

18 desember 2016

**DAMPAK KEMACETAN KOTA YOGYAKARTA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016**

Adhi Tya Khisma

20130520092

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email : aditya081093@gmail.com

ABSTRAK

Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak kota besar di Indonesia yang memiliki daya tarik kuat untuk dikunjungi, kota yang terkenal sebagai kota perjuangan, kota budaya dan pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah wisatawan pada tahun 2015 yaitu sebanyak 3.250.681 wisatawan baik dari domestic maupun internasional. Semakin berjalannya waktu, daya tarik wisata ke Yogyakarta akan terancam dengan permasalahan kemacetan yang terus meningkat dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan hal ini, peneliti ingin melihat sejauh mana kemacetan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan para wisatawan yang datang ke Yogyakarta. Jenis penelitian didalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik dan wisatawan asing. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dampak kemacetan seperti Pemborosan BBM, Polusi udara, Pemborosan waktu, Membuat stress dan Mengeluarkan biaya lebih telah mempengaruhi kepuasan wisatawan. wisatawan menjawab setuju jika semua indikator dampak kemacetan tersebut memepengaruhi kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta. Dampak kemacetan tersebut setidaknya mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 4,8%, akan tetapi jika dilihat dari kecilnya persentase tersebut, hal ini menunjukkan bahwa kemacetan di kota Yogyakarta belum terlalu berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. kemacetan di kota Yogyakarta yang terjadi beberapa tahun terakhir ini memang mempengaruhi kepuasan wisatawan dikota Yogyakarta. Hanya saja pengaruh kemacetan tesebut jika dilihat dari hitung-hitungan analisis data diatas yaitu hanya sebesar 4.8 % pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Dampak Kemacetan, Kepuasan Wisatawan, Pariwisata.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian banyak kota besar di Indonesia yang memiliki daya tarik kuat untuk dikunjungi. Kota yang terkenal dengan sebutan kota perjuangan, kota budaya, dan kota pendidikan ini selain menjadi tujuan menuntut ilmu karena kualitas pendidikannya yang sudah tidak bisa diragukan lagi dan menjadi tujuan calon mahasiswa untuk menuntut ilmu, disamping itu sektor pariwisata juga menjadikan kota Yogyakarta sebagai destinasi wisata yang wajib dikunjungi.

Sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang terbesar untuk pembangunan dan perekonomian kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta merupakan daerah yang bertumpu dengan sektor sekunder dan tersier dalam kegiatan perekonomiannya, kontribusi Pendapatan Domestik Bruto (PDB) terbesar berasal dari sektor perdagangan, hotel, dan restoran, lalu diikuti dengan sektor jasa. Majunya sektor-sektor tersebut tidak terlepas dari kegiatan pariwisata dan budaya yang memang menjadi kekuatan dari kota Yogyakarta <http://www.jogjakota.go.id/app/modules/upload/files/2015/PPAS-2015->

PRINT.pdfYogyakarta 2015, (Nota Kesepakatan Pemerintah Dengan DPRD kota Yogyakarta).

Menurut data dari dinas kebudayaan dan pariwisata kota Yogyakarta kunjungan wisata ke kota Yogyakarta bisa dikatakan sangat tinggi setiap tahunnya. Seperti data yang terlihat didalam tabel I.1 berikut ini

Table I.1
Data Kunjungan Wisatawan 2011-2015

No	Tahun	Domestik	Mancanegara	Jumlah
1	2011	2.449.595	221.054	2.670.649
2	2012	2.611.453	283.727	2.895.180
3	2013	2.536.091	179.380	2.715.471
4	2014	2.733.805	273.448	3.077.253
5	2015	2.857.599	393.082	3.250.681

sumber: DISBUDPAR Kota Yogyakarta

Dilihat dari jumlah tersebut membuktikan bahwa sektor pariwisata sangat pesat pertumbuhannya di kota Yogyakarta, kunjungan wisatawan hampir setiap tahunnya mengalami peningkatan, hal ini membuktikan bahwa pariwisata di kota Yogyakarta sangat menarik minat wisatawan untuk berkunjung, dengan pertumbuhannya yang sangat pesat maka akan sangat membantu bidang perekonomiannya.

Kota Yogyakarta memiliki tempat-tempat perbelanjaan seperti Pasar Beringharjo dan pertokoan disepanjang Malioboro yang menjadi sasaran utama bagi wisatawan yang ingin membeli berbagai kerajinan tangan dan batik, museum-museum bersejarah juga tidak luput dari tujuan wisatawan untuk datang ke Yogyakarta, tugu Yogyakarta, taman sari dan keraton Yogyakarta yang menjadi andalan wisata kota Yogyakarta yang sangat menarik perhatian wisatawan untuk mengabadikan foto-foto sebagai bukti bahwa mereka pernah datang ke Yogyakarta, hal ini membuktikan bahwa eksistensi kota Yogyakarta sebagai kota wisata sudah tidak perlu diragukan lagi keberadaannya

Hari Hartono, (1974:45) berpendapat, "peranan pariwisata dalam pembangunan negara pada garis besarnya berintikan tiga segi, yaitu segi ekonomis (sumber devisa, pajak-pajak), segi sosial (penciptaan lapangan kerja), dan segi kebudayaan (memperkenalkan kebudayaan kita kepada wisatawan-wisatawan asing)".

Maka hal tersebut haruslah didukung oleh fasilitas yang memadai demi kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta, salah satunya adalah kelancaran dibidang akses transportasi, fasilitas transportasi yang memadai untuk menuju tempat tujuan wisata yang akan dikunjungi.

Jika dilihat dari undang-undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 13 Tahun 2012 yang dimiliki DIY, bahwa Yogyakarta harus memantapkan posisi dan peran penting dalam menjaga, mempertahankan dan mengembangkan kekayaan budayanya, baik pada level lokal, regional maupun nasional demi mengembangkan sektor pariwisata harus dilaksanakan secara maksimal demi mewujudkan hal tersebut. Namun saat sekarang ini kota Yogyakarta pada saat musim libur tiba seperti natal dan tahun baru, liburan sekolah ataupun libur lebaran, kemacetan dikota Yogyakarta sangat terlihat di titik-titik akses menuju tempat pariwisata antrean kendaraan menuju tempat wisata seperti tugu, jalan Malioboro, jalan menuju pantai Wonosari dan jalan sekitar Ambarukmo Plaza menjadi sangat padat. Seperti yang diberitakan oleh tribun jogja yang isinya

"Kemacetan yang memakan waktu lama, sudah pasti sangat disayangkan jika wisatawan yang datang berkunjung ke kota Yogyakarta harus terkena dampak kemacetan yang ada di kota Yogyakarta, sehingga mengakibatkan kenyamanan para wisatawan menjadi terganggu, hal ini bisa berakibat pada mengurangnya kepuasan wisatawan untuk bepergian ke Yogyakarta pada saat musim liburan tiba (www.Tribun Yogyakarta).

Kemacetan sendiri adalah kondisi dimana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan

kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati 0 km/jam atau bahkan menjadi 0 km/jam sehingga mengakibatkan terjadinya antrian (Khairunnisa Q, 2005:73). Kemacetan juga disebabkan karena kondisi angkutan umum belum ideal. Pengembangan angkutan massal atau umum sedang dilakukan, namun kondisinya belum begitu memuaskan. Kemacetan tentu harus menjadi perhatian pemerintah Yogyakarta (Imam Basuki Dan Amos Setiadi, 2011:135).

Seperti juga yang dimuat dalam berita Koran sindo seputar kemacetan di kota Yogyakarta, yang berjudul

"DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA YOGYAKARTA MEMINTA PEMDA DIY TURUN TANGAN MENYELESAIKAN PERSOALAN MACET SAAT MUSIM LIBURAN".

Pemda diminta membuat skema khusus untuk mengurai wisatawan yang datang ke Kota Gudeg, Kepala Disparbud Kota Yogyakarta. Eka Suryo Maharso berpendapat, "kemacetan menjadi persoalan serius bagi daerah wisata. Sebab, kemacetan parah dapat mengganggu kenyamanan dan kepuasan wisatawan yang datang untuk menghabiskan waktu liburan di daerah ini. Karena dampak kemacetan saat libur natal lalu menjadi keluhan paling signifikan yang disampaikan wisatawan. Keluhan soal macet mengalahkan persoalan lain seperti, parkir yang juga menggila saat libur Natal" (<http://www.koran-sindo.com>).

Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja pemerintah dalam meningkatkan daya dukung sektor pariwisata terhadap kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Jika tidak sesuai dengan harapan wisatawan, berarti wisatawan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan wisatawan, berarti wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan sangat puas atau senang (Tjiptono, 2004:148). Maka peran pemerintah dalam meningkatkan daya dukung pariwisata sangat diperlukan dan menjadi prioritas pemerintah khususnya pemerintah kota Yogyakarta demi meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kemacetan di kota Yogyakarta memang belum begitu parah, akan tetapi apabila hal ini terus dibiarkan terjadi tanpa adanya perhatian lebih oleh pemerintah kota Yogyakarta, maka kemacetan di kota Yogyakarta semakin lama akan semakin parah, khususnya pada musim liburan tiba dimana saat ini, tempat-tempat wisata di kota Yogyakarta semakin lama semakin bertambah seiring dengan masyarakat kota Yogyakarta yang semakin tertarik dan memunculkan kreativitas untuk menciptakan tempat-tempat wisata baru yang menarik kepuasan wisatawan domestik maupun mancanegara, serta demi memajukan sumber pendapatan dari masyarakat itu sendiri.

Dengan adanya hal itu maka akan banyak sekali wisatawan yang datang ke kota Yogyakarta, maka tidak bisa dibayangkan bagaimana kemacetan kota Yogyakarta beberapa tahun kedepan jika tidak di dukung oleh infrastruktur jalan yang dapat menampung kedatangan wisatawan tersebut, terlebih saat rombongan wisatawan yang menggunakan kendaraan pribadi mereka kondisi kepadatan arus lalu lintas akan semakin padat. Sehubungan dengan isi dari Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (RIPDA) Dinas pariwisata daerah istimewa Yogyakarta tahun 2025 bahwa : "Terwujudnya Yogyakarta sebagai destinasi pariwisata berbasis budaya terkemuka di Asia Tenggara, berkelas dunia, berdaya asing, berkelanjutan mampu membawa pembangunan daerah untuk kesejahteraan masyarakat".

Visi tersebut sulit untuk diwujudkan. Maka untuk mewujudkan visi tersebut haruslah didukung oleh infrastruktur jalan yang memadai dan bebas hambatan agar dapat menjadikan kawasan kota Yogyakarta sebagai tujuan wisata yang di inginkan oleh wisatawan. Dampak dari kemacetan tersebut bisa berakibat pada kepuasan para wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata ke kota Yogyakarta, karena dampak dari kemacetan sangat lah banyak seperti waktu tempuh yang tersita untuk menuju tempat wisata.

Wisatawan sebagai pelaku pariwisata haruslah mendapatkan fasilitas yang baik dan memuaskan didalam perjalanan wisatanya, jangan sampai kemacetan yang terjadi menjadi penyebab turunnya minat wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta, semua aspek yang terkait dalam factor pendukung pariwisata harus dalam kondisi yang baik dan dapat memaksimalkan perjalanan wisata, infrastruktur seperti jaringan transportasi, fasilitas sanitasi dan air minum secara langsung mempengaruhi kenikmatan berwisata"

(Janianto,2013:41). Maka semakin baik infrastruktur pendukung sektor pariwisata maka kepuasan wisatawan yang datang ke kota Yogyakarta akan meningkat, kemudian mampu untuk terus meningkatkan pendapatan dan perekonomian kota Yogyakarta dari segi sektor pariwisata.

Dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta penelitian ini akan membahas masalah tanggapan wisatawan di kota Yogyakarta terhadap kemacetan di kota Yogyakarta, apakah akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta atau sebaliknya mereka tidak terlalu memperdulikan masalah tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah ini, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Dampak Kemacetan Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Yogyakarta Tahun 2016”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Dampak Kemacetan di kota Yogyakarta terhadap Kepuasan Wisatawan di kota Yogyakarta pada tahun 2016?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan terhadap kemacetan di kota Yogyakarta pada saat musim liburan.
2. Untuk mengetahui apakah kemacetan di kota Yogyakarta mempengaruhi kepuasan wisatawan untuk datang ke kota Yogyakarta

D. Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung wisatawan. Secara umum jumlah sampel yang dapat diterima untuk suatu studi penelitian tergantung dari jenis studi yang dilakukan. Data primer digunakan sebagai bahan untuk menghitung variabel-variabel penelitian dan pengumpulan datanya dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang berisi tentang kepuasan wisatawan berkunjung ke Yogyakarta. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data buku-buku yang menyangkut dengan penelitian.

Menurut modelnya, jenis penelitian ini adalah Penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono,2003: 11). Dikarenakan dalam penelitian ini menghubungkan satu variabel tanpa membandingkan dengan variabel lain dan hubungan variabel tersebut dirumuskan dalam hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Teknik pengumpulan data didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu dengan mengamati tempat-tempat wisata yang ramai pengunjung atau wisatawan, selanjutnya mengamati tempat wisata yang dipadati kendaraan bermotor dan sering terjadi kemacetan. Teknik observasi yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian,

2. kuisiner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2008:199). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

3. Wawancara

Wawancara yaitu metode untuk mendapatkan informasi dengan langsung bertanya kepada responden dalam hal ini adalah pihak-pihak yang memberikan data yaitu staf dinas pariwisata kota Yogyakarta, wisatawan mancanegara, wisatawan domestik.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik untuk mendapatkan informasi melalui artikel, Koran, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, buku dan media cetak lainnya.

II. KERANGKA TEORI

A. Teori kemacetan lalu lintas/ traffic jam

Kemacetan adalah kondisi dimana arus lalu lintas yang lewat pada ruas jalan yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan tersebut yang mengakibatkan kecepatan bebas ruas jalan tersebut mendekati 0 km/jam atau bahkan menjadi 0 km/jam sehingga mengakibatkan terjadinya antrian (Khairunnisa Q, 2005:73).

Kemacetan menurut adisasmita (2011:90-91) berdasarkan waktu kemacetan lalu lintas akan mengurangi kelancaran lalu lintas perkotaan, sehingga waktu tempuh perjalanan lebih lama.

Kemacetan adalah tidak dapatnya bekerja dengan baik, tersendat-sendat, terhenti dan tidak lancar (Badan bahasa Kemendikbud. go.id/ KBBI).

Lalu lintas adalah perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun, yang meliputi segala bagian jalan terutama bangunan yang diperuntukan untuk lalu lintas.

Kemacetan lalu lintas ialah kondisi tersendatnya atau terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan. Pemerintah bertujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, cepat, tertib, teratur, nyaman, efisien, lancar dan yang terpenting selamat. Pemerintah mempunyai manajemen lalu lintas dan rekayasa lalu lintas untuk mengatasi kemacetan lalu lintas yang terjadi (Eko Budiharjo, 2005:11)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemacetan adalah arus lalu lintas yang ditinjau melebihi kapasitas rencana jalan, sehingga mengurangi kelancaran lalu lintas bahkan mengakibatkan tersendatnya kendaraan bahkan dapat mengakibatkan terhentinya kendaraan.

Kemacetan bisa diakibatkan oleh situasi problematik yang menyebabkan kemacetan lalu lintas di antaranya yaitu menurut: (Imam Basuki Dan Amos Setiadi, Jurnal Transportasi, 2015:135).

1. Peningkatan Jumlah Kendaraan Pribadi .

Peningkatan jumlah kendaraan pribadi dimana kondisi kendaraan pribadi yang setiap tahunnya meningkat menyebabkan resiko kemacetan tinggi, dikarenakan jika orang memakai angkutan umum maka kondisi padatnya kendaraan akan berkurang.

2. Penurunan fungsi jalan raya.

Penurunan fungsi jalan raya disebabkan kapasitas jalan yang kurang memadai dan tidak beroperasi dengan baik fungsi jalan tersebut. Definisi dari kapasitas jalan adalah aliran kendaraan atau orang yang menghasilkan kecepatan perjalanan minimum yang dapat diterima dan juga sebagai volume lalu lintas maksimum untuk kondisi aliran bebas yang nyaman (Salter, 1990:89). Tingkat pelayanan untuk jalan ini diklasifikasikan menurut berbagai kondisi arus lalu lintasnya. Range variasi kondisi itu, level tinggi, dimana aliran yang pengemudi dapat berkendara pada kecepatan yang diinginkan dengan kebebasan bermanuver. Tingkat pelayanan terendah, dalam kondisi berhenti jalan selama macet.

3. Kondisi angkutan umum perkotaan belum ideal atau buruknya layanan transportasi umum yang ada.

B. Teori kepuasan wisatawan

1. Pengertian Wisatawan

Definisi wisatawan adalah setiap orang yang berkunjung atau datang dari suatu Negara namun bukan untuk menetap atau bekerja di Negara yang dikunjunginya secara teratur, orang tersebut hanya tinggal untuk sementara atau hanya untuk membelanjakan uang yang didapatkannya di lain tempat (Yoeti, 1995).

Menurut undang-undang Republik Indonesia no 09 tentang kepariwisataan, bab I mengenai ketentuan umum pasal 1 ayat 1 dan 2 yang dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

2) Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Berdasarkan sifat perjalanan, lokasi dimana perjalanan dilakukan wisatawan dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. *Wisatawan asing/ foreign tourist*

Orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang atau berkunjung memasuki suatu Negara lain yang bukan merupakan Negara dimana mereka tinggal, wisatawan asing tersebut juga bisa disebut wisatawan mancanegara atau disingkat wisman.

b. *Domestic foreign tourist*

Orang asing yang bertempat tinggal di suatu negara karena tugas, dan melakukan perjalanan wisata di wilayah dimana dia tinggal. Contohnya staf kedutaan Malaysia yang mendapat cuti tahunan, tetapi dia tidak pulang ke Malaysia, tetapi melakukan perjalanan wisata di Indonesia (tempat dia bertugas).

c. *Wisatawan nusantara/ Domestic tourist*

Seorang warga negara dari suatu negara atau negara lain yang bertujuan melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati batas negaranya. Contohnya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan wisata ke kota Yogyakarta. Wisatawan ini disebut winus (wisatawan nusantara).

d. *Indigenous foreign tourist*

Seseorang dari suatu negara, yang karena tugasnya atau jabatannya berada diluar negeri, pulang kenegaranya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri. Contohnya warga negara Singapore yang bertugas sebagai konsultan di Indonesia, ketika mendapat waktu libur dia berlibur pulang ke Singapore dan melakukan perjalanan wisata disana. Jenis wisatawan ini merupakan kebalikan dari domestic foreign tourist.

e. *Transit tourist*

Wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu negara lain yang terpaksa singgah pada suatu pelabuhan, airport, dan stasiun bukan atas kemaunnnya sendiri melainkan keadaan yang memaksanya untuk bertempat dinegara tersebut.

f. *Business tourist*

Orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis, bukan untuk berwisata, akan tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah bisnisnya selesai.

2. Pengertian Kepuasan Wisatawan

Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yaitu satis yang berarti cukup baik, memadai dan facio berarti melakukan atau membuat. Kepuasan diartikan sebagai upaya memenuhi sesuatu keinginan (Tjiptono dalam jabari, 2014:1).

Menurut kamus psikologi, satifaction yaitu perasaan nyaman subyektif setelah suatu tujuan yang dicapai baik tujuan fisik ataupun psikologis Oxford advanced learner's dictionary (Tjiptono & Gregorius,2005) mendeskripsikan kepuasan yaitu persaaan baik ketika seseorang mendapatkan sesuatu yang ingin terjadi dan tidak terjadi, tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan.

Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja pemerintah dalam meningkatkan daya dukung sektor pariwisata yang dihasilkan dengan kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatwan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan sangat puas atau merasa senang (Suwintari,2012:44).

Menurut Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (discinfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.

Ada beberapa strategi didalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono,2014:161).

1) *Relationship marketing strategi*

Relationship marketing strategi adalah hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus menerus sehingga dapat diharapkan terjadi bisni ulang.

2) *Superior costumer service strategi*

Perusahaan yang menetapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha yang gigih. Perusahaan yang melakukan pelayanan dengan superior akan meraih laba dengan tingkat pertumbuhan yang lebih besar dari pada pesaingnya yang memberikan pelayanan inferior.

3) *Unconditional guarantes/extraordineri guarantes strategy*

Meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat merancang suatu garansi tertentu dengan memberikan pelayanan-pelayanan purna jual yang baik, garansi atau jaminan ini dirancang untuk meringankan kerugian konsumen, dalam hal ini konsumen tidak puas dengan satu produk atau jasa yang telah dibayarnya fungsi utama garansi adalah mengurangi resiko kerugian pelanggan sebelum maupun sesudah pembelian jasa, sekaligus memaksa perusahaan bersangkutan untuk memberikan pelayanan terbaik dan menjaga loyalitas pelanggan.

Dari ketiga faktor tersebut sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa/perusahaan harus memandang bahwa pelanggan tidak boleh sedikitpun dirugikan agar dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan perusahaan atau penyedia jasa didalam mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono,2004:148). Yaitu:

a. Sistem keluhan sasaran

Setiap perusahaan yang memiliki orientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan antara lain kotak saran dan keluhan, kartu komentar, menyediakan saluran telpon dan sebagainya.

b. Survey kepuasan pelanggan

Survey ini bisa dilakukan dengan menyebar kuisisioner, melalui pos, telpon, maupun wawancara pribadi melalui survey, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan dalam hal ini penyedia jasa menaruh perhatian kepada para pelanggannya, pengukuran kepuasan pelanggan ini bisa dengan melalui metode antara lain:

1) *directly reported satisfaction*

suatu pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan "seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT.X pada skala berikut sangat puas, puas, kurang puas, sangat tidak puas.

2) *derived dissatisfaction*

pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkandua hal pokok, pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *importance performance analysis*

perusahaan diminta me-ranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut, selain itu juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

5) *ghost shopping*

penyedia jasa menyuruh orang-orang tertentu pada perusahaan tertentu atau perusahaannya sendiri untuk berperan sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing ghost shopper tersebut akan memberikan laporan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

6) *lost customer analysis*

penyedia jasa berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli, yang diharapkan adalah diperolehnya informasi tentang penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi tersebut akan bermanfaat bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Yoeti dalam bukunya pengantar ilmu pariwisata (1985.p.181), beliau mengatakan ilmu kepariwisataan adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memuaskan kebutuhan wisatawan yang sangat beraneka ragam. Prasarana pariwisata tersebut diantaranya :

- a) Faktor daya tarik wisata meliputi adanya tarik alam, daya tarik belanja, daya tarik sosial dan kebudayaan seperti keindahan kota, kenyamanan berwisata dan keramahan penduduk setempat.
- b) Faktor perhubungan yaitu Jalan raya, Rel kereta api, Pelabuhan udara dan laut, Terminal, Bandara.
- c) Faktor ketersediaan prasarana akomodasi seperti hotel, penginapan (losmen), restaurant, sarana pengunjung wisata dan lainnya.
- d) Faktor ketersediaan sarana prasarana transportasi yang meliputi akses menuju tempat wisata seperti, angkutan umum seperti Trans Yogyakarta, ojek, taxi, dan lainnya.

Dari pengertian diatas teori yang paling cocok digunakan didalam penelitian ini adalah teori Yoeti dalam bukunya pengantar ilmu pariwisata (1985.p.181). dikarenakan semua teori dan faktor-faktor yang di jelaskan oleh yoeti sangat berkaitan dengan masalah kemacetan transportasi, khususnya dikota Yogyakarta.

C. Dampak kemacetan bagi wistawan

Dampak negatif dari kemacetan sangat besar bagi penduduk yaitu pemborosan bahan bakar, waktu yang tersita karena terbuang Cuma-Cuma akibat kemacetan, dan kerusakan lingkungan akibat polusi udara yang dikeluarkan secara berlebihan oleh kendaraan bermotor (Bergkamp dalam Helen,2012:01).

1) Dampak dari sisi social

Kemacetan dapat membuat stress, kesal, lelah, hingga waktu yang terbuang. Akibat dari pemborosan waktu, karena kendaraan tidak dapat melaju dengan kecepatan normal. Mengakibatkan waktu perjalanan menuju tempat wisata yang seharusnya 1 jam untuk tiba di tujuan dengan kecepatan normal, menjadi 2 jam atau lebih karena macet.

2) Dampak dari sisi ekonomi

Kemacetan membuat pengguna kendaraan bermotor harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak untuk pembelian bahan bakar (Rendi dwi sapta, 2009:2).

3) Kemacetan dari sisi pariwisata

Kemacetan ini adalah dampak langsung dari kemajuan pariwisata suatu daerah. Kemacetan akibat kemajuan pariwisata ini menjadi suatu bumerang karena menimbulkan ketidaknyamanan bukan hanya bagi wisatawan begitu juga penduduk setempat. Tidak bisa dipungkiri, kemacetan yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi wisatawan bisa merusak citra pariwisata karena baik masyarakat maupun wisatawan tidak suka dengan macet (Tribun-bali.com).

4) Kemacetan dilihat dari sisi lingkungan

Akibat dari macet polusi udara meningkat, karena pada kecepatan rendah konsumsi energi lebih tinggi, dan mesin tidak beroperasi pada kondisi atau keadaan yang optimal (Tribun-Yogyakarta.com). Pemborosan BBM (Bahan Bakar Minyak) pemborosan waktu serta menimbulkan polusi udara pemborosan BBM (Bahan Bakar Minyak) terjadi

karena kemacetan menyebabkan kendaraan menjadi terhambat sehingga terjadi pembakaran yang tidak efektif dan tidak terkontrol sehingga polusi udara meningkat (Uznair Ahmad dan Pambudi (2005:7).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden didalam penelitian ini terbagi menjadi 4 (empat) kategori, yaitu berdasarkan kewarganegaraa, jenis kelamin, usia, dan jumlah kunjungan. Untuk kategori kewarganegaraan responden domestic sebanyak 363 wisatawan 90.8 % dan responden mancanegara sebanyak 37 wisatawan 9.3 %, untuk kategori jenis kelamin didominasi responden laki-laki yaitu sebanyak 62,5 % dan responden perempuan sebanyak 37,5 %. Untuk kategori usia didominasi oleh usia 20-29 tahun yaitu sebanyak 46,6%. Untuk kategori jumlah kunjungan jumlah kunjungan wisatawan paling banyak didominasi dengan 1 kali kunjungan yaitu sebanyak 58,3 % menjawab hanya 1 kali berkunjung.

B. Hasil Penelitian

DAMPAK KEMACETAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KOTA YOGYAKARTA

Didalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan terhadap kemacetan yang terjadi di kota Yogyakarta dalam memepengaruhi kepuasan wisatawan, dengan indikator kemacetan sebagai berikut :

1. Pemborosan BBM,

sebanyak 198 responden atau 54.5% responden domestik mengatakan setuju jika kendaraan mengalami pemborosan saat terjadi kemacetan di kota Yogyakarta. Sedangkan mayoritas wisatawan asing atau sebanyak 21 responden dengan persentase 56.8 % responden menjawab setuju bahwa kemacetan di kota Yogyakarta membuat kendaraan mengalami pemborosan.

2. polusi udara,

sebanyak 166 responden 45% domestik menjawab sangat setuju jika polusi udara yang ditimbulkan oleh kemacetan di kota Yogyakarta terus meningkat, sementara jawaban terendah 5.8% atau sekitar 21 orang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Wisatawan mancanegara dengan persentase 40. 5% atau sekitar 15 orang menjawab setuju bahwa polusi udara dikota Yogyakarta terus meningkat akibat kemacetan di kota yogyakarta, sementara jawaban paling sedikit yaitu 4 orang responden dengan persentase 10.8% menjawab tidak setuju.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa, polusi udara dikota Yogyakarta yang diakibatkan oleh kemacetan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan khususnya kota Yogyakarta.

3. pemborosan waktu,

wisatawan domestik dengan persentase 39.9 % yaitu 145 responden menjawab sangat setuju dan 38.0 % yaitu 138 responden menjawab setuju mengenai pertanyaan kemacetan di kota Yogyakarta membuat wisatawan mengalami keterlambatan ketempat wisata, yang menjawab kurang setuju hanya 16.3 % atau 59 orang dan sisanya 5.8 % atau 21 orang menjawab tidak setuju. Sementara wisatawan asing dengan persentase 51.4 % yaitu 19 responden menjawab kurang setuju apabila kemacetan di kota Yogyakarta membuat wisatawan mengalami keterlamabatan untuk mencapai tempat tujuan wisata.

Artinya dapat disimpulkan bahwa. mayoritas wisatawan mengalami keterlambatan untuk sampai ketempat wisata-wisata di kota Yogyakarta akibat kemacetan yang terjadi di kota Yogyakarta.

4. membuat stress

mayoritas responden atau sebanyak 172 responden domestik dengan persentase 47.4% mengatakan setuju jika kemacetan membuat wisatawan megalami stress. Sementara mayoritas responden wisatawan asing atau sebesar 12 responden

dengan persentase 32.4% menjawab kurang setuju apabila kemacetan di kota Yogyakarta membuat wisatawan menjadi stress.

Mengganggu kondisi emosional mereka.

5. mengeluarkan biaya lebih

responden domestik atau sebesar 173 responden dengan persentase 47.7% menjawab setuju jika kemacetan dapat mempengaruhi pengeluaran biaya lebih untuk konsumsi perjalanan wisatanya. Sementara wisatawan mancanegara juga menjawab setuju yaitu sebesar 13 responden atau 35.1%.

artinya kemacetan dikota Yogyakarta dapat merugikan dari segi perekonomian wisatawan, sehingga dapat mengganggu kepuasan wisatawan.

kemudian didalam berwisata dikota Yogyakarta peneliti ingin mengetahui tanggapan wisatawan terhadap indikator kepuasan wisatawan, dengan indikator sebagai berikut :

1. Daya Tarik Wisata.

Dari hasil penelitian wisatawan menyatakan setuju apabila alasan mereka berwisata ke kota Yogyakarta dikarenakan tiga factor penting yaitu, wisata budaya, wisata modern, dan wisata kuliner. Ke tiga factor tersebut tentunya akan membuat wisatawan puas datang ke kota Yogyakarta.

2. Pelayanan Perhubungan

mayoritas wisatawan domestik yaitu sebesar 165 responden atau 45.5% menyatakan setuju dan 16 responden wisatawan asing atau 43.2% juga menyatakan setuju jika ketersediaan pelayanan perhubungan seperti stasiun, Terminal, dan Bandara di kota Yogyakarta sudah mendukung perjalanan wisata para wisatawan baik domestik maupun wisatawan mancanegara.

3. Ketersediaan Sarana Prasarana Transportasi

sebanyak 149 responden domestik menjawab kurang setuju dengan pertanyaan apakah moda transportasi bus di kota Yogyakarta sudah menjangkau tempat-tempat wisata di kota Yogyakarta. dengan kata lain angkutan bus di kota Yogyakarta belum sepenuhnya menjangkau tempat-tempat wisata di kota Yogyakarta. Berbanding terbalik dengan wisatawan asing yaitu sebanyak 20 responden atau 54.1% menjawab setuju hal ini dikarenakan jarangnnya wisatawan mancanegara menggunakan angkutan bus saat berwisata, karena berdasarkan dari hasil observasi dilapangan terlihat wisatawan mancanegara lebih sering menggunakan alat transportasi selain bus yaitu becak, andong, menyewa kendaraan sendiri, bahkan berjalan kaki, sehingga mereka tidak begitu mengetahui sejauh mana moda angkutan bus menjangkau tempat-tempat wisata.

4. Ketersediaan Akomodasi

Dari hasil penelitian, responden domestik menjawab setuju yaitu sebesar 187 responden atau 51.5% dan begitu juga tanggapan wisatawan responden wisatawan mancanegara dengan persentase 48.6% atau 18 responden menjawab setuju bahwa ketersediaan akomodasi seperti hotel di kota Yogyakarta sudah membantu perjalanan wisata para wisatawan. Hal ini terlihat dengan banyaknya hotel-hotel yang terdapat di kota Yogyakarta yang sangat memudahkan wisatawan untuk mencari tempat penginapan saat berwisata.

Kemacetan di kota Yogyakarta yang terjadi beberapa tahun terakhir ini memang mempengaruhi kepuasan wisatawan dikota Yogyakarta. Hanya saja pengaruh kemacetan tersebut jika dilihat dari hitung-hitungan analisis data yaitu hanya sebesar 4.8 % pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan, selebihnya bisa dipengaruhi oleh aspek lain. Dengan kata lain, kondisi kemacetan di kota Yogyakarta saat ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dikarenakan kemacetan dikota Yogyakarta belum terlalu bisa dikatakan parah, kemacetan yang terjadi masih bisa diterima oleh sebagian besar wisatawan karena dari hasil penelitian masih banyak wisatawan yang menjawab tidak setuju bahwa kota Yogyakarta saat ini mengalami kemacetan, kemudian berdasarkan hasil penelitian sebagian besar wisatawan merasa

bahwa transportasi pendukung seperti becak, dan andong yang ada di kota Yogyakarta masih bisa menjadi pilihan alternatif lain apabila terjadi kemacetan di kota Yogyakarta.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan di dalam analisis bab III di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa, kemacetan di kota Yogyakarta yang terjadi beberapa tahun terakhir ini memang mempengaruhi kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta. Hanya saja pengaruh kemacetan tersebut jika dilihat dari hitung-hitungan analisis data di atas yaitu hanya sebesar 4.8 % pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan, selebihnya bisa dipengaruhi oleh aspek lain. Dengan kata lain, kondisi kemacetan di kota Yogyakarta saat ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dikarenakan kemacetan di kota Yogyakarta belum terlalu parah, kemacetan yang terjadi masih bisa diterima oleh sebagian besar wisatawan karena dari hasil penelitian masih banyak wisatawan yang menjawab tidak setuju bahwa kota Yogyakarta saat ini mengalami kemacetan, kemudian berdasarkan hasil penelitian sebagian besar wisatawan merasa bahwa transportasi pendukung seperti becak, dan andong yang ada di kota Yogyakarta masih bisa menjadi pilihan alternatif lain apabila terjadi kemacetan di kota Yogyakarta.

V. SARAN

Untuk mewujudkan kota Yogyakarta sebagai kota wisata terkemuka di Asia Tenggara, dan untuk menjaga nama besar kota Yogyakarta sebagai kota wisata, maka semua aspek yang berhubungan dengan pariwisata di kota Yogyakarta dan aspek pendukung pariwisata kota Yogyakarta haruslah menjadi perhatian khusus bagi pemerintah kota Yogyakarta demi menjamin kepuasan wisatawan di kota Yogyakarta, termasuk kemacetan yang terjadi beberapa tahun belakangan ini di kota Yogyakarta, apalagi saat menghadapi musim liburan.

VI. DAFTAR RUJUKAN

BUKU

Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Preaktek*: Rineka.Putra.

Imam basuki, dan amos setyadi (ed). 2015. "Potensi angkutan umum pariwisata di daerah istimewa Yogyakarta". Yogyakarta.

Janianto. (2013). "Pariwisata Indonesia Antara Peluang Dan Tantangan". Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Khairunnisa Q."Biaya Kemacetan Ruas Jalan di Yogyakarta".*Jurnal Teknik Sipil* vol. 9, Yogyakarta.1 oktober 2005.

Munawar, Ahmad. 2009. "Manajemen Lalu Lintas Perkotaan". Yogyakarta.

Bergkamp, D. (2011). *Kemacetan lalu lintas DKI Jakarta*.

Sugiyono.2010,*Statistika "Untuk Penelitian"*.Bandung:.Alfabeta

Tjahjono, Heru Kurjianto. 2009.*Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta:Visi Solusi Madani

INTERNET

Badan Pusat Statistik Daerah istimewa Yogyakarta:2015.

Goltom, A. D. 2007. *TRANSPORTASI DAN PARIWISATA*. (Online), (<http://www.pikiran rakyat.com//cetak/2007/072007/28/0901.htm>, diakses 17 oktober 2016).

Helen."KEMACETAN LALU LINTAS". Artikel.Kemacetan, 23 oktober 2012.

<http://badanbahasa.kemendibud.go.id/KBBI/.2008>, DEPARTEMEN. PENDIDIKAN. NASIONAL. Diakses pada 11 Nopember 2016 : 15.00
<http://ekonomi.kompasiana.com> diakses pada 28 Oktober 2016. 20.00 WIB

<http://www.koran-sindo.com/news>. Diakses pada 29 september 2016.21:00 WIB

<http://www.tribun.jogja.cco.id>. diakses pada 25 September 2016 17.00 WIB

<http://Yogyakarta.bps.go.id>. Diakses pada 12 oktober 2016, 23:48 WIB

[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33367377/DKEPUA SAN_WISATAWAN_TERHADAP_KUALITAS_PEL.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33367377/DKEPUA_SAN_WISATAWAN_TERHADAP_KUALITAS_PEL.pdf). diakses pada 16 desember 2016, 21:30 WIB

<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/SMARTTEK/article/download/890/709>. Ali Alhadar (jurnal SMARTTEK,vol 9. No.4.). diakses pada 16 desember 2016, 21:30 WIB

(Imam Basuki Dan Amos Setiadi, Jurnal Transportasi,2015:135).

<http://www.jogjakota.go.id/app/modules/upload/files/2015/PPAS-2015-PRINT.pdf> (NOTA KESEPAKATAN PEMERINTAH DENGAN DPRD KOTA YOGYAKARTA), diakses pada 24 oktober 2016 20.30 WIB

UNDANG-UNDANG

Pemerintah DIY. 2012. peraturan provinsi DIY no 1 tahun 2012 tentang rencana induk pembangunan kepariwisataan DIY tahun 2012-2025.

Undang-Undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 13 Tahun 2012.