

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang berkenaan dengan komponen *attractions, accessibilities, amenities, dan ancillary services*. Kesimpulan penelitian akan dibagi kedalam dua bagian, yaitu deskripsi profil informan yang menjabarkan mengenai profil dan motivasi berwisata informan, serta kesimpulan berdasarkan rumusan masalah perihal tanggapan informan terhadap 4A kepariwisataan Yogyakarta. Kemudian, akan dijabarkan saran-saran yang diharapkan dapat mampu menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Yogyakarta beserta dinas terkait.

A. Kesimpulan

1. Deskripsi Profil Informan

Dalam penelitian ini, jumlah informan telah ditetapkan sebanyak 20 informan yang merupakan wisatawan *independent* Eropa. Kedua puluh informan tersebut terbagi ke dalam 3 kelompok status kewarganegaraan yaitu Belanda sebanyak 7 informan, Perancis sebanyak 6 informan, dan Jerman sebanyak 7 informan. Alasan ketiga negara tersebut dipilih, dikarenakan sebagian besar dari wisatawan Eropa yang berwisata ke Yogyakarta pada tahun 2013 berasal dari ketiga negara tersebut.

Berdasarkan kelompok umur, mayoritas dari informan berumur 20-30 tahun. Para informan dari penelitian ini berasal dari berbagai macam latar belakang, seperti guru, mantan perawat, dokter, ibu rumah tangga, musisi, seniman, mahasiswa/i, aktivis, IT, insinyur, manager, penulis, jurnalis, akuntan, mantan dokter, dan pengacara. Namun, sebagian besar dari informan berlatar belakang seorang mahasiswa/i. Sebagian besar informan juga menyatakan bahwa mereka berwisata ke Yogyakarta dengan mengajak rekan.

Sudah kita ketahui bahwa seluruh informan merupakan *independent traveler*, dan keputusan tersebut pastinya didasari oleh berbagai macam motivasi. Motivasi yang melatar belakangi para informan dalam memilih berwisata secara independen ke Yogyakarta sangat bermacam-macam. Motivasi yang mendasari sebagian besar informan adalah keinginan untuk memiliki rasa kebebasan atau keleluasaan dalam hal memilih obyek wisata yang akan dikunjungi, tempat penginapan yang akan disinggahi, moda transportasi yang akan digunakan, mendapatkan waktu yang tidak terbatas saat berkunjung ke suatu tempat, dan segala bentuk kebebasan lainnya yang tidak bisa didapatkan informan jika menggunakan jasa tur.

Motivasi-motivasi lain yang diutarakan informan adalah, keinginan untuk dapat menemukan hal baru, kurangnya kepercayaan pada *travel agent*, karena biayanya yang dinilai relatif lebih murah dibandingkan dengan menggunakan tur, serta mendapatkan kesempatan untuk melakukan *social interactions* dengan penduduk lokal, seperti berbincang-bincang dengan mereka, keinginan melihat cara hidup mereka atau bahkan meminta opini/saran mengenai hal-hal menarik di Yogyakarta yang tidak diketahui oleh *travel agent*.

Berbicara mengenai motivasi, para informan juga menyatakan motivasi yang mendasari mereka memilih Yogyakarta sebagai pilihan destinasi wisata mereka. Motivasi utama yang mendasari sebagian besar informan adalah kebudayaan yang dimiliki oleh Yogyakarta, yaitu obyek-obyek wisata di Yogyakarta seperti Candi Borobudur dan Candi Prambanan yang sudah sangat tersohor namanya, kesenian tari seperti Sendratari Ramayana, musik tradisional gamelan, batik, dan lain-lain.

Motivasi lainnya yang diungkapkan informan adalah untuk menikmati keindahan alam di Yogyakarta, faktor cuaca di Yogyakarta, masyarakatnya yang ramah, ingin mengetahui kehidupan masyarakat lokal, ingin keluar dari

zona nyaman mereka, ingin keluar dari hiruk pikuknya Kota Jakarta, ingin mengunjungi teman yang tengah menetap di Yogyakarta, ketertarikan berwisata ke kota-kota di sisi selatan Pulau Jawa (dimana salah satunya adalah Yogyakarta) dan juga untuk alasan pendidikan yakni mempelajari wayang secara langsung sebagai bahan disertasi informan.

Sumber informasi merupakan media bagi setiap wisatawan untuk mengetahui setiap informasi yang mereka butuhkan perihal kegiatan berwisata mereka ke Yogyakarta. Sumber informasi yang digunakan oleh informan sangat beragam, dari internet, *travel guide book*, aplikasi pada ponsel, dan informasi lisan berupa *word of mouth* dari penduduk lokal, ataupun seseorang yang pernah berkunjung/ yang tengah menetap di Yogyakarta.

Sebagian besar dari informan baru pertama kali datang ke Yogyakarta, sehingga dapat dikatakan mereka belum pernah memiliki pengalaman di Yogyakarta. Dalam hal lama waktu bermalam (*Length of Stay*), mayoritas dari informan menyatakan bermalam selama 3 hari di Yogyakarta dan rata-rata *Length of Stay* dari seluruh informan adalah 3,65 hari.

2. Kesimpulan Berdasarkan Rumusan Masalah Perihal Tanggapan Informan Terhadap 4A Kepariwisataaan Yogyakarta

Setelah dijelaskan mengenai profil informan di atas, berikut ini akan diuraikan mengenai tanggapan – tanggapan dari para informan terhadap keempat komponen kepariwisataan, yaitu *attractions*, *accessibilities*, *amenities*, dan *ancillary services*, berdasarkan *point-of-view* seorang wisatawan Eropa:

a. Attractions

Dapat diketahui bahwa setiap informan memiliki pilihan obyek wisata yang berbeda-beda, dari Candi Borobudur, Taman Sari, Keraton, Candi Prambanan, Museum Sonobudoyo, Museum Benteng Vredeborg, PASTY, Gunung Merapi, Pantai Parangtritis, dan Kotagede, dimana obyek wisata Keraton, Candi Borobudur, dan Candi Prambanan menjadi pilihan sebagian besar informan. Motivasi dalam memilih obyek wisata pun bermacam-macam, seperti faktor budaya, sejarah, keterkenalan obyek wisata, merilekskan tubuh di pantai, menikmati alam dan satwa, berlatih membuat perak di Kotagede dan faktor lokasi.

Berbicara mengenai lokasi, akses menuju obyek wisata tersebut dinilai mudah bagi mayoritas informan dikarenakan faktor lokasi antar obyek wisata yang tidak terlalu jauh dan ketersediaan berbagai macam moda transportasi serta jasa tur. Keragaman obyek wisata yang dimiliki oleh Yogyakarta juga mendapat tanggapan positif dari seluruh informan dikarenakan Yogyakarta memiliki perpaduan obyek wisata yang menarik antara budaya, alam, seni, sejarah dan tempat berbelanja.

Dalam hal kondisi pada obyek wisata di atas, mayoritas wisatawan menilai bahwa sebagian besar obyek wisata di Yogyakarta sudah bersih dan terawat. Namun masih terdapat beberapa obyek wisata yang dinilai lemah dalam faktor ini dan perlu adanya upaya perawatan, seperti Taman Sari dikarenakan banyaknya tindakan vandalisme pada dinding bangunannya, banyaknya polusi sampah di Pantai Parangtritis dan lain-lain. Upaya perawatan pada obyek wisata dirasa sangat penting demi menjaga keeksistensian obyek wisata tersebut. Sehubungan dengan faktor kondisi, kondisi toilet di obyek wisata Taman Sari dan Keraton juga dinilai kurang terawat oleh mayoritas informan yang menggunakannya. Perawatan pada infrastruktur obyek wisata juga dirasa sangat penting.

khususnya kebersihan sanitasi karena hal ini juga bersangkutan dengan faktor kesehatan para wisatawan dan masyarakat pada umumnya.

Kemudian, dalam hal pelayanan pegawai di setiap obyek, para informan memberikan tanggapan bernada positif, misalnya para *guide* di Keraton dan Taman Sari yang dinilai baik dalam menjelaskan sejarah tempat tersebut kepada informan. Lalu, rata-rata informan juga memberikan tanggapan positif terhadap ketersediaan fasilitas tempat sampah, tempat duduk dan toilet, serta kondisi lahan parkir dan loket pada setiap obyek wisata. Namun, mayoritas informan yang berkunjung ke Keraton menilai bahwa kondisi lahan parkir di tempat tersebut tampak kurang teratur. Selain perihal kondisi lahan parkir, muncul tanggapan negatif lainnya mengenai kurangnya kejelasan mengenai informasi parkir di dalam maupun di luar obyek wisata.

Untuk ketersediaan papan informasi, mayoritas informan memberikan tanggapan positif terhadap ketersediaan informasi di Candi Borobudur, Candi Prambanan, Museum Benteng Vredeborg, PASTY dan Kotagede. Namun, ketersediaan fasilitas ini di Taman Sari, Keraton, dan Museum Sonobudoyo mendapat tanggapan negatif dari para informan, dikarenakan kurangnya informasi berbahasa Inggris. Fasilitas papan informasi berbahasa Inggris ini dirasa penting dan sangat dibutuhkan bagi para informan, dikarenakan dengan adanya ketersediaan informasi berbahasa Inggris yang jelas dapat membantu wisatawan asing untuk memahami segala bentuk informasi di setiap obyek wisata dengan lebih mudah.

Sangat disayangkan memang, karena mengacu pada hasil penelitian, Keraton merupakan salah satu obyek wisata yang banyak dikunjungi informan disamping Candi Borobudur dan Candi Prambanan. Namun hal itu tidak diikuti dengan ketersediaan fasilitas papan informasi

berbahasa Inggris yang memadai, khususnya papan informasi mengenai penjelasan benda pajangan. Bahkan, Museum Benteng Vredenburg pun dinilai lebih baik dibandingkan Keraton dalam hal penyediaan papan informasi berbahasa Inggris pada benda pajangan di tempat tersebut.

Kemudian, untuk faktor keamanan dan ketersediaan personel keamanan di obyek wisata sudah dinilai baik oleh sebagian besar informan. Ketersediaan toko cinderamata di sebagian besar obyek wisata yang disebutkan di atas juga dinilai baik dimana telah terdapat toko cinderamata dan kios-kios kaki lima (terkecuali Museum Benteng Vredenburg dan Museum Sonobudoyo). Harga produk dan keragaman produk juga sudah dinilai relatif murah dan variatif. Namun terdapat informan yang memberi tanggapan negatif terhadap kurangnya faktor *point of difference* keciri khasan pada cinderamata yang dijual di beberapa obyek wisata, dimana barang tempat tersebut tampak sama dengan tempat lainnya, contohnya Malioboro.

b. *Accessibilities*

Dalam hal transportasi yang digunakan informan untuk menuju ke Yogyakarta, sebagian besar memilih menggunakan moda transportasi pesawat terbang dan kereta api. Mengenai kondisi Stasiun Tugu dan Bandara Adi Sucipto, mayoritas informan menilai keadaan dua tempat tersebut sudah baik, bersih, nyaman, dengan didukung dengan staff yang kooperatif dalam membantu wisatawan. Tanggapan negatif yang muncul berfokus pada kurangnya informasi di stasiun kereta, ukuran bandara yang kecil, dan supir taksi di bandara. Mengenai keragaman pilihan transportasi menuju Yogyakarta, seluruh informan menilai bahwa banyak sekali moda transportasi yang dapat dipilih, seperti kereta api, bus, pesawat, taksi, mobil, dan lainnya.

Dalam hal pilihan moda transportasi umum di Yogyakarta, moda transportasi taksi, Trans Jogja dan becak menjadi pilihan favorit bagi sebagian besar informan. Namun, banyak dari informan yang selanjutnya memilih menyewa kendaraan dan berjalan kaki karena faktor keleluasaan untuk pergi sesuai keinginan mereka dan dapat menikmati suasana sekitar. Mengenai kondisi transportasi umum, para informan memberi tanggapan yang bernada positif, dimana kondisi Trans Jogja, taksi, becak, dan ojek dinilai baik, sedangkan kondisi angkutan kota dan bus umum dinilai cukup baik. Akan tetapi, terdapat informan yang merasa jika upaya perawatan transportasi umum perlu untuk terus ditingkatkan. Untuk faktor kenyamanan transportasi umum, turut mendapatkan tanggapan yang bernada positif.

Kemudian, tarif transportasi umum di Yogyakarta dianggap relatif murah dan sesuai "fair" oleh sebagian besar informan. Faktor keragaman transportasi umum di Yogyakarta juga dinilai variatif, seperti becak, delman, ojek, bus umum, dan Trans Jogja. Namun, muncul tanggapan dari beberapa informan terhadap rute Trans Jogja yang belum menjangkau seluruh wilayah, salah satunya kawasan Prawirotaman dimana hal ini membuat beberapa informan kurang nyaman.

Ketersediaan fasilitas Prambu nama jalan di Yogyakarta mendapatkan tanggapan negatif dari mayoritas informan. Faktor utamanya dikarenakan jumlahnya yang dinilai kurang memadai, khususnya pada jalan non protokol sehingga cukup banyak informan yang mengalami kesulitan disaat mencari nama jalan/lokasi tujuan. Faktor lain yang muncul adalah kesulitan para informan untuk memahami sistem penamaan jalan di Indonesia dan kondisinya yang kurang baik. Untuk kondisi jalan di Yogyakarta, mayoritas informan menilai bahwa secara garis besar kondisi jalan sudah dalam keadaan yang baik.

c. *Amenities*

Diketahui bahwa pilihan akomodasi dari mayoritas informan yang merupakan *independent traveler* adalah akomodasi berbudget rendah. Pada setiap akomodasi yang dipilih oleh informan, mereka beranggapan jika karyawan di tempat penginapan tersebut ramah, baik, sopan, tanggap untuk membantu/ringan tangan, serta memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang mumpuni. Mengenai tarif hotel yang dibayarkan, mayoritas informan menilai bahwa tarif akomodasi di Yogyakarta murah dan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan, baik yang berbudget tinggi maupun rendah. Keragaman akomodasi juga dinilai baik oleh seluruh informan dikarenakan Yogyakarta memiliki banyak ragam akomodasi, seperti hotel berbintang, *guest house*, *homestay*, hostel, motel, losmen, dan lainnya.

Perihal tempat makan, mayoritas informan lebih memilih bersantap di restoran dan juga *street food*. Jadi, sembari mereka memilih bersantap di restoran karena lokasinya yang mudah dijangkau dan dekat dengan tempat penginapan mereka (di area Prawirotaman), mereka juga ingin merasakan pengalaman baru dengan mencicipi makanan tradisional dan bertemu dengan warga lokal di tempat makan kaki lima.

Para informan yang bersantap di restoran dan kaki lima menyatakan bahwa kondisi tempat tersebut sudah baik dan bersih. Namun, hal tersebut tetap tidak menutup kemungkinan jika tempat lainnya dalam kondisi yang sama, karena beberapa informan menyatakan terdapat tempat yang kurang menjaga kualitas kebersihannya. Faktor kebersihan dirasa harus tetap menjadi prioritas utama, khususnya pada industri makanan dan fasilitas umum lainnya. Walaupun tanggapan tersebut termasuk minoritas, hal ini harus tetap diperhitungkan karena juga menyangkut faktor kesehatan masyarakat pada umumnya.

Kemudian, faktor pelayanan serta harga makanan yang murah/terjangkau turut menjadi hal yang berkesan bagi informan. Dalam hal keragaman tempat makan, Yogyakarta dinilai memiliki banyak sekali jenis tempat makan, seperti restoran, café, pub, bar, dan kaki lima. Prawirotaman sebagai salah satu pusat wisatawan asing di Yogyakarta juga dinilai memiliki berbagai macam ragam tempat makan yang menyediakan makanan Indonesia maupun internasional.

Untuk fasilitas tempat berbelanja, tempat yang dipilih yaitu Malioboro, Mall Malioboro, dan Pasar Beringharjo. Keragaman produk yang baik dan harga yang murah di kawasan Malioboro, Pasar Beringharjo, atau Mall Malioboro menjadi hal yang berkesan bagi sebagian besar informan. Harga yang mudah untuk ditawar juga dinilai menjadi kelebihan Malioboro dan Pasar Beringharjo. Namun, permasalahan mengenai kenaikan harga secara sepihak oleh beberapa pedagang atau disebut oleh informan sebagai "*harga bule*", pedagang yang menjual batik tulis palsu, dan kurangnya faktor keaslian produk memberi kesan negatif kepada sebagian informan.

Selanjutnya untuk fasilitas ATM, ketersediaan fasilitas ATM/Bank di Yogyakarta dinilai baik dan mudah untuk ditemukan (seperti di Mall, Prawirotaman, dan lain-lain). Hal ini dirasa sangat membantu bagi para informan sebab mayoritas informan lebih memilih menggunakan fasilitas ATM dibandingkan *money changer* dikarenakan dinilai lebih aman dan terpercaya.

d. *Ancillary Services*

Untuk fasilitas *money changer*, seluruh informan menilai ketersediaan fasilitas ini di Yogyakarta sudah baik dan mudah ditemukan, walaupun tidak ada satupun informan yang menggunakannya. Kemudian

untuk fasilitas *Tourist Information Center*, bagi informan yang menggunakannya, pelayanan para staf di tempat tersebut sangat ramah dan kooperatif dalam menjelaskan informasi. Namun, dari hasil wawancara ditemukan bahwa hanya sebagian kecil informan yang menggunakan fasilitas *Tourist Information Center*. Faktor utamanya adalah ketidaktahuan sebagian besar informan terhadap lokasi *Tourist Information Center* di Malioboro. Bahkan beberapa informan sempat mencarinya namun tidak dapat menemukannya.

Selanjutnya untuk faktor harga pada fasilitas *local tour operator* dan jasa persewaan kendaraan dinilai telah sesuai “*fair*” dan relatif murah. Namun, banyak dari informan yang tidak berminat untuk menggunakan *local tour operator* karena faktor kebebasan. Mengenai faktor keamanan, seluruh informan menyatakan bahwa ketersediaan personel keamanan (polisi) sudah baik dan dapat ditemui di sepanjang Yogyakarta sehingga mereka selalu merasa aman selama di Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, memunculkan tanggapan-tanggapan bernada positif dan negatif serta rekomendasi yang berasal dari wisatawan Eropa. Segala macam tanggapan dan rekomendasi tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan bahan evaluasi bagi Pemerintah Yogyakarta. Maka saran yang dapat dikemukakan bagi Pemerintah, Dinas Pariwisata, dan Dinas Tata Kota antara lain sebagai berikut:

1. Dinas Pariwisata Yogyakarta diharapkan dapat menambah jumlah informasi berbahasa Inggris pada obyek wisata yang dinilai kurang baik. Sebagai media alternatif, dapat disediakan brosur yang menjelaskan profil/sejarah singkat mengenai obyek wisata tersebut. Selain itu, dapat juga ditambahkan informasi mengenai aturan berpakaian, jadwal kunjungan wisata, informasi

perihal parkir, jadwal pertunjukan yang diadakan, dan informasi lainnya pada obyek wisata yang belum tersedia.

2. Berkaca dari hasil penelitian, obyek wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan masih terfokus pada Candi Borobudur, Candi Prambanan dan Keraton. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata diharapkan dapat menambah intensitas promosi pada obyek wisata lain yang belum terlalu terekspos, melalui media cetak, media elektronik, dan lain-lain.

Contohnya:

- a. Pendistribusian brosur/*leaflet*, *booklet* dan semacamnya yang menjelaskan tentang obyek wisata, fasilitas-fasilitas pendukung dan informasi lainnya secara merata, ke Prowirotaman dan tempat-tempat yang sering menjadi tempat berkumpul para wisatawan asing, seperti Sosrowijayan dan lain-lain.
 - b. Promosi melalui *guidebook*, dikarenakan *guide book* merupakan salah satu sumber informasi yang selalu dibawa oleh wisatawan disaat bepergian, seperti *Lonely Planet*, *Rough Guides*, dan lain-lain.
 - c. Untuk media internet, pemerintah dapat menambah intensitas promosi pada web-web yang sering menjadi rujukan para wisatawan asing untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai pariwisata Yogyakarta.
3. Dinas Pariwisata dapat bekerjasama dengan masyarakat lokal dalam upaya penambahan keragaman produk cinderamata dengan menciptakan inovasi produk-produk cinderamata baru yang menonjolkan keciiri khasan masing-masing obyek wisata.
 4. Dapat diketahui pula bahwa cukup banyak informan yang mengalami permasalahan terhadap rambu jalan di Yogyakarta. Oleh karena itu, perlu adanya upaya perbaikan fasilitas rambu jalan oleh Dinas Tata Kota. Untuk mendukung upaya tersebut, Dinas Pariwisata juga diharapkan dapat mendistribusikan peta-peta wisata yang berisikan informasi nama jalan.

lokasi obyek wisata dan fasilitas pendukung di Yogyakarta, serta informasi lainnya secara jelas. Pendistribusiannya juga ditujukan ke Prawirotaman, Sosrowijayan dan tempat-tempat lainnya. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah dengan menambah jumlah papan peta wisata (seperti yang ada di area Alun-Alun Utara Keraton) di beberapa titik keramaian.

5. Demi terwujudnya iklim pariwisata yang aman, nyaman, bersih dan kondusif bagi wisatawan, Pemerintah Yogyakarta beserta dinas-dinas terkait perlu melakukan upaya perawatan dan pengembangan secara berkala terhadap struktur dan infrastruktur di dalam seluruh komponen kepariwisataan Yogyakarta (*attractions, accessibilities, amenities, dan ancillary services*), sehingga kualitas kepariwisataan Yogyakarta senantiasa dapat terus meningkat.
6. Pemerintah diharapkan untuk senantiasa menjalin hubungan kerjasama dengan para pihak-pihak swasta dan segenap pemangku kepentingan *stakeholder* lainnya. Pihak swasta merupakan salah satu elemen penting yang memiliki potensi dan sumber daya, dimana mampu untuk mendukung kegiatan pembangunan dan pengembangan kepariwisataan Yogyakarta, sehingga dapat mewujudkan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan *sustainability development*.
7. Pemerintah diharapkan dapat mempertimbangkan tanggapan-tanggapan dan saran yang terdapat di dalam penelitian ini. Keseluruhan tanggapan dan saran tersebut berasal dari wisatawan Eropa yang merupakan salah satu pangsa pasar yang *valuable* dan *profitable* bagi perekonomian Yogyakarta. Hal ini semata-mata untuk membantu meningkatkan ketertarikan wisatawan Eropa terhadap kepariwisataan Yogyakarta, yang kemudian diharapkan dapat mampu mempertahankan peningkatan jumlah kedatangan wisatawan Eropa ke Yogyakarta.