

TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA DESTINASI WISATA TAMAN TEBING BREKSI BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN

Rahmatika Putri Hanunnindya, Agam Marsoyo

Program Studi Magister Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada

Abstrak

Taman Tebing Breksi pada mulanya merupakan area bekas penambangan batu yang memiliki bentangan alam unik dan kemudian beralih fungsi menjadi sebuah destinasi wisata. Kondisi pariwisata Taman Tebing Breksi saat ini tumbuh menjadi pariwisata massal dan terjadinya fenomena over-tourism, dimana kondisi ini bertolak belakang dengan konteks kawasan sebagai situs geoheritage. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara penawaran dan permintaan wisata. Kondisi ini terjadi ketika permintaan wisata berlebih (over-demand) sedangkan penawaran wisata tetap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kesesuaian penawaran dan permintaan destinasi wisata Taman Tebing Breksi. Metode penelitian ini menggunakan metode deduktif kuantitatif-kualitatif dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian tingkat kinerja berada di bawah tingkat kepentingan pada destinasi wisata Taman Tebing Breksi dengan nilai kesenjangan sebesar -0,81 yang mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan antara penawaran wisata yang disediakan (tingkat kinerja) dengan permintaan wisatawan yang diharapkan (tingkat kepentingan). Kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja pada destinasi wisata Taman Tebing Breksi didapatkan sebesar 80,47% yang artinya bahwa kualitas pelayanan/jasa yang diberikan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh wisatawan.

Kata Kunci: Taman Tebing Breksi, kesesuaian, tingkat kepentingan, tingkat kinerja

1. PENDAHULUAN

Kawasan bekas penambangan batu seringkali mendadak dimanfaatkan menjadi sebuah objek wisata baru bagi masyarakat. Di Yogyakarta terdapat kawasan bekas penambangan batu yang memiliki daya tarik lanskap unik yang populer dengan nama Tebing Breksi. Pada mulanya Tebing Breksi ini merupakan area penambangan yang masih aktif dan menjadi mata pencaharian utama bagi masyarakat sekitar sejak tahun 1980-an. Batuan hasil dari penambangan ini dikirim ke berbagai wilayah di Indonesia bahkan sampai di kirim hingga ke luar negeri. Namun sayangnya kegiatan penambangan ini dihentikan setelah adanya penelitian yang dilakukan oleh para peneliti dari Teknik Geologi UPN Yogyakarta yang menyampaikan bahwa tebing tersebut merupakan endapan abu vulkanik yang berasal dari letusan Gunung Api Purba Semilir. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan keputusan yang ditetapkan oleh Kepala Badan Geologi RI bahwa kawasan Tebing Breksi ditetapkan sebagai warisan geologis (geoheritage), yang berarti area bekas penambangan ini merupakan sebuah situs warisan sejarah geologi yang di dalamnya terkandung nilai penting bidang keilmuan, pendidikan, budaya dan nilai estetika.

Seiring berjalannya waktu, objek wisata ini berkembang menjadi sebuah kawasan wisata yang kompleks. Mulai muncul beragam atraksi wisata lain yang mendukung keberadaan tebing batuan kapur bekas penambangan ini yang merupakan daya tarik utamanya. Perkembangan Taman Tebing Breksi terjadi cukup pesat dan signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat terlihat dari pemanfaatan ruang atau lahan yang terjadi berupa perubahan fisik kawasan tersebut. Pemanfaatan ruang atau lahan yang terjadi di Taman Tebing Breksi berupa pembangunan infrastruktur dan fasilitas wisata seperti ruang-ruang pertunjukan salah satunya berupa amphitheater, panggung pertunjukan, danau buatan, kebun buah, area perkemahan, serta Balkondes. Beragam pertunjukan yang diadakan di Taman Tebing Breksi semakin menambah minat pengunjung dan menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan sehingga kunjungan wisatawan semakin meningkat setiap tahunnya seperti yang ditampilkan pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Taman Tebing Breksi

<i>Tahun</i>	<i>Wisman</i>	<i>Wisnus</i>	<i>Jumlah</i>
2015	-	5.000	5.000
2016	-	315.455	315.455
2017	1.744	869.457	871.201
2018	4.493	1.097.550	1.102.043
2019	2.104	1.647.819	1.649.923
2020	337	700.243	700.580

Sumber: Statistik Kepariwisataaan DIY, 2020

Jumlah kunjungan wisata yang meningkat secara drastis ini mengindikasikan tingginya demand (penawaran) wisata pada Taman Tebing Breksi. Bresson & Logossah (2011), menyatakan bahwa kondisi kelebihan kapasitas pengunjung yang terjadi pada sebuah destinasi wisata juga dialami oleh beberapa kota di belahan dunia lain, begitupun juga terjadi pada destinasi wisata alam. Jiricka-Pürerer et al., (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kondisi kunjungan pariwisata yang telah melampaui batas dari kapasitas yang seharusnya bisa dikatakan sebagai sebuah fenomena over-tourism. Terjadinya fenomena ini biasanya pada destinasi wisata tertentu terutama ketika masa liburan sekolah atau akhir pekan. Destinasi wisata tersebut biasanya terletak di pusat kota dan memiliki atraksi yang beragam serta sarana prasarana yang menarik wisatawan untuk datang berkunjung.

Kondisi pariwisata Taman Tebing Breksi saat ini bisa dikatakan tumbuh menjadi pariwisata massal. Hal ini dipengaruhi oleh tren wisata dalam kelompok-kelompok besar,

aktivitas media sosial yang masif, serta seringnya diselenggarakan berbagai macam pertunjukan seni dan budaya di kawasan Taman Tebing Breksi ini sehingga memicu tingkat kunjungan wisatawan. Kondisi ini terjadi ketika permintaan wisatanya tinggi (*over-demand*) sedangkan penawaran wisatanya tetap. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fahmi (2019), perhitungan daya dukung kawasan Taman Tebing Breksi ini telah melampaui batas sejak awal tahun 2017 hingga tahun 2020 (sebelum terjadi pandemi Covid-19). Jika melihat dari konteks kawasan, keberadaan Taman Tebing Breksi merupakan sebuah situs warisan sejarah geologi (*geoheritage*) sehingga perlu memperhatikan upaya konservasi pada kawasan. Agar pengembangan pariwisata di Taman Tebing Breksi ini bisa mencapai hasil yang lebih tepat sasaran dan terkendali, diperlukan suatu arahan perencanaan yang baik dan terukur sehingga terjadi keselarasan antara penawaran dan permintaan wisata (*supply-demand tourism*). Seperti yang dituliskan oleh Pitana (2009) bahwa dalam penyelenggaraan pariwisata pentingnya untuk memperhatikan kesesuaian antara penawaran (*supply*) dan permintaan (*demand*) wisata. Kesesuaian penawaran dan permintaan wisata merupakan salah satu kunci keberhasilan pada sektor pariwisata.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Sistem Pariwisata

Sistem pariwisata didefinisikan secara sederhana sebagai tatanan dari komponen pariwisata yang saling berkaitan dan bersifat menyeluruh. Komponen pariwisata merupakan aspek penting dalam mendukung kegiatan kepariwisataan. Komponen pariwisata juga merupakan dasar terbentuknya destinasi wisata atau daya tarik wisata. Menurut Middleton dalam Yoeti (2002), komponen wisata merupakan sebuah produk pariwisata yang dianggap sebagai gabungan dari tiga komponen utama yaitu: daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas tujuan. Cooper dkk (1993) menjelaskan bahwa terdapat empat hal yang harus dimiliki oleh sebuah objek daya tarik wisata (ODTW) yang terdiri dari atraksi wisata, aksesibilitas, amenitas, dan layanan tambahan.

2.2. Komponen Penawaran dan Permintaan Wisata

Pada umumnya, sistem pariwisata merupakan bagian yang penting dari pengembangan dan pelaksanaan pariwisata, hal ini terdiri dari dua unsur, yaitu permintaan (*demand*) atau bisa juga diartikan segmentasi pasar lalu penawaran/pasokan (*supply*). Permintaan dan penawaran suatu kegiatan pariwisata merupakan fokus utama dan fundamental dalam perencanaan pariwisata yang terintegrasi. Penawaran dan permintaan wisata harus benar-benar diperhatikan dalam upaya untuk melakukan pengembangan pariwisata karena dua hal tersebut yang menjadi dasar dan kunci kesuksesan dalam dunia pariwisata, seperti yang disampaikan oleh Pitana (2009) bahwa dalam pengelolaan sektor pariwisata harus memperhatikan keseimbangan antara aspek penawaran dan permintaan wisata. Kecondongan pada salah satu aspek atas yang lainnya akan membawa ketimpangan pariwisata di masa depan.

Shaw dan Williams (1991) berpendapat bahwa penawaran wisata diartikan sebagai hasil dari semua kegiatan produksi yang melibatkan penyediaan barang dan jasa yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pariwisata dan dinyatakan dalam konsumsi pariwisata. Hal ini juga termasuk sumber daya pariwisata, infrastruktur, fasilitas penerimaan, fasilitas hiburan dan olahraga. Gunn dan Var (2002) menjabarkan bahwa penawaran (*supply side*) sebagai keseluruhan objek dan pelayanan yang disediakan untuk memenuhi permintaan.

Konsep permintaan wisata merujuk pada keterkaitan antara jumlah barang yang diminta dengan satuan harga pada berbagai tingkat harga. Menurut Gunn (2002), permintaan

merupakan bentuk dari pasar wisata dimana terdapat keinginan dan kebutuhan yang bersedia dibayarkan oleh wisatawan untuk kegiatan wisata. Rahma dan Primasworo (2017) mengutarakan bahwa tujuan dalam melakukan analisis permintaan wisata ialah untuk menguraikan pola permintaan pengunjung dan untuk mendeskripsikan karakteristik permintaan wisata yang dilihat dari sisi atraksi, transportasi, fasilitas serta informasi. Yoeti (2008) menjelaskan bahwa penawaran dalam industri pariwisata merupakan padanan dari permintaan wisata. Hal ini menunjukkan bahwa komponen-komponen penawaran wisata juga bisa dijadikan sebagai komponen-komponen permintaan wisata.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deduktif karena variabel penelitian didapatkan dari tinjauan teori-teori yang terkait dengan penelitian. Penelitian ini dimulai dari proses pengamatan/observasi dan pemahaman terhadap kumpulan literatur yang saling berkaitan. Tahapan selanjutnya yang dilakukan dari tinjauan literatur yaitu merumuskan variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif berbentuk data yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kualitatif secara sistematis, faktual dan akurat.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Taman Tebing Breksi dalam hal ini wisatawan nusantara. Populasi jumlah pengunjung ditentukan dengan menggunakan data pengunjung sebelumnya untuk mengetahui jumlah rata-rata pengunjung dalam satu tahun. Data kunjungan wisatawan objek wisata Taman Tebing Breksi pada tahun terakhir yang tercatat oleh Badan Statistik yaitu pada tahun 2020 sebanyak 700.243 wisatawan.

Penentuan sampel informan dalam melakukan wawancara dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan key person atau para informan yang berasal dari pengelola objek wisata, atau pihak terkait yang dianggap paling mengerti mengenai perkembangan objek wisata Taman Tebing Breksi. Penentuan sampel wisatawan yaitu sebagai responden kuesioner yang ditujukan untuk dapat mengukur kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja Taman Tebing Breksi. Sampel wisatawan yang diambil merupakan wisatawan nusantara yang sudah pernah mengunjungi kawasan wisata Taman Tebing Breksi. Perhitungan total sampel yang dijadikan sebagai responden kuesioner ditentukan dengan rumus yang dikembangkan oleh Slovia dengan hasil perhitungan sebanyak 100 sampel penelitian.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan berdasar dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan dengan tinjauan dari berbagai literatur, pengamatan/observasi lapangan, wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder meliputi data yang didapatkan dari instansi terkait untuk mendukung dan melengkapi kelengkapan data yang diperlukan.

a. Observasi

Observasi/pengamatan dilakukan dengan meninjau langsung ke objek wisata Taman Tebing Breksi, mengamati kondisi eksisting pariwisata Taman Tebing Breksi, mengamati karakteristik wisatawan.

b. Wawancara

Melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan kepariwisataan Taman Tebing Breksi dalam hal ini adalah pengelola wisata “Lowo Ijo”. Berdasarkan hasil wawancara maka didapatkan informasi terkait sejarah awal keberadaan Tebing Breksi, perkembangan pariwisata Tebing Breksi dan rencana pengembangan kawasan di masa depan.

c. Kuesioner

Pengumpulan data kuesioner bertujuan untuk memperoleh data secara kolektif dari wisatawan yang berkunjung ke Taman Tebing Breksi. Hasil penjarangan kuesioner ini digunakan peneliti sebagai acuan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja destinasi wisata Taman Tebing Breksi berdasarkan persepsi wisatawan. Pada penelitian ini kuesioner dibagikan secara daring (online) melalui fitur layanan google form. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert (penilaian 1-5).

3.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis tingkat kepentingan-kinerja (Importance Performance Analysis). Importance Performance Analysis digunakan untuk menentukan indikator/atribut pada komponen penawaran pariwisata melalui penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan penilaian wisatawan (persepsi). Dalam Importance Performance Analysis (Analisis Kinerja Kepentingan) terdapat 2 cara perhitungan dalam mencari gap analysis, yaitu:

a. Mengukur Tingkat Kesesuaian

Dalam mengukur tingkat kesesuaian dilakukan untuk mencari tahu besarnya konsumen yang merasa terpenuhi kepuasannya terhadap kinerja penyedia produk/jasa, dan seberapa besar pihak penyedia produk/jasa mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Tingkat kesesuaian merupakan hasil dari komparasi antara penilaian terhadap kinerja destinasi wisata dengan penilaian yang diinginkan oleh wisatawan. Hasil dari perbandingan ini yang nantinya menjadi penentu urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh penyedia produk/jasa. Rangkuti (2008) menggambarkan tingkat kepentingan/importance sebagai penilaian wisatawan terhadap komponen wisata yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas yang harus disediakan oleh pengelola destinasi wisata, sedangkan tingkat kinerja/performance menggambarkan penilaian wisatawan terhadap kualitas/pelayanan yang diberikan atau disediakan. Hasil kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja memungkinkan pihak pengelola untuk dapat memprioritaskan perbaikan pada indikator yang benar-benar dianggap penting oleh wisatawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Supranto (2006) membagi ke dalam 2 hal yang memungkinkan terjadinya tingkat kesesuaian, yaitu:

1. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen akan kecewa dan tidak puas.
2. Jika kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Untuk mengukur tingkat kesesuaian di dalam analisis IPA ini menggunakan rumus sebagaimana yang dituliskan di bawah ini (variabel X mewakili tingkat kinerja/kondisi, sedangkan variabel Y mewakili tingkat kepentingan):

$$Tki = X_i / Y_i \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Xi = Penilaian penyedia jasa
- Yi = Penilaian kepentingan pengunjung

Rumus perhitungan nilai rata-rata pada setiap indikator/atribut:

$$\bar{x} = (\sum Xi) / n \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{y} = (\sum Yi) / n \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

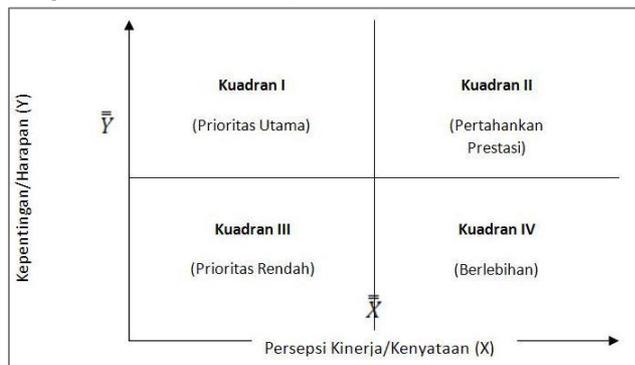
Ketrangan:

- \bar{x} = Hasil rata-rata tingkat kinerja
- \bar{y} = Hasil rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

b. Menentukan Analisis Kuadran

Analisis Importance Performance digambarkan dalam bentuk diagram kartesius. Diagram kartesius ini diartikan sebagai suatu bangun yang terbagi ke dalam empat kuadran dan terdapat dua garis yang saling berpotongan dan tegak lurus pada titik-titik (\bar{x} , \bar{y}). Terbaginya ke dalam empat kuadran ini dimaksudkan untuk mengetahui letak dari setiap atribut dengan tingkat kepentingan atas kualitas layanan yang diberikan. Diagram kartesius pada metode analisis IPA ini dapat dilihat sebagaimana gambar berikut:

Gambar 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis



Sumber: Martilla & James (1977) dalam Silva & Fernandes (2010)

Keterangan:

- I. Pada kuadran ini menyajikan indikator/atribut yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi pada kondisi kenyataannya belum sesuai dengan permintaan yang diinginkan.
- II. Pada kuadran ini, pengguna menganggap indikator/atribut mempunyai tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga wajib dipertahankan.
- III. Pada kuadran ini menampilkan atribut penawaran wisata yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan kinerjanya dinilai kurang baik oleh pengguna atau dapat dikatakan tidak sesuai dengan permintaan.
- IV. Indikator/atribut yang berada dalam kuadran ini dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang rendah menurut penilaian pengguna akan tetapi tingkat kinerja/kondisi dinilai sudah baik bahkan berlebihan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tingkat Kepentingan Kinerja

Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dilakukan terhadap komponen atraksi wisata, amenitas wisata, aksesibilitas wisata dan ancillary service berdasarkan persepsi wisatawan yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 2 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Kode	Indikator	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Y)	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (X)
AT1	Ketersediaan atraksi wisata	458	4,58	354	3,54
AT2	Kegiatan wisata yang bervariasi/beragam	439	4,39	313	3,13
AT3	Pengelolaan atraksi wisata	429	4,29	338	3,38
AT4	Kondisi atraksi wisata	430	4,30	345	3,45
AT5	Keunikan atraksi wisata	432	4,32	340	3,40
AM1	Ketersediaan loket tiket masuk	433	4,33	322	3,22
AM2	Pusat informasi mudah ditemukan	394	3,94	292	2,92
AM3	Ketersediaan lahan area parkir kendaraan	440	4,40	389	3,89
AM4	Ketersediaan penginapan	272	2,72	318	3,18
AM5	Ketersediaan panggung terbuka	301	3,01	324	3,24
AM6	Ketersediaan fasilitas makan/minum	402	4,02	361	3,61
AM7	Ketersediaan kios cinderamata	364	3,64	247	2,47
AM8	Kondisi toilet	399	3,99	316	3,16
AM9	Kondisi masjid/mushola	379	3,79	339	3,39
AM10	Ketersediaan tempat sampah	390	3,90	333	3,33
AK1	Ketersediaan moda transportasi umum	361	3,61	230	2,30
AK2	Kondisi jalur transportasi menuju objek wisata	421	4,21	332	3,32
AK3	Ketersediaan jalur pejalan kaki	420	4,20	336	3,36
AK4	Ketersediaan penunjuk jalan (signage)	426	4,26	325	3,25
AK5	Penampilan fisik gerbang masuk objek wisata	436	4,36	268	2,68
AK6	Kondisi akses tangga di dalam objek wisata	452	4,52	302	3,02
AK7	Ketersediaan akses jalur landai	452	4,52	236	2,36
AK8	Ketersediaan penerangan di dalam objek wisata	367	3,67	311	3,11
AN1	Ketersediaan paket wisata	348	3,48	302	3,02
AN2	Ketersediaan tour guide	291	2,91	225	2,25
AN3	Pengelolaan promosi wisata	402	4,02	372	3,72
AN4	Kemudahan mengakses informasi wisata	413	4,13	388	3,88
Total		10745	107,45	8546	85,46
Rata-rata			3,97		3,16
Nilai Kesenjangan (gap)					-0,81

Sumber : Analisis Penulis,2022

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan kinerja destinasi wisata Taman Tebing Breksi dapat dinyatakan bahwa penilaian tingkat kinerja berada di bawah tingkat kepentingan. Hal ini mengindikasikan kinerja destinasi wisata Taman Tebing Breksi atau dalam

hal ini adalah penawaran wisata belum memenuhi apa yang dianggap penting atau dibutuhkan oleh wisatawan yang mana dalam hal ini disebut permintaan wisata.

Indikator yang memiliki penilaian tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada indikator ketersediaan atraksi wisata, kondisi akses tangga dan ketersediaan jalur landai. Hasil ini sesuai dengan pendapat Suwena (2017) bahwa ketersediaan atraksi wisata dianggap penting oleh wisatawan karena menjadi faktor penarik (pull factors) pada suatu tempat tujuan wisata. Sedangkan kondisi akses tangga dan ketersediaan jalur landai dianggap penting oleh wisatawan dikarenakan kondisi kawasan wisata Taman Tebing Breksi masih berupa perbukitan dan tebing yang cukup terjal sehingga kondisi akses tangga serta ketersediaan jalur landai menjadi penting untuk memudahkan mobilitas wisatawan di dalam kawasan objek wisata. Indikator yang memiliki tingkat kepentingan rendah adalah ketersediaan penginapan dan ketersediaan tour guide. Ketersediaan penginapan dianggap kurang penting oleh wisatawan karena sebagian besar wisatawan lebih memilih untuk menginap di area pusat kota yang dekat dengan pertokoan dan pusat perbelanjaan. Ketersediaan tour guide juga dianggap kurang penting karena kurangnya minat wisatawan terhadap keberadaan tour guide/pemandu wisata.

Penilaian tingkat kinerja tertinggi yaitu pada indikator ketersediaan lahan area parkir. Hasil ini selaras dengan kondisi yang diamati di lapangan bahwa area parkir kendaraan pada objek wisata Taman Tebing Breksi ini sudah tersedia dengan baik dan mampu menampung berbagai jenis kendaraan (bus pariwisata, mini bus, mobil, motor). Area parkir kendaraan untuk bus pariwisata dapat menampung kurang lebih mencapai 80 bus pariwisata, sedangkan untuk kapasitas mobil pribadi bisa mencapai 100-150 mobil yang terparkir. Sedangkan penilaian tingkat kinerja terendah yaitu pada indikator ketersediaan tour guide, hal ini sesuai dengan kondisi realita di lapangan bahwa tour guide/pemandu wisata ini belum dimaksimalkan karena kurangnya permintaan wisatawan dan keterbatasan SDM.

4.2. Tingkat Kesesuaian

Untuk melakukan analisis pada tingkat kesesuaian maka dilakukan dengan cara membagi hasil penilaian tingkat kinerja dengan hasil penilaian tingkat kepentingan kemudian selanjutnya dinyatakan dalam prosentase (%). Apabila diperoleh hasil penilaian tingkat kesesuaian lebih dari 100% maka dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan sudah melebihi dari apa yang dianggap penting oleh konsumen atau dalam artian pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Apabila mendekati 100% maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan/jasa yang diberikan telah memenuhi apa yang dianggap berarti oleh konsumen, sedangkan jika nilai tingkat kesesuaian jauh di bawah 100% maka menunjukkan bahwa pelayanan/jasa yang diberikan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Berikut ini merupakan hasil tingkat kesesuaian yang dijabarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Tingkat Kesesuaian

Kode	Indikator	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
AT1	Ketersediaan atraksi wisata	4,58	3,54	77,29
AT2	Kegiatan wisata yang bervariasi/beragam	4,39	3,13	71,30
AT3	Pengelolaan atraksi wisata	4,29	3,38	78,79
AT4	Kondisi atraksi wisata	4,30	3,45	80,23
AT5	Keunikan atraksi wisata	4,32	3,40	78,70
AM1	Ketersediaan loket tiket masuk	4,33	3,22	74,36
AM2	Pusat informasi mudah ditemukan	3,94	2,92	74,11

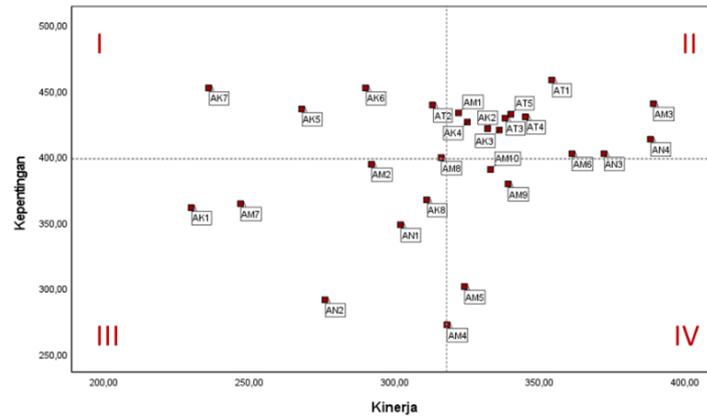
Kode	Indikator	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
AM3	Ketersediaan lahan area parkir kendaraan	4,40	3,89	88,41
AM4	Ketersediaan penginapan	2,72	3,18	116,91
AM5	Ketersediaan panggung terbuka	3,01	3,24	107,64
AM6	Ketersediaan fasilitas makan/minum	4,02	3,61	89,80
AM7	Ketersediaan kios cinderamata/ toko oleh- oleh	3,64	2,47	67,86
AM8	Kondisi toilet	3,99	3,16	79,20
AM9	Kondisi masjid/mushola	3,79	3,39	89,45
AM10	Ketersediaan tempat sampah	3,90	3,33	85,38
AK1	Ketersediaan moda transportasi umum	3,61	2,30	63,71
AK2	Kondisi jalur transportasi menuju objek wisata	4,21	3,32	78,86
AK3	Ketersediaan jalur pejalan kaki	4,20	3,36	80,00
AK4	Ketersediaan penunjuk jalan (signage)	4,26	3,25	76,29
AK5	Penampilan fisik gerbang masuk objek wisata	4,36	2,68	61,47
AK6	Kondisi akses tangga di dalam objek wisata	4,52	3,02	66,81
AK7	Ketersediaan akses jalur landai	4,52	2,36	52,21
AK8	Ketersediaan penerangan di dalam objek wisata	3,67	3,11	84,74
AN1	Ketersediaan paket wisata	3,48	3,02	86,78
AN2	Ketersediaan tour guide	2,91	2,25	77,32
AN3	Pengelolaan promosi wisata	4,02	3,72	92,54
AN4	Kemudahan mengakses informasi wisata	4,13	3,88	93,95
Total keseluruhan tingkat kesesuaian				80,47

Sumber : Analisis Penulis,2022

Setelah dilakukan perhitungan, rata-rata tingkat kesesuaian yang didapat adalah 80,47%. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian akan dikomparasikan dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing indikator. Apabila nilai tingkat kesesuaian indikator lebih kecil dari rata-rata tingkat kesesuaian maka pada indikator tersebut perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan, sedangkan jika nilai tingkat kesesuaian indikator lebih besar dari rata-rata tingkat kesesuaian maka pada indikator tersebut perlu dipertahankan.

4.3. Menentukan Prioritas

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada Tabel 2, dapat diketahui nilai rata-rata dari tingkat kepentingan sebesar 3,97 dan nilai rata-rata dari tingkat kinerja sebesar 3,16. Hasil nilai rata-rata ini digunakan untuk memetakan posisi dari masing-masing indikator pada diagram kartesius dengan tingkat kinerja berada pada sumbu X dan tingkat kepentingan berada pada sumbu Y.



Gambar 2 Diagram Kartesius IPA Destinasi Wisata Taman Tebing Breksi

Berikut ini merupakan pengelompokan indikator berdasarkan prioritas perbaikan yang dijabarkan pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4 Prioritas Perbaikan Indikator

Kuadran	Kode	Indikator	Keterangan
Kuadran I Prioritas Utama (<i>Concentrate here</i>)	AK7	Ketersediaan akses jalur landai	Indikator yang berada dalam kuadran ini dianggap penting oleh wisatawan akan tetapi pada kondisi kenyataannya belum sesuai dengan permintaan wisatawan, sehingga perlu adanya peningkatan ataupun perbaikan kinerja dari indikator tersebut
	AK6	Kondisi akses tangga di dalam objek wisata	
	AK5	Penampilan fisik gerbang masuk objek wisata	
	AT2	Kegiatan wisata yang bervariasi/beragam	
	AM8	Kondisi toilet	
Kuadran II Pertahankan Kinerja (<i>Keep up the good work</i>)	AM1	Ketersediaan loket tiket masuk	Indikator pada kuadran ini dianggap penting oleh wisatawan dan sudah tersedia dengan kondisi cukup baik sehingga perlunya untuk mempertahankan agar tidak mengalami penurunan kualitas.
	AK4	Ketersediaan penunjuk jalan (signage)	
	AK3	Ketersediaan jalur pejalan kaki	
	AK2	Kondisi jalur transportasi menuju objek wisata	
	AT1	Ketersediaan atraksi wisata	
	AT3	Pengelolaan atraksi wisata	
	AT4	Kondisi atraksi wisata	
	AT5	Keunikan atraksi wisata	
	AM3	Ketersediaan lahan area parkir kendaraan	
	AM6	Ketersediaan fasilitas makan/minum	
AN3	Pengelolaan promosi wisata		
AN4	Kemudahan mengakses informasi wisata		
Kuadran III Prioritas rendah (<i>Low priority</i>)	AK1	Ketersediaan moda transportasi umum	Indikator yang berada dalam kuadran ini masih memiliki tingkat kinerja yang rendah dan dianggap kurang penting oleh wisatawan sehingga untuk prioritas perbaikannya dapat dialihkan untuk menangani perbaikan pada kuadran yang lain terlebih dahulu.
	AN2	Ketersediaan tour guide	
	AM7	Ketersediaan kios cinderamata/toko oleh-oleh	
	AM2	Pusat informasi mudah ditemukan	
	AN1	Ketersediaan paket wisata	
Kuadran IV Berlebihan	AK8	Ketersediaan penerangan di dalam objek wisata	Indikator pada kuadran ini sudah terlaksana cukup baik
	AM4	Ketersediaan penginapan	

Kuadran	Kode	Indikator	Keterangan
<i>(Possible overkill)</i>	AM5	Ketersediaan panggung terbuka	dan pelayanannya memuaskan, akan tetapi tingkat kepentingannya dianggap tidak terlalu penting oleh wisatawan sehingga perlu tindakan pengendalian agar tidak berlebihan dalam pelaksanaannya.
	AM9	Kondisi masjid/mushola	
	AM10	Ketersediaan tempat sampah	

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa penilaian tingkat kinerja berada di bawah tingkat kepentingan hal ini mengindikasikan bahwa apa yang diharapkan wisatawan (permintaan wisata) belum sesuai dengan kinerja yang diberikan atau disediakan (penawaran wisata). Keterkaitan antara tingkat kepentingan dan kinerja pada destinasi wisata dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator penelitian. Penilaian tingkat kesesuaian ini menunjukkan seberapa besar kinerja destinasi wisata (penawaran wisata) dapat memenuhi tingkat kepentingan yang dinilai wisatawan (permintaan wisatawan).

Kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja pada destinasi wisata Taman Tebing Breksi didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 80,47%, nilai tingkat kesesuaian ini berada dalam kriteria kualitas pelayanan/jasa yang diberikan belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen/pengguna jasa. Selain itu ditemukan adanya gap sebesar -0,81 yang artinya bahwa terjadi perbedaan yang signifikan antara penawaran wisata yang disediakan (tingkat kinerja) dengan permintaan wisatawan yang diharapkan (tingkat kepentingan). Sedangkan berdasarkan hasil analisis kuadran dalam menentukan prioritas perbaikan kinerja destinasi wisata Taman Tebing Breksi, dapat diketahui bahwa indikator-indikator pada penelitian ini terbagi ke dalam empat kuadran yang memetakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan hasil penilaian wisatawan dan menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan posisi kuadran tersebut. Terdapat 5 indikator yang berada dalam kuadran I atau kuadran prioritas utama yaitu indikator ketersediaan akses jalur landai, kondisi akses tangga, penampilan fisik gerbang masuk, kegiatan wisata yang beragam, dan kondisi toilet. Indikator-indikator inilah yang nantinya perlu diperhatikan oleh pengelola Taman Tebing Breksi untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kinerja sebagaimana sesuai dengan penilaian wisatawan dan kondisi realita di lapangan.

Pengembangan destinasi wisata akan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan wisatawan dan memiliki kinerja yang baik. Penilaian wisatawan terhadap kinerja destinasi wisata dapat memberikan informasi tentang kinerja yang selama ini sudah dilakukan. Hal tersebut menjadi acuan atau dasar dalam melakukan evaluasi bagi destinasi wisata untuk memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Allan., M Williams & Gareth., Shaw. (2011). Review Article Internationalization and Innovation in Tourism Annuals of Tourism Research. Vol. 38 No. 1 p 27-51
- Bresson, G., & Logossah, K. (2011). Crowding-out effects of cruise tourism on stay-over tourism in the Caribbean: Non-parametric panel data evidence. *Tourism Economics*, 17(1), 127-158. DOI: 10.5367/te.2011.0028.
- Cooper. (1993). *Tourism: Principles and Practice*. London: Pitman Publishing.
- Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. 2020. *Buku Statistik Kepariwisataaan DIY*. Yogyakarta: Dinpar DIY.
- Fahmi, S. (2019). *Kajian Kerusakan Lingkungan Akibat Kegiatan Pariwisata Tebing Breksi Desa Sambirejo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Tesis. Magister Ilmu Lingkungan Universitas Gadjah Mada.
- Gunn, C. A dengan Var, Turgut. (2002). *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*, 4th edition. New York: Routledge.
- Gunn, C. A., & Var, T. (2002). *Tourism planning: Basics, concepts, cases*. Psychology Press.
- Jiricka-Pürerer, A., Brandenburg, C., & Pröbstl-Haider, U. (2020). City tourism pre-and post-covid-19 pandemic-Messages to take home for climate change adaptation and mitigation? *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 31. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2020.100329>
- Pitana, I Gde. dan Surya Diarta, I Ketut. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Rahma, P. D., & Primasworo, R. A. (2017). Identifikasi Potensi & Masalah Desa Sidomulo Sebagai Upaya Pengembangan Desa Wisata Kota Batu. *Reka Buana: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Teknik Kimia*, 2(1), 89-97.
- Rangkuti, Freddy. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwena, Widyatmaja. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Penerbit Pustaka Larasan, Bali.
- Yoeti, Oka A. (2002). *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti, Oka A. (2008). *Ekonomi pariwisata: introduksi, informasi, dan aplikasi (I)*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.