

**OPTIMALISASI PELAYANAN PARIWISATA
PROPINSI DI YOGYAKARTA SAAT *WEEKEND-WEEKDAYS*
BERDASARKAN SEGMENTASI WISATAWAN NUSANTARA**

TUGAS AKHIR

Oleh:

FRIDA HANDAYANI HASIBUAN

L2D 000 427



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**

ABSTRAKSI

Berbagai krisis yang menimpa industri pariwisata nasional sebagai dampak dari krisis keamanan, sosial-politik, terorisme (terutama kasus Bom Bali I&II dan Bom Kuningan), wabah penyakit (SARS, Flu Burung), dan bencana alam yang terjadi beberapa waktu terakhir serta dikeluarkannya kebijaksanaan “Ekonomi Liburan” oleh Pemerintah Indonesia telah mengakibatkan perubahan orientasi pasar wisatawan dari wisatawan mancanegara menjadi wisatawan nusantara. Perubahan orientasi pasar wisatawan juga dialami oleh Propinsi DI Yogyakarta sebagai salah satu daerah tujuan wisata unggulan. Saat ini Propinsi DI Yogyakarta sedang mengalami booming wisata weekend yang mengakibatkan terjadinya ketidakseimbangan demand-supply pariwisata. Usaha yang dilakukan pelaku industri pariwisata untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan melakukan perubahan supply. Namun perubahan supply pariwisata tidak boleh hanya didasarkan pada demand pada saat weekend karena akan menimbulkan masalah lanjutan berupa ketidakseimbangan demand-supply pada saat weekdays, padahal kondisi yang diharapkan adalah pelayanan yang optimal oleh supply untuk memenuhi demand. Dengan demikian timbul pertanyaan: **Perubahan pelayanan pariwisata seperti apa yang harus dilakukan agar pemanfaatan supply dapat berjalan optimal?**

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, diperlukan adanya penelitian optimalisasi pelayanan pariwisata Propinsi DI Yogyakarta saat weekend-weekdays berdasarkan segmentasi wisatawan nusantara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi perubahan pelayanan pariwisata yang harus dilakukan pelaku industri pariwisata Propinsi DI Yogyakarta agar pelayanan pariwisata termanfaatkan secara optimal berdasarkan permintaan wisatawan nusantara baik saat weekend maupun weekdays. Dengan kata lain studi ini untuk mencapai optimalisasi penyediaan dan pemanfaatan supply yang akan menjadi dasar dalam pengembangan industri pariwisata Propinsi DI Yogyakarta.

Pelaksanaan penelitian Optimalisasi Pelayanan Pariwisata Propinsi DI Yogyakarta Saat Weekend-Weekdays Berdasarkan Segmentasi Wisatawan Nusantara menggunakan pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif pada aspek supply dan demand serta persepsi dan ekspektasi wisatawan. Tingkat kepuasan konsumen yang berdasar pada persepsi dan ekspektasi target pasar potensial serta pemanfaatan masing-masing komponen supply baik pada saat weekend maupun weekdays akan diketahui melalui Importance-Performance Analysis. Sedangkan Analisis Kualitatif akan digunakan untuk memberikan gambaran kondisi supply pariwisata di Propinsi DI Yogyakarta dan juga untuk memperjelas interpretasi hasil analisis kuantitatif hingga diperoleh rekomendasi optimalisasi penyediaan dan pemanfaatan supply pariwisata Propinsi DI Yogyakarta.

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini antara lain adalah keberadaan komponen supply pariwisata yang lengkap dengan kuantitas dan kualitas yang bervariasi, terdapat persamaan dan perbedaan karakteristik antara wisata weekend dan wisata weekdays, serta informasi pariwisata yang belum terkoordinasi dengan baik sehingga menghambat perkembangan industri pariwisata di Propinsi DI Yogyakarta. Oleh karena itu maka rekomendasi yang dihasilkan berupa upaya-upaya yang perlu dilakukan terhadap masing-masing komponen supply agar dapat termanfaatkan dengan optimal saat weekend maupun weekdays sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan nusantara. Beberapa rekomendasi untuk komponen supply aksesibilitas antara lain pengadaan service berkala pada moda transportasi, penertiban jadwal keberangkatan dan kedatangan moda, peningkatan keamanan di infrastruktur transportasi, dan perluasan runway bandara. Rekomendasi untuk komponen supply amenitas umumnya berupa peningkatan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan di lingkungan penginapan, pengadaan informasi pariwisata di restoran dan rumah makan, pengorganisasian tempat makan lainnya, dan penambahan waktu operasional agen perjalanan wisata. Berbagai atraksi wisata di Propinsi DI Yogyakarta mendapatkan rekomendasi yang berbeda-beda sesuai kondisi masing-masing ODTW, namun umumnya berupa peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas umum, peningkatan kebersihan dan keamanan, serta pengadaan informasi pariwisata. Fasilitas pelayanan tambahan yang perlu ditingkatkan adalah pengkoordinasian informasi pariwisata, penambahan petugas keamanan dan petugas informasi, kualitas dan kuantitas fasilitas-fasilitas umum, serta peningkatan promosi pariwisata. Selain itu dihasilkan pula rekomendasi studi lanjutan yang dapat dilakukan untuk mengembangkan industri kepariwisataan Propinsi DI Yogyakarta di masa mendatang.

Kata Kunci: optimalisasi pelayanan pariwisata, wisata weekend-weekdays, segmentasi wisatawan nusantara

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan rutin dan tempat kediamannya, aktivitas dilakukan selama mereka tinggal di tempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka (Mathieson dan Wall, 1982: 1). Berbagai kegiatan dan usaha di bidang pariwisata semakin berkembang menjadi sebuah industri pariwisata. Dalam industri tersebut, terdapat dua sisi yang saling terkait erat, yaitu *demand* dan *supply*. *Demand* merupakan permintaan terhadap produk pariwisata (jumlah dan jenis wisatawan) sedangkan *supply* merupakan pelayanan pariwisata yang ditawarkan oleh daerah tujuan wisata.

Sejak permulaan perhatian pengembangan pariwisata di Indonesia lebih besar diarahkan pada upaya peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara, yang dikaitkan dengan perolehan *fresh money* berupa devisa sedangkan aktivitas perjalanan wisatawan nusantara dianggap tidak begitu berarti, disebabkan pembelanjaan mereka yang tidak memberikan aliran uang masuk kepada kas negara. Padahal pergerakan dan pengeluaran wisatawan nusantara mengalami peningkatan setiap tahunnya, seperti yang terlihat pada hasil Susenas BPS yang menunjukkan pada tahun 1994 jumlah wisatawan nusantara mencapai 100 juta orang yang melakukan perjalanan dengan total pengeluaran Rp 46,10 Trilyun. Pada tahun 2000 terjadi peningkatan perjalanan sebesar 44,02% menjadi 144 juta orang, sementara pengeluaran meningkat 68,34% menjadi Rp 77,63 Trilyun.

Berbagai krisis yang menimpa industri pariwisata nasional sebagai dampak dari krisis keamanan, sosial-politik, terorisme, wabah penyakit dan bencana alam yang terjadi beberapa waktu terakhir mengakibatkan menurunnya jumlah perjalanan wisatawan mancanegara. Hal tersebut menyadarkan pentingnya kontribusi pasar wisatawan nusantara pada kontinuitas perkembangan pariwisata nasional, mengingat kuantitasnya yang besar serta tingkat pemahamannya terhadap kondisi dalam negeri yang lebih kuat relatif kecil kemungkinan untuk terkena isu-isu negatif.

Sektor pariwisata termasuk salah satu sektor unggulan di Indonesia, dan karena pengembangan industri pariwisata saat ini lebih diarahkan pada pariwisata domestik, otomatis kontribusi yang diberikan pariwisata domestik mengalami peningkatan. Bagi suatu daerah wisata, kontribusi yang diterima dari pengembangan industri kepariwisataan antara lain adalah semakin terbukanya peluang peningkatan PAD yang berasal dari pengeluaran (*expenditure*) wisatawan nusantara selama berada di destinasi, peningkatan investasi dan pembangunan melalui pembangunan-pembangunan fisik dari komponen-komponen *supply*, terciptanya lapangan kerja bagi masyarakat lokal, dan semakin banyaknya informasi dan penerapan teknologi yang masuk ke

daerah tersebut. Industri pariwisata bersifat *borderless region*, dalam pelaksanaannya tidak dapat terkotak-kotak oleh batasan-batasan administratif suatu wilayah. Adanya daerah asal wisatawan, daerah tujuan wisata, dan daerah-daerah antara daerah asal dengan daerah tujuan membuktikan bahwa industri pariwisata tersebut bersifat *borderless region*. Hal tersebut dapat memperkuat persatuan bangsa dan pengembangan industri pariwisata berarti pula pengembangan suatu wilayah ataupun kota.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah sebagai komitmen pada pengembangan dunia pariwisata nasional, dengan mendorong pengembangan pergerakan pasar wisatawan domestik. Salah satu upaya adalah dikeluarkannya Keputusan Bersama tentang Hari libur Nasional dan Cuti Bersama¹⁾ yang mulai berlaku akhir tahun 2002, merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang secara tidak langsung mendorong warga negara Indonesia melakukan perjalanan memanfaatkan hari libur panjang untuk melakukan rekreasi atau berwisata dalam negeri. Keputusan diatas disebut sebagai kebijaksanaan “Ekonomi Liburan” (Harian Pikiran Rakyat, 24 Oktober 2002).

Perubahan orientasi pasar wisatawan yang didukung oleh kebijaksanaan “Ekonomi Liburan” mengakibatkan perubahan *demand* dalam industri pariwisata, yaitu terjadinya peningkatan jumlah penumpang di terminal-terminal angkutan perjalanan baik bandara, pelabuhan, stasiun maupun terminal bus antar kota (Laporan Penelitian Pelayanan Pergerakan Wisatawan Nusantara Antar Kota, 2003). Agar industri pariwisata dapat tetap seimbang diperlukan adanya perubahan *supply* mengikuti perubahan *demand* tersebut.

Usaha penyeimbangan *demand-supply* juga terjadi di Propinsi DI Yogyakarta sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama wisatawan nusantara di Indonesia. Indikatornya adalah peningkatan kunjungan wisatawan nusantara ke Propinsi DI Yogyakarta sebesar 30% dari 1,1 juta orang pada tahun 2003 menjadi 1,55 juta orang pada tahun 2004 (Kompas, 28 Januari 2005) dan terlihat pula dari persentase wisatawan yang mendatangi Yogyakarta dengan maksud kunjungan berlibur sebesar 56,16% (Statistik Pariwisata Propinsi DI Yogyakarta, 2002).

Fenomena pariwisata yang sedang terjadi di Propinsi DI Yogyakarta adalah *booming* wisata *weekend* (akhir pekan). Fenomena tersebut dapat dilihat dari pergerakan wisatawan nusantara yang tinggi menuju Yogyakarta pada hari Jumat dan/ atau Sabtu dari arah Semarang dan Solo serta pergerakan wisatawan nusantara kembali ke daerah asal pada hari Minggu. *Booming* wisata *weekend* oleh wisatawan nusantara tersebut mengakibatkan terjadinya ketidakseimbangan *demand-supply* pariwisata²⁾. Berdasarkan kondisi tersebut, konsekuensi yang ada adalah

¹⁾ Keputusan bersama Menteri Agama, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 461 Tahun 2002, Nomor Kep.215/Men/2002, Nomor 01/SKB/M.Pan/XI/2002 tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama

²⁾ Hal tersebut menjadi temuan dalam Analisis Pasar Wisatawan di Propinsi DI Yogyakarta (2002) yang menyebutkan bahwa "...keberadaan fasilitas penunjang pada beberapa tempat tujuan wisata masih kurang memadai, seperti penginapan, cinderamata, perbelanjaan, dan transportasi".

peningkatan sediaan produk yang mengakomodasikan preferensi dan ekspektasi wisatawan nusantara pada tingkatan tertentu, atau dengan kata lain harus ada keseimbangan *demand-supply*.

Pelaku industri pariwisata Propinsi DI Yogyakarta ingin mengembangkan wisata *weekend* yang sedang *booming* dengan harapan dapat meningkatkan kegiatan kepariwisataan dimana secara tidak langsung akan meningkatkan PAD Propinsi DI Yogyakarta. Fenomena *booming* wisata *weekend* terjadi karena peningkatan *demand* selama *weekend*, maka upaya pengembangan wisata yang mungkin dilakukan adalah melakukan perubahan *supply* pariwisata mengikuti perubahan *demand*. Namun para pelaku industri pariwisata tidak dapat langsung meningkatkan *supply* berdasarkan kondisi *demand* pada saat *weekend* semata, karena dengan begitu akan menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan *demand-supply* pada saat *weekdays* (saat di luar akhir pekan). Hal tersebut juga dikarenakan adanya komponen *supply* yang memiliki kapasitas produksi yang selalu sama baik saat *weekdays* maupun *weekend*, misalnya komponen *supply* amenities tempat tinggal. Hotel/ penginapan tidak akan membuat kamar ekstra yang hanya akan muncul saat *weekend* saja. Perubahan-perubahan *supply* nantinya berupa perubahan fisik dan non fisik. Perubahan fisik dilakukan melalui pembangunan infrastruktur ataupun komponen-komponen *supply*, sedangkan perubahan non fisik dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan nantinya.

Sebagai daerah tujuan wisata, Propinsi DI Yogyakarta memiliki keanekaragaman dalam karakteristik wisatanya. Ada yang datang dengan motivasi melakukan wisata keluarga selama musim liburan sekolah, ada yang datang berkunjung untuk melakukan *MICE*, ada yang datang untuk keperluan *studytour* – mengingat Yogyakarta sebagai kota pendidikan – dan ada pula yang datang untuk menikmati libur akhir pekan. Setiap jenis wisata tersebut memiliki waktu pelaksanaan yang berbeda, misalnya wisata *weekend* dilakukan pada saat akhir pekan, sedangkan wisata *MICE* dan *Studytour* justru dilakukan saat hari kerja, dan wisata liburan sekolah meliputi hari kerja biasa hingga akhir pekan karena jangka waktunya yang panjang. Dengan demikian, pemanfaatan *supply* pariwisata juga berbeda-beda antara *weekdays* dengan *weekend*. Oleh karena itulah pelaku industri pariwisata tidak bisa hanya berorientasikan *demand* pada saat *weekend* saja dalam meningkatkan *supply* pariwisata karena mungkin saja dapat menyebabkan kekosongan pemanfaatan (*over-supply*) pada saat *weekdays* atau dengan kata lain justru akan menyebabkan ketidakseimbangan *demand-supply* pada saat *weekdays*. Agar hal tersebut tidak terjadi, maka pelaku industri pariwisata perlu memetakan terlebih dahulu kondisi *demand* untuk masing-masing aktivitas wisata yang terjadi.

Demand dalam industri pariwisata adalah wisatawan yang melakukan perjalanan wisata, dalam konteks wisata *weekend* berarti wisatawan nusantara yang melakukan perjalanan selama akhir pekan. *Demand* tersebut heterogen, terdiri dari berbagai jenis dan karakteristik wisatawan nusantara yang terbagi dalam berbagai segmen wisatawan yang berbeda. Pola pergerakan wisatawan nusantara juga berbeda-beda, tergantung jenis dan karakteristik si wisatawan nusantara.