

STRATEGI PENGEMBANGAN OBYEK WISATA ALAM TLOGO MUNCAR TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI

INTISARI

Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar merupakan wisata yang dikelola oleh Balai Taman Nasional Gunung Merapi. Pada bulan Maret 2020 sampai bulan November 2021, Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar ditutup karena adanya pandemi covid-19. Penutupan ini berdampak pada penurunan kualitas sarana dan prasarana serta pelayanan Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar. Hal ini dapat berpengaruh pada perubahan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan menyusun strategi pengembangan Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar pasca pandemic covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan survey terhadap wisatawan yang berkunjung dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara terhadap stakeholders serta observasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapapun wisatawan yang kebetulan bertemu dengan peneliti akan dijadikan responden. Jumlah responden dalam penelitian adalah 100 orang. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2023. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui indeks kepuasan wisatawan dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan strategi pengelolaan Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan adalah 74,98% artinya nilai tersebut termasuk ke dalam kategori puas. Untuk rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 93,67 % artinya nilai tersebut termasuk dalam kriteria pengujian tingkat kesesuaian belum memuaskan. Untuk penyusunan strategi pengembangan berdasarkan analisis IPA dirumuskan strategi pengembangan yaitu melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan, melakukan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana dan meningkatkan promosi misalnya melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok agar lebih menjangkau ke masyarakat luas serta mengadakan pelatihan rutin kepada petugas terkait kepariwisataan.

Kata kunci: Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelanggan, Indeks Kepuasan Wisatawan, Pandemi Covid-19, Wisatawan

THE DEVELOPMENT STRATEGY OF TLOGO MUNCAR NATURAL TOURISM IN GUNUNG MERAPI NATIONAL PARK

ABSTRACT

Tlogo Muncar Natural Tourism is managed by the Gunung Merapi National Park. Since March 2020 to November 2021, the Tlogo Muncar Natural Tourism was closed due to the covid-19 pandemic. It has an impact on reducing the quality of facilities and infrastructure as well as services for the Tlogo Muncar Natural Tourism. This can influence the level of satisfaction of tourists visiting the Tlogo Muncar Natural Tourism. Objectives of the study is to identify tle level of tourist satisfaction and to develop the Tlogo Muncar Nature Tourism strategies after the Covid-19 Pandemic. This research was conducted by survey using a questionnaire and indepth interviews with stakeholders and observations. The sampling technique used is accidental sampling. The total number of respondents was 100 people. Data collection was carried out in June 2023. Data analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the tourist satisfaction index and Importance Performance Analysis (IPA) analysis to determine the strategy for the Tlogo Muncar Nature Tourism. The results showed that the level of tourist satisfaction was 74.98%, meaning that this value was included in the satisfied category. For an average conformity level of 93.67%, it means that the value is included in the conformity level test criteria that are not satisfactory. Based on IPA analysis, the development strategy are repairs the damaged facilities and infrastructure, carrying out routine maintenance of facilities and infrastructure and increasing promotions, for example through social media such as Instagram, Facebook and TikTok so that they reach out more to the wider community and hold regular training for officers related to tourism.

Keywords : Covid-19 Pandemic, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Tourist