

Analisis kinerja manajemen pengunjung di destinasi wisata bandung utara menggunakan importance-performance analysis

Rikantini Widiyanti¹

e-mail: rikantini@polban.ac.id

Virginia Mandasari²

e-mail: virginia_mandasari.mnj@upnjatim.ac.id

Elisabet Gabriela³

e-mail: elisabet.gabriela.upw20@polban.ac.id

Dinarsiah Chendraningrum⁴

e-mail: dinarsiah.chendraningrum@polban.ac.id

(^{1,3,4} DIII Usaha Perjalanan Wisata, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung)

(² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur)

ABSTRAK: Lonjakan jumlah wisatawan selama masa liburan memberikan dampak ganda bagi sektor pariwisata. Di satu sisi, kondisi ini berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal, namun di sisi lain dapat menimbulkan tantangan serius seperti kepadatan pengunjung, penurunan kualitas lingkungan, ketidaknyamanan, dan risiko kerusakan fasilitas umum. Jika tidak ditangani dengan baik, situasi ini dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kenyamanan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas manajemen pengunjung dalam mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas pengalaman berwisata di kawasan Bandung Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang sedang berkunjung. Responden diminta menilai tingkat kepentingan dan persepsi terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka alami. Data dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa atribut yang dianggap sangat penting oleh pengunjung, namun dinilai belum optimal, terutama pada aspek kebersihan, informasi wisata, ketersediaan fasilitas umum, dan pengaturan arus pengunjung. Temuan ini menjadi dasar penting bagi pengelola destinasi dalam menyusun strategi yang lebih tepat sasaran. Implikasi dari studi ini menekankan pentingnya pengelolaan wisata yang berorientasi pada pengunjung, dengan strategi yang responsif, terencana, dan berkelanjutan, agar destinasi tetap menarik dan mampu memberikan pengalaman positif di tengah tingginya tingkat kunjungan.

Kata kunci— Visitor Management, Importance-Performance Analysis, Visitor Satisfaction, Tourism Governance, Overtourism

ABSTRACT: The increase in visitor numbers during holidays has positive implications for the tourism business; however, it can also lead to negative impacts such as overcrowding, increased pollution, vandalism, and potential disorder. These negative consequences may affect visitor satisfaction, comfort, convenience, and safety. Therefore, the implementation of visitor management is necessary as a proactive measure to create a better holiday experience. This study adopts a quantitative approach using a questionnaire distributed to respondents. The questionnaire includes statements evaluating the performance of tourist destinations in Bandung and the importance of these statements from the visitors' perspectives. The collected data is analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) technique with the aid of SPSS version 26. IPA is used to assess and evaluate the performance of destination managers by comparing the importance of various attributes of a product or service (i.e., the tourism experience) with visitors' perceptions of how well these attributes meet

their expectations. This study aims to explore and understand the effectiveness of visitor management in addressing challenges caused by visitor surges and the extent to which visitor satisfaction can be achieved through the implementation of appropriate management strategies.

Keywords– *Visitor Management, Importance-Performance Analysis, Visitor Satisfaction, Tourism Governance, Overtourism*

PENDAHULUAN

Manajemen pengunjung merupakan konsep kunci dalam pengelolaan destinasi wisata yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara peningkatan jumlah kunjungan dan keberlanjutan destinasi. Konsep ini mencakup berbagai strategi dan tindakan yang dirancang untuk mengatur arus kunjungan, menjaga kualitas pengalaman wisatawan, serta melindungi sumber daya alam, budaya, dan sosial yang menjadi daya tarik utama suatu destinasi (Štekerová et al., 2022). Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, manajemen pengunjung menjadi instrumen penting untuk menciptakan hubungan harmonis antara kepentingan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan kesejahteraan masyarakat lokal (Slivar, 2018). Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap kegiatan wisata, terutama di masa liburan, pengelolaan jumlah dan perilaku pengunjung menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola destinasi. Tanpa manajemen yang efektif, lonjakan kunjungan dapat menimbulkan dampak negatif, seperti kerusakan lingkungan, tekanan terhadap infrastruktur, dan konflik sosial dengan masyarakat setempat (Sundram & Abdul Gani, 2022). Oleh karena itu, penting untuk memahami dan menerapkan manajemen pengunjung secara terencana sebagai bagian dari strategi pengembangan destinasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada pengalaman wisatawan.

Beberapa kasus diantaranya seperti acara tahunan di Ibu Kota Jakarta yang dikenal sebagai Pekan Raya Jakarta (PRJ) atau Jakarta Fair merupakan perhelatan pameran terbesar di Asia Tenggara, dimana hal tersebut menjadikannya sebuah tujuan wisata. Dalam pelaksanaan 33 hari pada tahun 2024, PRJ berhasil mendatangkan 6,3 juta pengunjung (PANRB, 2024). Hal tersebut, tidak luput dari adanya keluhan pengunjung seperti sulit mendapatkan tempat parkir (Syahrial & Meiliana, 2024) hingga penumpukan pada antrian loket (Yuliani, 2024). Begitupun di Kawasan Bandung Utara Jawa Barat seperti Lembang yang menjadi area tujuan wisata setiap tahunnya. The Great Asia Afrika dan Farm House merupakan contoh tujuan wisata yang memiliki berbagai atraksi di dalamnya. Pada musim liburan atau weekend, fasilitas parkir yang penuh mengharuskan para pengunjung untuk parkir di area yang cukup jauh. Namun, akses pedestrian bagi para pengunjung yang berjalan kaki dari tempat parkir menuju lokasi kurang aman dan nyaman (Pradana, 2023). Keluhan seputar pengaturan pengunjung juga terjadi di tujuan wisata Dago Dreampark, yang dikarenakan minimnya informasi jam operasional wahana serta terbatasnya kendaraan shuttle sehingga membuat pengunjung tidak ingin melanjutkan perjalanannya (Shaila, 2020).

Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan pengalaman pengunjung yang dihadapi destinasi wisata. Sikap dan perasaan pengunjung mengenai destinasi wisata dibentuk oleh banyak aspek rumit yang digabungkan untuk menciptakan pengalaman pengunjung. Pengalaman pengunjung merupakan komponen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung (Lück & Porter, 2019; Simpson et al., 2020; Sumanapala et al., 2017). Dengan demikian, kepuasan adalah hasil dari pengalaman berkualitas, dengan persepsi pengunjung terhadap kualitas elemen tangible dan intangible dari tempat yang dikunjungi (Simpson et al., 2020). Atribut, pengalaman, dan kepuasan pengunjung merupakan komponen yang tidak perlu diperhatikan bagi pengelola destinasi

wisata. Destinasi pariwisata dikatakan tidak berhasil jika pelanggannya tidak senang, dimana era media sosial dan ulasan daring yang mudah diakses terkait pengalaman buruk akan dengan cepat dibagikan kepada orang lain dan keberlanjutan bisnis wisata akan rusak.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pengelola destinasi harus mengembangkan strategi manajemen pengunjung yang efektif yang mempertimbangkan kebutuhan dan harapan wisatawan, serta pelestarian atribut unik destinasi (Butler, 2017). Strategi manajemen yang efektif menekankan peningkatan kemampuan destinasi wisata untuk menangani dampak peningkatan kunjungan dengan lebih baik, karena hal ini dianggap sebagai strategi yang lebih realistis dan layak yang tidak selalu melibatkan pengurangan jumlah pengunjung atau perubahan target pengunjung (Butler, 2017). Metode manajemen pengunjung dapat membantu pengelola destinasi sebagai teknik manajerial yang digunakan untuk mengendalikan kepadatan dan perilaku pengunjung di destinasi wisata (Damanik & Yusuf, 2022; Zelenka & Kacatl, 2013). Pengetahuan ini diperlukan untuk mengatur arus pengunjung berdasarkan aktivitas, frekuensi kedatangan, durasi kunjungan, dan zonasi kawasan. Tujuannya adalah untuk mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul akibat lonjakan pengunjung. Pengalaman yang baik bagi pengunjung memungkinkan mereka untuk berkunjung kembali atau merekomendasikan kepada orang lain (Simpson et al., 2020). Manajemen pengunjung tidak hanya diperlukan untuk melindungi nilai dan atribut destinasi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menyediakan kualitas pengalaman pengunjung. Pengunjung yang puas sangat penting untuk kelangsungan operasi/pengalaman wisata di masa depan, karena pendapatan dari wisatawan sangat penting untuk mendanai operasional bisnis wisata tersebut, dan kepuasan pengunjung dapat membuat pengalaman ini lebih berkelanjutan secara ekologis, ekonomi dan sosial (Patroni et al., 2018, 2019; Schleimer et al., 2015; Wilson & Tisdell, 2023)

Salah satu kawasan wisata yang sering dikunjungi wisatawan adalah Bandung. Bandung dikenal sebagai salah satu tujuan wisata bagi masyarakatan Pulau Jawa maupun daerah lainnya. Hal tersebut dikarenakan Bandung memiliki berbagai pilihan wisata baik alam, rekreasi, kuliner, fashion, dan lainnya. Banyaknya pilihan wisata tersebut, membuat wisatawan memadati Bandung terutama Kawasan Bandung Utara, seperti Dago Dream Park, Farm House, The Great Asia Afrika, Floating Market, dan lainnya yang sering kali ramai, terutama saat akhir pekan dan musim liburan. Tingginya minat kunjungan ke tujuan wisata Kabupaten Bandung Barat dibuktikan dengan tingginya angka kunjungan wisatawan. Sebanyak 3.812.202 wisatawan memadati wilayah tersebut sepanjang tahun 2023, dimana kunjungan tertinggi pada bulan Juni (musim libur sekolah) dan sepanjang Bulan Desember (Pradana, 2024). Iklim yang sejuk dan dilengkapi dengan fasilitas wisata alam, rekreasi, buatan, hingga restoran juga akomodasi menjadi salah satu wilayah yang disukai wisatawan untuk berlibur. Namun, tempat-tempat wisata yang berada pada wilayah ini memiliki kapasitas yang terbatas dalam menerima kunjungan.

Untuk mengatasi kepadatan di destinasi wisata yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung, seperti antrean panjang, kemacetan lalu lintas, dan kepadatan yang sulit dikendalikan, diperlukan evaluasi perencanaan dan pengelolaan destinasi yang efektif, khususnya pada periode akhir pekan dan musim liburan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pengalaman wisata yang dianggap paling penting oleh pengunjung di Bandung serta mengevaluasi kinerja pengelolaan destinasi menggunakan metode Importance Performance Analysis. Dengan pendekatan ini, penelitian memberikan kontribusi orisinal dalam pengembangan strategi manajemen pengunjung yang berorientasi pada peningkatan kualitas pengalaman dan keberlanjutan destinasi wisata di Bandung, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan bagi pengelola dalam merumuskan kebijakan pengelolaan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengunjung.

TINJAUAN PUSTAKA

Visitor Management

Visitor management adalah pengelolaan pengunjung yang bertujuan meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan kualitas pengalaman pengunjung (Howitt, 1994; Priono, 2017; Wahyuni & Irawati, 2020). Dalam konteks pariwisata, visitor management merupakan bagian penting dari pengelolaan destinasi untuk menjaga daya tarik wisata, meningkatkan kepuasan pengunjung, serta memberikan dampak positif bagi industri, komunitas lokal, dan lingkungan (Hidayat et al., 2021). Strategi visitor management meliputi pendekatan keras (hard measure) seperti pembatasan jumlah pengunjung dan aturan ketat, serta pendekatan lunak (soft measure) yang lebih menekankan pada edukasi dan motivasi pengunjung (Leung et al., 2020; Hidayat et al., 2021).

Beberapa penelitian menekankan bahwa visitor management sangat penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata, terutama yang berstatus kawasan konservasi atau proteksi alam, dengan fokus pada pengelolaan dampak lingkungan dan sosial (Ervina et al., 2020; Simpson et al., 2020). Studi di Candi Prambanan dan Marine Wildlife Tourism menunjukkan pentingnya sistem pengelolaan pengunjung yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan mendukung perencanaan yang tepat (Irawati, 2019; Simpson et al., 2020).

Namun, sebagian besar studi masih terbatas pada destinasi dengan karakteristik kawasan konservasi atau alami, sehingga kurang memberikan gambaran bagaimana visitor management diterapkan di destinasi buatan atau kawasan wisata dengan karakter berbeda. Padahal, tantangan dan indikator keberhasilan visitor management di destinasi buatan dapat berbeda signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi gap tersebut dengan mengevaluasi penerapan visitor management pada destinasi buatan di Bandung Utara, sehingga hasilnya dapat memberikan kontribusi empiris yang memperkaya literatur dan praktik pengelolaan pengunjung di berbagai jenis destinasi wisata.

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) telah banyak digunakan sebagai alat evaluasi dalam konteks destinasi wisata, khususnya untuk mengukur kesesuaian antara pentingnya atribut yang diharapkan pengunjung dan kinerja aktual atribut tersebut (Moore & Taplin, 2014; Simpson et al., 2020). IPA menyediakan kerangka kerja yang efektif dan mudah dipahami untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diprioritaskan dalam pengelolaan destinasi guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya saing destinasi (Lee & Thapa, 2017; Taplin, 2012).

Meski demikian, sebagian besar penelitian IPA berfokus pada destinasi wisata alam atau budaya dengan karakteristik tertentu, sementara penerapan IPA di destinasi wisata buatan, khususnya di kawasan urban seperti Bandung Utara, masih terbatas. Selain itu, ada kebutuhan untuk mengadaptasi atribut yang dievaluasi agar sesuai dengan konteks dan karakteristik pengunjung di destinasi buatan, yang cenderung memiliki faktor penentu kepuasan berbeda dibandingkan destinasi alam.

Gap riset ini membuka peluang untuk mengembangkan aplikasi IPA yang lebih kontekstual dan spesifik, sehingga hasil evaluasi dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat sasaran dalam pengelolaan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung di destinasi buatan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengisi kekosongan tersebut melalui penerapan IPA pada destinasi wisata buatan di Bandung Utara, untuk mendukung pengembangan strategi pengelolaan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan nilai dari variabel-variabel mandiri, baik satu maupun lebih, tanpa mengaitkannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2016). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung destinasi wisata di kawasan Bandung Utara. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan persepsi dan preferensi pengunjung terhadap atribut pengelolaan destinasi tanpa melakukan uji hubungan antar variabel.

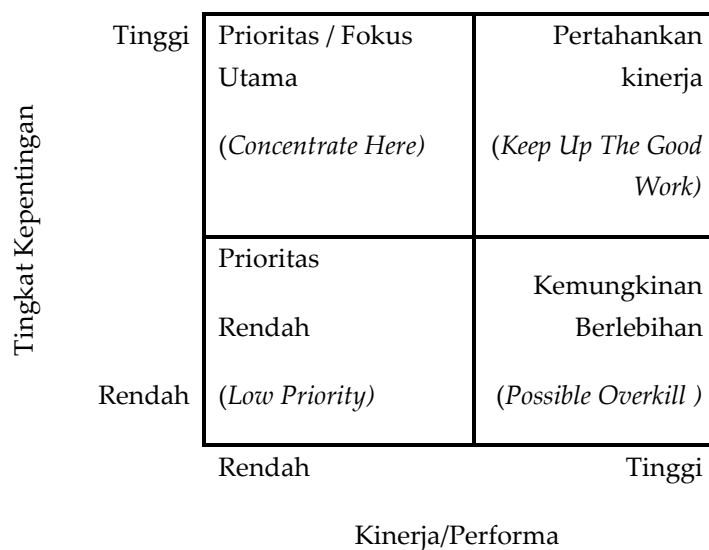
Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang terdiri atas dua bagian utama. Bagian pertama mencakup informasi latar belakang sosial ekonomi responden, seperti jenis kelamin, usia, dan frekuensi kunjungan ke destinasi wisata. Bagian kedua berisi 29 item pernyataan yang dirancang untuk mengukur preferensi dan persepsi pengunjung terhadap atribut pengelolaan destinasi wisata, menggunakan skala Likert lima poin (lihat Tabel 1). Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung destinasi wisata di wilayah Bandung Utara yang berada di lokasi pada saat musim puncak kunjungan, seperti akhir pekan dan hari libur nasional. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rekomendasi Malhotra (2019), yaitu minimal 4 hingga 5 kali jumlah item pernyataan, sehingga dengan 29 item, diperoleh kebutuhan minimal 145 responden. Dalam pelaksanaannya, sebanyak 402 kuesioner terkumpul dan dianalisis, dengan responden berasal dari latar belakang demografis yang beragam.

Tabel 1. Daftar Penggunaan Atribut Visitor Management

No	Indikator	Item Pernyataan
1	<i>Reservation</i>	sistem reservasi tersedia baik
2	<i>Systems</i>	Informasi penggunaan sistem reservasi
3	<i>First-come, first-served, or queuing</i>	layanan antrian sesuai dengan waktu kedatangan
4		layanan antrian dengan efisien
5	<i>Pricing</i>	harga tiket masuk yang terjangkau
6		harga tiket masuk yang relevan dengan benefit yang diberikan
7		harga tiket masuk yang dinamis (musim libur, weekend, weekday, tanggal merah memiliki harga khusus)
8	Zonasi aman	zona atraksi yang sesuai dengan keamanan area
9		zona atraksi yang nyaman dengan keamanan area
10	Zonasi terbatas	zona atraksi yang sesuai untuk diakses terbatas
11		zona atraksi yang aman untuk diakses terbatas
12	Pembatasan waktu di lokasi tertentu	batasan waktu kunjungan yang cukup adil bagi semua pengunjung pada lokasi tertentu
13		batasan waktu kunjungan yang nyaman dalam membantu mengurangi kepadatan pada lokasi tertentu
14	Pengelolaan area perawatan	informasi yang jelas terkait jadwal operasional beberapa/seluruh atraksi di dalamnya
15		pemberalakukan jam buka-tutup pada atraksi tertentu
16	Konsep parkir jemput (shuttle)	fasilitas antar jemput bagi pengunjung (shuttle car)
17		antar jemput yang banyak digunakan oleh pengunjung (shuttle car)
18	Kapasitas Area Parkir	tempat parkir yang sesuai dengan kapasitas pengunjung
19		tempat parkir khusus bagi kendaraan besar/kecil

No	Indikator	Item Pernyataan
20	<i>Limit size of groups</i>	aturan besaran jumlah pengunjung yang cukup dalam sebuah rombongan
21		aturan besaran jumlah pengunjung yang cukup dalam atraksi tertentu
22	<i>Limit length of stay in area</i>	informasi jelas durasi kunjungan kepada pengunjung di area tertentu
23		kebijakan durasi kunjungan di area dengan baik
24	<i>Route Information</i>	informasi rute atraksi yang jelas
25		informasi arah lokasi atraksi yang jelas
26	<i>Officer</i>	petugas yang memadai untuk mengarahkan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata
27		petugas yang professional untuk mengarahkan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata
28	<i>Charge differential fees</i>	penerapan biaya khusus yang berbeda-beda untuk tiap atraksi sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
29		penerapan biaya khusus pada beberapa atraksi untuk tiap atraksi di destinasi pada waktu atau kondisi tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada analisis data. Penyusunan kuesioner IPA merujuk pada pendekatan Taplin (2012), yang merekomendasikan dua pertanyaan utama untuk setiap atribut: "Seberapa penting atribut X bagi Anda?" dan "Seberapa baik kinerja atribut X?" Sebanyak 29 item dalam kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *rationing, zoning, direct and indirect management, social condition, dan visitor activities impact*. Data hasil kuesioner kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran pada diagram IPA (lihat Gambar 1), yang menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut menurut persepsi pengunjung. Hasil visualisasi dalam bentuk kuadran ini digunakan untuk membantu pengelola destinasi mengidentifikasi area yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara strategis.



Gambar 1. Matriks Penilaian Importance Performance Analysis (Wade & Eagles, 2003)

Matriks IPA yang ditampilkan pada Gambar 1 mengelompokkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja ke dalam empat kuadran untuk mengevaluasi prioritas manajerial (Lee & Thapa, 2017; Wade & Eagles, 2003). Kuadran pertama, *Keep Up the Good Work*, mencerminkan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi. Atribut dalam kuadran ini telah memenuhi atau melebihi harapan pengunjung sehingga perlu dipertahankan kualitasnya. Kuadran kedua, *Concentrate Here*, menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut ini menjadi fokus utama perbaikan karena belum memenuhi ekspektasi pengunjung. Kuadran ketiga, *Low Priority*, berisi atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja rendah. Karena pengunjung tidak terlalu memperhatikan aspek ini, pengelola tidak perlu memberikan prioritas tinggi terhadapnya. Terakhir, kuadran *Possible Overkill* berisi atribut yang kinerjanya tinggi tetapi tidak dianggap penting oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan kemungkinan alokasi sumber daya yang kurang tepat sehingga pengelola perlu mempertimbangkan kembali strategi pengelolaan untuk efisiensi.

Pada Gambar 1, terdapat empat kuadran pengelompokan penilaian atribut pengelolaan pengunjung destinasi berdasarkan IPA. Kuadran prioritas atau fokus utama berisi elemen-elemen yang dianggap penting oleh pengunjung, namun kinerjanya masih kurang memadai. Oleh karena itu, manajemen perlu memfokuskan upaya untuk meningkatkan aspek-aspek dalam kuadran ini. Kuadran pertahankan kinerja mencakup elemen-elemen penting yang telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung, sehingga pengelola destinasi perlu menjaga dan mempertahankan pencapaian tersebut. Sementara itu, kuadran prioritas rendah berisi aspek-aspek yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah, sehingga tidak menjadi prioritas utama pengelola. Terakhir, kuadran kemungkinan berlebihan menunjukkan elemen-elemen yang kinerjanya tinggi, tetapi dianggap kurang penting oleh pengunjung, sehingga pengelola dapat mempertimbangkan untuk mengalihkan sumber daya dari faktor-faktor ini ke aspek lain yang lebih prioritas.

PEMBAHASAN

Analisis data dalam penelitian ini diawali dengan tahap evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, yakni kuesioner yang terdiri dari 29 item pertanyaan terkait preferensi dan persepsi pengunjung terhadap pengelolaan destinasi wisata. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan relevan. Validitas diukur dengan melihat korelasi antara skor setiap item dengan skor total variabel yang diukur. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi daripada nilai batas kritis pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini menandakan bahwa seluruh item pertanyaan dalam instrumen tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang akurat. Dengan kata lain, setiap pertanyaan berhasil merefleksikan konstruk yang ingin diukur, sehingga tidak ada item yang perlu dikeluarkan atau diubah.

Selain validitas, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi internal instrumen, atau seberapa baik item-item dalam kuesioner menghasilkan hasil yang stabil dan dapat dipercaya apabila digunakan berulang kali dalam situasi yang sama. Uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha sebagai indikator utama. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh untuk seluruh item kuesioner, baik pada pengukuran tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja, berada jauh di atas batas minimal yang diterima secara umum yaitu 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Artinya, instrumen ini dapat digunakan secara konsisten untuk mengukur persepsi dan preferensi pengunjung di berbagai waktu dan kondisi serupa.

Dengan validitas dan reliabilitas yang sudah terbukti, instrumen kuesioner ini memberikan jaminan bahwa data yang dikumpulkan memiliki kualitas yang baik dan dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selanjutnya, data yang valid dan reliabel tersebut diolah lebih lanjut menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi dan memetakan atribut-atribut pengelolaan pengunjung yang menjadi prioritas utama bagi pengelola destinasi wisata. Analisis IPA ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek mana yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi ekspektasi pengunjung serta menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik.

Profil Responden

Data kuesioner yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari 402 responden yang merupakan pengunjung destinasi wisata di Bandung Utara. Mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase mencapai hampir 59%, sedangkan sisanya sekitar 41% adalah laki-laki. Partisipasi pengunjung perempuan dalam penelitian ini terlihat lebih dominan.

Mayoritas responden berada di bawah usia 45 tahun, yakni lebih dari 90%. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa sebagian besar sampel merupakan pengunjung muda hingga setengah baya, dengan kelompok usia 18 sampai 44 tahun sebagai yang terbesar. Kelompok usia di bawah 17 tahun dan di atas 45 tahun memiliki proporsi yang relatif kecil, sehingga hasil penelitian ini lebih merepresentasikan persepsi pengunjung dalam rentang usia produktif.

Lebih dari setengah responden (sekitar 56%) memiliki pendidikan terakhir minimal sarjana atau lebih tinggi, menandakan bahwa pengunjung destinasi wisata ini mayoritas memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik. Sisanya berasal dari tingkat pendidikan SMP hingga SMA dan diploma, menambah keragaman latar belakang responden.

Sebagian besar responden memiliki pengeluaran bulanan dalam rentang Rp 3.000.000 hingga Rp 5.000.000, diikuti oleh kelompok dengan pengeluaran Rp 1.000.000 hingga Rp 3.000.000. Kelompok dengan pengeluaran lebih tinggi dari Rp 5.000.000 juga memberikan kontribusi signifikan terhadap total responden.

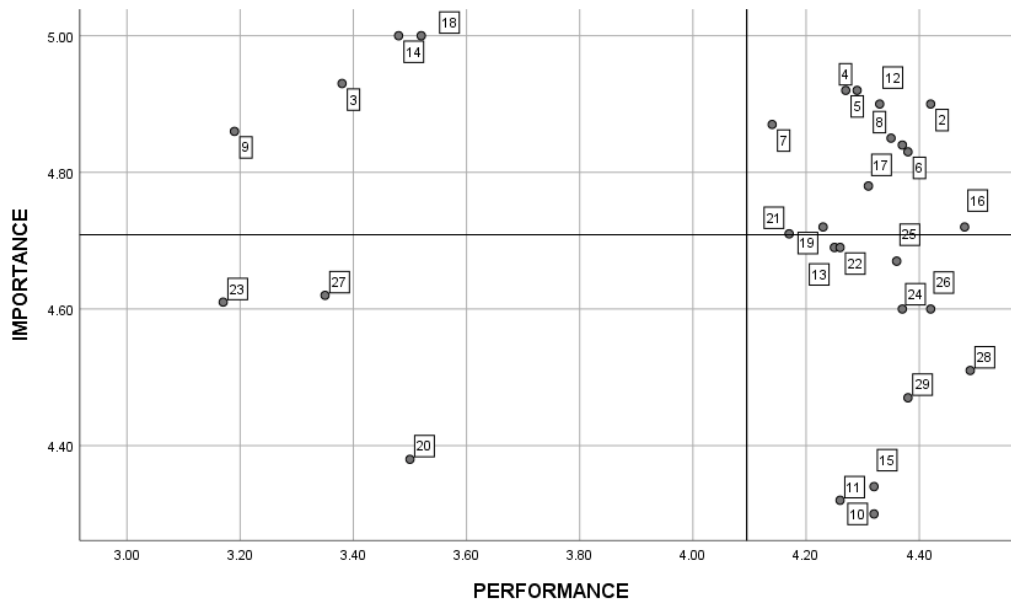
Pengunjung tersebar di beberapa destinasi populer di Bandung Utara, dengan Dago Dreampark sebagai lokasi yang paling banyak dikunjungi, diikuti oleh Farm House dan The Great Asia Afrika. Dusun Bambu memiliki jumlah pengunjung yang lebih kecil dari responden survei.

Hampir setengah responden mengunjungi lokasi bersama kerabat atau keluarga, sekitar 32% datang bersama teman, 17% dalam grup tur, dan sekitar 7% datang sendirian. Frekuensi kunjungan bervariasi, dengan hampir setengah responden merupakan pengunjung pertama kali. Sekitar 30% responden sudah berkunjung 2 hingga 3 kali, sementara sebagian kecil lainnya merupakan pengunjung yang sering datang, yakni lebih dari 4 kali.

Profil responden yang beragam ini memungkinkan penelitian memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi dan preferensi pengunjung terhadap pengelolaan destinasi wisata di Bandung Utara, khususnya pada kelompok usia produktif dan dengan latar belakang pendidikan beragam.

Penghitungan Important Performance Analysis (IPA)

Untuk menetapkan kriteria analisis kepentingan-kinerja, studi ini menggabungkan pendekatan diagonal dengan pendekatan kuadran yang berpusat pada data (IPA). Perbedaan antara skor kinerja dan skor kepentingan untuk memetakan dan mengatur atribut dalam setiap kuadran setelah menerapkan rata-rata umum kepentingan dan skor kinerja untuk membagi atribut menjadi empat kuadran. Hasil IPA untuk atribut visitor management ditunjukkan secara grafis pada Gambar 2. Nilai rata-rata kepentingan dan kinerja berbagai atribut ditampilkan secara grafis dalam sistem koordinat dua dimensi, terutama di wilayah yang dibagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2. Matriks IPA untuk Visitor Management

Berdasarkan hasil pemetaan kuadran dalam analisis Importance-Performance Analysis (IPA), indikator-indikator visitor management dalam destinasi wisata Bandung Utara dapat dikategorikan ke dalam empat kuadran utama sebagai berikut:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih di bawah harapan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola destinasi belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengunjung, sehingga perlu dilakukan perbaikan segera. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pengunjung secara optimal.

Tabel 5 Atribut Kuadran I

Nomor Atribut	Item Penilaian
9	zona atraksi yang nyaman dengan keamanan area
3	layanan antrian sesuai dengan waktu kedatangan
14	informasi yang jelas terkait jadwal operasional beberapa/seluruh atraksi di dalamnya
18	tempat parkir yang sesuai dengan kapasitas pengunjung

Langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dalam kuadran ini meliputi perbaikan fasilitas keamanan, penyediaan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, serta pengelolaan lalu lintas kendaraan agar tidak terjadi kepadatan di area parkir.

Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Artinya, pengelola destinasi telah berhasil memenuhi ekspektasi pengunjung, dan upaya peningkatan kualitas pada aspek ini perlu terus dijaga agar tetap optimal. Kinerja yang baik dalam indikator ini berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pengunjung.

Tabel 6 Atribut Kuadran II

Nomor Atribut	Item Penilaian
7	harga tiket masuk yang dinamis (musim libur, weekend, weekday, tanggal merah memiliki harga khusus)
4	layanan antrian dengan efisien
5	harga tiket masuk yang terjangkau
12	batasan waktu kunjungan yang cukup adil bagi semua pengunjung pada lokasi tertentu
8	zona atraksi yang sesuai dengan keamanan area
1	sistem reservasi tersedia baik
6	harga tiket masuk yang relevan dengan benefit yang diberikan
2	Informasi penggunaan sistem reservasi
17	antar jemput yang banyak digunakan oleh pengunjung (shuttle car)
16	fasilitas antar jemput bagi pengunjung (shuttle car)
19	tempat parkir khusus bagi kendaraan besar/kecil
21	aturan besaran jumlah pengunjung yang cukup dalam atraksi tertentu
25	informasi arah lokasi atraksi yang jelas

Untuk menjaga kinerja pada indikator ini, pengelola perlu melakukan evaluasi berkala, memastikan kualitas layanan tetap sesuai standar, serta memperhatikan perubahan preferensi dan kebutuhan pengunjung.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini mencakup atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Meskipun atribut-atribut ini saat ini tidak dianggap penting oleh pengunjung, perubahan tren dan kebutuhan wisatawan di masa mendatang dapat membuat beberapa atribut ini menjadi lebih relevan. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan pemantauan berkala untuk menentukan apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan atau menghapus indikator ini.

Tabel 7 Atribut Kuadran III

Nomor Atribut	Item Penilaian
23	kebijakan durasi kunjungan di area dengan baik
27	petugas yang profesional untuk mengarahkan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata

Nomor Atribut	Item Penilaian
20	aturan besaran jumlah pengunjung yang cukup dalam sebuah rombongan

Pengelola dapat melakukan survei lanjutan untuk mengetahui apakah ada perubahan dalam preferensi pengunjung dan menentukan apakah perlu dilakukan perbaikan atau penghapusan terhadap atribut ini.

Kuadran IV (Kemungkinan Berlebihan)

Kuadran ini mencakup atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya rendah. Artinya, pengelola destinasi telah mengalokasikan sumber daya secara berlebihan pada aspek yang kurang diperhatikan oleh pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertimbangkan apakah ada kebutuhan untuk mengurangi alokasi sumber daya pada indikator ini dan mengalihkan fokus ke aspek yang lebih penting.

Tabel 8. Atribut Kuadran IV

Nomor Atribut	Item Penilaian
13	batasan waktu kunjungan yang nyaman dalam membantu mengurangi kepadatan pada lokasi tertentu
22	informasi jelas durasi kunjungan kepada pengunjung di area tertentu
24	informasi rute atraksi yang jelas
26	petugas yang memadai untuk mengarahkan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata
28	petugas yang professional untuk mengarahkan pengunjung dalam menikmati atraksi wisata
29	penerapan biaya khusus pada beberapa atraksi untuk tiap atraksi di destinasi pada waktu atau kondisi tertentu.
15	pemberalakukan jam buka-tutup pada atraksi tertentu
11	zona atraksi yang aman untuk diakses terbatas
10	zona atraksi yang sesuai untuk diakses terbatas

Pengelola dapat mengevaluasi apakah atribut dalam kuadran ini tetap diperlukan atau perlu disesuaikan. Jika ada atribut yang ternyata tidak memberikan nilai tambah yang signifikan, sumber daya yang digunakan dapat dialihkan untuk meningkatkan aspek lain yang lebih mendesak.

Visitor Management dalam Mengatasi Lonjakan Pengunjung

Lonjakan pengunjung yang terjadi saat musim liburan dan hari raya sering kali menimbulkan berbagai dampak negatif yang signifikan bagi suatu destinasi wisata. Penumpukan pengunjung di satu waktu dan tempat dapat menyebabkan antrean panjang yang tidak hanya mengurangi kenyamanan wisatawan tetapi juga menimbulkan stres dan frustrasi, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pengalaman berwisata secara keseluruhan (Manning, 2007). Selain itu, volume sampah yang meningkat secara drastis selama masa puncak kunjungan dapat

mengakibatkan pencemaran lingkungan dan menurunkan estetika destinasi, yang berdampak negatif pada citra dan daya tarik jangka panjang destinasi tersebut (Cole & Landres, 1995). Kepadatan pengunjung juga dapat memicu potensi konflik sosial atau kerusakan kecil akibat ketidaknyamanan dan rasa tidak aman, sehingga menimbulkan risiko bagi keamanan dan ketertiban di lokasi wisata (Gössling, Scott, & Hall, 2020). Dampak-dampak ini, apabila tidak dikelola dengan baik, tidak hanya mengganggu kenyamanan pengunjung tetapi juga dapat menurunkan tingkat kunjungan di masa depan karena reputasi destinasi yang buruk. Oleh karena itu, penerapan Visitor Management menjadi suatu strategi penting yang digunakan untuk mengendalikan jumlah dan perilaku pengunjung, mengatur distribusi waktu dan ruang kunjungan, serta menjaga kualitas pengalaman wisatawan (Manning, 2011). Visitor Management tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian kuantitas pengunjung, tetapi juga sebagai upaya menjaga keseimbangan antara kebutuhan konservasi lingkungan dan kepuasan pengunjung sehingga destinasi dapat dikelola secara berkelanjutan (Eagles, McCool, & Haynes, 2002). Dengan pengelolaan yang tepat, strategi ini mampu meminimalisir dampak negatif yang muncul akibat lonjakan pengunjung dan sekaligus meningkatkan kepuasan serta loyalitas wisatawan.

Visitor Management meliputi serangkaian langkah strategis yang dirancang untuk mengatur dan mengendalikan jumlah pengunjung yang memasuki suatu destinasi wisata, terutama pada saat periode puncak kunjungan seperti musim liburan dan hari besar nasional (Manning, 2011). Salah satu pendekatan utama adalah pembatasan jumlah wisatawan melalui kuota harian atau kapasitas maksimum yang diperbolehkan, sehingga destinasi dapat menghindari situasi overkapasitas yang berpotensi merusak lingkungan dan mengurangi kenyamanan pengunjung (Marion & Reid, 2007). Selain itu, pengaturan jadwal kunjungan dengan sistem reservasi online atau penjadwalan waktu kedatangan menjadi cara efektif untuk menyebarkan arus pengunjung secara merata sepanjang hari atau minggu, yang mengurangi kemacetan dan penumpukan pada waktu tertentu (Leung et al., 2018). Sistem reservasi juga memungkinkan pengelola destinasi untuk merencanakan sumber daya dan fasilitas secara lebih efisien, seperti staf keamanan, kebersihan, dan pelayanan umum, sehingga setiap pengunjung mendapatkan pelayanan yang optimal tanpa mengorbankan kelestarian lingkungan (Eagles et al., 2002). Penerapan Visitor Management tidak hanya menitikberatkan pada aspek kuantitatif pengunjung, tetapi juga pada pengelolaan perilaku pengunjung melalui edukasi dan regulasi, misalnya pembatasan aktivitas tertentu yang berpotensi merusak lingkungan atau budaya lokal (Buckley, 2012). Dengan demikian, strategi ini mampu menciptakan keseimbangan yang harmonis antara pengalaman wisatawan yang berkualitas, pelestarian lingkungan, serta kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat lokal yang menjadi tuan rumah destinasi wisata tersebut (Davenport & Davenport, 2006). Keberhasilan implementasi Visitor Management menjadi salah satu kunci utama dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

Penyusunan Kuesioner untuk Mengukur Kepuasan Pengunjung

Untuk memahami tingkat kepuasan pengunjung terhadap penerapan Visitor Management di destinasi wisata Bandung Utara, dilakukan penyusunan 29 atribut kuesioner yang kemudian disebarkan kepada para wisatawan. Kuesioner ini disusun dengan mempertimbangkan berbagai aspek penting yang berkaitan dengan pengelolaan pengunjung, seperti efektivitas pengaturan jumlah pengunjung, kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, dan pelayanan yang diterima selama kunjungan. Setiap pernyataan dalam kuesioner dirancang agar mampu menggambarkan pengalaman nyata yang dirasakan pengunjung, sehingga hasil pengukuran dapat menjadi dasar evaluasi yang akurat. Hal ini penting agar pengelola dapat mengetahui dengan jelas bagian mana

dari Visitor Management yang sudah berjalan baik dan mana yang masih memerlukan perhatian lebih.

Proses pengumpulan data melibatkan 402 responden dengan latar belakang usia, pendidikan, dan pengalaman wisata yang beragam, sehingga hasil survei cukup representatif dan dapat menggambarkan kondisi riil di lapangan. Dengan jumlah responden yang cukup besar ini, data yang diperoleh menjadi valid untuk dianalisis secara statistik guna melihat pola kepuasan pengunjung secara mendalam. Misalnya, data ini bisa menunjukkan apakah sistem reservasi yang diterapkan sudah efektif dalam mengurangi antrean panjang, atau apakah informasi tentang protokol kunjungan sudah mudah dipahami oleh pengunjung. Studi seperti yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan pentingnya kualitas layanan yang dapat diukur melalui berbagai dimensi kepuasan, sehingga pengumpulan data kuesioner yang lengkap sangat dibutuhkan untuk mengetahui kualitas layanan yang sesungguhnya.

Selain aspek teknis seperti fasilitas dan pelayanan, kuesioner juga mencakup pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman emosional pengunjung, seperti rasa nyaman, aman, dan puas selama berwisata. Hal ini karena kenyamanan psikologis sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan keseluruhan dan keinginan pengunjung untuk kembali lagi (Yoon & Uysal, 2005). Jika Visitor Management tidak dijalankan dengan baik, seperti tidak adanya pengaturan kapasitas pengunjung yang memadai, maka kepadatan yang terjadi dapat menimbulkan stres dan menurunkan kualitas pengalaman wisata. Oleh sebab itu, aspek ini harus menjadi fokus perhatian agar pengelolaan destinasi tetap berorientasi pada kepuasan pengunjung dan keberlanjutan lingkungan sekitar.

Dari hasil kuesioner ini, pengelola destinasi dapat melakukan analisis mendalam untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan. Misalnya, jika ditemukan bahwa pengunjung merasa kesulitan mengakses informasi atau sistem reservasi kurang jelas, maka perbaikan pada komunikasi dan teknologi informasi harus diprioritaskan. Dengan demikian, Visitor Management tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian jumlah pengunjung, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kelestarian destinasi sekaligus kenyamanan masyarakat sekitar. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip pengelolaan wisata berkelanjutan yang mengedepankan keseimbangan antara kebutuhan wisatawan, pelestarian lingkungan, dan kepentingan sosial ekonomi masyarakat lokal (Parasuraman et al., 1988; Yoon & Uysal, 2005).

Konteks Pemilihan Lokasi Studi di Bandung Utara

Bandung Utara merupakan salah satu kawasan yang memiliki daya tarik wisata tinggi di Provinsi Jawa Barat. Wilayah ini dikenal dengan keindahan alamnya yang memadukan lanskap pegunungan, udara sejuk, serta keberadaan berbagai destinasi wisata populer seperti Lembang, Maribaya, dan kawasan Punclut. Setiap akhir pekan, hari libur nasional, serta masa liburan sekolah, kawasan Bandung Utara kerap mengalami lonjakan jumlah kunjungan yang signifikan dari wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini menjadikan Bandung Utara sebagai lokasi yang sangat relevan untuk dijadikan objek studi dalam penerapan Visitor Management.

Permasalahan yang muncul akibat lonjakan pengunjung di wilayah ini meliputi kemacetan lalu lintas menuju kawasan wisata, keterbatasan lahan parkir, penumpukan antrian di titik-titik atraksi, hingga gangguan terhadap kenyamanan wisatawan. Kondisi ini juga berpotensi menimbulkan degradasi lingkungan serta menurunnya kepuasan pengunjung apabila tidak dikelola dengan baik. Menurut Kusumawati dan Astuti (2021), tingginya volume wisatawan tanpa

pengelolaan yang memadai dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan dan menimbulkan tekanan pada fasilitas publik.

Oleh karena itu, studi ini menilai bahwa Bandung Utara merupakan kawasan yang tepat untuk menganalisis efektivitas strategi Visitor Management, khususnya melalui pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA), guna merancang pengelolaan yang lebih berkelanjutan dan berorientasi pada kualitas pengalaman wisatawan.

Penerapan Importance-Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Visitor Management

Untuk menganalisis data kuesioner, digunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) yang memungkinkan peneliti mengevaluasi dua aspek sekaligus, yakni pentingnya suatu atribut bagi pengunjung serta sejauh mana atribut tersebut telah diimplementasikan dengan baik oleh pengelola destinasi. Metode IPA ini menjadi alat yang efektif untuk memetakan elemen-elemen dalam Visitor Management berdasarkan dua dimensi utama, yaitu *importance* (tingkat kepentingan atribut bagi pengunjung) dan *performance* (tingkat pencapaian atau kinerja atribut tersebut dalam penerapan di lapangan). Pendekatan ini memberikan gambaran visual yang mudah dipahami, sehingga pengelola dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau dapat dipertahankan.

Melalui IPA, setiap atribut yang dianalisis akan masuk ke dalam salah satu dari empat kuadran: kuadran pertama menunjukkan atribut yang penting dan kinerjanya tinggi (keunggulan yang harus dipertahankan), kuadran kedua untuk atribut penting tapi kinerjanya rendah (prioritas utama untuk perbaikan), kuadran ketiga untuk atribut kurang penting dan kinerjanya rendah (prioritas rendah), serta kuadran keempat untuk atribut kurang penting tapi kinerjanya tinggi (potensi pengurangan sumber daya). Dengan demikian, analisis ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga membantu menentukan strategi manajemen pengunjung yang lebih terfokus dan efektif.

Penggunaan IPA dalam konteks Visitor Management sangat relevan, karena pengelolaan destinasi wisata melibatkan banyak aspek mulai dari fasilitas, pelayanan, hingga informasi yang disampaikan kepada pengunjung. Menurut Martilla dan James (1977), pengaplikasian IPA dapat memandu pengambil keputusan dalam mengalokasikan sumber daya secara efisien agar dampak pengelolaan dapat lebih maksimal dan memenuhi ekspektasi pengunjung. Selain itu, studi oleh Oh (2001) menegaskan bahwa IPA membantu dalam mengidentifikasi elemen-elemen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sehingga intervensi yang dilakukan dapat tepat sasaran.

Dengan demikian, penerapan IPA dalam penelitian ini tidak hanya sekadar mengevaluasi keberhasilan Visitor Management, tetapi juga memberikan rekomendasi yang jelas untuk peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan destinasi. Hal ini menjadi penting mengingat lonjakan pengunjung yang sering terjadi menuntut pengelolaan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengunjung serta kondisi lingkungan sekitar.

Dengan memahami peran penting masing-masing atribut dalam Visitor Management, analisis IPA mampu mengidentifikasi area-area kritis yang membutuhkan perhatian khusus. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam menilai tingkat kepentingan dan performa secara terpisah, tetapi juga menggabungkan keduanya sehingga pengelola dapat membuat keputusan yang lebih tepat sasaran. Fokus pada atribut yang memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman pengunjung sekaligus menunjukkan performa yang kurang optimal akan memastikan sumber daya yang terbatas dapat digunakan secara efektif untuk menghasilkan dampak positif yang maksimal.

Pada penerapan Visitor Management, kategori atribut Concentrate Here menjadi fokus utama karena menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan bagi pengunjung dan performa atau pelaksanaan atribut tersebut di lapangan. Atribut dalam kategori ini sangat krusial karena berhubungan langsung dengan pengalaman pengunjung selama berada di destinasi wisata. Ketika atribut dengan tingkat kepentingan tinggi ini kinerjanya rendah, hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan dan bahkan bisa merusak citra destinasi. Beberapa atribut yang masuk dalam kategori ini antara lain:

- a. Informasi yang jelas mengenai destinasi wisata
Pemberian informasi yang akurat dan mudah diakses merupakan aspek fundamental dalam mengelola pengunjung. Informasi yang jelas tentang fasilitas, jalur kunjungan, aturan, serta jadwal kegiatan sangat membantu pengunjung dalam merencanakan kunjungan secara efektif (McKercher, 1993). Ketidakjelasan informasi dapat menyebabkan kebingungan, antrian yang tidak teratur, dan ketidaknyamanan. Dalam konteks wisata Bandung Utara, informasi yang kurang memadai berpotensi menimbulkan kesan negatif dan menghambat alur pengunjung sehingga menjadi masalah yang harus segera diperbaiki.
- b. Kapasitas parkir yang memadai
Parkir menjadi salah satu aspek penting yang berdampak pada kenyamanan pengunjung, terutama saat lonjakan terjadi di musim liburan. Kurangnya kapasitas parkir menyebabkan pengunjung kesulitan mencari tempat parkir, meningkatkan stres, serta waktu tunggu yang lama. Hal ini tidak hanya mengganggu pengalaman pengunjung, tapi juga berpotensi menimbulkan kemacetan di sekitar area wisata (Leung et al., 2018). Pengelola destinasi perlu memastikan kapasitas parkir sesuai dengan volume pengunjung atau menyediakan alternatif transportasi yang efektif.
- c. Layanan antrian yang lebih baik
Antrean yang panjang dan tidak teratur merupakan masalah klasik yang kerap dialami destinasi wisata ketika terjadi lonjakan pengunjung. Sistem antrian yang buruk bisa menyebabkan ketegangan dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, penerapan layanan antrian yang lebih baik seperti pengaturan alur secara sistematis atau penggunaan teknologi antrian digital dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengunjung (Heath & Wall, 1992). Perbaikan layanan antrian ini juga membantu mengurangi risiko kerumunan yang tidak terkendali yang dapat berbahaya terutama dalam situasi pandemi atau kondisi padat.
- d. Kenyamanan zonasi dalam destinasi wisata
Pengaturan zonasi atau pembagian area yang nyaman dan jelas sangat membantu pengunjung dalam menikmati pengalaman wisata tanpa merasa sesak atau terganggu oleh keramaian. Zonasi yang baik tidak hanya memperlancar mobilitas pengunjung, tapi juga memaksimalkan penggunaan fasilitas dan ruang yang ada. Jika zonasi kurang diperhatikan, pengunjung akan merasa berdesakan dan kurang puas, yang pada akhirnya berdampak negatif pada citra destinasi (Carmona, 2010). Oleh karena itu, pengelola harus merancang dan mengimplementasikan zonasi yang mampu menampung pengunjung secara optimal serta memberikan pengalaman yang lebih baik.

Penekanan pada atribut-atribut ini merupakan langkah penting dalam Visitor Management agar destinasi wisata dapat berkembang secara berkelanjutan dan mampu memberikan pengalaman

yang memuaskan bagi pengunjung, sekaligus menjaga kelestarian lingkungan dan kenyamanan masyarakat lokal.

Memahami distribusi sumber daya yang tepat sangat penting dalam manajemen destinasi wisata agar tidak terjadi pemborosan dan setiap aspek yang dikelola memberikan kontribusi maksimal terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, evaluasi yang cermat terhadap setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan performanya akan membantu pengelola dalam menentukan prioritas alokasi anggaran, tenaga kerja, dan waktu secara lebih bijak. Dengan pendekatan ini, sumber daya dapat diarahkan pada area yang benar-benar membutuhkan perhatian dan perbaikan.

Kategori Possible Overkill menandakan bahwa pengelola destinasi wisata cenderung mengalokasikan sumber daya secara berlebihan pada aspek-aspek yang sebenarnya memiliki tingkat kepentingan rendah bagi pengunjung. Meskipun atribut-atribut ini telah menunjukkan performa yang tinggi, alokasi berlebih tersebut dapat menjadi kurang efisien dan justru menghabiskan waktu, tenaga, dan biaya yang seharusnya dapat difokuskan pada aspek yang lebih strategis dan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Evaluasi terhadap atribut-atribut dalam kategori ini penting agar pengelola dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya demi hasil yang lebih efektif. Beberapa atribut dalam kategori ini antara lain:

- a. Pembatasan jumlah pengunjung
Pembatasan jumlah pengunjung memang dapat menjadi strategi untuk mengontrol kepadatan, tetapi jika dilakukan secara berlebihan tanpa mempertimbangkan kondisi aktual, hal ini dapat mengurangi fleksibilitas wisatawan dan menimbulkan kesan ketat yang tidak diperlukan. Sebagai contoh, pembatasan yang terlalu ketat bisa menghalangi pengunjung yang sebenarnya masih bisa ditampung dengan nyaman, sehingga mengurangi potensi pendapatan destinasi.
- b. Informasi mengenai durasi kunjungan
Pemberian informasi durasi kunjungan seringkali dimaksudkan untuk membantu pengunjung merencanakan waktu, namun jika diatur terlalu ketat, informasi ini menjadi kurang relevan bagi wisatawan yang memiliki fleksibilitas waktu dan ingin menikmati suasana secara lebih santai. Oleh karena itu, penekanan berlebihan pada durasi kunjungan bisa menjadi aspek yang tidak terlalu penting bagi sebagian besar pengunjung.
- c. Informasi rute perjalanan dalam destinasi wisata
Meskipun rute perjalanan perlu diinformasikan, penyampaian informasi yang terlalu detail dan berulang-ulang bisa jadi tidak terlalu dibutuhkan oleh pengunjung yang sudah familiar atau mereka yang lebih suka eksplorasi mandiri. Hal ini bisa menyebabkan penggunaan sumber daya yang tidak proporsional dalam penyediaan materi informasi.
- d. Keberadaan petugas di lokasi yang cukup banyak
Keberadaan petugas memang penting untuk membantu pengunjung dan menjaga ketertiban, namun jika jumlah petugas melebihi kebutuhan yang sebenarnya, hal ini dapat menyebabkan pemborosan sumber daya. Selain itu, kehadiran petugas yang terlalu banyak terkadang justru membuat pengunjung merasa kurang nyaman atau diawasi berlebihan.
- e. Penerapan biaya khusus untuk beberapa atraksi tertentu

Pengenaan biaya khusus pada beberapa atraksi bisa menjadi sumber pendapatan tambahan, namun apabila tarif yang dikenakan terlalu tinggi atau jumlah atraksi berbayar terlalu banyak, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap destinasi. Evaluasi diperlukan untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan masih sebanding dengan nilai yang diterima pengunjung.

- f. Pemberlakuan jam buka dan tutup yang ketat
Aturan jam operasional yang ketat bisa membatasi kebebasan pengunjung dan tidak selalu memberikan manfaat yang besar. Dalam beberapa kasus, fleksibilitas jam kunjungan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan, khususnya bagi wisatawan dengan jadwal yang bervariasi.
- g. Akses zonasi terbatas yang mungkin kurang fleksibel bagi wisatawan
Pembatasan akses zonasi bertujuan untuk menjaga kelestarian dan mengelola kepadatan, namun jika terlalu ketat, hal ini dapat mengurangi pengalaman eksplorasi pengunjung. Pengelola perlu meninjau kembali batasan akses untuk memberikan keseimbangan antara konservasi dan kebebasan berwisata.

Dengan melakukan evaluasi terhadap atribut-atribut dalam kategori **Possible Overkill**, pengelola dapat mengidentifikasi peluang untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien. Fokus sumber daya yang tepat dapat memperbaiki atribut dengan kepentingan tinggi namun performa rendah, sehingga keseluruhan pengelolaan destinasi menjadi lebih efektif dan berkelanjutan.

Pengelolaan sumber daya yang tepat tidak hanya membantu mengoptimalkan efisiensi operasional, tetapi juga berperan penting dalam menjaga keseimbangan antara kebutuhan pengunjung dan kapasitas destinasi. Dengan pendekatan evaluasi yang berkelanjutan, pengelola dapat memastikan bahwa perbaikan difokuskan pada aspek-aspek yang paling berdampak, sementara kualitas layanan yang sudah baik tetap dipertahankan dan dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan secara menyeluruh.

Atribut-atribut dalam kategori ini menunjukkan bahwa pengelola destinasi telah berhasil memenuhi harapan pengunjung baik dari sisi pentingnya suatu aspek (*importance*) maupun dari segi pelaksanaannya di lapangan (*performance*). Tingkat kepuasan yang tinggi tercermin dari keberhasilan pengelolaan berbagai aspek penting dalam sistem Visitor Management. Maka dari itu, atribut-atribut ini perlu dipertahankan dan terus dievaluasi secara berkala untuk menjaga konsistensi layanan serta meningkatkan daya saing destinasi wisata. Beberapa atribut yang termasuk dalam kategori ini meliputi:

- a. Harga tiket yang sesuai dengan ekspektasi pengunjung
Harga tiket yang dinilai adil dan sepadan dengan fasilitas yang diperoleh akan meningkatkan nilai persepsi positif pengunjung terhadap destinasi. Keselarasan antara harga dan layanan menjadi indikator penting dalam membentuk citra destinasi yang terpercaya.
- b. Efisiensi layanan antrian dalam menghindari waktu tunggu yang terlalu lama
Sistem antrian yang efisien menciptakan alur pergerakan yang lancar, meminimalkan penumpukan pengunjung, serta memberikan kenyamanan selama menunggu. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola mampu mengatur keramaian secara profesional dan responsif.
- c. Batasan waktu kunjungan yang adil dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung

Penerapan durasi kunjungan yang proporsional memastikan bahwa semua pengunjung memiliki kesempatan yang sama untuk menikmati fasilitas, tanpa merasa diburu waktu ataupun terganggu oleh pembatasan yang terlalu ketat.

- d. Sistem reservasi yang memudahkan pengunjung dalam merencanakan kunjungan mereka

Keberadaan sistem reservasi yang user-friendly membantu pengunjung dalam mengatur waktu kunjungan, menghindari keramaian, dan memberikan kepastian mengenai ketersediaan slot kunjungan, terutama pada masa libur panjang atau hari raya.

- e. Relevansi harga tiket dengan fasilitas dan layanan yang diberikan

Ketika pengunjung merasakan bahwa harga yang dibayarkan sepadan dengan kenyamanan, fasilitas, dan pelayanan yang diterima, maka akan tumbuh kepuasan dan kepercayaan terhadap pengelolaan destinasi.

- f. Layanan antar-jemput yang memadai untuk pengunjung

Ketersediaan fasilitas transportasi internal seperti shuttle bus atau kendaraan wisata menjadi nilai tambah yang signifikan, terutama untuk destinasi dengan area luas. Hal ini memudahkan mobilitas pengunjung dan mengurangi kelelahan saat menjelajahi lokasi.

- g. Penyediaan tempat parkir khusus yang cukup untuk pengunjung

Fasilitas parkir yang luas dan aman menjadi aspek penting bagi wisatawan yang datang menggunakan kendaraan pribadi. Pengelolaan parkir yang baik juga dapat membantu menghindari kemacetan di sekitar area destinasi.

- h. Aturan terkait jumlah pengunjung dalam satu rombongan yang diterapkan secara efektif

Pengaturan ini bertujuan untuk menjaga kenyamanan dan kualitas pengalaman wisata, sekaligus mendukung upaya konservasi lingkungan. Ketegasan dalam penerapan batasan rombongan turut mencerminkan keseriusan pengelola dalam menjalankan visitor management.

- i. Informasi jadwal operasional yang mudah diakses oleh pengunjung

Kemudahan dalam memperoleh informasi seperti jam buka, waktu reservasi, serta agenda kegiatan membantu pengunjung merencanakan kunjungan dengan lebih baik. Keterbukaan informasi ini juga menunjukkan transparansi layanan dan profesionalisme destinasi.

Konsistensi dalam mempertahankan atribut-atribut ini dapat memperkuat loyalitas pengunjung, meningkatkan kemungkinan kunjungan ulang, dan memperkuat reputasi destinasi sebagai tempat wisata yang dikelola secara profesional dan ramah pengunjung.

Meskipun atribut-atribut ini saat ini belum menunjukkan kinerja yang optimal, pengelola destinasi harus bijak dalam menentukan prioritas perbaikan agar tidak mengalihkan perhatian dari aspek-aspek yang lebih kritis. Penataan prioritas yang tepat memungkinkan sumber daya dialokasikan secara efektif sehingga dampak positif terhadap kepuasan pengunjung dan keberlanjutan destinasi dapat dimaksimalkan.

Atribut-atribut dalam kategori ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut persepsi pengunjung, serta tingkat kinerja yang juga rendah. Meskipun pencapaian pada atribut-atribut ini belum optimal, namun karena kontribusinya terhadap kepuasan pengunjung tergolong kecil, maka peningkatannya tidak mendesak untuk dilakukan dalam waktu dekat. Strategi

pengelolaan sebaiknya difokuskan terlebih dahulu pada area yang lebih krusial, seperti atribut yang masuk ke dalam kuadran “Concentrate Here” atau “Keep Up the Good Work”. Beberapa atribut yang tergolong dalam kategori Low Priority antara lain:

- a. Desain visual papan informasi yang kurang menarik secara estetika.
- b. Penyediaan jalur khusus untuk kelompok tertentu seperti lansia atau disabilitas yang penggunaannya masih sangat terbatas.
- c. Penjualan souvenir atau produk oleh-oleh resmi yang tidak menjadi fokus utama pengunjung.
- d. Fasilitas tambahan seperti spot foto tematik yang tidak terlalu diminati pengunjung saat ini.

Walaupun demikian, atribut-atribut ini tetap perlu dipantau dan dievaluasi secara berkala, karena perubahan minat dan preferensi wisatawan bisa membuat posisi atribut bergeser ke kuadran lain. Seperti yang dijelaskan oleh Martilla dan James (1977) dalam pendekatan IPA, evaluasi berkelanjutan penting dilakukan agar pengelola destinasi dapat menyesuaikan strategi layanan sesuai dengan dinamika kebutuhan pengguna. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya secara efektif, sehingga fokus terhadap atribut prioritas tinggi menjadi lebih tepat sasaran.

Dengan memprioritaskan alokasi sumber daya pada atribut yang benar-benar memengaruhi kepuasan pengunjung, efisiensi dalam pengelolaan destinasi wisata dapat ditingkatkan tanpa mengorbankan kualitas keseluruhan pengalaman wisatawan.

Integrasi Temuan dengan Kajian Pustaka

Untuk meningkatkan kedalaman analisis dan memperkuat relevansi temuan, penting untuk mengaitkan hasil analisis IPA dengan literatur atau temuan dari penelitian terdahulu. Integrasi ini tidak hanya memperkaya pembahasan, tetapi juga memberikan dasar teoritis yang memperkuat argumen terkait pengelolaan pengunjung di destinasi wisata.

Pada kuadran “Concentrate Here”, terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung namun belum menunjukkan kinerja optimal, seperti ketersediaan informasi yang jelas dan kenyamanan zonasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh **Chen et al. (2011)** yang menekankan bahwa kejelasan informasi dan tata ruang yang terorganisir merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung dan mengurangi stres selama kunjungan. Dalam konteks pariwisata, informasi yang memadai dapat meningkatkan persepsi terhadap profesionalisme pengelola destinasi (Alegre & Garau, 2010).

Sementara itu, pada kuadran “Possible Overkill”, ditemukan beberapa atribut dengan performa tinggi namun tingkat kepentingan rendah, seperti pembatasan jumlah pengunjung dan petugas dalam jumlah besar. Hal ini dapat dikaitkan dengan temuan Kozak & Rimmington (2000), yang menyebutkan bahwa alokasi sumber daya yang tidak selaras dengan harapan pengunjung dapat mengurangi efisiensi manajemen destinasi. Oleh karena itu, strategi pengelolaan yang fleksibel dan responsif terhadap persepsi wisatawan menjadi penting agar pengelolaan tetap efektif namun tidak berlebihan.

Kategori “Keep Up the Good Work” menampilkan atribut-atribut yang berhasil memenuhi harapan wisatawan, seperti efisiensi layanan antrian dan harga tiket yang sesuai. Penyesuaian antara nilai yang diterima dan biaya yang dibayarkan (value for money) memang telah dikenal luas sebagai faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas wisatawan (Yoon & Uysal, 2005). Selain itu, sistem reservasi yang mempermudah perencanaan kunjungan juga sejalan dengan konsep service

quality dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), di mana kemudahan akses dan keandalan layanan menjadi elemen penting dalam persepsi kualitas.

Adapun kategori "Low Priority", meskipun tidak menjadi fokus utama, tetap perlu diperhatikan secara berkala. Sebagaimana dinyatakan oleh Martilla & James (1977), atribut dalam kuadran ini berpotensi menjadi penting di masa mendatang seiring perubahan perilaku dan preferensi wisatawan.

Dengan mengaitkan temuan lapangan dengan literatur yang relevan, analisis Visitor Management menjadi lebih komprehensif dan memberikan kontribusi yang lebih kuat terhadap pengembangan strategi pengelolaan destinasi wisata berbasis data dan teori.

Implikasi Praktis bagi Pengelola Destinasi

Hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA) yang telah diuraikan menunjukkan secara jelas area mana saja yang perlu menjadi fokus perhatian utama bagi pengelola destinasi wisata. Implikasi praktis dari temuan ini sangat penting untuk diterapkan agar pengelolaan destinasi tidak hanya responsif terhadap kebutuhan pengunjung, tetapi juga efisien dalam penggunaan sumber daya.

Pengelola destinasi sebaiknya memprioritaskan perbaikan atribut yang masuk dalam kategori "Concentrate Here". Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah menandakan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengunjung dan kenyataan lapangan. Perbaikan pada aspek seperti penyediaan informasi yang jelas dan lengkap mengenai destinasi sangat krusial. Informasi ini tidak hanya memudahkan pengunjung dalam merencanakan kunjungan, tetapi juga dapat mengurangi kebingungan dan potensi kepadatan di titik-titik tertentu. Selain itu, kapasitas parkir yang memadai harus menjadi perhatian agar tidak menjadi kendala yang mengganggu pengalaman wisatawan. Pengelola dapat mempertimbangkan penambahan fasilitas parkir atau pengaturan sistem reservasi parkir secara digital untuk mengantisipasi lonjakan pengunjung. Dalam hal layanan antrian, sistem yang efisien perlu diterapkan guna menghindari kerumunan dan penumpukan yang dapat menurunkan kenyamanan pengunjung. Penataan zonasi yang lebih nyaman dan terorganisir juga sangat penting agar wisatawan dapat menikmati suasana tanpa rasa sesak dan kepadatan yang berlebihan (Lew et al., 2020; McKercher et al., 2015).

Sementara itu, atribut yang berada dalam kuadran "Possible Overkill" perlu mendapatkan evaluasi kritis terkait alokasi sumber daya yang digunakan. Beberapa atribut dalam kategori ini memang sudah memiliki kinerja tinggi, tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah menurut pengunjung. Hal ini menunjukkan kemungkinan terjadinya pemborosan atau penggunaan sumber daya yang tidak optimal. Misalnya, keberadaan petugas yang berjumlah sangat banyak atau pembatasan jam operasional yang terlalu ketat bisa menjadi area untuk dikaji ulang. Dengan mengalihkan sebagian sumber daya dari atribut-atribut ini ke aspek yang lebih penting dan prioritas, pengelola dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan destinasi secara keseluruhan (Andereck & Nyaupane, 2011; Huang et al., 2017).

Pada kategori "Keep Up the Good Work", pengelola harus terus mempertahankan dan menjaga kualitas layanan. Atribut dalam kelompok ini, seperti harga tiket yang sesuai dengan ekspektasi, efisiensi layanan antrian, serta sistem reservasi yang mudah digunakan, telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas layanan pada aspek-aspek ini harus dijaga melalui pelatihan berkala, evaluasi rutin, serta penerapan standar operasional yang

konsisten agar tetap memberikan pengalaman yang memuaskan dan dapat membangun loyalitas pengunjung dalam jangka panjang (Yoon & Uysal, 2005; Lee et al., 2011).

Secara keseluruhan, integrasi temuan IPA dengan strategi pengelolaan yang tepat akan membantu destinasi wisata menghadapi tantangan lonjakan pengunjung secara lebih terarah dan berkelanjutan. Pengelola destinasi dapat menyusun kebijakan dan program pengelolaan berbasis data yang konkret, memprioritaskan perbaikan di area yang paling berdampak, serta mengoptimalkan sumber daya yang tersedia. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung, tetapi juga mendukung kelestarian lingkungan dan kenyamanan masyarakat lokal di sekitar destinasi (Manning, 2011; Lee & Jan, 2019).

Dengan demikian, penerapan strategi Visitor Management yang berbasis evaluasi pentingnya atribut dan kinerjanya melalui IPA menjadi kunci dalam menciptakan destinasi wisata yang adaptif, ramah pengunjung, dan berkelanjutan. Implementasi yang tepat akan berkontribusi pada pengembangan pariwisata yang lebih efektif dan efisien, sekaligus menjaga daya tarik destinasi dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penerapan Visitor Management sangat penting untuk mengatasi tantangan yang muncul akibat lonjakan pengunjung di destinasi wisata Bandung Utara. Dengan menerapkan sistem yang tepat, seperti pembatasan jumlah pengunjung, pengaturan jadwal kunjungan, dan penggunaan sistem reservasi, kepadatan dapat dikendalikan, serta kualitas pengalaman wisatawan dapat ditingkatkan. Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa beberapa atribut dalam Visitor Management perlu diperbaiki, seperti penyediaan informasi yang lebih jelas, kapasitas parkir yang lebih memadai, serta peningkatan layanan antrian dan kenyamanan zonasi. Sementara itu, terdapat atribut yang telah mendapat perhatian berlebihan dan dapat dievaluasi kembali untuk memastikan efisiensi alokasi sumber daya. Atribut-atribut yang telah berkinerja baik perlu tetap dipertahankan agar destinasi wisata dapat terus memberikan pengalaman yang optimal bagi pengunjung. Dengan pemetaan yang jelas terhadap indikator Visitor Management melalui metode IPA, pengelola destinasi dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas layanan, mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, dan menjaga daya tarik destinasi wisata Bandung Utara dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, J. N. (2017). Visitor Management in tourism Destinations.
- Alegre, J., & Garau, J. (2010). Tourist satisfaction and dissatisfaction. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 52–73.
- Are, R. La. (2024). ANALYSIS OF THE EFFECT OF SMART TOURISM TECHNOLOGY AND MEMORABLE TOURIST EXPERIENCE ON TOURIST LOYALTY WITH TOURIST SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE. *International Journal Multidisciplinary Science*, 3(1), 27–35.
- Bayer, J., Fehringer, A., Lehar, G., Jurgeit, F., & Leitner, T. (2017). The relevance of visitors' national park affinity for effective visitor management in protected areas. In *Visitor management in tourism destinations*. <https://doi.org/10.1079/9781780647357.0075>
- Buckley, R. (2012). *Sustainable Tourism: Research and Reality*. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 528–546.

- Butler, R. (2017). The tourist experience: can destinations maintain authenticity? In *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* (Vol. 9, Issue 6). <https://doi.org/10.1108/WHATT-09-2017-0044>
- Carmona, M. (2010). *Public Places Urban Spaces: The Dimensions of Urban Design*. Routledge.
- Chen, C. F., Lee, H. T., & Tsai, M. H. (2011). Exploring destination resources and competitiveness – A comparative analysis of tourists' perceptions. *Tourism Management*, 32(3), 621–628.
- Cole, D. N., & Landres, P. B. (1995). *Indirect effects of recreation on wildlife*. In R. L. Knight & K. J. Gutzwiller (Eds.), *Wildlife and Recreationists: Coexistence through Management and Research* (pp. 183–202). Island Press.
- Damanik, J., & Yusuf, M. (2022). Effects of perceived value, expectation, visitor management, and visitor satisfaction on revisit intention to Borobudur Temple, Indonesia. *Journal of Heritage Tourism*, 17(2). <https://doi.org/10.1080/1743873X.2021.1950164>
- Davenport, J., & Davenport, J. L. (2006). The impact of tourism and personal leisure transport on coastal environments: A review. *Estuarine, Coastal and Shelf Science*, 67(1-2), 280-292.
- Eagles, P. F., McCool, S. F., & Haynes, C. D. (2002). *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management*. IUCN.
- Ervina, E., Wulunga, S., & Octivanya, V. (2020). Tourist_Perception_of_Visitor_Management_Strategy_. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 6(2). <https://doi.org/10.22334/jbhost.v6i2.235>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.
- Heath, E., & Wall, G. (1992). Visitor Management Strategies and Techniques in Parks and Protected Areas. *Tourism Management*, 13(3), 263-272.
- Hidayat, S., Suteja, I. W., Indrapati, Sriwi, A., & Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. (2021). Penerapan Visitor Management Melalui Pendekatan Carrying Capacity Di Kawasan Wisata Bukit Pergasingan Sembalun. *Jurnal Ilmiah Hospitality (JIH)*, 10(2).
- Howitt, R. (1994). Heritage Management in New Zealand and Australia: visitor management, interpretation and marketing. *New Zealand Geographer*, 50(2). <https://doi.org/10.1111/j.1745-7939.1994.tb00428.x>
- Irawati, N. (2019). ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP TERAPAN VISITOR MANAGEMENT DI KAWASAN CANDI PRAMBANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Journal of Tourism and Economic*, 2(1).
- Kusumawati, A., & Astuti, R. D. (2021). *Pengaruh Overcapacity Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan di Destinasi Wisata Alam*. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 15(2), 87–97.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260–269.
- Kuo, I.-L. (2023). *The use of Visitor Management Techniques to protect a Fragile Environment: A Case Study of Practices in the New Forest*. Bournemouth University.
- Leask, A. (2010). Progress in visitor attraction research: Towards more effective management. *Tourism Management*, 31(2). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.09.004>
- Lee, J., & Thapa, B. (2017). Managing Nature-based Visitors' Perceived Service Quality, Satisfaction and Future Behaviour Intention. . In *Visitor Management in Tourism Destinations*. CAB International.
- Leung, Y. F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., & Buckley, R. (2018). *Tourism and Visitor Management in Protected Areas: Guidelines for Sustainability*. IUCN.
- Leung, Y.-F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., & Buckley, R. (2020). Tourism and visitor management in protected areas: guidelines for sustainability (Mongolian version). In *Tourism and visitor*

- management in protected areas: guidelines for sustainability (Mongolian version). <https://doi.org/10.2305/iucn.ch.2018.pag.27.mn>
- Lück, M., & Porter, B. A. (2019). Experiences on swim-with-dolphins tours: an importance-performance analysis of dolphin tour participants in Kaikoura, New Zealand. *Journal of Ecotourism*, 18(1). <https://doi.org/10.1080/14724049.2017.1353609>
- Malhotra, N. (2019). *Marketing Research: An Applied Orientation*, Global Edition, 7th Edition. Marketing Research.
- Manning, R. (2007). *Parks and Carrying Capacity: Commons without Tragedy*. Island Press.
- Manning, R. E. (2011). *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction*. Oregon State University Press.
- Marion, J. L., & Reid, S. E. (2007). Minimising visitor impacts to protected areas: The efficacy of low impact education programmes. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(1), 5-27.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1). <https://www-jstor%20org.libproxy.murdoch.edu.au/stable/pdf/1250495.pdf?refreqid=excelsior%3A572e5678b031866a93bbc8e1bffe50b4>
- Mason, P. (2008). *Tourism Impacts, Planning and Management* (2nd ed.). Taylor & Francis.
- McKercher, B. (1993). Some Fundamental Truths About Tourism: Understanding Tourism's Social and Environmental Impacts. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 6-16.
- Moh El-Barmelgy, H. (2013). Visitor management plan and sustainable culture tourism. *International Journal of Education and Research*, 1(12).
- Moore, S. A., & Taplin, R. (2014). A Benchmarking Method for Visitor Management by National Park Agencies. *Visitor Studies*, 17(1). <https://doi.org/10.1080/10645578.2014.885364>
- Nurdianisa, L., Kusumah, A. H. G., & Marhanah, S. (2018). ANALISIS MOTIVASI WISATAWAN DALAM BERBAGI PENGALAMAN WISATA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. *Journal of Indonesian Tourism Hospitality and Recreation*.
- Oh, H. (2001). *Revisiting Importance-Performance Analysis*. *Tourism Management*, 22(6), 617-627.
- PANRB. (2024, July 15). Total Nilai Transaksi Jakarta Fair Kemayoran 2024 Capai Rp7,5 Triliun. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/total-nilai-transaksi-jakarta-fair-kemayoran-2024-capai-rp7-5-triliun>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patroni, J., Newsome, D., Kerr, D., Sumanapala, D., & Simpson, G. D. (2019). Reflecting on the human dimensions of wild dolphin tourism in marine environments. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1).
- Patroni, J., Simpson, G., & Newsome, D. (2018). Feeding wild fish for tourism – a systematic quantitative literature review of impacts and management. *International Journal of Tourism Research*, 20(3), 286–298.
- Pradana, W. (2023, April 27). Lembang yang Tak Ramah Bagi Pejalan Kaki. *Detik Travel*. <https://travel.detik.com/domestic-destination/d-6692872/lembang-yang-tak-ramah-bagi-pejalan-kaki>
- Pradana, W. (2024, January 2). 3,8 Juta Wisatawan Datang ke Lembang Sepanjang Tahun 2023. *Detik Jabar*. <https://www.detik.com/jabar/wisata/d-7120612/3-8-juta-wisatawan-datang-ke-lembang-sepanjang-tahun-2023>
- Priono, Y. (2017). PENGELOLAAN TINGGALAN BUDAYA MELALUI PENDEKATAN “VISITOR MANAGEMENT” (Studi Kasus: Kawasan Wisata Bukit Batu Tjilik Riwut). *Jurnal Perspektif Arsitektur*, 12(2).

- Schleimer, A., Araujo, G., Penketh, L., Heath, A., McCoy, E., Labaja, J., Lucey, A., & Ponzio, A. (2015). Learning from a provisioning site: Code of conduct compliance and behaviour of whale sharks in Oslob, Cebu, Philippines. *PeerJ*, 2015(11). <https://doi.org/10.7717/peerj.1452>
- Shaila. (2020, November). Bad Experience. https://www.tripadvisor.co.id/Attraction_Review-g7187358-d10747024-Reviews-Dago_Dreampark-Lembang_West_Java_Java.html#REVIEWS
- Simpson, G. D., Patroni, J., Teo, A. C. K., Chan, J. K. L., & Newsome, D. (2020). Importance-performance analysis to inform visitor management at marine wildlife tourism destinations. *Journal of Tourism Futures*, 6(2), 165–180. <https://doi.org/10.1108/JTF-11-2018-0067>
- Slivar, I. (2018). Stakeholders in a Tourist Destination – Matrix of Possible Relationships Towards Sustainability. *Open Journal for Research in Economics*, 1(1). <https://doi.org/10.32591/coas.ojre.0101.01001s>
- Štekerová, K., Zelenka, J., & Kořínek, M. (2022). Agent-Based Modelling in Visitor Management of Protected Areas. *Sustainability (Switzerland)*, 14(19). <https://doi.org/10.3390/su141912490>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Sumanapala, H. D. P., Kotagama, S. W., Perera, P. K. P., Galahitiyawe, N. W. K., & Suranga, D. A. C. S. (2017). Comparison of characteristics of Asian and non-Asian tourists visiting eco-lodges in Sri Lanka. *Sri Lanka Journal of Social Sciences*, 40(2). <https://doi.org/10.4038/sljss.v40i2.7542>
- Sundram, S. D., & Abdul Gani, A. (2022). Importance Performance Analysis (IPA) on Tourism Destination Competitiveness in Mabul Island, Sabah. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i2/11536>
- Syahrial, R., & Meiliana, D. (2024, July 14). Hari Terakhir PRJ 2024, Pengunjung Keluhkan Susahnya Cari Parkir. *Kompas.Com*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2024/07/14/22134401/hari-terakhir-prj-2024-pengunjung-keluhkan-susahnyacari-parkir>
- Taplin, R. H. (2012). Competitive importance-performance analysis of an Australian wildlife park. *Tourism Management*, 33(1). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.020>
- Tonge, J., & Moore, S. A. (2007). Importance–Performance Analysis for Marine Park Tourism Management. *Tourism Management*, 28(3), 768–776.
- Wade, D. J., & Eagles, P. F. J. (2003). The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: An application to Tanzania's National Parks. *Journal of Ecotourism*, 2(3). <https://doi.org/10.1080/14724040308668144>
- Wahyuni, S., & Irawati, N. (2020). Analisis Animo Pola Pengunjung Terhadap Aset Intangible Heritage Tamansari Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 10(1).
- Wicaksana, G. S., Pujiastuti, E. E., & Suratna. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN SERTA KEPERCAYAAN WISATAWAN (STUDI PADA WISATAWAN YANG BERKUNJUNG PADA OBYEK WISATA TELAGA MENJER DI WONOSOBO). *Buletin Ekonomi Manajemen Ekonomi Pembangunan Akuntansi*, 17(1).
- Wilson, C., & Tisdell, C. (2023). Conservation and economic benefits of wildlife-based marine tourism: sea turtles and whales as case studies. *Human Dimensions of Wildlife*, 8(1).
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56.
- Yuliani, P. A. (2024, July 2). Kemacetan dan Kepadatan Arena Hantui Pengunjung Jakarta Fair Kemayoran. https://mediaindonesia.com/megapolitan/593569/kemacetan-dan-kepadatan-arena-hantui-pengunjung-jakarta-fair-kemayoran#google_vignette
- Zelenka, J., & Kacetl, J. (2013). Visitor management in protected areas. *Czech Journal of Tourism*, 2(1), 5–18. <https://doi.org/10.2478/cjot-2013-0001>