). Potensi ini tentunya menjadikan Kepulauan Raja Ampat sebagai sebuah kawasan yang kaya akan potensi sebagai daya tarik wisata bawah laut.

Sejak tahun 2017, Raja Ampat dinobatkan sebagai salah satu bagian dari 10 Destinasi Branding Pariwisata Indonesia yang tergabung bersama dengan Wakatobi dan Bunaken dalam branding "*Coral Pearl*", yakni destinasi yang memiliki kekayaan serta daya tarik keindahan bawah laut. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Raja Ampat selama periode tahun 2013-2022 berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik Kab. Raja Ampat Tahun 2013 - 2017.

Tahun	Jumlah Wisatawan		Jumlah
	Internasional	Domestik	
2014	7691	10759	13616
2015	10251	12911	12472
2016	12472	13616	26088
2017	17250	18841	36091
2018	20811	23099	43910
2019	22285	24090	46375
2020	697	7439	4973
2021	1533	814	2230
2022	752	4973	5725

Sumber: (BPS, 2022)

Adanya pengembangan dan promosi pariwisata di kepulauan ini tentunya memberikan dampak bagi kemajuan pariwisata di Raja Ampat. Terlebih semenjak adanya pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2011 Tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua dan UU no 29 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Barat Daya, semakin memperkuat dan menegaskan legitimasi pemerintah daerah Raja Ampat untuk mengelola potensi daerahnya dalam rangka mencapai tujuan pembangunan, yang salah satunya adalah terkait dengan pembangunan kepariwisataan. Diharapkan dengan adanya pemberlakuan otonomi khusus ini dapat memberikan peluang sebesar-besarnya bukan hanya bagi pemerintah daerah saja, namun yang terpenting adalah bagi masyarakat untuk mendapatkan kesempatan untuk ikut menjadi bagian dan dapat mengambil manfaat dari pembangunan kepariwisataan.

Salah satu bentuk respon dan keterlibatan dari masyarakat Kabupaten Raja Ampat atas hadirnya pariwisata di daerah mereka adalah dengan mendirikan usaha pada bidang yang masih berkaitan pariwisata. Salah satunya adalah jasa akomodasi dalam bentuk *homestay*.

Sebagai penyedia jasa akomodasi wisata, *homestay* Yenkoranu memiliki peran untuk mempengaruhi pengalaman wisatawan selama yang datang ke Raja Ampat. menurut Quan & Wang, (2004), pengalaman wisatawan harus dilihat sebagai sebuah proses penerimaan organik yang memperlihatkan wisatawan akan mendapatkan kepuasan puncak (*Peak Experience*) dan kepuasan pada aspek pendukung (*Supporting Experience*) seperti akomodasi, transportasi, hospitalitas, hiburan, dan makanan), dan pengalaman dalam bentuk *Daily Routine Experience*.

Kajian mengenai kepuasan wisatawan banyak dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan yang berbeda. Beberapa akademisi seperti Uriely (2005) melakukan kajian teoritis mengenai pengalaman wisatawan dari sudut pandang konseptual ilmu pengetahuan. Sedangkan Quan dan Wang (2004) melakukan kajian mengenai pengalaman wisata dilihat dari sudut pandang komprehensif antara pendekatan sosiologi dan pemasaran / manajemen.

Uriely (2005) melakukan kajian teoritikal untuk mengetahui konsep pengalaman wisatawan dengan melihat dan mengkaji pendekatan-pendekatan yang digunakan. Berdasarkan pendapat dari Uriely (2005) diketahui terdapat 2 pendekatan yang digunakan, yaitu: (i) perspektif ilmu sosial yang mengkaji proses subjektif wisatawan dengan menganalisis motivasi, ketertarikan, aktivitas, penerimaan dan perilaku wisatawan; (ii) pendekatan perilaku konsumen yang menelusuri perbedaan tipologi aktivitas wisata dan wisatawan yang bertujuan untuk mencari tingkat kepuasan dan kualitas pengalaman dari wisatawan, interaksi antar konsumen-produksen, pengetahuan dan pengalaman wisatawan sebagai konsumen, dan stimulan-stimulan yang mempengaruhinya.

Kajian yang dilakukan oleh Uriely (2005) kemudian dikembangkan oleh Quan dan Wang (2004) untuk mengkaji mengenai pengalaman wisatawan dilihat dari pengembangan konsep pendekatan berbasis ilmu sosiologi dan pendekatan berbasis ilmu pemasaran/manajemen. Quan & Wang melakukan kajian terhadap wisatawan yang menjadikan *food experience* sebagai salah satu indikasi dalam mendapatkan pengalaman berwisata.

Quan dan Wang (2004) merekomendasikan bahwa pengalaman wisatawan harus dilihat sebagai sebuah proses penerimaan organik yang memperlihatkan wisatawan akan mendapatkan kepuasan puncak (*Peak Experience*) dan kepuasan pada aspek-aspek pendukung (*Supporting Experience*) seperti akomodasi, transportasi, hospitality, hiburan, dan makanan), dan pengalaman dalam bentuk *Daily Routine Experience*. Keterkaitan antar ketiganya mampu mempengaruhi penerimaan terhadap pengalaman berwisata bagi wisatawan.

Quan dan Wang (2004) melihat terdapat dua perspektif akademis untuk melihat pengalaman wisatawan. Perspektif tersebut adalah perspektif (1) ilmu sosial dengan fokus pada *Peak Experience* atau puncak pengalaman wisatawan terhadap daya tarik utama dan motivasi utama wisatawan dalam berwisata, dan (2) perspektif marketing/manajemen dengan pendekatan konsumerisme untuk mengetahui *Supportive Experience* atau Pengalaman pendukung yang dapat dilihat dari layanan-layanan yang mendukung wisatawan mendapatkan *Peak Experience* seperti Akomodasi, Transportasi, Makanan, Hiburan, dan layanan-layanan lain yang mendukung.

Pada paper ini, konsep pengalaman wisatawan (*tourist experience*) yang digunakan merupakan pengembangan dari konsep yang digunakan oleh Quan dan Wang (2004) dengan melihat persepsi wisatawan terhadap aktivitas wisata selam (menyelam dan snorkeling) yang diberikan oleh penyedia jasa selam dari *Homestay* Yenkoranu sebagai sebuah *Peak Experience* dan layanan pendukung seperti: (i) akomodasi, (ii) layanan makanan, (iii) keramah-tamahan, (iv) transportasi, dan hiburan yang disediakan oleh *Homestay* Yenkoranu sebagai *Supportive Experience*.

Proses untuk mendapatkan pengalaman wisatawan tersebut kemudian dapat dilihat salah satunya dari pelayanan yang diberikan oleh *Homestay* Yenkoranu. layanan-layanan yang diberikan oleh *Homestay* Yenkoranu mendukung wisatawan mendapatkan Pengalaman. seperti layanan *Dive Center* yang menyediakan jasa aktivitas menyelam dan snorkeling mempengaruhi *Peak Experience*. Sedangkan layanan seperti akomodasi, transportasi, keramah-tamahan, hiburan, dan pelayanan makanan mempengaruhi pengalaman wisatawan sebagai *Supportive Experience*.

Bagi calon wisatawan untuk mengakses informasi maupun melakukan pemesanan *homestay* ini dapat dilakukan melalui website <http://www.stayrajaampat.com/>. Ada lebih dari 80 akomodasi di Raja Ampat yang dapat diakses melalui website ini. Seperti menjalankan usaha jasa pada umumnya, *homestay* Yenkoranu juga mendapatkan beberapa tanggapan positif maupun negatif dari pengunjung, hal ini nampak dari rating serta ulasan yang diberikan dalam website tersebut. *Online consumer review* ini tentunya dapat menggambarkan bagaimana pandangan wisatawan atau tamu terhadap kondisi *homestay*, baik itu pelayanan, kondisi kamar, makanan, dan sebagainya.

Konsumen memiliki kebebasan dalam memberikan tanggapan atau sentimennya berdasarkan pengalaman apa yang dia rasakan ke dalam sebuah ulasan. Berdasarkan latar belakang ini, penulis melakukan analisis terhadap sentimen pengunjung berdasarkan ulasan yang mereka bagikan melalui website <https://www.stayrajaampat.com/accommodation/yenkoranu-homestay/>. Analisis ini dilakukan untuk memberikan rekomendasi dalam upaya menaikkan *consumer experience* pengunjung selama menginap di *Homestay* Yenkoranu, Raja Ampat.

Kajian ini bertujuan untuk Mengetahui persentase kepuasan wisatawan terhadap pengalaman berwisata terhadap variabel-variabel penyusun kepuasan wisatawan pada layanan *Homestay* Yenkoranu dan Memberikan rekomendasi peningkatan pengalaman wisatawan terhadap layanan *Homestay* Yenkoranu.

METODE

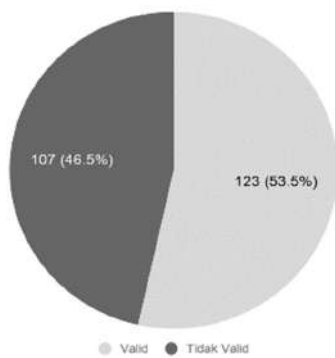
Menurut Uriely (2005) Pengalaman wisatawan dapat diketahui dengan menggunakan metode: (a) survai terstruktur; (b) catatan perjalanan; (c) wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur; (d) pengamatan terlibat; (e) narasi perjalanan spontan; dan (f) mengingat pengalaman berwisata. Selain itu, Volo (2009) menjelaskan terdapat metode lain yang disebut sebagai *unobtrusive methods* atau metode yang datanya diperoleh secara tidak langsung mendapatkan dari responden, namun melalui media baru yang menciptakan peluang untuk mengumpulkan data secara ‘diam-diam’. Seperti travel blog, website, dan ulasan di website. *Unobtrusive methods* memiliki kemampuan dan potensi untuk mengembangkan kajian terhadap

pengalaman wisatawan dan mampu berperan pada kajian perilaku konsumen (wisatawan), dan meningkatkan pemahaman praktikal dari pemasaran.

Data diperoleh dengan cara pengelompokan ulasan berdasarkan klasifikasi sentimennya, yang dibagi menjadi jenis ulasan positif, negatif, dan netral. Menurut Tang (2009), analisis sentimen terhadap ulasan konsumen di media online atau *online consumer review* adalah proses mengeksplorasi ulasan yang ditunjukkan untuk suatu produk di internet, yang bertujuan untuk menentukan pendapat atau perasaan secara utuh dari konsumen terhadap suatu produk, yang mana dalam kasus penelitian ini adalah *homestay*. Ulasan tersebut merupakan ungkapan yang mewakili pandangan, pendapat, suasana hati, serta sikap secara umum atau pribadi dari pelanggan, yang mana informasi ini akan sangat berguna bagi pengelola untuk melakukan evaluasi dan pengembangan produk di tahap selanjutnya (Haddi dkk, 2013).

Dalam pengumpulan dan menganalisis data terkait *online consumer review*, selama ini dikenal pendekatan melalui metode *opinion mining* dengan bantuan komputerisasi untuk mengolah datanya. Namun karena adanya keterbatasan terhadap akses untuk sistem komputerisasi, maka dalam penelitian ini penulis mengadaptasi metode atau pendekatan *quantitative content analysis* atau analisis isi kuantitatif, dengan cara mempelajari dokumen dan jejak komunikasi yang dalam hal ini berupa kumpulan ulasan di dalam *website* ulasan *homestay* Yenkoranu. Melalui pendekatan ini, penulis akan mengklasifikasikan jenis ulasan kedalam kelompok: aspirasi (positif), keluhan (negatif), dan saran atau pertanyaan (netral). Analisis isi kuantitatif sendiri merupakan teknik penelitian ilmiah yang ditujukan untuk mengetahui gambaran karakteristik isi dan menarik inferensi dari isi. Menurut Eriyanto, (2015) analisis isi ditujukan untuk mengidentifikasi secara sistematis komunikasi yang tampak (*manifest*), dan dilakukan secara objektif, valid, reliabel dan dapat direplikasi.

Penelitian ini menggunakan data yang berasal dari ulasan yang didapatkan diketahui bahwa dari total 230 ulasan yang ada terdapat 123 ulasan yang valid untuk dijadikan bahan analisis. Proses validasi dilakukan dengan kriteria: (i) Ulasan dari wisatawan yang tinggal dan atau menggunakan jasa / fasilitas Yenkoranu *Homestay* seperti *Homestay* dan *Dive center*, (ii) Ulasan yang bukan merupakan pertanyaan dan konfirmasi booking. Berdasarkan 2 kriteria tersebut didapatkan hasil 123 ulasan yang valid untuk dianalisis lebih lanjut atau sekitar 53,47% dari data (ulasan) yang tersedia. Ulasan-ulasan tersebut berasal dari ulasan dalam rentan tanggal 1 Oktober 2012 sampai dengan 16 Maret 2019. Ulasan-ulasan yang valid untuk dianalisis lebih lanjut adalah ulasan yang membahas mengenai pengalaman wisatawan.



Gambar 1. Persentase Jumlah Komentar yang Valid dan Tidak Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan data yang didapatkan, analisis dilakukan menggunakan metode deskriptif untuk dapat memberikan penjelasan terperinci dari fenomena yang dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Yenkoranu *Homestay*

Homestay Yenkoranu sebagai salah satu pelopor usaha *homestay* di Raja Ampat merupakan salah satu *homestay* yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan. hal ini dikarenakan lokasi dari *homestay* tersebut berada di pulau Mansuar (Kri) yang merupakan pusat kegiatan penyelaman di Raja Ampat.

Terdapat 26 ruangan yang difungsikan sebagai kamar untuk wisatawan. kamar-kamar ini terdiri dari 8 bungalow *VIP* tipe 1 dan 16 bungalow *VIP* tipe 2. perbedaan dari kedua bungalow tersebut adalah konstruksi bangunan dimana bungalow tipe 1 merupakan bungalow yang dibangun menggunakan bahan dan material tradisional seperti kayu, atap rumbia, dan bambu sehingga memberikan kesan tradisional. sedangkan bungalow tipe 2 merupakan bungalow yang dibangun menggunakan konstruksi semen dan terkesan lebih modern, masing-masing bungalow memiliki daya tampung 2 wisatawan.

Perbedaan tipe bungalow ini turut membedakan harga tinggal wisatawan. berdasarkan data yang disadur dari www.stayrajaampat.com harga untuk 1 orang wisatawan di bungalow *VIP* tipe 1 adalah Rp. 650.000 /malam, sedangkan untuk 1 orang wisatawan di bungalow *VIP* tipe 2 adalah Rp. 550.000/malam. Sedangkan harga untuk 2 orang wisatawan untuk bungalow *VIP* tipe 1 adalah Rp. 950.000/malam dan untuk bungalow *VIP* tipe 2 adalah Rp. 850.000/malam. harga ini sudah termasuk layanan makan untuk masing-masing tamu selama 3 kali dalam sehari (sarapan, makan siang, dan makan malam).

Selain menyediakan ruangan sebagai tempat menginap, *homestay* Yenkoranu juga memiliki *Dive Center* yang memberikan pelayanan menyelam pada wisatawan. pengelolaan *dive center* ini diberikan kepada tenaga profesional yang berasal dari luar negeri sebagai instruktur selam, dan beberapa orang tenaga lokal sebagai pendamping selam (*dive buddies*). harga paket sekali menyelam yang ditawarkan oleh *dive center* di *homestay* yenkoranu adalah Rp. 550.000 untuk wisatawan yang tidak membawa perlengkapan menyelam dan Rp. 400.000 untuk wisatawan yang membawa alat selam sendiri. Selain itu, Wisatawan juga dapat memanfaatkan layanan berkeliling pulau seharga Rp. 2.000.000 per perahu dengan kapasitas daya tampung 10 wisatawan.

Kualitas Pelayanan *Homestay* Yenkoranu Berdasarkan Ulasan Wisatawan

Berdasarkan hasil ekstraksi komentar pada laman milik yenkoranu *homestay* di www.stayrajaampat.com, terdapat 123 ulasan atau 53,47% ulasan yang valid. Ulasan-ulasan yang valid untuk dianalisis lebih lanjut adalah ulasan yang membahas mengenai pengalaman wisatawan ketika menggunakan jasa/fasilitas *homestay* Yenkoranu, seperti akomodasi dan *dive center*. Beberapa contoh ulasan dari wisatawan yang valid untuk dianalisis antara lain ulasan dari Sergey pada 26 Februari 2019 dengan bentuk ulasan:

Spent 3 February in this homestay (March 9 to 12).

Very comfortable bungalow (although the generator is kinda noisy at night), and great common area, nice meals and absolutely wonderful sunset view from the pier!

The experience with the diving guides, however, was not so nice: in one snorkeling trip they actually forgot about me and left me at sea while the boat went back to the homestay, and I was picked up by another boat about half an hour later. Luckily, it wasn't technically an open sea – rather close to the shallows between Yenbuba and Kri so I guess I could have made it ashore and could have walked back, but still I can't say I really enjoyed that particular experience that much. So, safety IS an issue with these guys.

Ulasan tersebut termasuk ke dalam ulasan yang valid untuk dianalisis lebih lanjut karena wisatawan menginap di *homestay* Yenkoranu, dapat dilihat dari kalimat “Spent 3 nights in this *homestay* (February 9 to 12)” dan wisatawan menjabarkan lebih lanjut pengalamannya ketika menggunakan jasa *homestay* yenkoranu dengan kalimat “*Very comfortable bungalow (although the generator is kinda noisy at night), and great common area, nice meals and absolutely wonderful sunset view from the pier!*”. Tidak hanya itu, Wisatawan kemudian mengulas lebih lanjut tentang pengalaman menggunakan jasa penyelaman dari *homestay* yenkoranu dan membahasnya lebih lanjut dengan kalimat “*The experience with the diving guides, however, was not so nice: in one snorkeling trip they actually forgot about me and left me at sea while the boat went back to the homestay, and I was picked up by another boat about half an hour later*”. Ulasan tersebut kemudian dikategorikan sebagai ulasan yang dapat digunakan sebagai bahan analisis lebih lanjut.

Ulasan lain yang merupakan ulasan valid adalah ulasan dari Serena pada 16 Maret 2018 dengan detail ulasan:

I didn't stay with them. I had some dives here. Diving with Paul was super nice! He is a good guide and reeeeeeealy patient 🤗 thanks David to be welcoming with me all the time, I used to walk to yank practically everyday and chill a bit there with amazing people I met. I also joined a day tour plus dive to fam Island with them on my birthday 🎂 such a day! Paul and the rest of the crew just asked me “Serena what animal do you wanna see for your birthday?” I said Manta and we stopped in a Manta point even was not on the plan.

And of course, I cannot forget your donuts 🍩🍩🍩 David, Paul, ice and all the crew, thank you very much! You make my time in raja ampat super nice! I wish all the best guys!

Ulasan dari Serena tersebut dianggap valid karena meskipun wisatawan tidak menginap dan menggunakan jasa akomodasi *Homestay* Yenkoranu, namun wisatawan tersebut menggunakan jasa lain berupa *Dive Center* dan pengalaman wisatawan yang dituliskan melalui ulasan di atas mendukung analisa untuk mengetahui pengalaman wisatawan terhadap aktivitas pada *Peak Experience* dalam kajian ini.

Sedangkan beberapa ulasan yang tidak dapat digunakan sebagai bahan analisa adalah ulasan-ulasan yang berisikan pertanyaan, konfirmasi booking, dan konten yang tidak sesuai dengan konteks dalam kajian ini. Contoh dari ulasan yang berisikan pertanyaan adalah ulasan dari Arno pada 28 Juli 2018 dengan ulasan:

Hello, we'd like to book for november last week. Yenkoranu deny our booking without a word ! We're wondering if it's too early to book or full already ? Every personal experiences are welcome , thanks ! Arno.

Sedangkan contoh ulasan yang berisikan konfirmasi *booking* terdapat pada ulasan dari Charlotte pada 29 September 2017 dengan ulasan:

Hi !, Is there any VIP 1 front beach bungalow available from 8th or 9th of October to 20th October ?, Thanks :).

Selain itu, terdapat ulasan-ulasan yang tidak kontekstual untuk dijadikan sebagai bahan analisis dalam kajian ini, ulasan tersebut contohnya adalah ulasan dari Peter pada 27 Agustus 2018 dengan ulasan:

Dear ANDREW ELLIOTT-FREY, Thank you for been honest with your review.

About the diving I'm really sorry I cannot take you diving because I was busy at that time taking other guest diving so I cannot take you dive because you need a dive guide who will take really take care of you but all our Dive guide was busy at the that time I hope next you can dive with me.

Thankyou,

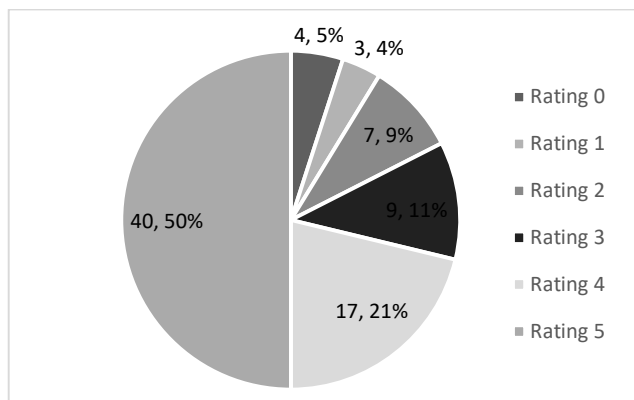
Best Regards.

Ulasan tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai ulasan yang dapat dianalisis lebih lanjut karena bersifat sebagai jawaban atas ulasan yang diberikan oleh wisatawan, hal ini dikarenakan Peter merupakan pekerja dari *Homestay* Yenkoranu dan memberikan klarifikasi mengenai aktivitas menyelam yang dilakukan oleh wisatawan seperti pada kalimat:

“About the diving I'm really sorry I cannot take you diving because I was busy at that time taking other guest diving so I cannot take you dive because you need a dive guide who will take really take care of you but all our Dive guide was busy at the that time I hope next you can dive with me”.

Terdapat 123 ulasan yang valid untuk dijadikan bahan analisis lebih lanjut. dari ulasan-ulasan tersebut, sembilan puluh ulasan diantara merupakan ulasan yang menyertakan rating (nilai). Fitur rating merupakan salah satu indikasi terhadap kepuasan pelayanan dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan dari *homestay*. Pengelola laman www.stayrajaampat.com menyediakan fitur rating dengan kriteria berdasarkan bintang, mulai dari bintang 0 sampai dengan bintang 5.

Melihat ulasan-ulasan yang valid untuk dianalisis di laman milik *homestay* yenkoranu, diketahui bahwa 80 ulasan (73,17%) merupakan ulasan yang menyertakan rating sedangkan 26,83% sisanya (33 ulasan) merupakan ulasan yang tidak menyertakan rating. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa *homestay* yenkoranu mendapatkan 4 ulasan dengan rating 0 (5%) , 3 ulasan dengan nilai rating 1 (3,8%), 7 ulasan dengan rating 2 (8,8%), 9 ulasan dengan rating 3 (11,3%), 17 ulasan untuk rating 4 (21%) , 40 ulasan memiliki rating 5 atau 50%.



Gambar 2. Persentase Jumlah Komentar Berdasarkan Rating

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Jika menelaah distribusi rating yang diberikan oleh wisatawan, 50 % wisatawan memberikan rating 5 sebagai indikator dari pelayanan yang diberikan oleh *homestay* yekoranu. Angka ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden puas terhadap pelayanan *homestay* yekoranu. Namun, 50% responden lain melihat masih terdapat ruang bagi *homestay* yekoranu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam kajian ini, kualitas pelayanan *homestay* yekoranu dapat dilihat dari 7 variabel antara lain: (i) pelayanan menyelam dan snorkeling sebagai peak experience; (ii) pelayanan akomodasi; (iii) makan dan minum; (iv) transportasi; (v) hiburan; (vi) hospitality; dan (vii) lain-lain.

Masing-masing variabel dalam kajian ini memiliki 3 alternatif jawaban yang diklasifikasikan berdasarkan bentuk ulasan. Klasifikasi tersebut adalah (i) aspirasi dilihat berdasarkan ulasan positif, (ii) keluhan dilihat dari ulasan negatif, dan (iii) saran atau pertanyaan sebagai ulasan yang bersifat netral. Menurut Eriyanto (2015) analisis berdasarkan opinion mining ditujukan untuk mengidentifikasi secara sistematis komunikasi yang tampak (*manifest*) dan dilakukan secara objektif, valid, dapat dipercaya (*reliable*), dan dapat direplikasi.

Tabel 1. Jumlah, Kategori dan presentase Ulasan berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel	Jenis Ulasan			Sub Total	%
	+	-	Netral		
Peak Experience - Menyelam dan Snorkeling	98	26	14	138	29,93
Supportive Experience - Akomodasi	65	36	10	111	24,08
Supportive Experience - Transportasi	7	6	1	14	3,04
Supportive Experience - Makanan	60	22	9	91	19,74
Supportive Experience - Hospitality	64	11	1	76	16,49
Supportive Experience - Hiburan	5	0	1	6	1,30
Supportive Experience - Lain-lain	15	7	3	25	5,42
TOTAL	314	108	39	461	100
%	68,12	23,43	8,45		

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Terdapat total 461 konten ulasan berdasarkan 21 kemungkinan klasifikasi jenis ulasan. Klasifikasi ini didasarkan pada jumlah variabel dalam kajian ini sejumlah 7 variabel dengan 3 kemungkinan jenis ulasan (apresiasi/ulasan positif, komplain/ulasan negatif, dan saran atau pertanyaan yang berupa ulasan netral). Konten-konten ulasan tersebut terdistribusi kedalam 29,93 % merupakan ulasan tentang variabel *peak experience* (menyelam dan snorkeling) dan 70,07% merupakan ulasan tentang 6 variabel pada *supporting experience*.

Secara umum wisatawan mengapresiasi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu, hal ini terlihat dari 68,12% ulasan positif yang diterima dengan 23,43% ulasan negatif dan 8,45% ulasan netral. Ulasan positif mengenai kualitas layanan *homestay* yenkoranu paling besar dilihat dari konten ulasan yang mengulas aktivitas menyelam dan snorkeling sejumlah 98 ulasan, layanan akomodasi sebesar 65 ulasan, keramahtamahan (*hospitality*) sebesar 64 ulasan, dan kualitas makanan sebesar 60 ulasan. Sedangkan ulasan negatif banyak dituliskan oleh wisatawan terhadap kualitas layanan akomodasi sebesar 36 ulasan, aktivitas menyelam dan snorkeling 26 ulasan, kualitas makanan sejumlah 22 ulasan, dan keramahtamahan (*hospitality*) sejumlah 11 ulasan. Jika dilihat menggunakan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel utama yang mempengaruhi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu adalah: (i) aktivitas menyelam dan snorkeling; (ii) akomodasi; (iii) makanan; dan (iv) keramahtamahan (*hospitality*). Sedangkan, variabel-variabel lain (transportasi, hiburan, dan lain-lain) merupakan variabel yang tidak terlalu mempengaruhi dengan persentase jumlah ulasan kurang dari 10% dari total ulasan yang diterima oleh *homestay* yenkoranu.

Konten-konten ulasan mengenai *peak experience* merupakan konten ulasan paling dominan yang diketahui berdasarkan analisa data. Jika dibandingkan dengan konten ulasan pada variabel lain, maka konten ulasan tentang *peak experience* merupakan konten ulasan yang lebih banyak ditulis oleh wisatawan. Hal ini memperlihatkan bahwa 29,93 % wisatawan yang menggunakan *homestay* yenkoranu sebagai sarana akomodasi ketika berada di Raja Ampat mempertimbangkan aktivitas atau layanan yang berhubungan dengan menyelam dan snorkeling sebagai pertimbangan utama mereka dalam memberikan ulasan tentang kualitas pelayanan *homestay* yenkoranu di website www.stayrajaampat.com.

Analisis Ulasan Aktivitas Bawah Laut sebagai Peak Experience Wisatawan

Aktivitas wisata bawah laut (menyelam dan snorkeling) merupakan aktivitas utama yang ditawarkan kepada wisatawan di *homestay* yenkoranu secara khusus dan raja ampas secara umum. Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam kajian ini, aktivitas menyelam dan snorkeling merupakan aktivitas yang mendasari terbentuknya *peak experience* dari wisatawan. Sehingga penting untuk diketahui ulasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan aktivitas selam dan snorkeling di *homestay* yenkoranu.

Persepsi yang ditimbulkan oleh wisatawan ini didasari oleh beberapa komentar yang terkait dengan kualitas pelayanan *dive center* di *homestay* yenkoranu. Gronroos, (1983) mengatakan bahwa kualitas layanan dari usaha jasa dapat dilihat dari 2 sudut pandang, yaitu *technical quality* atau hasil akhir dari layanan yang diberikan dan *functional quality* atau bagaimana layanan itu diberikan. Proses analisa dalam bagian ini mengambil pendapat yang diberikan oleh Gronroos.

Technical quality dilihat dari persepsi wisatawan mengenai hasil akhir dari layanan selam yang diberikan, sedangkan *functional quality* melihat proses dari layanan yang diberikan.

Sehingga aspek-aspek seperti kesan wisatawan terhadap *dive center* secara umum dikategorikan sebagai *technical quality*, sedangkan aspek-aspek seperti kualitas pemandu dan peralatan dikategorikan ke dalam *funcitonal quality*. Terdapat beberapa konten ulasan yang berhubungan kualitas pelayanan selam namun tidak termasuk kedalam kedua kriteria tersebut, sehingga dalam proses analisis kriteria untuk konten ulasan yang tidak berkaitan dengan *techical quality* dan *functional quality* akan dianalisis secara terpisah.

Terdapat 461 konten ulasan dalam 7 variabel dan 3 kemungkinan jawaban untuk masing-masing variabel. Pada variabel aktivitas menyelam dan *snorkeling*, persentase konten ulasan dari total adalah 29,93% atau 138 konten ulasan. Angka ini merupakan persentase paling tinggi dibandingkan dengan variabel-variable lain.

Berdasarkan hasil klasifikasi data, diketahui bahwa terdapat total 138 konten ulasan yang berhubungan dengan kualitas layanan menyelam dan *snorkeling* terbagi kedalam 98 buah (71,01%) merupakan konten ulasan apresiatif atau ulasan positif, 26 buah (18,84%) konten ulasan merupakan konten ulasan negatif atau komplain, dan sisanya 14 ulasan (10,14%) merupakan ulasan netral yang berisikan pertanyaan atau saran.

Konten ulasan dengan kategori apresiasi merupakan konten ulasan yang paling banyak diberikan oleh wisatawan. Terdapat sekitar 98 buah konten ulasan yang memberikan apresiasi terhadap kualitas layanan dari *homestay* yendoranu. Ulasan tersebut berasal dari wisatawan-wisatawan yang merasa puas terhadap layanan *dive center* di *homestay* yendoranu.

Berdasarkan ulasan ulasan tersebut, konten ulasan yang membahas *techincal quality* lebih banyak memberikan apresiasi terhadap kompetensi dan profesionalitas dari *dive center*. Komentar-komentar seperti: (i) *All dives had a comprehensive briefing before leaving shore, including how to handle currents. They also checked people's certification and planned dives accordingly. Super safe and professional outfit, equipment was good also. Byo dive computer;* (ii) *very satisfied with how the guides took care of the divers safety during the (sometimes challenging) dives;* (iii) *The dive guides put safety first and I loved that each dive site had a current check first before anybody would get into the water. Dives are limited to 60 minutes;* (iv) *Diving was incredibly amazing Never have I come across a home stay diving with such high diving standards!;* dan (v) *On site dive center makes organizing dives easy.*

Dilihat dari ulasan-ulasan yang mendukung *technical quality*, dapat disimpulkan *dive center* yang dimiliki oleh *homestay* yendoranu mampu memberikan pengalaman yang positif bagi wisatawan. Profesionalitas dan kompetensi sebagai salah satu *dive center* pertama di pulau Kri menjadikan *homestay* yendoranu menjadi pilihan utama bagi wisatawan.

Konten ulasan-ulasan lain yang dikategorikan untuk mendukung *functional quality* lebih banyak menggarisbesarkan kepada kualitas dari pemandu selam, beberapa komentar memperlihatkan bahwa pemandu selam memiliki kualitas yang dapat dipercaya dan memberikan rasa aman kepada wisatawan. Pemandu selam memiliki peranan penting dalam mendukung pengalaman wisatawan di *homestay* yendoranu. Hal ini terlihat dari komentar-komentar yang ada di laman www.stayrajaampat.com. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari pemandu selam dijelaskan oleh wisatawan seperti kesabaran menghadapi wisatawan, kemampuan teknis, profesionalisme, keramahtamahan, dan kemampuan mengorganisasi kegiatan penyelaman.

Aspek lain yang mendapatkan apresiasi dari wisatawan dan tidak termasuk kedalam kategori *technical* dan *functional quality* adalah apresiasi terhadap lokasi. Wisatawan-wisatawan yang memberikan ulasan positif banyak mengapresiasi lokasi dari *homestay* yenkoranu dan keindahan bawah laut di lokasi menyelam di raja ampat.

Konten ulasan dengan kategori ulasan negatif (komplain) banyak diberikan wisatawan terhadap *technical quality* dibandingkan dengan *functional quality*. Dari hasil analisa konten ulasan, diketahui terdapat 6 ulasan negatif (komplain) mengenai *functional quality* dan 19 konten tentang *technical quality*.

Jika dilihat dari konten ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari aspek *functional quality* adalah ketidakmampuan non teknis seperti penguasaan bahasa inggris, pengetahuan lokal yang kurang, dan keramahtamahan.

Sedangkan pada konten ulasan mengenai *technical quality* diketahui bahwa keselamatan wisatawan (*safety*) merupakan salah satu pertimbangan utama dari wisatawan ketika memberikan komentar negatif mengenai kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu.

Faktor lain yang mempengaruhi ulasan negatif wisatawan terhadap kualitas layanan *technical quality* adalah kualitas alat selam yang banyak dikomplain oleh wisatawan. Selain itu, sebagai *homestay* yang pertama dan memiliki jumlah kamar yang banyak dibanding dengan *homestay* lain dan *dive center*, kondisi *homestay* yang ramai menjadi beberapa pertimbangan wisatawan memberikan ulasan negatif.

Beberapa saran terkait aktivitas menyelam sebagai *peak experience* di *homestay* yenkoranu dilihat dari aspek *technical quality* berdasarkan konten ulasan wisatawan antara lain untuk memperbaiki alat menyelam yang dirasa perlu diremajakan.

Analisis Ulasan Kualitas Layanan sebagai Supporting Experience Wisatawan.

Konten ulasan dengan kategori apresiasi merupakan konten ulasan yang paling banyak diberikan oleh wisatawan. Terdapat sekitar 98 buah konten ulasan yang memberikan apresiasi terhadap kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu. Ulasan tersebut berasal dari wisatawan-wisatawan yang merasa puas terhadap layanan *dive center* di *homestay* yenkoranu.

Berdasarkan ulasan ulasan tersebut, konten ulasan yang membahas *technical quality* lebih banyak memberikan apresiasi terhadap kompetensi dan profesionalitas dari *dive center*. Dilihat dari ulasan-ulasan yang mendukung *technical quality*, dapat disimpulkan *dive center* yang dimiliki oleh *homestay* yenkoranu mampu memberikan pengalaman yang positif bagi wisatawan.

Aspek lain yang mendapatkan apresiasi dari wisatawan dan tidak termasuk kedalam kategori *technical* dan *functional quality* adalah apresiasi terhadap lokasi. Wisatawan-wisatawan yang memberikan ulasan positif banyak mengapresiasi lokasi dari *homestay* yenkoranu dan keindahan bawah laut di lokasi menyelam di raja ampat.

Konten ulasan dengan kategori ulasan negatif (komplain) banyak diberikan wisatawan terhadap *technical quality* dibandingkan dengan *functional quality*.

Jika dilihat dari konten ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari aspek *functional quality* adalah ketidakmampuan non teknis seperti penguasaan bahasa inggris, pengetahuan lokal yang kurang, dan keramahtamahan.

Sedangkan pada konten ulasan mengenai *technical quality* diketahui bahwa keselamatan wisatawan (*safety*) merupakan salah satu pertimbangan utama dari wisatawan ketika memberikan komentar negatif mengenai kualitas layanan dari *homestay* yendoranu.

Beberapa saran terkait aktivitas menyelam sebagai *peak experience* di *homestay* yendoranu dilihat dari aspek *technical quality* berdasarkan konten ulasan wisatawan antara lain untuk memperbarui alat menyelam yang dirasa perlu diremajakan.

Terdapat beberapa poin komentar apresiasi dari variabel akomodasi yang ditulis pengunjung, diantaranya: Lokasinya sangat indah karena berhadapan langsung dengan pantai, *Bungalow* yang sangat nyaman, kawasan yang sangat indah dan luar biasa, kamar tidur yang nyaman, toiletnya bersih, restoran yang bagus, ruangnya sangat bersih, mempunyai *private room*, meskipun *homestay*nya sederhana akan tetapi akomodasi pendukungnya sangat baik.

Beberapa point komentar komplain dari variabel akomodasi yang ditulis pengunjung, diantaranya: Generatornya ribut di malam hari dan mengeluarkan bau, tidak ada satu orangpun yang membersihkan ruangan, tidak ada bak penampung air dikamar mandi, ruangnya bau, banyak nyamuk dan kadaluwarsa di ruangan, harga sewa kamarnya mahal, kamar mandinya kotor, kursi dan mejanya sudah rapuh karena umurnya terlalu tua, mereka tidak pernah melaundry handuk, sprei kamar tidur, pintu kamar dan jendela tidak bisa terkunci, toilet dan lantainya menjijikkan, kacanya rusak dan kotor, kamar mandinya gelap, tidak ada jaringan internet, showernya tidak bisa berfungsi dengan baik.

Sedangkan poin komentar saran dari variabel akomodasi yang ditulis pengunjung, diantaranya: Ganti seprai setiap satu kali seminggu, tambahkan kursi dan meja di setiap ruangan, perbaiki showernya supaya airnya lancar, kebersihannya harus lebih baik lagi, turunkan harga sewa kamar per malamnya.

Ulasan dengan kategori apresiasi diberikan wisatawan terhadap faktor-faktor seperti kecepatan perahu, kuantitas perahu yang dimiliki, dan pengorganisasian perjalanan. wisatawan mengapresiasi faktor-faktor tersebut sebagai salah satu variabel yang mendasari ulasan yang diberikan. sedangkan untuk ulasan yang merupakan ulasan negatif berasal dari komentar mengenai pengorganisasian perjalanan. Hanya terdapat 1 ulasan netral mengenai variabel transportasi. yaitu rekomendasi untuk pengelola *homestay* yendoranu menempatkan orang yang berfungsi menunggu wisatawan di pelabuhan *ferry* kota waisai.

Pada aspek makanan sebagai salah satu pengalaman pengunjung, rata-rata pengunjung memberikan apresiasi terhadap sajian menu yang meskipun mereka anggap sederhana namun tetap memiliki rasa yang enak, lokasi restoran yang strategis serta menyediakan *soft drink* dan bir, selain itu *homestay* juga melayani dan menyediakan makanan untuk bayi.

Makanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengalaman wisatawan secara keseluruhan (*total experience*), makanan yang enak tentunya dapat berhasil memberikan pengalaman dan kepuasan bagi wisatawan, begitu pula sebaliknya.

Dalam kategori makanan, *homestay* Yendoranu mendapatkan cukup banyak ulasan yang berisikan komplain, yakni sebanyak 25 ulasan yang secara garis besar menyatakan bahwa di *homestay* ini dari segi kuantitas makanan sudah sangat cukup namun dari segi kualitas masih kurang, selain itu *homestay* tidak memiliki variasi menu makanan terlebih saat sarapan, di dalam menu kurang sekali sayur dan buah, makanan terlalu asin dan pedas bagi beberapa tamu, menu yang didominasi oleh ikan terkadang *overcook* dan terlalu kering, ada juga pengunjung

yang beranggapan bahwa menu yang disediakan saat sarapan kurang pas untuk tamu yang akan melakukan aktivitas diving, ketersediaan minuman seperti *soft drink* dan *beer* yang terkadang *out of stock* juga menjadi sorotan bagi tamu. Bahkan, ada salah satu ulasan yang menyampaikan bahwa rombongan grup wisatawan mengalami keracunan makanan setelah jam makan siang, namun tidak direspon dengan baik oleh pihak *homestay*. Beberapa ulasan tersebut mengindikasikan beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan dari pengelola, terlebih sebagian komplain menyatakan kondisi yang cukup krusial. Saran yang diberikan secara garis besar menyampaikan perihal masukan untuk menambah variasi makanan khususnya makanan yang dapat dinikmati oleh para vegetarian. Sebab berdasarkan beberapa ulasan tersebut, menunjukkan bahwa kondisi saat ini sajian makanan di *homestay* Yenkoranu hanya menyediakan sayuran dan buah-buahan yang terbatas.

Hospitalitas sebagai salah satu layanan pendukung di *Homestay* Yenkoranu mendapatkan apresiasi yang tinggi dari para pengunjungnya. Dari sebanyak 64 ulasan, rata-rata pengunjung memberikan apresiasi terhadap pelayanan, keramahan, bantuan (*helpful*), sikap (*attitude*), serta profesionalitas dari para karyawan yang bekerja di *Homestay* Yenkoranu.

Berdasarkan data hasil ulasan para pengunjung, dapat terlihat bahwa pada kategori komplain, *homestay* Yenkoranu mendapatkan komplain sebanyak 11 ulasan. Komplain tersebut rata-rata berkaitan dengan status booking, ketidakramahan karyawan, serta komunikasi yang buruk. Bahkan, pemilik *homestay* juga mendapatkan komplain atas ketidakramahannya dan komunikasinya yang buruk. Dalam ulasan dengan kategori saran, hanya terdapat satu masukan yakni berhubungan dengan proses komunikasi. Saran tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan terkait pelayanan khususnya pada respon komunikasi kepada pelanggan.

Ada beberapa point komentar apresiasi dari variabel hiburan yang ditulis pengunjung, diantaranya: Pemandangan sunset yang sangat indah, bungalow hanya 2 meter dari pantai sehingga terdengar suara pantai yang sangat indah. Pada variabel hiburan, tidak ada komplain yang ditulis oleh para pengunjung. Sehingga, ditarik kesimpulan bahwa *Homestay* Yenkoranu sudah memiliki hiburan yang cukup bagus karena komentar apresiasi dari para pengunjung lebih banyak dari pada komentar komplain dan saran meskipun hanya beberapa pengunjung yang mengapresiasi.

Rekomendasi Peningkatan Pengalaman Wisatawan Selam.

Secara umum wisatawan mengapresiasi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu, hal ini terlihat dari 68,12% ulasan positif yang diterima dengan 23,43% ulasan negatif dan 8,45% ulasan netral. Ulasan positif mengenai kualitas layanan *homestay* yenkoranu paling besar dilihat dari konten ulasan yang mengulas aktivitas menyelam dan snorkeling sejumlah 98 ulasan, layanan akomodasi sebesar 65 ulasan, keramahtamahan (*hospitality*) sebesar 64 ulasan, dan kualitas makanan sebesar 60 ulasan. Sedangkan ulasan negatif banyak dituliskan oleh wisatawan terhadap kualitas layanan akomodasi sebesar 36 ulasan, aktivitas menyelam dan snorkeling 26 ulasan, kualitas makanan sejumlah 22 ulasan, dan keramahtamahan (*hospitality*) sejumlah 11 ulasan. Jika dilihat menggunakan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel utama yang mempengaruhi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu adalah: (i) aktivitas menyelam dan snorkeling; (ii) akomodasi; (iii) makanan; dan (iv) keramahtamahan (*hospitality*). Sedangkan, variabel-variabel lain (transportasi, hiburan, dan lain-lain) merupakan

variabel yang tidak terlalu mempengaruhi dengan persentase jumlah ulasan kurang dari 10% dari total ulasan yang diterima oleh *homestay* yenkoranu.

Rekomendasi peningkatan pengalaman wisatawan pada kajian ini menggunakan analisis ulasan negatif sebagai dasar memberikan rekomendasi. ulasan-ulasan negatif yang diberikan oleh wisatawan kemudian diklasifikasi dan diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari variabel-variabel tersebut.

Rekomendasi yang dapat diberikan pada variabel aktivitas menyelam dan snorkeling diketahui terdapat 2 jenis layanan yang mempengaruhi kualitas layanan pada usaha jasa. seperti yang dijelaskan oleh Gronroos (1983) yang mengatakan bahwa kualitas layanan dari usaha jasa dapat dilihat dari 2 sudut pandang, yaitu *technical quality* atau hasil akhir dari layanan yang diberikan dan *functional quality* atau bagaimana layanan itu diberikan.

Jika dilihat dari konten ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari aspek *functional quality* adalah ketidakmampuan non teknis seperti penguasaan bahasa inggris, pengetahuan lokal yang kurang, dan keramahtamahan.

Sedangkan pada konten ulasan mengenai *technical quality* diketahui bahwa keselamatan wisatawan (*safety*) merupakan salah satu pertimbangan utama dari wisatawan ketika memberikan komentar negatif mengenai kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu. Faktor lain yang mempengaruhi ulasan negatif wisatawan terhadap kualitas layanan *technical quality* adalah kualitas alat selam yang banyak dikomplain oleh wisatawan. Selain itu, sebagai *homestay* yang pertama dan memiliki jumlah kamar yang banyak dibanding dengan *homestay* lain dan *dive center*, kondisi *homestay* yang ramai menjadi beberapa pertimbangan wisatawan memberikan ulasan negatif.

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil analisa konten ulasan diatas pada aspek *functional quality* adalah memberikan pelatihan bahasa inggris bagi pemandu selam yang memiliki keterbatasan bahasa, penggunaan masyarakat lokal sebagai pemandu dengan pertimbangan memiliki pengetahuan lokal yang baik, dan mengadakan pelatihan keramahtamahan bagi pemandu selam di *homestay* yenkoranu.

sedangkan rekomendasi yang dapat diberikan pada aspek *technical quality* antara lain: menekankan faktor keselamatan wisatawan saat melakukan aktivitas menyelam dengan melakukan standarisasi pemandu serta meremajakan alat-alat yang digunakan. selain itu perlu dilakukan pengaturan yang lebih baik supaya menghindari kekacauan saat pelanggan melakukan aktivitas menyelam.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan pada variabel layanan makanan adalah (i) pentingnya memahami kultur atau budaya makan dari para tamu seperti kebiasaan mereka makan. memastikan bahwa makanan yang disajikan sudah sesuai dengan kebiasaan mereka. (ii) segmentasi terhadap calon tamu dalam hal kebiasaan dan preferensi makanan mereka yang berbeda, mempelajari hal ini juga akan secara efektif membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal penyajian makanan serta mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. (iii) penting bagi manajemen *homestay* Yenkoranu untuk memahami bahwa konsumsi makanan memainkan peran yang sangat krusial dalam membentuk pengalaman wisatawan secara utuh (*total tourist experience*) dengan cara menawarkan kepada

mereka kenyamanan seperti yang biasa mereka dapatkan di lingkungan tinggal mereka (*ordinary life*).

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan jika dilihat dari variabel keramahtamahan adalah (i) pihak manajemen *homestay* Yenkoranu harus lebih memperhatikan pelatihan bagi karyawannya khususnya terkait dengan pelayanan. Pelatihan merupakan salah satu komponen penting dalam pengembangan SDM, serta merupakan faktor penunjang dalam menjaga performa dan kualitas dari pelayanan, (ii) perlu memperhatikan pentingnya memberdayakan karyawan garis depan (*frontline*) untuk menerima, memproses, serta bereaksi dengan tepat terhadap pengaduan untuk strategi manajemen pengaduan yang efisien.

Sedangkan pada variabel penyediaan akomodasi, rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: (i) Usahakan generatornya ditaruh lebih jauh dari *homestay* agar tidak membuat kebisingan dan baunya tidak tercium sampai ke *homestay* karena hal tersebut mengganggu pengunjung. (ii) Ruangnya usahakan setiap saat dibersihkan supaya pengunjung menjadi nyaman dan betah tinggal disana. (iii) Sediakan bak penampung air dikamar mandi supaya pengunjung bisa mandi dengan sepuasnya meskipun *shower*-nya tidak lancar, dan *shower*-nya harus diperbaiki. (iv) Ruangnya diberi pengharum supaya tidak bau. (v) Siapkan fasilitas pengusir nyamuk supaya pengunjung tidurnya menjadi nyenyak. (vi) Meskipun harga sewa kamar cukup mahal, akan tetapi harus dibarengi dengan pelayanan yang berkualitas. (v) Toilet, kamar mandi, dan lantai kamar harus dibersihkan setiap saat agar pengunjung merasa nyaman. (vi) Fasilitas kursi dan meja yang sudah ada usahakan diganti karena umurnya sudah terlalu tua sehingga sangat berbahaya bagi para pengunjung yang menggunakannya. (vii) Handuk dan sepreai kamar usahakan diganti minimal 1 kali seminggu, (viii) Pintu kamar dan jendela harus diperbaiki bila perlu di ganti karena tidak bisa terkunci. (ix) Usahakan dikasih penerangan di kamar mandi karena terlalu gelap. (x) Usahakan koneksi internet (*wifi*) disiapkan, agar pengunjung bisa mengakses dan mengeksplor daerah sekitar. (xi) Usahakan opeator selalu siaga ketika ada pertanyaan dan bookingan calon pengunjung via email.

KESIMPULAN

Secara umum wisatawan mengapresiasi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu, hal ini terlihat dari 68,12% ulasan positif yang diterima dengan 23,43% ulasan negatif dan 8,45% ulasan netral.

Variabel-variabel utama yang mempengaruhi kualitas layanan dari *homestay* yenkoranu adalah: (i) aktivitas menyelam dan snorkeling; (ii) akomodasi; (iii) makanan; dan (iv) keramahtamahan (*hospitality*).

Pada variabel aktivitas menyelam komplain yang didapatkan oleh *homestay* yenkoranu merupakan ulasan negatif mengenai *technical quality* dan *functional quality*. Pada variabel layanan akomodasi komplain yang diberikan menasar hal-hal teknis seperti kualitas kamar dan perlengkapan pendukung. keramahtamahan dan komunikasi merupakan faktor yang banyak dikomplain oleh wisatawan pada variabel keramahtaman. kualitas makanan merupakan faktor yang mempengaruhi wistawan memberikan ulasan negatif pada variabel layanan makanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2022). Kabupaten Raja Ampat Dalam Angka 2022. Waisai: Badan Pusat Statistik Kabupaten Raja Ampat.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: An illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management* 25(3), 297-305.
- Uriely, N. (2005). The tourist Experience: Conceptual Developments. *Annals of Tourism Research* 32(1), 199-216.
- Volo, S. (2009). Conceptualizing Experience: A Tourist Based Approach. *Journal of Hospitality Marketing & Management* 11(18), 199-216.
- Eriyanto. (2015). Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Gronroos, C. (1983). Innovative Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms. Dalam E. Lovelock, *Service Marketing: Text, Cases and Readings*. London: Prentice Hall International Editions.

LAMAN PUSTAKA

- Humas Setkab RI. 2017. *Upaya Raja Ampat Menuju UGG*. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Disandur dari <https://setkab.go.id/upaya-raja-ampat-menuju-ugg/> pada tanggal 24 Maret 2019
- BPS Kab. Raja Ampat. 2019. *Jumlah Wisatawan di Kabupaten Raja Ampat, 2013-2017*. Disandur dari <https://rajaampatkab.bps.go.id/dynamictable/2019/02/11/103/jumlah-wisatawan-di-kabupaten-raja-ampat-2013-2017.html> pada tanggal 24 Maret 2019
- equatorinitiative.org. 2017. *Equator Prize 2017 Award*. Disandur dari <https://www.equatorinitiative.org/2017/06/28/asosiasi-usaha-homestay-lokal-kabupaten-raja-ampat/> pada tanggal 24 Maret 2019
- <https://www.stayrajaampat.com/accommodation/yenkoranu-homestay/> pada 24 Maret 2019