

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

Pariwisata Indonesia memiliki potensi yang luar biasa, bisa dilihat dari potensi wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner, hingga wisata keagamaan. Apabila kita berbicara tentang pariwisata, pariwisata menurut Undang-Undang tahun 2009 No. 10 ialah bermacam kegiatan wisata dan didukung layanan dan fasilitas-fasilitas yang di siapkan oleh pengusaha, masyarakat, pemerintah daerah, dan pemerintah pusat (Mudrikah et al, 2014:365). Sedangkan, menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) pariwisata yaitu setiap individual atau kelompok yang menjalankan perjalanan ke sebuah negara di luar negara tempat tinggalnya, dalam waktu satu tahun, dengan tujuan utama (berlibur, bisnis, atau tujuan pribadi lainnya) selain untuk bekerja dengan penduduknegara yang dikunjungi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik jumlah kunjungan wisatawan Indonesia pada tahun 2019 berjumlah 282.925 854 orang, turun dari jumlah wisatawan pada tahun 2018 yang berjumlah 303.403.888 namun mengalami peningkatan dari tahun 2017 yang berjumlah 270.822.033 orang.

Provinsi	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara (Orang)		
	2019	2018	2017
INDONESIA	282 925 854	303 403 888	270 822 003

Sumber: Kementerian Pariwisata

Gambar 1. 1 Jumlah Wisatawan Indonesia Pada Tahun 2017-2019

Sumber : Kementerian Pariwisata

Berdasarkan pernyataan Menteri Pariwisata Wishnutama Kusubandio pada tanggal 29 Januari 2020, sektor pariwisata Indonesia mempunyai peranan penting terhadap pemasukan negara. Pendapatan negara dari sektor pariwisata berjumlah Rp 280 triliun. Angka ini meningkat dari pendapatan tahun lalu yang berjumlah Rp 270 triliun (CNN Indonesia, 2020)

Salah satu daerah yang banyak di kunjungi wisatawan di Indonesia ialah Daerah Istimewa Yogyakarta , dengan menggunakan konsep *city branding* dengan *tagline* “Jogja Istimewa” sebagai slogan *branding* kotanya agar mudah di ingat oleh para wisatawan, yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta.

Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi beberapa lima daerah kabupaten dan kota, dan di setiap daerah mempunyai destinasi wisata yang mempunyai daya tarik tersendiri untuk di kunjungi. Kota Yogyakarta sebagai Ibu Kota Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Bantul dengan Ibu Kota Wonosari, Kabupaten Gunungkidul dengan Ibu Kota Wonosari, Kabupaten Kulonprogo dengan Ibu Kota Wates dan Kabupaten Sleman dengan Ibu Kota Beran.

Kota Yogyakarta yang terletak di tengah Daerah Istimewa Yogyakarta menyuguhkan destinasi wisata seperti: Gedung Agung, Tugu Jogjakarta, Istana Air Tamansari, Jalan Malioboro, Masjid Agung. Upacara Sekaten, MonumenSerangan Umum 1 Maret, Kebun Binatang Gembira Loka, Komplek Makam-Makam Raja Mataram, Upacara Grebeg Maulud, Museum Vredeburg, Purawisata, Industri Kerajinan Perak Kota Gede, Taman Pintar, Museum 3D. (Syakdiah, 2017) Kabupaten Sleman yang terletak di bagian utara Daerah Istimewa Yogyakarta dan juga kabupaten dengan wilayah terluas di Daerah Istimewa Yogyakarta, objek atau destinasi wisata di Kabupaten Sleman adalah : Gunung Merapi, Kawasan Wisata Kaliurang, *Lava Tour* Merapi, Upacara Labuhan Gunung Merapi, Taman Tebing Breksi, Taman Kupu Kupu, Candi Ratu Boko, Candi Prambana, Candi Baron, Candi Kalasan, Candi Ijo, Candi Banyunibo, Candi Sari, Candi Sambisari, Museum Ullen Sentalu, Museum Gunung Merapi, Museum Dirgantara, Museum Affandi, Desa Wisata Pulesari dan Desa Wisata Grogol.(Syakdiah, 2017)

Kabupaten Gunung kidul terletak di ujung tenggara sejauh 39 km dari pusat Kota Yogyakarta, destinasi wisata dari Kabupaten Gunung kidul adalah *Global Geopark*, Embung Nglangeran, Gunung Sewu *Unesco*, Pantai Kukup, Air Terjun Sri Getuk, Pantai Baron, Sepanjang, Pantai Drini, Pantai Krakal, Pantai Sundak, Ngobaran dan Nguyahan, Pantai Ngrenehan, Pantai Wediombo, Pantai Sadranan, Pantai Pok Tunggal, Snorkeling Pantai Jungwok, Goa Pindul, Goa Jomblang, Desa Wisata Bobung. (Syakdiah, 2017)

Kabupaten Bantul terletak di sebelah selatan Kota Yogyakarta yang berjarak 10km dari pusat kota, destinasi dan objek wisata yang berada di Kabupaten Bantul adalah: *Grand Puri Water Park*, *Kids Fun Park*, Air Terjun Banyunibo, Puncak Becici dan Hutan Pinus, Laboratorium Geospasial Pesisir Parangtritis, Watu Goyang, Pantai Gua Cemara, Kebun Buah Mangunan, Pantai Parangkusumo, Pantai Parangtritis, Goa Cerme, Gumuk Pasir, Desa Wisata Kebonagung, Makan Raja Imogiri. (Syakdiah, 2017)

Kabupaten Kulon Progo, daerah yang langsung berbatasan dengan Samudra hindia, terletak di daerah barat dari pusat Kota Yogyakarta. Destinasi dan objek wisata yang ditawarkan oleh daerah ini adalah : Pantai Congot, Pantai GlagahPantai Trisik, Waduk Sermo, Pemandian C Lereng, Desa Wisata Kalibiru, Puncak Suroloyo, Kedung Petut dan Goa Kiskendo. (Syakdiah, 2017)

Sektor wisata yang ditawarkan oleh Daerah istimewa Yogyakarta sangat beraneka ragam, seperti virtual tour, wisata alam, wisata pantai, wisata sejarah dan budaya, wisata minat khusus, wisata museum, wisata buatan, dan desa atau kampung wisata. (<https://visitingjogja.com>)

Provinsi	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara (Orang)		
	2019	2018	2017
DI YOGYAKARTA	7 718 353	7 858 137	6 498 739

Sumber: Kementerian Pariwisata

Gambar 1. 2 Jumlah Wisatawan D.I Yogyakarta pada tahun 2017 2019

Sumber : Kementrian Pariwisata

Berdasarkan data dari Kementrian Pariwisata jumlah wisatawan yang

mengunjungi D. I Yogyakarta pada tahun 2019 mencapai 7.718.353 orang mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya pada tahun 2018 yang berjumlah 7.858.137 orang, dan di tahun 2017 dengan jumlah wisatawan 6.498.739 orang. Dilihat dari data kunjungan wisatawan selama 3 tahun terakhir jumlah wisatawan yang mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan masih tingginya minat wisatawan yang mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta hal ini tentu tidak lepas dari upaya para *stakeholder* yang membuat sektor pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta sangat layak untuk di kunjungi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Daerah Istimewa Yogyakarta atau juga sering disebut D.I Yogyakarta adalah suatu provinsi yang mempunyai luas wilayah daratan 3.185, 80 km². D.I Yogyakarta juga akrab disebut dengan kota pelajar dan kota budaya sebab banyaknya fasilitas pendidikan yaitu sekolah dan perguruan tinggi yang terakreditasi di tingkat nasional dan dunia.

Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta apabila dibandingkan dengan daerah lain yaitu kekayaan alam dan budayanya. Banyak wisatawan menjadikan D.I Yogyakarta sebagai destinasi wisata karena keunggulan tersebut. Keunggulan destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta tersebar luar di berbagai kota dan kabupaten yang mempunyai daya tarik tersendiri.

Ketertarikan para wisatawan untuk berkunjung ke Yogyakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan pendapat Vellas dan Bachelor (2008:101), diantara sekian banyak faktor yang menjadi daya tarik daerah tujuan berwisata ialah keindahan pesona alamnya, penduduk sekitar yang ramah dan hiburan yang terjangkau. Sedangkan, kunjungan wisatawan mancanegara ke suatu daerah wisata dikarenakan ingin mencari sesuatu yang berbeda dan unik dari negara asal (Adilaksono dkk, 2014).

Pengembangan suatu daerah sangat dibutuhkan dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata, ketersediaan sarana dan prasana harus terus dilakukan untuk memenuhi permintaan pasar. Banyaknya minat wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta harus berbanding lurus dengan sarana dan prasana yang tersedia di daerah tersebut. Adapun pengembangan yang dilakukan seperti pembangunan objek

wisata, pembangunan hotel, pembangunan infrastruktur, meningkatkan biro perjalanan dan pelaksanaan event tahunan.

Pembangunan dan pengembangan yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kepuasan wisatawan, kepuasan wisatawan ialah perbedaan ekspektasi sebelum dan sesudah wisatawan mengunjungi suatu obyek wisata (Sadeh et al, 2012; Widagdyo, 2017; Wiratini et al. 2018). Tingkat kepuasan yang semakin tinggi akan mendorong wisatawan berkunjung kembali ke daerah tersebut (Munhurrun et al,2014).

Peningkatan infrastruktur dan fasilitas wisata terus dilakukan seiring dengan peningkatan kunjungan jumlah wisatawan ke Yogyakarta. Fasilitas wisata antara lain penyediaan sarana dan prasarana infrastruktur fisik, peranan fasilitas sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengaruh fasilitas wisata tidak langsung terhadap kepuasan wisatawan, dan pada umumnya akan berkembang setelah berkembangnya daya tarik wisatawan (Purnawingsih, 2013 ; Rosita *et al.* 2018).

Pengembangan destinasi wisata harus di dukung dengan infrastruktur daerah, sarana dan prasarana yang memadai seperti akomodasi dan ketersediaan agen wisatawan dan agen perjalanan untuk memudahkan para wisatawan dalam berwisata di Kota Yogyakarta. Sarana dan prasarana pendukung diantaranya hotel, restoran atau rumah makan, Pusat Belanja, Transportasi. Sarana dan Prasarana pendukung di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut

Tabel 1. 1

Destinasi dan Objek Wisata

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Periode	Pengentri
			2016	2017	2018	2019	2020			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Objek Wisata							-	-
1.1	Pariwisata	Jumlah Objek Wisata Alam	10,00	12,00	17,00	32,00	32,00	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.2	Pariwisata	Jumlah Objek Wisata Buatan	8,00	13,00	15,00	42,00	42,00	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.3	Pariwisata	Jumlah Objek Wisata Sejarah	14,00	17,00	17,00	17,00	17,00	Unit	-	Dinas Pariwisata
2	Pariwisata	Jumlah Desa Wisata							-	-
2.1	Pariwisata	Jumlah Desa Wisata Maju	24,00	24,00	25,00	48,00	48,00	Desa	-	Dinas Pariwisata
2.2	Pariwisata	Jumlah Desa Wisata Berkembang	30,00	30,00	57,00	39,00	39,00	Desa	-	Dinas Pariwisata
2.3	Pariwisata	Jumlah Desa Wisata Tumbuh/Embrio	31,00	31,00	50,00	48,00	48,00	Desa	-	Dinas Pariwisata
2.4	Pariwisata	Jumlah Desa Wisata Layak Jual	-	31,00	82,00	135,00	135,00	Desa	-	Dinas Pariwisata
3	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) di DIY	115,000	135,000 *	129,000	131,000	131,000	Kelompok	-	-
3.1	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis di Kabupaten Gunungkidul	13,00	15,00	41,00	42,00	42,00	Kelompok	-	Dinas Pariwisata
3.2	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis di Kabupaten Kulon Progo	36,00	40,00	20,00	20,00	20,00	Kelompok	-	Dinas Pariwisata
3.3	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis di Kabupaten Sleman	31,00	36,00	15,00	15,00	15,00	Kelompok	-	Dinas Pariwisata
3.4	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis di Kabupaten Bantul	19,00	23,00	39,00	40,00	40,00	Kelompok	-	Dinas Pariwisata
3.5	Pariwisata	Jumlah Pokdarwis di Kota Yogyakarta	16,00	21,00	14,00	14,00	14,00	Kelompok	-	Dinas Pariwisata

Sumber : <http://bappeda.jogjaprovo.go.id/>

Berdasarkan data tabel 1.1 jumlah objek wisata setiap tahun pada Daerah Istimewa Yogyakarta terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, dan juga pada jumlah objek desa wisata juga mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. pada jumlah Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) di Yogyakarta juga mengalami angka kenaikan pada setiap tahunnya. Hal ini tidak lepas dari banyaknya minat wisatawan yang datang untuk berkunjung dan berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta dan juga upaya pada setiap *stakeholder* untuk memajukan pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel 1. 2
Jumlah Hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Periode	Pengentri
			2016	2017	2018	2019	2020			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Hotel	573,00	685,00	685,00	773,00	804,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.1	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Lima	7,00	9,00	9,00	11,00	12,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.2	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang empat	14,00	18,00	18,00	36,00	36,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.3	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Tiga	17,00	32,00	32,00	61,00	65,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.4	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Dua	5,00	24,00	24,00	34,00	34,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.5	Pariwisata	Jumlah Hotel Bintang Satu	9,00	13,00	13,00	21,00	25,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
1.6	Pariwisata	Jumlah Hotel Non Bintang	521,00	589,00	589,00	610,00	632,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata

Sumber : <http://bappeda.jogjaprovo.go.id/>

Berdasarkan data tabel 1.2, disimpulkan bahwa jumlah hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta terus meningkat selama 3 tahun terakhir. Peningkatan jumlah hotel dari tahun ke tahun dikarenakan terus meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Banyaknya wisatawan yang datang ke Daerah Istimewa Yogyakarta harus berbanding lurus dengan jumlah hotel atau penginapan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memenuhi permintaan pasar di sektor pariwisata.

Tabel 1.3
Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Periode	Pengentri
			2016	2017	2018	2019	2020			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Restoran	600,00	437,00	1.163,00	1.002,00	1.056,00 *	Unit	-	Dinas Pariwisata
2	Pariwisata	Jumlah Rumah Makan	1.162,00	1.284,00	846,00	1.007,00	1.037,00	Unit	-	Dinas Pariwisata

Sumber : <http://bappeda.jogjaprov.go.id/>

Pada tabel 1.3 dapat disimpulkan jumlah restoran dan jumlah wisatawan terus meningkat setiap tahunnya, peningkatan jumlah restoran dan jumlah rumah makan ini juga dipengaruhi oleh jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Banyaknya pilihan restoran dan jumlah rumah makan ini memberikan pilihan kepada para wisatawan untuk mencicipi pilihan kuliner yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga menciptakan kepuasan wisatawan dari segi wisata kuliner.

Tabel 1. 4
Jumlah Agen Biro Perjalanan Wisata

No	Bidang Urusan	Elemen	Tahun					Satuan	Periode	Pengentri
			2016	2017	2018	2019	2020			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pariwisata	Jumlah Perusahaan/Cabang/ Agen Biro Perjalanan Wisata	594,00	657,00	695,00	695,00	7.115,00	Unit	-	Dinas Pariwisata

Sumber : <http://bappeda.jogjaprovo.go.id/>

Pada tabel 1.4 dapat disimpulkan jumlah agen biro perjalanan wisata selalu meningkat tiap tahunnya. Peningkatan jumlah agen biro perjalanan ini dikarenakan tingginya pasar sektor wisata dan terus meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Agen biro perjalanan wisata ini menyediakan paket pelayanan wisatayang lengkap dengan tujuan, biaya dan fasilitas layanan wisata supaya terciptanya kepuasan wisatawan selama berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan data yang sudah dijelaskan, rekapitulasi objek wisata, jumlah restoran, hotel, agen biro perjalanan wisata, serta sarana dan prasarana Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup untuk mendukung destinasi wisata para wisatawan. Namun faktor faktor penilaian kepuasan wisatawan dibagi menjadi 8 dimensi yaitu pendidikan, kenyamanan, hedonis, *novelty*, relasional, pengakuan, keindahan dan keamanan (Rageh et al, 2013). Tetapi terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta, berikut ini kelemahan kepariwisataan di Daerah Istimewa Yogyakarta :

Pariwisata di Yogyakarta tidak selalu memiliki kekuatan ataupun keunggulan akan tetapi juga banyaknya kelemahan. Syakdijah (2017) menyebutkan bahwa kelemahan pariwisata Yogyakarta diantaranya adalah karena keterbatasan akses udara (kapasitas bandara dan trafik penerbangan) akibat dari keterbatasan akses kapasitas udara ini kepada wisatawan menjadi semakin jauh tempat wisata yang ingin mereka kunjungi. Keterbatasan manajemen destinasi dan atraksi, keterbatasan interpretasi, *overload*, konvensional hal tersebut menyimpulkan bahwa belum meratanya distribusi kunjungan wisata, akibatnya ke pariwisata, sepiunya pengunjung yang mendatangi tempat tersebut karena atraksi dan interpretasi yang masih terbatas dan jika terlalu *overload* tempat pariwisata yang dikunjungi, maka berdampak ketidaknyamanan bagi wisatawan yang datang.

Masih menurut Syakdijah (2017), kelemahan dari pariwisata di Yogyakarta adalah komunikasi pemasaran dan bahan promosi yang masih sangat terbatas. Komunikasi pemasaran serta bahan promosi yang masih terbatas dan tidak dimaksimalkan akan mengakibatkan para wisatawan tidak mengetahui mengenai tempat wisata apa saja yang ada di daerah Yogyakarta. Degradasi kualitas *streetscape – urban landscape*. *Streetscape* mengacu pada desain dan kondisi jalan perkotaan yang berdampak pada pengguna jalan dan penduduk sekitar. *Streetscaping* merupakan jalanan tempat di mana orang melakukan berbagai

aktivitas, namun tidak terbatas pada perjalanan kendaraan bermotor. Sedangkan *urban landscape* adalah fenomena konkrit dan objektif yang diwujudkan oleh kualitas faktor fisik lingkungan. Ini adalah sistem yang dibentuk oleh hubungan antara manusia dan lingkungan perkotaan. Kualitas *streetscape* yang kurang akan berdampak sempitnya ruang bagi wisatawan untuk berjalan dan akibat dari *urban landscape* yang kurang baik menyebabkan lingkungan yang dilewati oleh wisatawan tidak nyaman dilihat.

Ketimpangan distribusi kunjungan dan rendahnya lama tinggal di lokasi wisata, sumber daya manusia kepariwisataan belum optimal, maksud dari sumber daya manusia kepariwisataan ini adalah pekerja yang berperan di tempat wisata tersebut. Jika distribusi kunjungan belum merata atau timpang dampak terhadap pariwisata yang tidak diketahui oleh para wisatawan menjadi sepi pengunjung. Sedangkan jika sumber daya manusia pariwisata belum optimal, berdampak pada kurangnya kualitas yang akan didapatkan oleh wisatawan pada saat mengunjungi tempat wisata. Permasalahan dari kurangnya sdm kepariwisataan ini belum optimal karena masih banyaknya peran kepariwisataan yang belum mempunyai sdm yang cukup untuk ditempatkan secara merata dimasing-masing destinasi wisata. (Syakdijah 2017)

Syakdijah (2017) juga mengemukakan bahwa organisasi tata kelola pada daerah wisata di Yogyakarta belum optimal. Organisasi tata kelola di Yogyakarta yang belum optimal dalam hal ini potensi wisata yang selayaknya dikelola dengan maksimal, melalui kegiatan pariwisata belum dikelola dengan baik. Pengelolaan tersebut bertujuan supaya potensi wisata memberi manfaat yang besar bagi kesejahteraan masyarakatnya dan langkah tersebut yang belum berjalan optimal oleh Organisasi tata kelola Yogyakarta. Akibat dari organisasi tata kelola yang belum optimal terhadap pariwisata adalah kurangnya kualitas yang akan membentuk perspsi, motivasi serta ekspetasi dari wisatawan.

Syakdiah,(2017) juga menyebutkan bahwa kelemahan pariwisata Yogyakarta diantaranya adalah karena banyaknya daerah wisata yang terletak di Yogyakarta, hal tersebut menimbulkan kepadatan hingga kemacetan lalu lintas dalam kota

maupun pada daerah-daerah destinasi wisata. Menurut Ayoyogya.com banyaknya wisatawan yang mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta mengakibatkan kemacetan lalu lintas di beberapa ruas jalan pada objek wisata hingga ke pusat kota Yogyakarta, permasalahan kemacetan ini merupakan permasalahan tahunan yang sering terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Permasalahan kedua adalah masalah sampah, jumlah produksi sampah perhari di Yogyakarta berkisar sekitar 300 ton. Sampah terbanyak berasal dari restoran, pemukiman warga dan daerah industri. Masalah yang diakibatkan oleh sampah ini menimbulkan aroma yang tidak sedap sehingga dapat mengganggu kenyamanan berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (sumber: kumparan.com).

Permasalahan ketiga adalah banjir, terjadinya banjir di titik pariwisata Kota Yogyakarta disebabkan tingginya curah hujan, kecilnya jalur drainase dan pembangunan yang tidak memperhatikan faktor lingkungan, permasalahan banjir ini sering membuat permasalahan arus lintas karena jalur yang terkena banjir membuat jalur akses menuju tempat wisata di alihkan (sumber: jogjapolitan.harianjogja.com) Permasalah terakhir adalah isu keamanan, isu keamanan yang sering terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah isu pembunuhan yang sering dilakukan oleh klitih (sebutan begal di daerah setempat), aksi pembunuhan ini membuat wisatawan khawatir, sehingga bisa menimbulkan citra buruk wisata Daerah Istimewa Yogyakarta (sumber : /rri.co.id/).

Jika dilansir dari Radio Star Jogja yang termuat dalam kbr.id (2013, Mei 10), wisata yang ada di daerah Yogyakarta mempunyai kekurangan yang lainnya yaitu kurangnya wisata malam yang ada pada daerah Yogyakarta ini. Para wisatawan hanya berfokus kepada beberapa titik saja seperti di Tugu Jogja dan Masangin di Alun-alun Selatan. Pilihan objek wisata pada saat malam hari masih terbilang kurang variatif. Hal-hal tersebut merupakan kekurangan dari wisata di daerah Yogyakarta.

Masih banyaknya permasalahan yang terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan suatu tantangan besar yang harus ditangani oleh *stakeholder* industri pariwisata. Permasalahan ini dapat mengganggu kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta, kepuasan wisatawan ialah perbedaan ekspektasi

sebelum dan sesudah wisatawan mengunjungi suatu obyek destinasi wisata (Sadeh et al, 2012; Widagdyo, 2017; Wiratini et al. 2018). Permasalahan permasalahan ini dapat memberikan pengaruh kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata karena merasa terganggu oleh permasalahan yang terjadi selama berwisata.

Penelitian ini akan meneliti kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta dengan membandingkan perbedaan antara harapan dan ekspektasi wisatawan sebelum berwisata dan sesudah berwisata.(Kotler dan Keller, 2016)

Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Wisatawan Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan *Tourist Experience***” serta mengetahui aspek-aspek apa saja yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

1.3 Perumusan Masalah

Meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta pada setiap tahunnya harus berbanding lurus dengan fasilitas wisata, infrastruktur dan sarana prasarana. Pembangunan fasilitas ini bertujuan untuk terciptanya kepuasan wisatawan yang berkunjung di Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun ada beberapa masalah yang menjadi penghambat kepuasan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta seperti kemacetan, sampah, banjir dan keamanan.

Walaupun jumlah wisatawan di Daerah Isitimewa Yogyakarta tidak mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan, namun permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Sehingga pada penelitian ini peneliti memilih *Tourist Experience* untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pertanyaan masalah dari penelitian ini adalah :

- a) Bagaimana kepuasan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *Tourist Experience* ?

- b) Aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yaitu untuk:

- a) Mengetahui bagaimana kepuasan berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *Tourist Experience*
- b) Mengetahui aspek aspek apa saja yang perlu ditingkatkan

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, sebagai berikut :

1.6.1 Aspek teoritis

Dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dan bisa menjadi referensi penelitian penelitian selanjutnya dalam mengetahui kepuasan wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *Tourist Experience*

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini bisa memberikan informasi yang bermanfaat untuk para pelaku industri pariwisata atau *stakeholder* industri pariwisata dalam membuat keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penggunaan sistematika penulisan bertujuan memberi gambaran yang jelas mengenai ringkasan penelitian. Sistematika penulisannya adalah

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I berisi mengenai gambaran umum penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II berisikan tentang uraian umum tentang teori teori yang digunakan, penelitian-penelitian terdahulu (*literatur review*) yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan masalah yang terjadi serta adanya kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III akan menjelaskan mengenai pendekatan, metode, teknik yang

digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah mengenai penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV akan menjelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, menggambarkan hasil dan pembahasan dari pengumpulan data yang dilakukan serta menjawab hasil rumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V ini berisikan penjelasan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan saran dan rekomendasi