

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan analisis mengenai “Konsep Visitor Management Melalui Analisis Intensitas dan Kenyamanan Wisata di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Parahu” maka telah dirumuskan kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian.

#### **A. KESIMPULAN**

1. Dilihat dari segi intensitas wisata, pengunjung yang berwisata di Taman Wisata Gunung Tangkuban Parahu tergolong sedang ke tinggi. Intensitas yang berada pada level sedang ke tinggi ini didasari atas perhitungan intensitas wisata pada tiga area yang banyak dikunjungi pengunjung pada saat berwisata di TWA Gunung Tangkuban Parahu. Area yang memiliki intensitas paling tinggi adalah area Kawah Ratu hal ini dikarenakan Kawah Ratu adalah daya tarik utama dari TWA Gunung Tangkuban Parahu dan memiliki aksesibilitas yang sangat mudah, sedangkan area kawah Domas yang memiliki banyak atraksi namun pengunjung diharuskan mengeluarkan biaya lebih dengan membayar penunjuk jalan serta pengunjung diharuskan berjalan kaki sejauh satu sampai dua kilometer memiliki intensitas yang sedang dan Terminal Ontang-anting Jayagiri memiliki intensitas sedang dikarenakan pengunjung hanya melakukan sedikit aktifitas wisata disini, padahal di area Terminal Ontang-anting Jayagiri ini memiliki beberapa atraksi yang cukup menarik seperti taman bermain, *high-ropes game (flying fox, pamper pole*, dan lain-lain), dan kemudian ada taman anggrek yang berisikan macam-macam varian tanaman Anggrek dari berbagai daerah di Indonesia.
2. Kenyamanan pengunjung di area TWA Gunung Tangkuban Parahu dilihat dari empat aspek yang dikemukakan oleh Katherine Kolcaba yaitu kenyamanan fisik, kenyamanan psikospiritual, kenyamanan lingkungan serta kenyamanan *socio-cultural* didapati hasil penelitian sebagai berikut. Dari segi kenyamanan fisik, pengunjung berpendapat kenyamanan di area

TWA Gunung Tangkuban Parahu adalah Cukup ke Bagus. Dari segi kenyamanan psikospiritual dilihat dari kenyamanan untuk rileksasi dan kenyamanan untuk istirahat didapati hasil pengunjung merasa nyaman untuk melakukan kegiatan rileksasi di TWA Gunung Tangkuban Parahu dan pengunjung merasa cukup nyaman saat beristirahat di TWA Gunung Tangkuban Parahu. Dari segi kenyamanan lingkungan, dilihat dari kenyamanan suhu dan tingkat kebisingan, pengunjung di TWA Gunung Tangkuban Parahu merasa nyaman dengan suhu udaranya sedangkan untuk tingkat kebisingan, di area TWA Gunung Tangkuban Parahu cukup mempengaruhi dalam pengunjung melakukan kegiatan wisata. Untuk aspek kenyamanan yang terakhir, yaitu kenyamanan socio-cultural, pengunjung merasa cukup nyaman dengan keberadaan warga lokal dan keramahan pengelola, sedangkan untuk budaya (Bahasa, adat istiadat, keramah-tamahan) pengunjung sudah merasa nyaman. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung yang melakukan kegiatan wisata di TWA Gunung Tangkuban Parahu merasa cukup nyaman melakukan kegiatan wisata di TWA

3. Untuk menjaga kelestarian lingkungan serta menciptakan objek wisata yang berkelanjutan di TWA Gunung Tangkuban Parahu ini penulis menyimpulkan beberapa program pengaturan pengunjung/*visitor management*. Garis besar program *visitor management* yang dapat disimpulkan penulis berdasarkan hasil penelitian adalah untuk mencoba atau mengarahkan pengunjung tidak hanya berkumpul atau mengunjungi suatu tempat saja tapi juga dapat mengunjungi obyek wisata lain yang berada di TWA Gunung Tangkuban Parahu sehingga diharapkan beban kerusakan yang diterima obyek wisata tidak terlalu berat dan dapat terbagi dengan obyek wisata lainnya sehingga proses pemulihan obyek wisata tersebut tidak terlalu lama. Selain itu dengan meningkatkan *experience* atau pengalaman pengunjung sehingga pengunjung memiliki pengalaman dan pengetahuan yang baru setelah berkunjung dari TWA Gunung tangkuban Parahu ini, dengan adanya pengalaman atau pengetahuan yang baru diharapkan pengunjung teredukasi serta dapat meningkatkan nilai jual dari TWA Gunung Tangkuban Parahu ini.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis menyimpulkan beberapa rekomendasi dan saran mengenai konsep *visitor management* melalui pendekatan analisis intensitas dan kenyamanan wisata di TWA Gunung Tangkuban Parahu sebagai berikut:

### 1. Kawah Ratu

#### a. Menambah Ketahanan di area Kawah Ratu

##### 1) Mengeraskan area

Dengan intensitas wisata yang tinggi, “penguatan” jalan setapak seperti mengeraskan atau menambahkan material pada jalan yang sering dilalui oleh pengunjung. Pengerasan jalan ini memiliki keuntungan yaitu efektif mengurangi erosi pada jalan tersebut dan mungkin dapat mengurangi biaya perawatan. Namun konsep ini juga memiliki kekurangan yaitu, untuk menerapkan konsep ini, dana awal yang diperlukan cukup besar, selain itu apabila material yang digunakan tidak tepat dapat memungkinkan kerusakan di area tersebut.

##### 2) *Shield the site from impact* (melindungi kawasan dari dampak penggunaan)

Untuk mengurangi dampak negatif, perlu adanya perlindungan terhadap area ini seperti penambahan tempat sampah di beberapa area. Kebijakan ini memiliki keuntungan yaitu biaya awal untuk penambahan tempat sampah biayanya tidak terlalu mahal dan dengan mudahnya menemukan tempat sampah, pengunjung dapat tersugesti untuk membuang sampah pada tempatnya dan tetap menjaga kebersihan area tersebut. Namun kebijakan ini memiliki kekurangan yaitu perlunya tenaga lebih dari tenaga kebersihan untuk mengurus tempat sampah tersebut dan memungkinkan adanya penambahan biaya untuk sumber daya manusia untuk mengurus sampah-sampah tersebut.

b. *Maintain/Rehabilitate resource* (merawat/merehabilitasi kawasan)

1) Merehabilitasi area Kawah Ratu

Setiap kawasan ataupun area wisata dengan intensitas tinggi tentu akan mengalami kerusakan meskipun area tersebut sudah diperkuat. Perlunya perawatan 'area wisata tentu akan menambah keberlangsungan tempat wisata tersebut. Selain itu, dengan adanya perawatan area kawah Ratu ini akan tetap menjadi indah. Waktu perawatan dapat dilakukan per beberapa bulan, dan apabila memungkinkan area wisata ini' dapat ditutup terlebih dahulu agar proses perawatan dapat lebih maksimal.

c. *Reduce use of problem areas*

1) Memberi informasi tentang area kawah Ratu serta area lain yang memiliki atraksi wisata di sekitar kawah Ratu

Untuk mengurangi penggunaan area kawah Ratu oleh pengunjung, pengelola dapat menginformasikan tentang *carrying capacity* dari area kawah Ratu serta efek negatif dari penumpukan pengunjung. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung dapat mengerti apabila area kawah Ratu terlalu penuh, pengunjung dapat berpindah ke area lain. Selain itu, Agar pengunjung mendapatkan pengalaman yang lebih berkesan, pengelola dapat menginformasikan tentang area-area yang dapat dikunjungi di TWA Gn. Tangkuban Parahu. Menginformasikan area disekitar Kawah Ratu dapat mengurangi kepadatan di area ini

2) Melakukan improvisasi pada area-area lain sehingga menarik untuk dikunjungi.

Selain menginformasikan adanya area lain di sekitar kawah Ratu mengembangkan fasilitas dan atraksi pun perlu dilakukan di area-area tersebut. Dengan adanya fasilitas yang menunjang serta atraksi yang menarik, memungkinkan untuk menarik pengunjung agar datang ke area-area tersebut sehingga penumpukan pengunjung di area Kawah Ratu dapat dikurangi maupun dihindari.

**d. *Modify the location of use within problem areas***

1) Menempatkan fasilitas-fasilitas pada lokasi yang kokoh.

Tempatkan fasilitas-fasilitas penunjang seperti toilet, tempat duduk, shelter untuk berteduh, kios-kios souvenir dan makanan serta lainnya di area yang kokoh maupun area yang sudah diperkuat. Hal ini berfungsi untuk meminimalisir area-area yang rentan mengalami kerusakan serta untuk menjaga keselamatan pengunjung di area Kawah Ratu ini.

2) Mengkonsentrasikan penggunaan kawah Ratu oleh pengunjung melalui desain fasilitas dan informasi yang menarik.

Mengkonsentrasikan penggunaan area Kawah Ratu pada suatu titik dapat dilakukan dengan adanya desain fasilitas serta informasi yang menarik. Selain itu, nilai tambah dengan menggunakan informasi dan media interpretasi yang menarik tentang area Kawah Ratu adalah menambah pengalaman pengunjung saat berada di area Kawah Ratu.

**e. *Merubah/memodifikasi perilaku pengunjung***

Dengan banyaknya kunjungan ke area ini, tentunya banyak sekali kepribadian dan sifat dari pengunjung yang berbeda. Agar area dan kenyamanan sesama pengunjung terjaga, perlu adanya tindakan untuk merubah atau memodifikasi perilaku pengunjung tersebut. Untuk merubah/memodifikasi perilaku pengunjung tersebut ada tiga strategi yaitu dengan regulasi, pendekatan langsung dan pendekatan tidak langsung. Untuk lebih jelasnya dijelaskan sebagai berikut

1) Regulasi

Adanya aturan yang tegas dan jelas tentang perilaku wisatawan saat berada di area Kawah Ratu. Peraturan ini harus diterapkan dengan tegas kepada wisatawan yang melanggar. Dengan adanya regulasi maupun peraturan ini, diharapkan pengunjung dapat mengontrol sikap atau kebiasaan buruk saat berada di area Kawah Ratu maupun di TWA Gunung Tangkuban Parahu sendiri.

## 2) Pendekatan langsung (*direct approach*)

Pendekatan langsung adalah pendekatan personal dari *staff* kepada pengunjung yang bersangkutan. Pendekatan tersebut harus memiliki nilai informasi dan mengedukasi, dilakukan dengan halus namun tidak memaksa.

## 3) Pendekatan tidak langsung (*indirect approach*)

Pendekatan tidak langsung adalah pendekatan dengan menggunakan media interpretasi seperti pamflet, marka, papan tanda, spanduk dan lainnya. Pendekatan tidak langsung ini harus memiliki nilai informasi dan edukasi yang dapat menggugah pemikiran wisatawan pada saat berada di TWA Gunung Tangkuban Parahu, dalam hal ini khususnya pengunjung yang berada di area Kawah Ratu.

## 2. Kawah Domas

Berdasarkan analisa tentang intensitas dan kenyamanan wisata yang peneliti lakukan, maka peneliti merumuskan beberapa konsep visitor management di area Kawah Domas sebagai berikut.

### a. Reduce Use of problem areas

Rumusan kebijakan untuk mengurangi penggunaan area dilakukan agar area Kawah Domas tetap terjaga kelestariannya. Untuk mengurangi penggunaan area Kawah Domas dapat dilakukan dengan beberapa cara. Seperti membedakan biaya masuk antara hari-hari kerja dengan hari libur, pengunjung domestic maupun mancanegara. Selain membedakan biaya masuk, pengelola dapat menghimbau atau melarang pengunjung untuk menggunakan kendaraan menuju area Kawah Domas. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan di bawah ini.

#### 1) Penggunaan biaya masuk yang berbeda

Pendekatan dengan membedakan biaya masuk yang berbeda bagi pengunjung berfungsi untuk mengontrol penggunaan kawasan ini dan menambah pemasukan bagi pengelola serta masyarakat sekitar yang bekerja di area ini. Dengan adanya pemasukan lebih, keuntungan yang terkumpul dapat digunakan untuk biaya perawatan

area kawah Domas maupun area lain yang berada dalam lingkup TWA Gunung Tangkuban Parahu.

Perbedaan biaya masuk dapat dilakukan kepada pengunjung domestic maupun pengunjung mancanegara, selain itu diferensiasi harga dapat dilakukan antara hari-hari biasa dengan hari libur.

- 2) *Encourage off-trail travel*/menganjurkan untuk tidak menggunakan kendaraan

Kawah Domas merupakan kawah yang bisa dicapai dengan berjalan kaki, namun jalan yang berasal dari pintu masuk loket bagian bawah (dekat dengan terminal), ada beberapa warga sekitar yang menjajakan jasa ojek. Hal ini sangatlah mengganggu pengunjung lain yang tidak menggunakan jasa ojek tersebut. Selain itu, penggunaan kendaraan bermotor di jalanan tanah hanya akan merusak jalan tersebut dan akan mengurangi keindahan serta kenyamanan pengunjung yang akan/sedang berwisata di area Kawah Domas. Maka dari itu, sebaiknya pengelola menyarankan atau memberi himbauan kepada pengunjung yang berkunjung ke area Kawah Domas untuk tidak menggunakan jasa ojek yang ditawarkan, namun pengelola bisa juga melarang masyarakat untuk menjajakan jasa ojek tersebut dengan harapan kedepannya kenyamanan pengunjung tetap terjaga.

- b. *Increase the resistance of the resources*

Berdasarkan letak topografinya, area kawah Domas ini adalah sebuah lereng yang cukup curam dengan daerah landai di tengahnya. Ada beberapa risiko bencana yang dapat terjadi disini yaitu longsor serta kebakaran. Agar area kawah Domas tidak rusak dikarenakan adanya kunjungan wisatawan, dirumuskan beberapa konsep tentang penguatan ketahanan di area kawah Domas sebagai berikut.

- 3) *Strengthen the site*/penguatan area

Area kawah domas merupakan area yang berbatasan langsung dengan cagar alam Gunung Tangkuban Parahu. DI area yang berbatasan langsung dengan cagar alam ini terdapat jurang

yang cukup tinggi dan dikhawatirkan dapat terjadi longsor. Area kawah Domas juga merupakan area yang rawan kebakaran dikarenakan adanya tingkat sulfur yang tinggi. Selain itu jalan setapak yang merupakan akses masuk ke Kawah Domas jalannya cukup terjal dan licin ketika memasuki musim penghujan. Dengan adanya masalah ini, perlunya pengelola memperkuat situs tersebut agar aspek keamanan tetap terjaga. Selain itu penguatan area kawah Domas akan menjaga area tersebut dari dampak kerusakan akibat adanya aktivitas wisata.

#### 4) Barriers/penggunaan penghalang

Area kawah domas merupakan area yang terpencil, untuk mencapai area kawah Domas pengunjung harus berjalan kaki. Untuk melindungi vegetasi di sepanjang jalan menuju kawah Domas, pengelola dapat memasang penghalang alami seperti semak ataupun tumbuhan-tumbuhan yang dapat menghalangi pergerakan pengunjung untuk melewati jalur yang telah di sediakan. Penghalang alami tersebut juga dapat ditambah dengan menggunakan penghalang buatan berupa pagar yang materialnya berupa kayu-kayuan sehingga dapat menyatu dengan lingkungan sekitarnya.

Area kawah Domas adalah area yang berbatasan langsung dengan cagar alam gunung Tangkuban Parahu. Perbatasan area tersebut ditandai dengan adanya jurang yang curam di area tersebut. Untuk menjamin keselamatan pengunjung di area tersebut, pengelola perlu memasang papan peringatan tanda batas aman di area tersebut ataupun dengan memasang pagar pembatas agar pengunjung tidak dapat melewati area yang telah ditentukan. Selain itu penggunaan pagar dapat dipasang di sekitar sumber mata air panas utama yang merupakan air dengan suhu paling tinggi. Pemasangan pagar ini dimaksudkan agar pengunjung tidak memasuki kolam mata air panas tersebut, demi keselamatan pengunjung itu sendiri.



c. *Interpretation/Interpretasi*

Sudah banyak aktifitas wisata yang dapat dilakukan pengunjung di area kawah Domas, seperti spa, pijat, foto-foto dan merebus telur. Namun di area tersebut ada informasi tentang area kawah tersebut masih minim dan kurang terawat sehingga pengunjung tidak mengetahui adanya media interpretasi tersebut ataupun kurang tertarik untuk membacanya sehingga pada akhirnya pengunjung tidak mengetahui apa-apa tentang sejarah dari kawah domas tersebut seperti aktifitas geologis yang terjadi, kapan terbentuknya kawah dan lain lain. Maka dari itu, penulis menyarankan adanya media interpretasi yang lebih menarik dan penempatannya diatur ditempat yang banyak terlewati oleh pengunjung sehingga pengunjung tertarik untuk membaca media interpretasi di area kawah Domas.

d. *Operator qualifications*

Adanya regulasi penggunaan *guide*/pemandu untuk memasuki area kawah Domas, membuat beberapa pengunjung yang penulis temui mengeluh dikarenakan mahalnya tarif yang perlu dibayarkan. Beberapa pengunjung yang sudah memasuki kawah Domas ada yang merasa kecewa karena dengan harga pemandu yang cukup mahal tersebut, pemandu tersebut hanya mengantarkan pengunjung dan tidak melakukan apapun setelahnya. Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, perlu adanya kualifikasi *guide*/pemandu yang profesional, mampu menjaga, menerangkan serta interaktif agar pengunjung merasa puas dan tidak merasa terbebani dengan harga yang harus dibayar. Selain itu dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia ini diharapkan adanya peningkatan pengunjung ke area kawah Domas ini.

e. *Regulation Of Visitor Use*

Penerapan regulasi yang ketat terhadap penggunaan area Kawah Domas oleh pengunjung dapat mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan. Penerapan regulasi ini dapat disertai *punishment* atau

hukuman sehingga menimbulkan efek jera bagi pelaku yang melanggar serta menjadi contoh bagi pengunjung yang lain.

### 3. Terminal Ontang-anting Jayagiri

Area Terminal Ontang-anting Jayagiri merupakan area dengan tingkat *visitor frequency* yang tinggi namun tingkat *visitor use*-nya sangat rendah meskipun di area terminal Ontang-anting Jayagiri tersebut memiliki beberapa atraksi seperti Hogh Rope Games seperti instalasi flying fox, Burma bridge dan lainnya. Namun hal ini kurang menarik minat pengunjung untuk banyak melakukan akititas di area tersebut. Padahal dengan banyaknya aktifitas pengunjung di area terminal Ontang-anting Jayagiri memungkinkan distribusi pengunjung di tiap area yang menjadi objek daya Tarik wisata dari TWA Gunung Tangkuban Parahu akan terbagi rata. Dengan adanya distribusi yang baik pengunjung tidak akan terpusat pada satu area saja yaitu area Kawah Ratu. Agar *visitor use* di area terminal Ontang-anting Jayagiri ini dapat meningkat penulis merumuskan beberapa konsep visitor management sebagai berikut.

#### a. Mempromosikan atraksi yang sudah ada

Terminal Ontang-anting Jayagiri memiliki fungsi bukan hanya sekedar terminal. Di area terminal juga ada beberapa fasilitas dan atraksi wisata yang dapat digunakan oleh wisatawan. Namun karena kurangnya ketidaktahuan pengunjung atas fasilitas dan atraksi wisata tersebut maka tingkat penggunaan atraksi wisata di area terminal Ontang-anting Jayagiri menjadi minim. Agar atraksi wisata tersebut menjadi terkenal, perlu adanya promosi yang lebih gencar dan informasi yang lebih banyak tentang dari atraksi-atraksi yang sudah ada tersebut sehingga pengunjung tahu dan mengunjungi atraksi tersebut.

#### b. Membangun atraksi baru

Area terminal Ontang-anting Jayagiri merupakan terminal kendaraan ontang-anting namun juga digunakan sebagai area parker kendaraan besar yang tidak bisa masuk ke area Kawah Ratu. Selain menjadi terminal ontang-anting dan parkir, di area terminal ontang-

anting juga terdapat beberapa atraksi seperti area high rope outbound dan juga sedang dibangun taman anggrek di area tersebut. Selain itu juga ada beberapa fasilitas yang digunakan oleh wisatawan seperti tempat makan, aula, masjid, toilet dan lainnya. Agar pengunjung betah berada di area ini, perlu adanya penambahan atraksi penunjang lainnya agar pengunjung berada di area ini lebih lama.

c. Zonasi

Area terminal ontang-anting jayagiri merupakan area yang terdiri dari sebuah tanah lapang yang cukup besar. Namun di pinggir area-area tersebut terdapat banyak warung, fasilitas public, serta beberapa atraksi wisata. Namun atraksi-atraksi wisata tersebut jarang terlihat karena posisinya yang berada di sudut area terminal. Selain itu ada beberapa atraksi lain seperti taman anggrek dan lainnya. pengunjung jarang mengunjungi area bermain outbound dan taman anggrek ini dikarenakan jarak keduanya dipisahkan oleh lahan parkir untuk kendaraan besar jadi sering tidak terlihat terdapat tempat seperti taman bermain outbound dan taman anggrek tersebut.

Untuk memaksimalkan potensi kedua atraksi ini serta membuat pengunjung lebih nyaman saat berkunjung ke area ini adalah dengan menerapkan zonasi di area terminal ini, dimana area makan, bermain dan belanja ditempatkan pada satu area yang terpusat di terminal ini sehingga pengunjung dapat menikmati semua atraksi dan fasilitas yang ada di terminal tanpa perlu berjalan terlalu jauh.