



"Tema: 5 (kewirausahaan, koperasi, dan UMKM)"

ANALISIS ORIENTASI BERWISATA DAN KEPUASAN WISATAWAN PADA OBYEK WISATA ALAM DAN OBYEK WISATA BUATAN

Oleh

Suliyanto

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman
suli_yanto@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin pentingnya sektor pariwisata bagi perekonomian karena berdampak pada usaha jasa restoran, jasa perhotelan, jasa transportasi dan industri kreatif. Disisi lain persaingan antar obyek wisata semakin ketat. Berdasarkan masalah tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis orientasi berwisata dan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung wisatawan baik pada obyek wisata alam maupun obyek wisata buatan sebagai dasar untuk merumuskan model peningkatan loyalitas wisatawan berbasis bauran wisata (*tourism mix*) di Kabupaten Banyumas. Sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden, yang terdiri dari 100 responden pengunjung wisata buatan dan 100 responden pengunjung wisata alam, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan orientasi wisata dimana pengunjung Lokawisata Baturraden lebih berorientasi lain (kesenangan) sedangkan pengunjung The Village lebih berorientasi edukasi. Pengunjung Lokawisata Baturraden telah puas, sedangkan pengunjung The Village belum puas, tetapi mereka bersedia untuk berkunjung kembali dan bersedia untuk merekomendasikan ke orang lain.

Kata kunci: *Wisata buatan, wisata alam, orientasi berwisata, Kepuasan Wisatawan.*

ABSTRACT

This research is motivated by the growing importance of the tourism sector for the economy because it has an impact on restaurant service businesses, hospitality services, transportation services and the creative industries. On the other hand competition between attractions is getting tougher. Based on these problems it is necessary to conduct research to analyze the orientation of the tour and to analyze the level of satisfaction of tourist visitors both on natural attractions and artificial tourism objects as a basis for formulating a model of increasing tourist loyalty based on a tourism mix in Banyumas Regency. The sample in this study was 200 respondents, consisting of 100 respondents of artificial tourism visitors and 100 respondents of natural tourism visitors, the analytical tools used in this study were descriptive analysis and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study indicate that there are differences in tourist orientation where Lokawisata Baturraden visitors are more oriented (pleasure) while visitors to The Village are more education oriented. Baturraden's Lokawisata visitors were satisfied, while The Village visitors were not yet satisfied, but they were willing to visit again and were willing to recommend to others.



Key words: Artificial tourism, nature tourism, travel orientation, Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian Indonesia. Menurut Murphy (Luthfi, 2013) pariwisata adalah keseluruhan dari elemen-elemen terkait (wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri, dan lain-lain). Shah (2002) dalam Khuntia dan Mishra (2016) mengatakan bahwa pariwisata telah menjadi industri yang memberikan kontribusi positif dalam ekonomi, mata pencaharian, dan pengembangan budaya. Penelitian menemukan bahwa industri pariwisata memiliki dampak langsung terhadap ekonomi suatu bangsa (Tosun, 2002).

Obyek wisata yang tersebar diseluruh Indonesia memberikan andil yang sangat besar bagi pertumbuhan industri wisata di Indonesia. Pengembangan wisata di daerah yang terpencil terbukti telah mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan menjaga kelestarian alam (Ritsma et al., 2010).

Industri pariwisata akan terus memegang peranan yang sangat penting bagi perekonomian dan akan terus tumbuh hal ini disebabkan karena biaya perjalanan yang semakin terjangkau dengan adanya masakapai penerbangan murah (*low cost flight*), banyaknya festival seni dan kebudayaan, perbaikan sarana transportasi dan infrastruktur jalan serta semakin berkembangnya sektor pendukung pariwisata seperti hotel dan restoran. Salimov (2018) mengatakan bahwa pada era ini *traveling* telah berkembang menjadi gaya hidup sosial masyarakat bagi para anak muda.

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki berbagai obyek wisata baik wisata alam maupun wisata buatan. Beberapa obyek wisata alam yang terkenal di Kabupaten adalah obyek wisata Baturraden. Di sekitar obyek wisata Baturraden sekarang tumbuh beberapa obyek wisata disekitarnya baik wisata alam maupun wisata buatan diantaranya adalah obyek wisata Caping Park, obyek wisata Small World, obyek Wisata The Vilage, obyek wisata Kebun Raya Baturraden, obyek wista The Flowers. Persaingan antar obyek wisata baik di Kabupaten Banyumas maupun dengan obyek wisata di sekitar Kabupaten Banyumas semakin ketat, seperti dengan obyek wisata Dieng di kabupaten Banjarnegara, Obyek Wisata Goa Lawa dan Obyek Wisata Owabong di Kabupaten Purbalingga, obyek wisata Teluk Penyu dan Benteng Pendem di Kabupaten Cilacap.

Salah satu indikator dari keberhasilan pembangunan pariwisata adalah dari banyaknya jumlah pengunjung. Berikut ini disajikan data jumlah pengunjung wisatawan ke Kabupaten Banyumas dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Obyek Wisata di Kabupaten Banyumas.

| Tahun | Jumlah Wisatawan (Orang) |
|--------------|---------------------------------|
| 2014 | 1.954.873 |
| 2015 | 1.784.378 |
| 2016 | 2.013.992 |
| 2017 | 2.111.861 |



Meskipun pariwisata memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian namun sampai sekarang industri pariwisata masih menghadapi berbagai permasalahan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata belum baik, sehingga mengurangi niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke obyek wisata tersebut berkurang, bahkan menimbulkan informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) negatif.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa industri wisata memegang peranan yang sangat penting bagi perekonomian, dan semakin banyaknya obyek wisata baru sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat diantara obyek wisata dalam menarik wisatawan, disisi lain pelayanan pengelola obyek wisata dalam melayani wisatawan yang belum baik. Maka perlu dilakukan penelitian untuk menyusun model peningkatan loyalitas wisatawan berbasis bauran wisata (*Tourism Mix*) di Kabupaten Banyumas. Melalui analisis tingkat kepuasan wisatawan obyek wisata Baturraden dan The Village.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Banyumas dengan subyek penelitian pengunjung obyek wisata alam yaitu pengunjung lokawisata baturraden dan pengunjung obyek wisata buatan yaitu pengunjung obyek wisata The Village, di Kabupaten Banyumas. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Data primer ini berupa tanggapan responden tentang orientasi pengunjung obyek wisata alam dan pengunjung obyek wisata buatan, persepsi kualitas pelayanan pengelolaan obyek wisata alam dan obyek wisata buatan di Kabupaten Banyumas. Data sekunder diperoleh dari sumber seperti Badan Pusat Statistik dan Disparbud Kabupaten Banyumas, tentang data jumlah obyek wisata dan jumlah pengunjung. Sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden, yang terdiri dari 100 responden pengunjung wisata buatan dan 100 responden pengunjung wisata buatan. Untuk menganalisis orientasi berwisata digunakan alat analisis statistik deskriptif dan sedangkan untuk menganalisis kepuasan pengunjung digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis profil responden dan orientasi berwisata digunakan analisis statistik deskriptif, yang disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Profil Responden

| Profil Wisatawan | Keterangan | Lokawisata Baturraden | The Village |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
|-----------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| | | Jumlah | Persentas e | Jumlah | Persen tase |
|-------------|---|--------|----------------|--------|----------------|
| Usia | 15 s.d. 24 tahun | 20 | 19,6 | 25 | 25 |
| | 25 s.d. 34 tahun | 21 | 20,6 | 25 | 25 |
| | 35 s.d. 44 tahun | 23 | 22,5 | 20 | 20 |
| | >= 45 tahun | 36 | 35,3 | 30 | 30 |
| | Jumlah | | 100 | 98,0 | 100 |
| Penghasilan | < 5 juta | 65 | 63,7 | 64 | 64 |
| | 6 - 10 juta | 29 | 28,4 | 24 | 24 |
| | 11 - 15 juta | 5 | 4,9 | 5 | 5 |
| | 16 - 20 juta | 1 | 1,0 | 3 | 3 |
| | > 20 juta | 0 | 0 | 4 | 4 |
| | Jumlah | | 100 | 98,0 | 100 |
| Alamat Asal | Kab. Banyumas | 22 | 21,6 | 71 | 71 |
| | Eks. Karsidenan Banyumas Selain Kab. Banyumas | 25 | 24,5 | 5 | 5 |
| | Provinsi Jateng selain Eks. Karisedenan Banyumas | 24 | 23,5 | 11 | 11 |
| | Di luar Provinsi Jawa Tengah | 29 | 28,4 | 13 | 13 |
| | Jumlah | | 100 | 98,0 | 100 |
| Orientasi | Mengurangi Kejenuhan | 63 | 61,8 | 59 | 59 |
| | Mendapatkan Pengalaman baru | 16 | 15,7 | 21 | 21 |
| | Kesehatan | 3 | 2,9 | 3 | 3 |
| | Lainnya | 18 | 17,6 | 17 | 17 |
| | Jumlah | | 100 | 98,0 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa untuk Baturraden dan The Village dikunjungi paling banyak oleh usia 45 tahun ke atas, dengan rata-rata penghasilan per bulan < 5 juta. Baturraden paling banyak dikunjungi oleh responden yang berasal dari daerah luar Provinsi Jawa Tengah.



Sedangkan The Village paling banyak dikunjungi oleh responden yang berasal dari daerah Kabupaten Banyumas. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa untuk Baturraden dan The Village paling banyak dikunjungi oleh responden yang memiliki orientasi berwisata untuk mengurangi kejenuhan.

Analisis Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* diperoleh tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata alam yaitu lokawisata Baturraden dan obyek wisata buatan yaitu obyek wisata The Village. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi responden mengenai kepuasannya terhadap obyek wisata Baturraden dan The Village.

Tabel 3. Hasil Analisis Kepuasan Pengunjung

| Atribut | Lokawisata Baturraden | | | The Village | | |
|--------------|-----------------------|---------|------------|-------------|---------|------------|
| | Kinerja | Harapan | Persentase | Kinerja | Harapan | Persentase |
| Keindahan | 6,0700 | 6,1400 | 0,9886 | 5,6300 | 5,5700 | 1,0108 |
| Kesejukan | 6,3600 | 6,2000 | 1,0258 | 5,4300 | 5,5000 | 0,9873 |
| Kelengkapan | 5,3700 | 5,1300 | 1,0468 | 5,0400 | 5,1700 | 0,9749 |
| Keunikan | 5,4949 | 5,3400 | 1,0290 | 5,3200 | 5,2900 | 1,0057 |
| Harga | 5,8200 | 5,4800 | 1,0620 | 4,5500 | 4,9000 | 0,9286 |
| Biaya | 5,7600 | 5,3400 | 1,0787 | 4,7400 | 5,0100 | 0,9461 |
| Berkunjung | | | | | | |
| Lokasi | 5,7200 | 5,3100 | 1,0772 | 5,5500 | 5,5600 | 0,9982 |
| Strategis | | | | | | |
| Lokasi Dekat | 5,1200 | 4,7600 | 1,0756 | 5,0800 | 4,7100 | 1,0786 |
| Iklan | 4,3100 | 3,8500 | 1,1195 | 4,4900 | 4,4800 | 1,0022 |
| Promosi | 4,2400 | 3,9200 | 1,0816 | 4,1700 | 4,3600 | 0,9564 |
| Keramahan | 5,6000 | 5,3400 | 1,0487 | 5,1800 | 5,3200 | 0,9737 |
| Pelayanan | | | | | | |
| Keramahan | 5,6800 | 5,5100 | 1,0309 | 5,1200 | 5,2100 | 0,9827 |
| Masyarakat | | | | | | |
| Keamanan | 5,4800 | 5,6700 | 0,9665 | 5,5500 | 5,8687 | 0,9457 |
| Paket Wisata | 4,4600 | 4,1600 | 1,0721 | 4,5000 | 4,5800 | 0,9825 |
| Pengalaman | 5,6800 | 5,3100 | 1,0697 | 5,3900 | 5,6200 | 0,9591 |
| Atraksi | 4,3300 | 4,4100 | 0,9819 | 4,5100 | 4,7500 | 0,9495 |
| Koneksi | 5,0700 | 5,0000 | 1,0140 | 4,6100 | 4,8600 | 0,9486 |
| Biro | 4,4600 | 4,1700 | 1,0695 | 4,2100 | 4,0100 | 1,0499 |



| | | | | | | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Fasilitas | 5,7200 | 5,5600 | 1,0288 | 5,7700 | 5,8700 | 0,9830 |
| Kebersihan | 6,0200 | 6,0100 | 1,0017 | 5,7100 | 5,9000 | 0,9678 |
| Sarana | 5,5400 | 5,6000 | 0,9893 | 5,2900 | 5,2400 | 1,0095 |
| Transportasi | | | | | | |
| Sarana | 5,2626 | 5,2200 | 1,0082 | 4,9900 | 5,0700 | 0,9842 |
| Komunikasi | | | | | | |
| Sarana | 5,3300 | 5,0700 | 1,0513 | 4,9000 | 5,0500 | 0,9703 |
| Akomodasi | | | | | | |
| Rata-Rata | 5,3434 | 5,1522 | 1,040 | 5,0317 | 5,1263 | 0,982 |

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa pengunjung Lokawisata Baturraden telah puas dengan tingkat kepuasan sebesar 104%, sedangkan pengunjung obyek wisata The Village belum mesara puas dengan tingkat kepuasan sebesar 98,20%. Berdasarkan tabel tersebut juga diketahui bahwa untuk Batturaden paling tinggi kepuasan pengunjung terdapat pada atribut iklan dan terendah pada atribut keamanan. Sedangkan untuk The Village paling tinggi kepuasan pengunjung terdapat pada atribut lokasi dekat dan terendah pada atribut harga.

Tabel 4. Data Kesiediaan Responden Untuk Datang Kembali dan Merekomendasikan

| Kesiediaan Responden | Keterangan | Lokawisata Baturraden | | The Village | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------------|------------|
| | | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase |
| Datang Kembali | Tidak Bersedia | 3 | 2,9 | 1 | 1 |
| | Netral | 8 | 7,8 | 18 | 18 |
| | Bersedia | 73 | 71,6 | 66 | 66 |
| | Sangat Bersedia | 16 | 15,7 | 15 | 15 |
| | Jumlah | 100 | 98,0 | 100 | 100 |
| Merekomendasikan ke | Sangat Tidak Bersedia | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Orang Lain | Tidak Bersedia | 1 | 1,0 | 1 | 1,0 |
| | Netral | 13 | 12,7 | 13 | 12,7 |
| | Bersedia | 72 | 70,6 | 72 | 70,6 |
| | Sangat Bersedia | 14 | 13,7 | 14 | 12,7 |
| | Jumlah | 100 | 98,0 | 100 | 98,0 |

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa untuk Batturaden dan The Village paling banyak responden bersedia untuk datang kembali dan bersedia untuk merekomendasikan terhadap orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kemungkinan karena kedua obyek wisata tersebut memberikan



pengalaman yang mengesankan dengan berbagai fasilitas menarik yang disuguhkan sehingga wisatawan bersedia untuk datang kembali.

KESIMPULAN

Pengunjung Lokawisata Baturraden telah puas dengan tingkat kepuasan sebesar 104%, sedangkan pengunjung obyek wisata The Village belum mesra puas dengan tingkat kepuasan sebesar 98,20%, namun mereka pada umumnya bersedia atau sangat bersedia untuk merekomendasikan ke orang lain untuk berkunjung ke lokawisata Baturraden dan The Village. Wisatawan di Baturraden memiliki sikap negatif (penilaian tidak baik/penting) terhadap variabel lokasi, iklan, atraksi dan fasilitas dibandingkan dengan wisatawan di The Village.

Pengelola obyek wisata Lokawisata Baturraden dan The Village lebih baik memperhatikan terhadap variabel kesejukan lingkungan yang bias ditingkatkan melalui penambahan ruang terbuka hijau, kemudian dari segi harga yang disesuaikan dengan fasilitas dan harapan wisatawan sehingga harga yang harus dibayarkan wisatawan dianggap pantas untuk dikeluarkan, sarana dan prasarana transportasi juga perlu ditingkatkan dengan melakukan kerjasama dengan dinas terkait untuk meningkatkan jumlah wisatawan Kabupaten Banyumas misalnya dengan menyediakan bus trans Jateng yang dapat melalui jalur wisata Baturraden dan The Village, hal ini karena faktor tersebut dipandang penting oleh pengunjung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kemristekdikti yang telah memberikan dana penelitian melalui skim penelitian fasilitasi guru besar, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Jenderal Soedirman.

DAFTAR PUSTAKA

- Luthfi, Renaldy Rahkman. 2013. Peran Pariwisata Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Sektor Lapangan Pekerjaan dan Perekonomian Tahun 2009-2013. *Jurnal Ilmiah*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Khuntia, Nabanita, & Mishra, Jitendra M. 2016. The Barriers of Community Participation in Tourism Development in Chilika Lake, Odisha India. *Journal of Tourism* 17(2): 83 – 93
- Ritsma, N., Hummel, J., & Gyeltshen, P. 2010. Tourism and payments for environmental services: The outlook for a stronger business case to develop rural tourism in Bhutan. In *Mountain Forum Bulletin* 10(1): 34 – 37 pp.
- Salimov, Sherzod Yunusovich. 2018. The Development of Youth Tourism in Uzbekistan. *Journal of Tourism & Hospitality* 7(4)



Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers
"Pengembangan Sumber Daya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan IX" 19-
20 November 2019
Purwokerto

Tosun, C. 2002. Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of tourism research* 29(1): 231 – 253