



JURNAL MANAJEMEN

Terbit online : <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>



ANALISIS ANIMO POLA PENGUNJUNG TERHADAP ASET INTANGIBLE HERITAGE TAMANSARI YOGYAKARTA

Sri Wahyuni¹
Novi Irawati²

Jurusan Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo^{1, 2}
Email: yyieid@yahoo.com¹, irawati_novie@yahoo.co.id²

Informasi Naskah	Abstrak
Diterima: 11 November 2019 Revisi: 8 Januari 2020 Terbit: 30 Juni 2020 Kata Kunci: <i>tourism, intangible heritage, asset, visitor management, tourism product</i>	<p><i>This study was conducted to analyze the interest patterns on the Taman Sari Yogyakarta intangible heritage assets. Analyzing the offered to satisfy the traveler's need. Recognizing the potential of Tamansari, and development of good visit management concept would optimize the traveler deployment in visiting all the attractions.</i></p> <p><i>This study uses a quantitative explanatory method to determine how big an opportunity to influence the movement of visitors, meet the needs of visitors, encouraging the spread of visits evenly and provide the best travel experience. Influence the independent variables and the dependent variable and partial regression using a Likert scale. The study population were Servant of the Tamansari Yogyakarta.</i></p> <p><i>Based on the results of data processing in obtained results are no concept of visit flow management and information about historical sites.</i></p>

PENDAHULUAN

Kawasan Jeron Benteng khususnya Tamansari merupakan salah satu kawasan yang dinyatakan kawasan cagar budaya yang dikembangkan sebagai kawasan wisata. Tamansari memiliki arti *taman yang indah*, didirikan oleh Sultan Hamengku Buwana I pada tahun Ehe 1684 Jw (1758 M). Dalam perkembangannya Taman Sari tertutup oleh pemukiman penduduk yang terus berkembang serta mengancam keberadaan situs yang memiliki nilai sejarah tinggi. Tamansari menjadi tempat rekreasi dan kolam pemandian atau disebut pula pesanggrahan bagi Sultan Yogyakarta dan keluarganya. Tamansari sering disebut sebagai Istana Air (*water castle*) memiliki nilai arsitektur dan keunikan pada lekukan bangunan dan air yang dikelilingi segaran atau danau buatan dengan wewangian dari bunga-bunga yang sengaja ditanam di pulau buatan di sekitarnya, lokasi Tamansari terletak 500 meter arah barat daya Kraton.

Lokasi wisata Tamansari memiliki beberapa objek yang menarik untuk dikunjungi dari segi bangunan dan juga sejarah yang dimiliki oleh setiap bangunan-bangunan itu sendiri. Diantara bangunan Tamansari adalah; Gedong Gapura Hageng, Gedong Lopak-Lopak, Pasiraman Umbul Binangun, Gedong Sekawan, Gedong Gapura Panggung, Gedong Temanten, Gedong Pengunjukan, Gerbang Kenari, Gebang Taman Umbulsari, Pasarean Ledoksari, Gedong Madaran, Pasiraman Umbul Sari, Gedong Blawong, Gedong Garijtawati, Gedong Carik, Pongangan, pongangan Timur, Gerbang Sumur Gumiling, Sumur Gumiling, Pulo Panembung, dan Pulo Kenanga. Saat ini,

wisatawan yang ingin berkunjung pada setiap bangunan harus melalui jalan kecil yang sepanjangnya terdapat pemukiman penduduk.

Menurut Novi Irawati dan Sri Wahyuni (2019), kinerja dari pengelola dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan semenstinya dilayani dengan baik diantaranya melayani wisatawan yang datang ke loket karcis dengan baik, memberikan parkir yang luas dan aman bagi wisatawan, kemudian memberikan guide yang berkualitas dengan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala dan terdapat kerjasama yang baik antara sesama petugas dan juga kepada masyarakat setempat yang ada di sekitar objek wisata dan juga dukungan dari pemerintah.

Tidak adanya manajemen pergerakan pengunjung yang jelas dari pihak pengelola memang menyulitkan pengunjung untuk menelusuri seluruh bangunan, tetapi mengenai hal itu pihak pengelola menyediakan jasa Tour Guide untuk membimbing wisatawan. selain itu, tidak adanya papan petunjuk arah maupun papan informasi juga menyebabkan tingkat pergerakan pengunjung tidak merata disetiap bangunannya. Dengan ini, sangat perlunya dilakukan manajemen kunjungan yang jelas bagi wisatawan, penelitian ini dilakukan untuk meninjau rencana manajemen kunjungan agar dapat memaksimalkan kunjungan serta meminimalkan dampak negatif dari kunjungan tersebut.

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Manajemen Kunjungan

Menurut Hall dan Mc Arthur (1993) visitor management sebagai pengelolaan pengunjung pada suatu destinasi yang berorientasi pada upaya memaksimalkan kualitas pengalaman kunjungan serta meminimalkan dampak kunjungan pada destinasi.

Produk Wisata

Produk Pariwisata jika dibanding dengan jenis-jenis produk barang dan jasa lainnya memiliki ciri-ciri, dan bentuk yang berbeda. Adapun produk wisata menurut Burkat dan Medlik yaitu produk pariwisata dapat merupakan suatu susunan produk yang terpadu, yang terdiri dari objek dan daya tarik wisata, transportasi, akomodasi dan hiburan, dimana tiap unsur produk pariwisata dipersiapkan oleh masing-masing perusahaan dan ditawarkan secara terpisah kepada konsumen (wisatawan/tourist). Sedangkan menurut Suswanto (2007:75) pada hakekatnya pengertian produk wisata adalah keseluruhan pelayanan yang diperoleh dan dirasakan atau dinikmati wisatawan semenjak ia meninggalkan tempat tinggalnya sampai ke daerah tujuan wisata yang dipilih dan sampai kembali kerumah dimana ia berangkat semula.

Munculnya beberapa kritik menimbulkan pendekatan pembangunan yang baru, yaitu pengembangan aset lokal (local asset development) (Wahyuni, 2019). Hal ini senada dengan adanya desentralisasi yang mana kekuatan pembangunan ada pada level lokal, baik stakholder maupun masyarakat setempat. Oleh karenanya, penting bagi suatu masyarakat untuk memetakan potensi-potensi yang mereka miliki, khususnya pada komunitas.

Tabel Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	VARIABEL	HASIL
1	Yoki Imam Subhekti (2005)	Perkembangan Tamansari Sebagai Kawasan Konservasi dan Pariwisata Kota Yogyakarta	1. Konservasi 2. Pariwisata	1. Tamansari sebagai kawasan konservasi dan pariwisata mengalami perubahan dan perkembangan yang terjadi menimbulkan permasalahan karena system kepemilikan yang turun temurun tanpa adanya informasi yang jelas tentang status lahan dan bangunan 2. Adanya perpindahan penduduk keluar dan ke dalam kawasan tamansari serta terjadinya proses jual beli lahan dan bangunan menambah problematika pemerintah kota

NO	PENELITI	JUDUL	VARIABEL	HASIL
				<p>3. Adanya persepsi dan preverensi penduduk tamansari terhadap rencana konservasi dipengaruhi oleh status tanah</p> <p>4. Rencana relokasi tidak disetujui oleh warga tamansari hal ini karena mereka tidak mau terulang yang kedua kali dampak negative akibat adanya relokasi tersebut</p> <p>5. Faktor sosial, budaya dan ekonomi menjadi dasar warga di kawasan tamansari untuk tetap tinggal dan mempertahankan, menjaga dan merawat peninggalan luhur mereka.</p>
2	Johan Oscar Ong, Jati Pambudi (2014)	Analisis kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)	Realibility Responsiveness Assurance Empathy Tangible Product quality Price	Dengan ipa maka diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya.
3.	Novi Irawati (2019)	Analisis kepuasan pengunjung terhadap terapan visitor management di kawasan Candi Prambanan dengan metode importance performance analysis	Memaksimal-kan kualitas kunjungan dan meminimalkan dampak negative kunjungan terhadap situs	Dalam peningkatan kualitas layanan dikawasan Candi Prambanan, pihak pengelola sudah sangat memperhatikan kepuasan pengunjung. Faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pengunjung yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola Candi Prambanan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sample

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sample diartikan sebagai bagian dari populasi. Sample dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat.

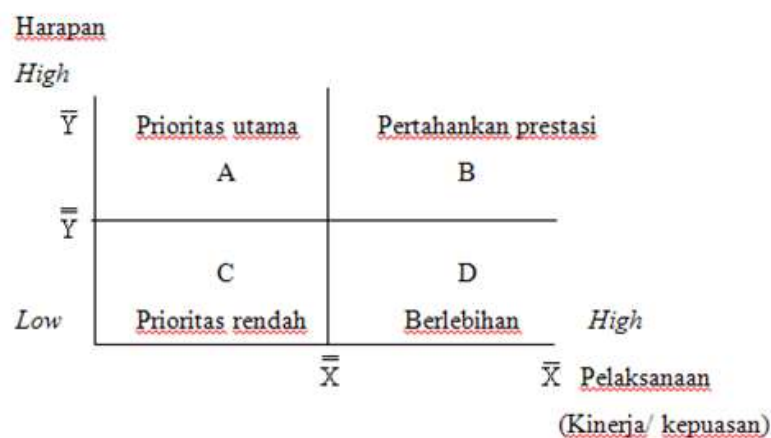
Teknik pengolahan data

Sugiyono (2012) menerangkan bahwa skala Linkert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala Linkert variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai pengalaman kunjungan yang dianalisis

pada *Importance Performance Analysis*, yang mana sumbu X mewakili persepsi dalam hal ini persepsi pengunjung sedangkan Y mewakili harapan . Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran seperti gambar Diagram Kartesius berikut:



Gambar Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pengunjung, akan tetapi kinerja pihak pengelola dinilai belum memuaskan sehingga pihak pengelola perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor penting yang dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang kepuasan pengunjung sehingga pihak pengelola perlu mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting sehingga pihak pengelola tidak memprioritaskan atau memberikan perhatian yang rendah pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diperhatikan oleh pengunjung sehingga pihak pengelola lebih baik mengalokasikan sumber dayanya yang terkait pada faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan skor kepuasan pengunjung tiap atribut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel Daftar Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	Skor		Skor Kepuasan
		Presepsi	Ekspektasi	
1.	Jarak lokasi kedatangan/parkir dengan pintu masuk ke objek wisata berdekatan	2.9	3.0	-0.1
2.	Tamansari sangat menarik bagi Pengunjung	2.8	3.0	-0.2
3.	Pengunjung berkunjung untuk sekedar berwisata	2.7	2.9	-0.2
4.	Pengunjung mengetahui sejarah bangunan	2.3	2.7	-0.4

No	Pernyataan	Skor		Skor Kepuasan
		Presepsi	Ekspektasi	
5.	tamansari setelah berkunjung Pengunjung mendapatkan pengalaman pelayanan yang tidak mengenakan sewaktu berkunjung ke Tamansari	2.1	2.5	-0.4
6.	Pengunjung selalu mematuhi peraturan-peraturan yang ada di setiap atraksi	2.9	3.0	-0.1
7.	Papan informasi di area tamansari sangat berfungsi bagi Pengunjung	2.2	2.5	-0.3
8.	Lokasi toilet di tamansari mudah dijangkau	2.4	2.7	-0.3
9.	Wisata tamansari mudah dijangkau dengan kendaraan roda dua maupun roda empat	2.8	3.0	-0.2
10.	Kondisi jalan menuju objek wisata tamansari sudah baik	3.0	3.0	0
11.	Rute/alur menuju masing-masing objek di tamansari membingungkan bagi Pengunjung	1.6	2.0	-0.4
12.	Pengunjung lebih suka berkunjung ke Tamansari di akhir pekan	1.6	2.0	-0.4
13.	Pengunjung di tamansari sangat ramai sehingga membuat Pengunjung tidak nyaman	1.7	2.0	-0.3
14.	Pengunjung pernah memasuki area terlarang di Tamansari	2.9	3.0	-0.1
15.	Pengunjung melihat adanya Plang larangan memasuki area tertentu di Tamansari	1.9	2.0	-0.1
16.	Wisata Tamansari berada di wilayah yang strategis	2.9	3.0	-0.2

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan atribut memiliki nilai negatif yang berarti bahwa atribut-atribut tersebut belum memenuhi harapan pengunjung. Sehingga dari data tersebut perlu adanya analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

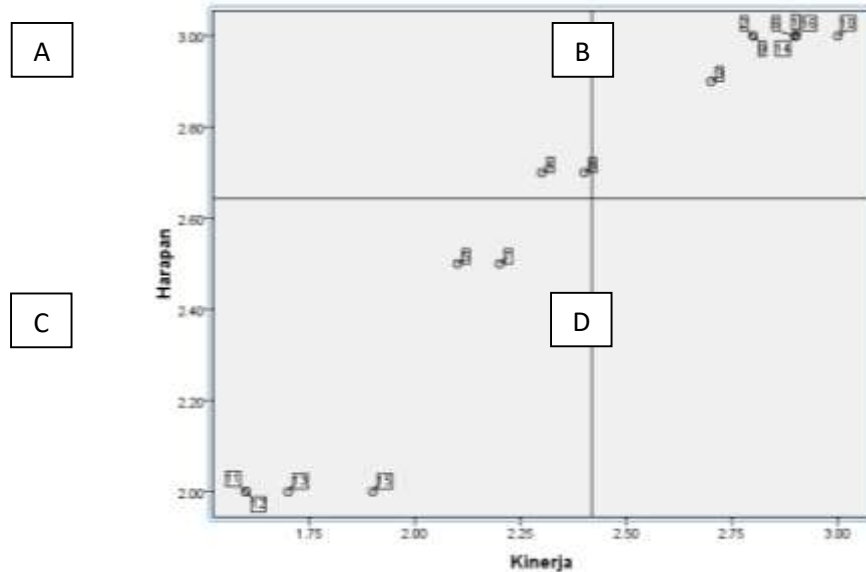
ANALISIS METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*.

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan nilai kinerja (X) dan harapan (Y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja pengelola.

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain.

Tingkat kesesuaian dalam hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja relationship marketing pada bisnis multi level marketing IFA sudah sesuai dengan kepentingan para membernya dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para member ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan member IFA, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan member IFA. Berikut ini adalah data sebaran kinerja dan harapan pengunjung dapat dilihat pada Gambar Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengunjung.

Gambar Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengunjung



Sumber: Data Olahan, 2019

Dari gambar Gambar Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengunjung dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh pengunjung namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (4) Pengunjung mengetahui sejarah bangunan tamansari setelah berkunjung
- (8) Lokasi toilet di tamansari mudah dijangkau

Dengan demikian variabel-variabel tersebut menjadi skala prioritas utama bagi pihak pengelola untuk dapat dilakukan perbaikan.

2. Kuadran B

Kuadran yang menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan cukup memuaskan pengunjung yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (1) Jarak lokasi kedatangan/parkir dengan pintu masuk ke objek wisata berdekatan
- (2) Tamansari sangat menarik bagi Pengunjung
- (3) Pengunjung berkunjung untuk sekedar berwisata
- (6) Pengunjung selalu mematuhi peraturan-peraturan yang ada di setiap atraksi
- (9) Wisata tamansari mudah dijangkau dengan kendaraan roda dua maupun roda empat
- (10) Kondisi jalan menuju Tamansari sudah baik
- (14) Pengunjung pernah memasuki area terlarang di Tamansari
- (16) Wisata Tamansari berada di wilayah yang strategis

Dengan demikian variabel-variabel tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan.

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor atau atribut yang tidak terlaksana dengan baik oleh pihak pengelola. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (5) Pengunjung mendapatkan pengalaman pelayanan yang tidak mengenakan sewaktu berkunjung ke Tamansari
- (7) Papan informasi di area tamansari sangat berfungsi bagi Pengunjung

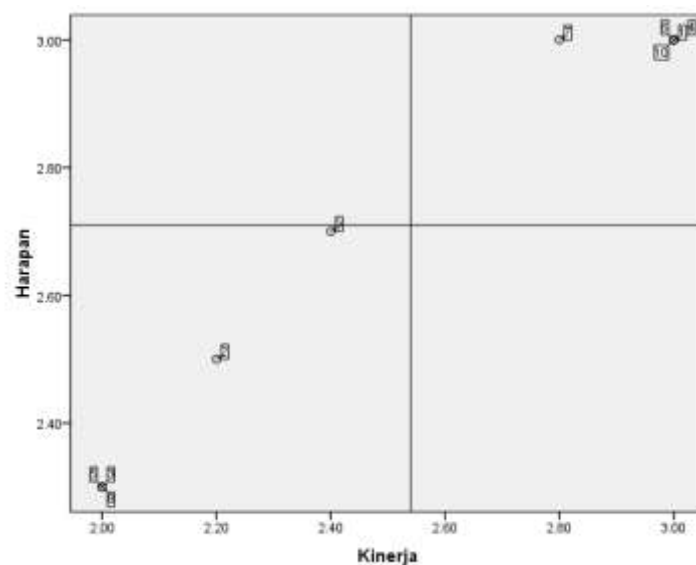
- (11) Rute/alur menuju masing-masing objek di tamansari membingungkan bagi Pengunjung
- (12) Pengunjung lebih suka berkunjung ke Tamansari di akhir pekan
- (13) Pengunjung di tamansari sangat ramai sehingga membuat Pengunjung tidak nyaman
- (15) Pengunjung melihat adanya Plang larangan memasuki area tertentu di Tamansari.

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diperhatikan oleh pengunjung sehingga pihak pengelola lebih baik mengalokasikan sumber dayanya yang terkait pada faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang lebih tinggi. Variabel-variabel dalam kuadran ini tidak ada.

Setelah diketahui gambar Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengunjung, dan gambar tersebut juga diinterpretasikan untuk melihat kepuasan pengunjung Tamansari, maka selanjutnya dibuat juga gambar diagram kartesius untuk pengelola, yang dapat dilihat pada Gambar Diagram Kartesius Pengelola.

Gambar Diagram Kartesius Pengelola



Sumber: Data Olahan, 2019

Dari gambar Diagram Kartesius Pengelola tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pengunjung, akan tetapi kinerja pihak pengelola dinilai belum memuaskan sehingga pihak pengelola perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya. Tidak ada variabel yang termasuk ke dalam Kuadran A.

2. Kuadran B

- (1) Wisatawan pernah melakukan keluhan kepada pihak pengelola terkait objek wisata di Tamansari
- (4) Wisata Tamansari mudah dijangkau dengan kendaraan roda dua maupun roda empat
- (6) Waktu pengoperasian destinasi telah sesuai SOP

- (7) Kunjungan wisatawan setiap tahunnya meningkat secara signifikan
- (10) Wisata Tamansari berada di wilayah yang strategis

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor atau atribut yang tidak terlaksana dengan baik oleh pihak pengelola. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (2) Pengelola menyediakan papan informasi yang layak di setiap situs
- (3) Pengelola telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan wisatawan
- (5) Manajemen alur kunjungan telah terkonsep dengan baik
- (8) Pengelola juga membuat kebijakan tertentu terkait pemerataan kunjungan
- (9) Pengelola telah membuat beberapa plang larangan untuk memasuki area tertentu di Tamansari

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukan faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diperhatikan oleh pengunjung sehingga pihak pengelola lebih baik mengalokasikan sumber dayanya yang terkait pada faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang lebih tinggi. Tidak ada Variabel yang termasuk di dalam Kuadran ini

Berikut adalah nilai persepsi dan ekspektasi dari setiap atribut yang ditujukan untuk pengelola dapat dilihat pada Tabel Atribut Persepsi dan Ekspektasi Pada Pengelola Tamansari.

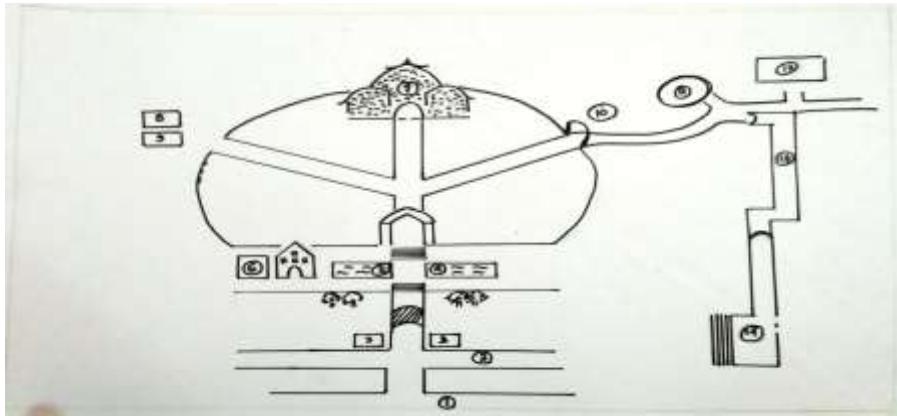
Tabel Atribut Persepsi dan Ekspektasi Pada Pengelola Tamansari

NO	PERNYATAAN	PERSEPSI	EKSPETASI
1	Wisatawan pernah melakukan komplek kepada pihak pengelola terkait objek wisata di Tamansari	3.0	3.0
2	Pengelola menyediakan papan informasi yang layak di setiap situs	2.2	3.0
3	Pengelola telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan wisatawan	2.0	3.0
4	Wisata tamansari mudah dijangkau dengan kendaraan roda dua maupun roda empat	3.0	3.0
5	Manajemen alur wisatawan telah terkonsep dengan baik	2.0	3.0
6	Waktu pengoperasian destinasi telah sesuai dengan SOP	3.0	3.0
7	Kunjungan wisatawan setiap bulannya meningkat secara signifikan	2.8	3.0
8	Pengelola juga membuat kebijakan tertentu terkait pemerataan kunjungan	2.0	3.0
9	Pengelola telah membuat beberapa plang larangan untuk memasuki area tertentu di Tamansari	2.4	2.5
10	Wisata Tamansari berada di wilayah yang strategis	3.0	3.0

HASIL PENELITIAN

A. PETA LAYOUT

Dibawah ini merupakan alur kunjungan untuk mengunjungi atraksi-atraksi yang ada di Tamansari secara efektif. Karena sebelumnya belum ada pemetaan ataupun alur yang jelas dalam mengunjungi antrak-atraksi tersebut. Sehingga banyak dari wisatawan yang melewati beberapa atraksi. Dari permasalahan tersebut penulis membuat alur kunjungannya dengan menggunakan nomor-nomor yang bisa menjadi acuan untuk berwisata di Tamansari agar semua atraksi dapat dikunjungi dan tidak ada yang terlewatkan.



Keterangan :

1. Jalan Raya
2. Lokasi Parkir
3. Gedong Sekawan dan Loket Tiket Masuk
4. Umbul Kawitan
5. Umbul Pamuncar
6. Panguras
7. Gedong Gapura Hageng
8. Gedong Madaran
9. Gedong Ledoksari
10. Kampung Batik/Kampung Cyber
11. Sumur Gumuling
12. Pulo Kenanga
13. Pintu Keluar

Berdasarkan data analisis di atas, cara untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Tamansari adalah sebagai berikut: menyediakan papan informasi mengenai situs cagar budaya Tamansari dengan jelas karena kondisi saat ini papan informasi yang tersedia sudah tidak layak dan tidak terbaca, menyediakan petunjuk arah menuju atraksi secara merata, mengingat rute yang sedikit membingungkan para wisatawan sehingga ada beberapa tempat yang jarang dikunjungi yaitu Pasarean Ledoksari, Gedong Madaran dan lain-lain, meningkatkan *Hospitality* pengelola terhadap pengunjung dan pengelola lebih memperhatikan penerapan konsep manajemen alur wisatawan dengan baik.

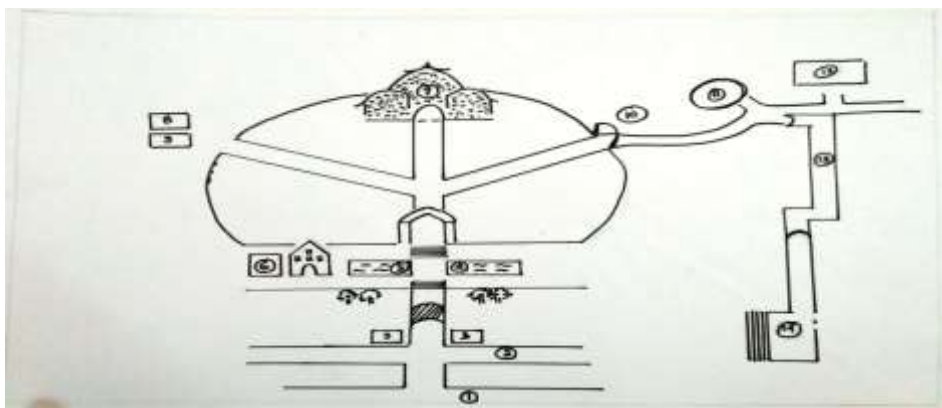
PENUTUP

Tamansari adalah suatu cagar budaya yang dikembangkan sebagai kawasan wisata, yang terletak di Kota Yogyakarta. Lokasi tamansari terbilang cukup strategis berada di pusat kota dan dekat dengan objek wisata yang lain seperti Keraton Yogyakarta dan Alun-alun. wisatawan yang datang ke tamansari selalu meningkat setiap tahunnya baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara.

Berdasarkan hasil observasi penulis, rata-rata wisatawan yang berkunjung ke tamansari merasa cukup puas dengan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pengelola tamansari. Namun tetap saja ada beberapa hal yang membuat wisatawan merasa kurang dari pengalaman yang didapat hal ini karena informasi yang kurang lengkap dan kurang jelas namun pihak pengelola kurang tanggap dengan hal itu. Sedangkan untuk pergerakan pengunjung, sudah terkonsep dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari perjalanan pengunjung yang tidak bertumpuk di satu atraksi hingga ke atraksi berikutnya, contoh lainnya pengelola memberikan batas untuk wisatawan ketika keluar dari Pasiraman Umbul Binangun dilarang masuk melewati jalur yang sama.

1. Konsep manajemen alur kunjungan lebih diperhatikan agar situs/atraksi didatangi secara merata.
2. Informasi tentang sejarah situs pada setiap atraksi perlu disediakan agar tidak membuat wisatawan bertanya-tanya tentang tempat tersebut.
3. Pelayanan yang baik membuat wisatawan memiliki rasa ingin kembali, maka pengelola diharapkan meningkatkan hospitality dengan baik.

Berdasarkan pada peta *layout* yang ada, pengelola diharapkan dapat melakukan manajemen alur dengan baik dengan cara memberikan rute alur yang baik agar wisatawan tidak hanya mengunjungi salah satu objek yang ada di Tamansari dan atau berkumpul disatu titik saja. Adapun dalam hal ini peneliti memberikan saran dalam pengaturan alur kunjungan di Tamansari sebagai berikut:



Keterangan:

1. Jalan Raya
2. Lokasi Parkir
3. Gedong Sekawan dan Loket Tiket Masuk
4. Umbul Kawitan
5. Umbul Pamuncar
6. Panguras
7. Gedong Gapura Hageng
8. Gedong Madaran
9. Gedong Ledoksari
10. Kampung Batik/Kampung Cyber
11. Sumur Gumuling
12. Pulo Kenanga
13. Pintu Keluar

Diawali dari jalan raya (1) menuju lokasi parkir (2), wisatawan dapat menggunakan fasilitas parkir bagi yang menggunakan kendaraan pribadi baik roda dua maupun roda empat. Setelah

itu wisatawan dapat memasuki lokasi pembelian tiket yang terletak di sebelah kiri yang juga disebut Gedung Sekawan (3) lalu setelah membeli tiket wisatawan dapat mulai memasuki area Tamansari lebih dalam dengan berjalan lurus kedepan, hingga wisatawan menemui 3 objek lain yaitu Umbul Kawitan (4) yang terletak disebelah kiri, Umbul Pamuncar (5) yang terletak disebelah kanan dan Panguras (6) yang terletak disamping Umbul Pamuncar. Wisatawan dapat mengelilingi ketiga objek tersebut sebelum melanjutkan ke objek berikutnya. Apabila wisatawan sudah puas menikmati ketiga objek tersebut wisatawan dapat melanjutkan perjalanan menuju Gedong Gapura Hanggeng (7) dengan berjalan lurus. Perlu diketahui bahwa setelah memasuki area Gedong Gapura Hanggeng wisatawan yang ingin kembali memasuki area no (4), (5) dan (6), harus melalui pintu awal yakni melalui pintu masuk yang ditandai adanya Gedung Sekawan. Oleh karena itu untuk mencegah hal tersebut wisatawan diharapkan dapat memuskan diri sebelum mengunjungi Gedong Gapura Hanggeng. Wisatawan kemudian dapat melanjutkan perjalanan menuju objek Gedong Madaran (8) dan Gedong Ledok Sari (9) yang berada disebelah kiri Gedong Gapura Hanggeng dari arah pintu masuk. Agar wisatawan dapat dengan pasti mengunjungi area Kampung Batik/Kampung Cyber (10) maka wisatawan harus diarahkan melalui rute no (8) dan (9) dilanjutkan mengitari area belakang Gedong Gapura Hanggeng yang merupakan area objek Kampung Batik dan Kampung Cyber. Dari area Kampung Batik/Kampung Cyber, wisatawan dapat selanjutnya berjalan lurus dan mengunjungi Sumur Gemuling (11) dan Pulo Kenanga (12) yang terletak di sebelah kiri jalan dan terletak cukup berdekatan. Setelah mengunjungi objek-objek tersebut dan berakhir di Pulo Kenanga wisatawan dapat dengan mudah menemukan pintu arah keluar yang mengarahkan wisatawan keluar menuju area parkir.

REFERENSI

- Hall, C. M. and McArthur, S., 1993, *Heritage Management in New Zealand and Australia, Visitor Management, Interpretation and Marketing*, Oxford University Press, Auckland.
- Irawati, Novi. 2019. Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Terapan Visitor Management di Kawasan Candi Prambanan Dengan Metode Importance Performance Analysis . *Journal of Tourism And Economic*, Vol.2 No.1, Mei 2019, Hal 48-56.
- Irawati, Novi & Sri Wahyuni. 2019. Analisis Pola Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Taman Sari Yogyakarta Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Buletin Ekonomi Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, Vol. 17 No. 1, April 2019, Hal : 61-74.
- Johan Oscar Ong, & Jati Pambudi. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero). *Jurnal J@TI UNDIP*, Vol. 1X No. 1, Januari 2014.
- Martilla dan John C. James. 1977. *"Importance-Performance Analysis"*. *Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 1 Januari 1977 : 77-79.
- Wahyuni, Sri. 2019. "Analisis Pariwisata Budaya Dalam Pengembangan Aset Lokal Perayaan Upacara Adat Dahau di Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur". *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, Vol. 3 No.1, Maret 2019, Hal. : 25-36.
- Subhekti, Y.I. 2005. *Perkembangan Tamansari sebagai Kawasan Konservasi dan Pariwisata Kota Yogyakarta*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyomo. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suswantoro, Gamal. 2007. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.