

ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PARIWISATA UMBUL PONGGOK KABUPATEN KLATEN

(ANALYSIS OF TOURISTS' EXPECTATIONS SUITABILITY LEVEL IN PONGGOK SPRING TOURISM KLATEN DISTRICT)

Nur Jae Priyatna*, Hera Widyastuti

Program Magister Bidang Keahlian Manajemen dan Rekayasa Transportasi,
Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil Lingkungan dan Kebumihan,
Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, Indonesia

*nurpriyatna.88@gmail.com

Abstract

This research was conducted in Klaten district, which has various tourism potentials, that consists of nature tourism, agro-tourism, and cultural tourism, one of the famous natural attractions is the Ponggok spring. The focus of this research was the need for comfortable and relevant tourist attractions for all age levels, from children to adults, and an analysis of the suitability of tourist expectations will be carried out. This study uses a quantitative approach, and the determination of the number of samples using the Slovin formula which gets a total sample size of 100 people. The primary data collection method used a questionnaire with Accidental Sampling rules. The survey conducted for Umbul Ponggok tourism visitors was developed using the Stated Preference method, and the Importance Performance Analysis (IPA) analysis method, also known as Quadrant Analysis. Quadrant analysis was used to determine the level of satisfaction and expectations which were considered important and expected. The results obtained that the characteristics of Ponggok spring visitors were 60% aged 14 to 29 years, and 26% have visited four times or even more. The level of expectation got 4.19 which was the speed of the officers in serving swimming equipment rental. The best level of performance was the cleanliness of the water in the spring with an average performance level of 3.08. The cleanliness of the water in the spring gets the greatest suitability value, which was 75.86%. It means that the quality of the performance carried out by the Umbul Ponggok manager almost meets the expectations of visitors. The quadrant analysis shows that the main priority for tourist satisfaction is the condition of the swimming equipment being rented, as well as the price of food and drinks in the spring area.

Keywords: *Natural Tourism, Suitability Level, Expectation*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di kabupaten Klaten, yang memiliki potensi wisata yang beragam, yakni berupa wisata alam, agrowisata, dan wisata budaya, salah satu wisata alamnya yang terkenal adalah Umbul Ponggok. Fokus penelitian ini tentang kebutuhan akan tempat wisata yang nyaman dan relevan bagi semua jenjang usia, mulai dari anak-anak hingga dewasa, dan akan dilakukan analisis tingkat kesesuaian harapan wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yang mendapatkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dengan kaidah *Sampling Accidental*. Survei yang dilakukan kepada pengunjung wisata Umbul Ponggok dikembangkan dengan metode *Stated Preference*, dan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) atau yang disebut juga Analisis Kuadran. Analisis Kuadran digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan yang dianggap penting dan diharapkan. Hasil yang didapatkan adalah Karakteristik pengunjung Umbul Ponggok adalah 60% pengunjung berusia 14

sampai 29 tahun, dan 26% telah berkunjung sebanyak empat kali atau bahkan lebih. Tingkat harapan mendapat hasil 4,19 yang merupakan kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang. Tingkat kinerja yang paling baik adalah Kebersihan air di kolam renang dengan rata-rata nilai tingkat kinerja 3,08. Kebersihan air di kolam renang mendapatkan nilai kesesuaian paling besar yaitu 75,86%, yang berarti kualitas kinerja yang dilakukan pengelola Umbul Ponggok hampir memenuhi harapan pengunjung. Analisis kuadran menunjukkan Prioritas Utama kepuasan wisatawan adalah kondisi peralatan renang yang disewakan, serta harga makanan dan minuman yang ada di area kolam.

Kata Kunci: Wisata Alam, Tingkat Kesesuaian, Harapan

PENDAHULUAN

Klaten merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Sebagian besar wilayah kabupaten ini adalah dataran rendah dan tanah bergelombang. Ibukota kabupaten Klaten berada di jalur utama Solo-Yogyakarta (Pemekab Klaten, 2019). Klaten memiliki potensi wisata yang beragam, yakni berupa wisata alam, agrowisata, dan wisata budaya (Nugrahani dkk, 2018). Salah satu wisata alam berupa mata air yang sangat potensial dalam mendukung kegiatan pariwisata (Saputra, 2015). Tidak hanya mata air saja Klaten juga memiliki 16 obyek wisata berdasarkan letak kecamatan dan 123 obyek wisata berdasarkan jenisnya (Disbudparpora Klaten, 2016).

Berbagai macam Lokasi dan jenis wisata, yaitu: Umbul Ponggok (yang akan menjadi tempat penelitian), Obyek Mata Air Cokro, Makam Sunan Pandanaran, Agrowisata Gondang Winangoen, Deles Indah, Kaliworo Purba, Galuh Tirta Nirmolo, Riverboarding di Kali Pusur, Candi Plaosan, dan Air terjun Luweng Sampang.

Umbul Ponggok adalah salah satu tempat wisata air di Jawa Tengah, tepatnya di kota Klaten. Tempat wisata ini terkenal dengan wahana bawah airnya yang unik dan berbeda dari tempat-tempat wisata air lainnya yang ada di Jawa Tengah bahkan di Indonesia. Umbul ini mengusung konsep wisata keluarga dan *underwater photography*. Suasana kawasannya yang terkesan masih alami, dan keberadaan wahana wisata berupa properti-properti yang jarang atau bahkan belum ada di tempat wisata lainnya.

Selain terkenal sebagai tempat wisata, Desa Ponggok juga menjadi desa percontohan bagi Desa Mandiri dari PNPM (Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat) (Nabila, 2018). Tiket masuk ke Umbul Ponggok merupakan sumber

pemasukan desa, yang dikelola oleh Desa, dan fasilitas lain dikelola oleh masyarakat sekitar. Ini dilakukan agar masyarakat turut serta menjaga kelestarian Umbul Ponggok sekaligus mendapatkan manfaat dari keberadaannya dan semakin sejahtera perekonomiannya.

Kebutuhan akan tempat wisata yang nyaman dan relevan bagi semua jenjang usia mulai dari anak-anak hingga dewasa perlu di analisis tingkat kesesuaian harapan wisatawan.

Kesesuaian antara *supply* dan *demand* akan berdampak pada kepuasan wisatawan dan pada akhirnya mampu menciptakan nilai jual dan meningkatkan daya saing obyek wisata menurut Cravens (1999).

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, mendapatkan tingkat harapan, tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian serta analisa kuadran di Umbul Ponggok kabupaten Klaten.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah pengunjung wisata mata air Umbul Ponggok yaitu 355.078 pengunjung di tahun 2017 (diambil sebagai pengunjung terbanyak dalam kurun 5 tahun terakhir)

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Lima Tahun Terakhir

No.	Tahun	Pengunjung
1	2014	83.499
2	2015	267.000
3	2016	295.621
4	2017	355.078
5	2018	167.933

Berdasarkan tabel 1 diatas, tahun 2017 adalah tahun dengan jumlah pengunjung terbanyak, kemudian dibagi dengan 1 + jumlah pengunjung tahun 2017 x 0,1² sehingga ditemukan jumlah sampel adalah 100 orang pengunjung yang akan jadi responden. seperti perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Sampel pengunjung wisata Umbul Ponggok.

N : Jumlah populasi pengunjung wisata Umbul Ponggok (tahun 2017).

e : Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, e = 10%.

$$n = \frac{355.078}{1 + 355.078 \times 0.1^2}$$

= 100 sampel Umbul Ponggok

Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dengan kaidah *sampling accidental*. Yaitu teknik yang dilakukan dengan cara pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu melainkan peneliti langsung mengumpulkan data dari unit *sampling* yang ditemui.

Cara ini digunakan peneliti karena dianggap memiliki keuntungan antara lain:

1. Menghemat Biaya

Karena data yang dikumpulkan hanya sebagian dari populasi. Maka petugas yang dibutuhkan lebih sedikit, hemat biaya percetakan, biaya pelatihan, pencacahan, dan pengolahan menurut Teddlie. C dan Fen Yu (2007).

2. Mempercepat Hasil Survei

Pada umumnya pengambilan data survei Sampel dilapangan dan pengolahan tentunya akan jauh lebih cepat diselesaikan menurut Sim dan Chris Wright (2000).

3. Cakupan Materi Lebih Besar

Data yang diperlukan biasanya beragam dan cukup banyak, sehingga tidak mungkin dikumpulkan melalui pencacahan lengkap menurut Susila (2017). Data yang dikumpulkan melalui sensus lengkap biasanya sangat terbatas. Variable yang dicakup sangat dibatasi pada variable dasar saja.

4. Akurasi Lebih Tinggi

Tingkat kesalahan yang besar terutama kesalahan yang diakibatkan bukan oleh teknik sampling yang disebut dengan *Non-Sampling Error*. *Non-Sampling Error* dapat diakibatkan oleh tidak terpenuhi kualifikasi petugas yang baik, kuesioner yang kurang baik, konsep dan definisi yang kurang tepat, jawaban responden yang salah, maupun kesalahan dalam proses pengolahan menurut Given (2008).

Survei yang dilakukan kepada pengunjung wisata Umbul Ponggok dikembangkan dengan metode *stated preference* (SP) untuk menentukan harapan para responden mengenai pelayanan yang ingin diperoleh selama berwisata, serta harapan pengunjung yang lebih realistis terhadap sarana maupun prasana pariwisata.

Menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) atau yang disebut juga Analisis Kuadran yang selanjutnya mengukur faktor tingkat kesesuaian di atas akan digambarkan pada diagram kartesius yang merupakan suatu bangun persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) di mana (X) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan/ kinerja seluruh faktor dan (Y) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan pengunjung wisata Umbul Ponggok.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) atau yang disebut juga Analisis Kuadran digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan yang dianggap penting dan diharapkan. Kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan harapan wisatawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pengunjung

Dari jenis kelamin responden yang berkunjung ke Wisata Umbul Ponggok diketahui sebanyak 61% adalah laki-laki, sedangkan sisanya sebesar 39% adalah wanita. Usia responden Wisata Umbul Ponggok sebanyak 60% adalah usia 14-29 tahun, 24% berusia 31-40 tahun sedangkan usia 41-78 tahun sebesar 25%. Pekerjaan pengunjung Wisata Umbul Ponggok terdiri dari 7% siswa sekolah, Mahasiswa 13%, Wiraswasta 11%, PNS/Guru 20%, Karyawan 38%, dan lain- lainnya.

Untuk karakteristik frekuensi berkunjung ke Umbul Ponggok. Pada peringkat pertama sebanyak 43% pengunjung sudah melakukan kunjungan untuk keempat kalinya atau bahkan lebih. Peringkat kedua sebanyak 26% pengunjung melakukan kunjungan untuk ketiga kalinya ke Umbul Ponggok, peringkat ketiga ikut oleh pengunjung yang berkunjung untuk kedua kalinya ke Umbul Ponggok dengan 16%, dan peringkat terakhir 15% adalah pengunjung yang baru pertama kalinya mengunjungi Umbul Ponggok.

Tingkat Kesesuaian

Menurut Supranto (2011), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan. Penilaian ini menginterpretasikan kepuasan pengunjung terhadap kondisi dan pelayanan Wisata Umbul tersebut. Juga sebagai indikator perbaikan kedepan agar selalu memperhatikan keinginan pengunjung Wisata Umbul Ponggok. Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan utama pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pengelola Wisata Umbul terhadap pengunjung.

Analisis tingkat kinerja dan harapan akan dipakai sebagai penilaian tentang harapan pengunjung Umbul Ponggok terhadap kinerja yang sudah ada. Dengan menggunakan hasil responden sebanyak 100 pengunjung Umbul Ponggok yang dilanalis menggunakan Analisis kuadran.

Analisis ini menggambarkan tingkat harapan pengunjung dan tingkat kinerja yang sudah dilakukan oleh pengelola Wisata Umbul Ponggok. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dikelompokkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan. Banyak pendapat yang dikemukakan para ahli tentang penilaian kualitas suatu jasa. Menurut Kotler (2000) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat lancar.
2. *Emphaty* (Empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* (Cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

4. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat dan konsisten.
5. *Assurance* (Kepastian) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Selain kualitas pelayanan, perlu dilihat pula faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan. Menurut Irawan (2002) faktor-faktor tersebut ialah:

1. Kualitas Produk, menurut Lupiyoadi dan Hamdani. (2006) Kualitas produk merupakan keseluruhan konsep suatu barang atau jasa yang ditawarkan dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen yang diberikan sejumlah nilai kepada konsumen.
2. Harga, menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu jasa atau produk yang ditawarkan.
3. Kualitas Pelayanan, menurut Tjiptono (2006) Kualitas Pelayanan diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan dalam bentuk pelayanan dari penyedia jasa untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan.
4. Faktor Emosional, menurut Irawan (2002) kepuasan bukan hanya karena kualitas produk, tetapi perasaan bangga yang didapat pelanggan setelah menggunakan jasa yang meliputi merek, bentuk atau ukuran, dan nilai sosial.
5. Kemudahan, menurut Irawan (2002) Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa layanan.

Berdasarkan lima dimensi tersebut, maka dibuat pertanyaan-pertanyaan yang dimasukkan dalam kuesioner. Penilaian dalam kuesioner pengunjung pada tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Wisata Umbul yang dikunjungi menggunakan skala lima tingkat yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Wisata Umbul Ponggok dicontohkan sebagai berikut:

- a. Bobot yang diperoleh dengan menjumlahkan banyak responden yang menjawab sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik.
- b. Dari pengolahan data tersebut didapatkan jumlah jawaban responden sebagai berikut:
 - Sangat baik sebanyak 19 orang
 - Baik sebanyak 26 orang
 - Cukup baik sebanyak 35 orang
 - Kurang baik sebanyak 12 orang
 - Tidak baik sebanyak 8 orang
- c. Hasil pembobotnya adalah sebagai berikut. $(19 \times 5) + (26 \times 4) + (35 \times 3) + (12 \times 2) + (8 \times 1) = 908$

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian Umbul Pongok.

Umbul Pongok			Tingkat Harapan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kinerja	Rata-rata Kinerja	Tingkat Kesesuaian
No.	Variabel	Pertanyaan					
1	Keandalan	Bagaimanakah menurut anda kebersihan air di kolam renang?	406	4,06	308	3,08	75,86
2		Bagaimanakah menurut anda kondisi peralatan renang yang disewakan?	409	4,09	261	2,61	63,81
3		Bagaimanakah menurut anda kebersihan kamar mandi?	388	3,88	275	2,75	70,88
4	Jaminan	Bagaimanakah menurut anda biaya masuk yang ditawarkan?	381	3,81	248	2,48	65,09
5		Bagaimanakah menurut anda biaya yang ditawarkan untuk menyewa peralatan renang?	396	3,96	274	2,74	69,19
6		Bagaimanakah menurut anda harga makanan dan minuman di area kolam?	405	4,05	242	2,42	59,75
7	Ketanggapan	Bagaimanakah menurut anda kesopanan petugas dalam berkomunikasi?	382	3,82	256	2,56	67,02
8		Bagaimanakah menurut anda kecepatan petugas dalam melayani pembelian tiket masuk?	386	3,86	258	2,58	66,84
9		Bagaimanakah menurut anda kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang?	419	4,19	276	2,76	65,87
10	Empati	Bagaimanakah menurut anda kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kolam renang?	400	4,00	280	2,80	70,00
11		Bagaimanakah menurut anda tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran dari pengunjung?	392	3,92	230	2,30	58,67
12		Bagaimanakah menurut anda perlakuan petugas kepada pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain?	393	3,93	275	2,75	69,97
13	Aksesibilitas	Bagaimanakah menurut anda jarak kolam renang dengan kantin?	391	3,91	271	2,71	69,31
14		Bagaimanakah menurut anda kemudahan menuju kolam renang?	398	3,98	282	2,82	70,85
means			X''=	X': 14	Y''=	Y': 14	Min= 58,67
			X''=	3,96	Y''=	2,67	Max= 75,86

Penilaian tingkat harapan terhadap kondisi tempat Wisata Umbul Ponggok didasarkan penilaian terhadap pelayanan yang diterima ataupun diperoleh selama mengunjungi Wisata Umbul tersebut.

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat harapan yang paling penting menurut pengunjung Wisata Umbul adalah kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang dengan nilai rata-rata harapan 4,19. Hal ini sesuai dengan banyaknya pengunjung yang saling menunggu atau bahkan mengurungkan niat untuk menyewa peralatan renang. Sedangkan tingkat harapan yang terendah adalah biaya masuk yang ditawarkan dengan nilai rata-rata harapan 3,81. Dalam hal ini pengunjung sangat tidak mengharapkan biaya masuk yang ditawarkan disini pengunjung tidak memberitahu secara spesifik sebab mereka lebih banyak memilih variabel ini.

Pemenuhan harapan pada setiap pengunjung akan menimbulkan kepuasan yang pada akhirnya pengunjung akan mengajak maupun menyarankan kepada sanak keluarga, kerabat maupun orang lain untuk mengunjungi tempat Wisata Umbul tersebut. Untuk menghitung penilaian tingkat harapan pengunjung wisata adalah sama dengan penilaian tingkat kepuasan pengunjung.

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kinerja menurut pengunjung yang paling baik adalah Kebersihan air di kolam renang dengan rata-rata nilai tingkat kinerja 3,08. Sedangkan tingkat kinerja menurut pengunjung terkecil dengan nilai rata-rata 2,30 adalah Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran dari pengunjung.

Sebab menurut Pemkab Klaten (2019) dahulu Umbul Ponggok adalah sebuah water reservoir yang berfungsi sebagai tampungan air kebutuhan operasional Pabrik Gula Ponggok dan Pabrik Gula Karanganom, selain itu untuk pengairan perkebunan tebu di wilayah Polanharjo, Karanganom, Ceper. Setelah pabrik gula tidak beroperasi lagi, keberadaan water reservoir Ponggok masih difungsikan sebagai pengairan sawah dan perkebunan sampai sekarang.

Menurut Supranto (2011), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan:

$$Tki = X_i / Y_i \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Kinerja

Y_i = Harapan

Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan utama pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pengelola Wisata Umbul terhadap pengunjung. perhitungannya sebagai berikut:

Perhitungan tingkat kesesuaian

$$X_i = 308$$

$$Y_i = 406$$

$$Tki = \frac{308}{406} \times 100\% = 75,86\%$$

Nilai X_i dan Y_i dibagi dengan jumlah sampel responden yaitu 100 responden untuk hasil X' dan Y'.

$$X' = \frac{308}{100} = 3,08 \quad Y' = \frac{406}{100} = 4,06$$

Maka nilai X'' dan Y'' didapatkan dari jumlah rata-rata X' dan Y' setelah dibagi dengan jumlah variabel.

$$X'' = \frac{55,46}{14} = 3,96 \quad Y'' = \frac{37,36}{14} = 2,67$$

Dari tabel di atas didapatkan gambaran umum yang diperoleh dari keseluruhan tingkat kesesuaian adalah kinerja Umbul Ponggok terhadap 14 variabel pertanyaan kepada pengunjung belum memenuhi harapan pengunjung Umbul Ponggok. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan tingkat kesesuaian yang masih berada di bawah 100 persen. Oleh karenanya Wisata Umbul Ponggok harus terus melakukan pembenahan atau perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada Penilaian Tingkat Kinerja dari pengelola Umbul Ponggok dalam hal kebersihan air di kolam renang mendapatkan nilai kesesuaian dari pengunjung paling terbesar yaitu 75,86%, yang berarti kualitas kinerja yang dilakukan pengelola Umbul Ponggok hampir memenuhi harapan pengunjung. Sedangkan Tingkat Kinerja dalam hal tanggapan pengelola

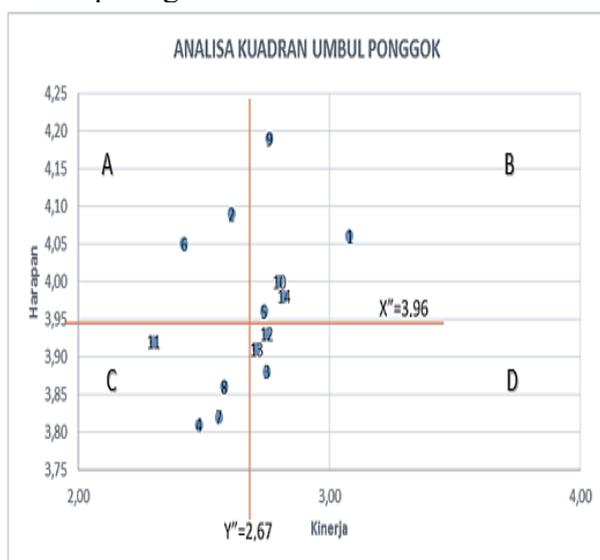
terhadap kritik dan saran dari pengunjung mendapatkan nilai kesesuaian paling terendah yaitu 58,67. Artinya pengunjung sangat menginginkan kritik dan sarannya dapat diterima oleh pengelola Umbul Ponggok.

pengunjung Umbul agar dapat memenuhi harapan pengunjung.

Analisis Kuadran

Selanjutnya faktor tingkat kesesuaian di atas akan digambarkan pada diagram kartesius yang merupakan suatu bangun persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) di mana (X) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan/kinerja seluruh faktor dan (Y) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan pengunjung wisata Umbul Ponggok (lihat Tabel 2 Tingkat Kesesuaian Umbul Ponggok).

Analisis kuadran dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan yang dianggap penting dan diharapkan. Kualitas fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan harapan pengunjung dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B (Supranto, 2011). Dengan empat belas pertanyaan diambil nilai harapan dan kinerja tempat Wisata Umbul kemudian digambarkan dalam diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1 Analisis Kuadran Umbul Ponggok
Sumber: Priyatna (2020).

Kuadran A adalah Prioritas Utama. Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Kuadran B Pertahankan prestasi. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan.

Kuadran C Prioritas rendah. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi wisatawan.

Kuadran D Berlebihan. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan.

Dapat kita lihat tabel 2 seperti di bawah ini.

Tabel 2 Tingkat Kesesuaian Umbul Ponggok

Kuadran A	<ul style="list-style-type: none"> ● 2. Kondisi peralatan renang yang disewakan. ● 6. Harga makanan dan minuman di area kolam.
Kuadran B	<ul style="list-style-type: none"> ● 1. Kebersihan air di kolam renang. ● 5. Biaya yang ditawarkan untuk menyewa peralatan renang. ● 9. Kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang. ● 10. Kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kolam renang. ● 14. Kemudahan menuju kolam renang.
Kuadran C	<ul style="list-style-type: none"> ● 4. Biaya masuk yang ditawarkan. ● 7. Kesopanan petugas dalam berkomunikasi. ● 8. Kecepatan petugas dalam melayani pembelian tiket masuk ● 11. Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran dari pengunjung.
Kuadran D	<ul style="list-style-type: none"> ● 3. Kebersihan kamar mandi. ● 12. Perlakuan petugas kepada pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain. ● 13. Jarak kolam renang dengan kantin

KESIMPULAN

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa karakteristik pengunjung Umbul Ponggok adalah 61% laki-laki, 60% berusia 14 sampai 29 tahun, 38% bekerja sebagai karyawan, dan 26% telah berkunjung sebanyak empat kali atau bahkan lebih. Berikutnya adalah tingkat harapan yang paling penting menurut pengunjung Wisata Umbul adalah kecepatan petugas dalam melayani penyewaan peralatan renang dengan nilai rata-rata tingkat harapan 4,19. Sedangkan tingkat kinerja menurut pengunjung yang paling baik adalah Kebersihan air di kolam renang dengan rata-rata nilai tingkat kinerja 3,08.

Selanjutnya adalah tentang kebersihan air di kolam renang yang mendapatkan nilai kesesuaian paling besar yaitu 75,86%, yang berarti kualitas kinerja yang dilakukan pengelola Umbul Ponggok hampir memenuhi harapan pengunjung. Kemudian pada analisis kuadran menunjukkan Prioritas Utama kepuasan wisatawan adalah kondisi peralatan renang yang disewakan, serta Harga makanan dan minuman yang ada di area kolam. Demikianlah hasil penelitian yang didapatkan sehingga dapat menjadi masukan kepada pihak penyelenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Craven, D.W., 1999, Pemasaran Strategis, Alih Bahasa: Lina S. Edisi Keempat, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Disbudparpora., 2016, Klaten Dalam Angka, www.klatenkab.go.id. diakses 24/02/2019 jam 10:10 WIB
- Irawan, Handi., 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip., 2000, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. R dan A. Hamdani., 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi. R dan A. Hamdani., 2008, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat
- Nabila. A. D dan Dyah. W, 2018, Kajian Atraksi, Amenitas Dan Aksesibilitas Untuk Pengembangan Pariwisata Umbul Ponggok Di Kabupaten Klaten, Jurnal Bumi Indonesia, 7(2).
- Nugrahani. M., Sawitri Subiyanto., dan Fauzi Janu. A., 2018, Pemanfaatan Nilai Willingness to Pay Untuk Pembuatan Peta Zona Nilai Ekonomi Kawasan Umbul Di Klaten Dan Peta Utilitas Dengan Metode Sistem Informasi Geografis, Jurnal Geodesi Undip, 7(4), 158.
- Pemerintah Kabupaten Klaten., 2019, Topografi, [internet]. Tersedia di: <https://klatenkab.go.id/geografi-dan-topografi-kabupaten-klaten/>
- Saputra I.M.D., 2015, Ekowisata Umbul Ponggok Klaten, Jawa Tengah, Jurnal Kepariwisata, 9(1), 14-15.
- Supranto, J., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., 2006, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.
- Given, Lisa M, 2008, The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods, University of Alberta, 01, Vol. 02.
- Sim. J dan Chris. W. N. T., 2000, Research in Health Care: Concepts, Designs and Methods, Cheltenham: Stanley Thornes (Publishers) Ltd.
- Susila, I Wayan, 2017, Teknik Pengambilan Sampel, Pelatihan Penerapan Biometrika Dalam Penelitian, Denpasar: Universitas Udayana.
- Teddle, Charles dan Yu, Fen, 2007, Mixed Methods Sampling: A Typology With Examples, Journal of Mixed Methods Research.