

1. Pendahuluan

Candi Borobudur sebagai objek peninggalan sejarah dan kepurbakalaan atau dikenal sebagai *world heritage*, telah diakui sebagai salah satu daya tarik utama kepariwisataan Indonesia dalam peta dunia. Jumlah kunjungan wisatawan yang mencapai 3,7 juta wisatawan dengan rincian 3,1 juta wisatawan nusantara dan 600 ribu wisatawan mancanegara sepanjang tahun 2016 ini mencapai peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 3,5 juta wisatawan. Jumlah ini bisa dibilang cukup banyak diantara destinasi-destinasi lain yang ada di Indonesia. Dengan banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ini, maka penting dilakukan pengelolaan pengunjung di Candi Borobudur.

Melihat eksistensi Candi Borobudur selama ini, pengelolaan lebih diarahkan kepada suatu pendekatan yang secara khusus mampu memberikan keseimbangan baik dalam manfaatnya maupun kelestariannya, sebagaimana diisyaratkan dalam konteks pengelolaan peninggalan budaya secara berkelanjutan.

Keberhasilan pengembangan kepariwisataan yang mampu mewujudkan aspek dari pendekatan pengelolaan pengunjung merupakan salah satu tantangan strategis bagi pengembangan Candi Borobudur yang telah menjadi salah satu destinasi utama Indonesia. Dua aspek yang dimaksud diatas adalah konteks konservasi dan juga wisatawan itu sendiri.

Pengelolaan pengunjung erat kaitannya dengan dua aspek yang sudah disebutkan diatas yaitu destinasi yang dalam penelitian ini akan di fokuskan dalam konteks bagaimana konservasi dilakukan, dan juga wisatawan dalam konteks peningkatan kualitas pengalaman dan keselamatan. Kedua aspek ini sangat penting untuk diperhatikan. Penelitian ini mengambil lokasi di Candi Borobudur, di mana aspek destinasi dalam konteks konservasi adalah bagaimana melalui pengelolaan pengunjung ini dapat dimaksimalkan agar tetap dapat membantu melestarikan Candi Borobudur.

Selain untuk konservasi, pengelolaan perlu dilakukan di Borobudur, karena jumlah pengunjung yang banyak dapat mempengaruhi keselamatan dan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman yang diperoleh selama berwisata di Borobudur.

Mengingat pentingnya pengelolaan pengunjung ini di Borobudur sebagai sebuah destinasi pariwisata, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Pengelolaan Pengunjung di Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur.

Pertanyaan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah:

1. Apa saja yang sudah dilakukan oleh pengelola Candi Borobudur terkait dengan pengelolaan pengunjung?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pengelola dan solusi yang sudah dilakukan dalam menerapkan pengelolaan pengunjung di Candi Borobudur?
3. Bagaimana pengelolaan pengunjung Candi Borobudur dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengelolaan Pengunjung

Pengelolaan pengunjung atau yang biasa disebut dengan *visitor management* merupakan bagian dari manajemen destinasi pariwisata yang mengatur pengelolaan pengunjung sehingga destinasi pariwisata mampu mempertahankan sekaligus meningkatkan daya tarik sehingga jumlah wisatawan terus meningkat dan hal itu kemudian memberikan dampak positif baik bagi wisatawan, komunitas lokal, pelaku usaha, pemerintah maupun lingkungan setempat seperti yang sudah diungkapkan Damanik dan Teguh (2013:23).

Menurut Tjiptojuwono, Eko (2013) terkait dengan Manajemen Pengunjung, pengelolaan pengunjung sebenarnya bertujuan untuk menjamin daya dukung kawasan. Maka perlu dibuat konsep pengelolaan pengunjung atau *visitor management* berdasarkan daya dukung kawasan melalui pendekatan daya dukung pariwisata dan daya dukung sosial untuk mengendalikan dan meminimalisasi dampak yang potensial ditimbulkan oleh arus pengunjung serta memberikan tawaran pengalaman wisata yang sesuai dengan keinginan wisatawan.

Sektor pariwisata tidak hanya berdampak positif terhadap berbagai aspek, dampak negative pariwisata terhadap ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan fisik dapat diatasi dengan berbagai cara. Salah satunya dengan menjalankan manajemen pengelolaan pengunjung yang dapat meminimalisasi dampak negatif dari kegiatan wisata. Konsep ini menggambarkan suatu

proses yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dan obyek wisata sehingga dapat diartikan bahwa manajemen pengunjung yang datang ke suatu kegiatan untuk mengelola pengunjung yang datang ke suatu obyek wisata sehingga memberikan manfaat Grant (1994:39).

Pada intinya, manajemen pengunjung merupakan peluang untuk mempengaruhi pergerakan pengunjung, memenuhi kebutuhan pengunjung, mendorong penyebaran kunjungan secara merata dan memberikan pengalaman wisata yang terbaik. Penerapan manajemen pengunjung hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan obyek wisata dan wisatawan.

Menurut Grant (1994:41), ada dua cara menerapkan manajemen pengelolaan pengunjung sebagai berikut :

1. Cara keras (*hard measure*), yaitu memaksa pengunjung untuk bertingkah laku sesuai dengan keinginan pengelola obyek wisata dengan cara sebagai berikut :
 - a. Menutup sebagian atau seluruh area wisata untuk perbaikan dan perawatan. Cara ini biasa diterapkan di obyek wisata yang terdiri dari zona-zona wisata. Pengelola dapat menutup area yang dianggap sudah melebihi kapasitas atau perlu perawatan.
 - b. Memperketat waktu kunjungan di obyek wisata
Cara ini diterapkan untuk obyek wisata yang memiliki waktu kunjungan. Pengelola dapat memperketat waktu kunjungan.
 - c. Memperkenalkan konsep parkir jemput (*park and ride*)
Konsep ini mengajak kepada seluruh pengunjung agar wajib memarkirkan kendaraan pribadi di tempat yang tersedia. Prosesi pengenalan menggunakan bus pariwisata menuju daya tarik wisata.
 - d. Memperketat perpakiran, lalu lintas kendaraan dan pejalan kaki
Cara ini diterapkan oleh pengelola obyek wisata, seperti Taman Mini Indonesia Indah, dengan menyediakan kendaraan keliling. Kendaraan ini berhenti pada stasiun-stasiun tertentu dan pengunjung tinggal menunggu giliran untuk naik dan turun sesuai dengan keinginan.

e. Menciptakan konsep zonasi

Cara ini dilakukan, pada umumnya, oleh pengelola obyek wisata yang dilindungi, seperti Taman Nasional Ujung Kulon. Manajemen taman nasional membagi area menjadi beberapa zona seperti zona perlindungan, zona wisata dan zona fasilitas dengan tujuan agar setiap kegiatan wisata tidak saling mengganggu, sekaligus menjaga kelestarian daerah-daerah yang rentan.

f. Memberlakukan pembayaran tiket masuk ke area wisata

g. Beberapa pengelola obyek wisata memberlakukan pembelian tiket masuk guna mengontrol pengunjung yang benar-benar datang untuk berwisata, sekaligus hasil penjualan dimanfaatkan untuk pemeliharaan dan pengembangan obyek wisata

h. Menggunakan strategi diskriminasi harga

Strategi diskriminasi harga merupakan cara dengan membeda-bedakan harga berdasarkan demografi, psikografi dan/atau geografi. Sebagai contoh, harga rombongan lebih murah daripada harga tiket individu.

2. Cara lunak (*Soft Measure*), yaitu memotivasi pengunjung untuk bertingkah laku sesuai dengan keinginan pengelola obyek wisata dan masyarakat. Caranya sebagai berikut :

a. Aktivitas promosi, terutama sebelum dan sesudah kunjungan dengan menawarkan paket kunjungan lebih dari satu hari untuk sasaran tertentu dengan tujuan meningkatkan kesadaran pengunjung.

b. Penyebaran informasi sebelum dan saat kunjungan bertujuan membantu pengunjung merancang perjalanan wisata dan mendorong kunjungan ke daerah yang kurang populer sehingga penyebaran kunjungan merata, menyediakan jadwal dan pemandu wisata guna meringankan kepadatan pengunjung pada titik-titik daya tarik tertentu; dan memberikan saran untuk kunjungan pada musim sepi guna mendapatkan pengalaman wisata yang optimal dan mengurangi kemacetan kendaraan serta pengunjung.

c. Interpretasi, yakni mendorong apresiasi dan pengetahuan tentang suatu daerah wisata sehingga menimbulkan pemahaman terhadap konservasi dan masalah lingkungan. Interpretasi bertujuan tidak sekedar membekali pemahaman tentang daya tarik wisata, tetapi juga meningkatkan pengalaman wisata, menghubungkan antara pemasaran dan pengunjung.

- d. Interpretasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya personal attended services, ketika pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan interpreter, seperti tur yang dibimbing (conducted tour), presentasi pada waktu-waktu tertentu, dan demonstrasi atraksi wisata.

Penggunaan papan penunjuk untuk mengarahkan pengunjung sesuai dengan jalur wisata untuk menghindari pengrusakan, mengurangi kemacetan lalu lintas kendaraan dan pejalan kaki, meminimalisasi konflik antar pengunjung, menarik perhatian wisatawan ke daerah yang kurang populer, dan memastikan pengunjung dapat mencapai obyek wisata cepat dan aman.

2.2 Kualitas Pengalaman

Melihat pariwisata sebagai industri jasa, penilaian kualitas layanan, aspek fungsional, dan juga teknis pelayanan yang lebih baik dengan menggunakan parameter tradisional seperti SERVQUAL yang mengacu pada teori diskonfirmasi (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1995 & 1998) dan SERFERV yang mengacu pada evaluasi performa saja (Cronin dan Taylor, 1992) sudah digunakan untuk mengevaluasi pelayanan di industry pariwisata. Namun, Fick dan Ritchie menganjurkan bahwa kedua parameter tersebut tidak cukup memadai untuk menilai kualitas “*service experience*”. Menurut Otto dan Ritchie (1995), perbedaan antara kualitas pelayanan dan kualitas pengalaman dapat diidentifikasi. Dibandingkan dengan kualitas pelayanan, kualitas pengalaman lebih dinilai secara subjektif daripada objektif lebih menyeluruh dibandingkan hanya sekadar kelengkapan atribut. Fokus evaluasinya lebih kepada perseorangan (*internal*) daripada perusahaan, pemberi jasa, lingkungan (*eksternal*). Keunggulannya adalah lebih ke aspek pengalaman/hedon/symbol yang secara psikologis lebih memengaruhi wisatawan daripada hanya melalui pemahaman. Sebagai tambahan, kualitas pelayanan lebih merujuk kepada tingkat kelengkapan layanan, sedangkan kualitas pengalaman lebih ke sikap psikologis sebagai hasil partisipasi wisatawan dalam kegiatan pariwisata.

2.3 Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, sudah ada beberapa peneliti lain yang mengambil topik penelitian yang menyerupai topik penelitian ini, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Enny Ratnadewi yang mengambil judul penelitian *Pola Visitor Management Pada Candi Borobudur*. Penelitian ini membahas mengenai identifikasi persepsi wisatawan, pengelola, dan *tour*

operator mengenai orientasi motivasi pengunjung terhadap budaya dan sejarah, dan rekreasi yang berdampak kepada kualitas pengalaman kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur yang belum optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian wisatawan yang relatif negatif terkait dengan kualitas pengalaman kunjungan. Dalam penelitian ini juga dihasilkan dimana upaya konservasi terhadap objek Candi Borobudur belum optimal dan belum menunjukkan adanya implementasi terhadap prinsip-prinsip *visitor management*.

Penelitian lain yang sudah pernah dilakukan oleh Isnı Wahyuningsih dari Balai Konservasi Peninggalan Borobudur yang berjudul *Physical Carrying Capacity* (Daya Dukung Fisik) Candi Borobudur membahas mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan pengelolaan pengunjung yang dalam hal ini penulis membahas hanya masalah bentuk dan motivasi kunjungan, dan perilaku wisatawan. Dalam penelitian ini sudah membahas mengenai pengelompokan wisatawan. Namun penelitian ini hanya membahas tentang pembagian wisatawan berdasarkan alasan mengapa wisatawan melakukan kunjungan ke Candi Borobudur, tanpa mengetahui apa yang diinginkan wisatawan yang dapat mempengaruhi kualitas pengalaman wisatawan. Karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengelolaan pengunjung dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung dengan melihat apa yang diinginkan masing-masing jenis wisatawan. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat melengkapi penelitian sebelumnya.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metodologi dan Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis memilih jenis metode penelitian kualitatif. Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan analisis data deskriptif karena memudahkan peneliti dalam menggali informasi yang ada dilapangan dan dapat memandu peneliti dalam mencari data yang sesuai dengan apa yang diamati dan diteliti.

3.2 Metode Pengumpulan Data

a) Studi Literatur

Metode pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku dan media lain seperti internet sebagai referensi penulis mengenai pengelolaan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur terkait dengan peningkatan kualitas pengalaman wisatawan dalam menyusun laporan.

b) Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung mengenai pengelolaan pengunjung di Kawasan Taman Wisata Candi Borobudur dengan tujuan mencari dan menugumpulkan data.

c) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Ibu Ninuk selaku Staf Operasional PT. Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko. Penulis menggunakan alat perekam untuk mengabadikan semua hasil wawancara supaya dapat terdokumentasi dengan baik, yang kemudian ditranskrip untuk dipahami kembali hasil wawancara terkait dengan pengelolaan pengunjung di Candi Borobudur.

4. Data Penelitian

4.1 Pengelolaan Pengunjung di Candi Borobudur

Sistem pengelolaan pengunjung yang dilakukan di Candi Borobudur merupakan salah satu upaya yang dilakukan pengelola dalam hal pelestarian dan perawatan candi agar tidak mengalami kerusakan akibat aktivitas kunjungan wisata. Upaya yang sudah dilakukan oleh pengelola Candi Borobudur adalah sebagai berikut :

a) Pembatasan Pengunjung

Pola sistem pengelolaan pengunjung yang sudah pernah dilakukan di Candi Borobudur salah satunya adalah pembatasan pengunjung. Upaya ini dilakukan dengan tujuan agar kawasan inti candi tidak selalu penuh sesak dengan wisatawan dan yang paling utama adalah untuk upaya pelestarian candi. Berdasarkan penelitaian yang sudah pernah dilakukan oleh Balai Konservasi terkait dengan *carrying capacity* di Candi Borobudur pada tahun 2009 menunjukkan angka yang cukup besar. Wisatawan yang berada di kawasan inti candi pada saat liburan mencapai rata-rata 2500 orang setiap jam nya dalam waktu satu hari. Dari hitungan hasil penelitian ini didapatkan bahwa kawasan inti Candi Borobudur hanya dapat menampung 1391 orang pada setiap jam nya. Banyaknya wisatawan yang menumpuk di kawasan inti candi secara tidak langsung dapat menimbulkan kerusakan ataupun akan mengganggu kelestarian candi.

b) Penambahan Atraksi

Dalam menanggulangi hal tersebut dan meminimalisir kemungkinan akan penuh sesaknya candi akibat wisatawan yang menumpuk, pihak pengelola melakukan penambahan atraksi. Atraksi yang ditambahkan untuk mengalihkan pengunjung agar tidak langsung menuju ke kawasan inti candi ini bermacam-macam. Contoh atraksi yang ditambahkan antara lain atraksi gajah tunggang, kereta taman dan juga atraksi kesenian budaya yang hanya dilakukan pada akhir pekan dan hari libur nasional maupun musim liburan. Khusus untuk atraksi kesenian budaya, alasan utama diadakan pada akhir pekan, hari libur nasional dan musim liburan adalah meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan yang tentunya berbeda dengan hari-hari biasa. Penambahan atraksi ini dilakukan dengan tujuan pembatasan pengunjung yang pada umumnya langsung menuju ke kawasan inti candi.

c) Pembatasan Waktu Untuk Rombongan

Sistem pembatasan waktu kunjungan untuk rombongan sudah pernah dilakukan. Namun seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, sistem ini dirasa kurang berjalan optimal. Aturan yang pernah dijalankan untuk rombongan yang berkunjung ke Candi Borobudur dibatasi dengan durasi 1 sampai dengan 1 jam 30 menit. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi penuh sesaknya kawasan candi oleh wisatawan. Namun sayangnya sistem ini hanya bisa dilakukan pada saat *low season* dengan jumlah kunjungan wisatawan yang tidak terlalu banyak. Di saat *peak season*, sistem ini tidak bisa dilakukan karena dari pihak pengelola sendiri merasa kewalahan dengan banyaknya wisatawan yang datang.

Dengan kendala seperti yang sudah dijelaskan diatas, sistem ini ditiadakan. Untuk saat ini, pengelola Candi Borobudur menetapkan aturan baru yaitu tidak ada pembatasan khusus untuk waktu kunjungan bagi rombongan. Pengelola Candi Borobudur menyerahkan sepenuhnya kepada *tour operator* yang membawa rombongan tersebut untuk mengatur waktu kunjungannya terkait dengan pembatasan waktu.

d) Pembentukan Balkondes (Balai Konservasi Desa)

Balkondes atau Balai Konservasi Desa merupakan program bentukan BUMN yang dibentuk sesuai arahan Presiden Republik Indonesia. Program Balkondes ini sendiri sesuai dengan harapan Presiden Republik Indonesia agar dimanfaatkan sebagai sebuah etalase bagi perekonomian daerah. Di Kawasan sekitar Candi Borobudur sendiri sudah ada 20 Balkondes yang dibuat oleh BUMN. BUMN membekali masing-masing Balkondes dengan BUMN sponsor untuk mendukung suksesnya program ini. Dari 20 Balkondes yang ada, setiap Balkondes memiliki ciri khas desa masing-masing. Hal ini bertujuan untuk lebih menarik wisatawan. Tetapi disisi lain, program Balkondes ini sendiri memiliki tujuan untuk penyebaran wisatawan. Tujuan ini dimaksudkan agar wisatawan yang datang ke kawasan Candi Borobudur tidak langsung menuju candi mengingat banyaknya wisatawan yang datang agar bisa dialihkan menuju ke Balkondes-Balkondes yang ada. Selain untuk penyebaran wisatawan, program Balkondes ini berdampak positif bagi masyarakat desa. Dengan adanya program ini, masyarakat desa bisa menunjukkan kekhasan desa itu sendiri dan sangat mungkin untuk menarik wisatawan untuk datang.

4.2 Kendala yang dihadapi pengelola dalam penerapan sistem pengelolaan pengunjung di Candi Borobudur

a) Banyaknya jumlah wisatawan

Faktor ini memang tidak bisa lagi dipungkiri. Jumlah kunjungan wisatawan ke Candi Borobudur memang memiliki target yang besar. Banyaknya jumlah wisatawan berdampak kepada pengelolaan wisatawan yang kurang efektif. Pengelola secara otomatis akan kewalahan dan tidak bisa memperhatikan dan mengatur wisatawan secara efektif. Hal ini sudah diantisipasi dengan menambahkan jumlah petugas pengamanan di kawasan candi. Disisi lain cara ini juga masih dirasa belum optimal.

b) Perilaku wisatawan

Setiap wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi pasti memiliki perilaku yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Sifat wisatawan ada yang bisa diatur dan ada yang tidak bisa diatur. Contoh yang paling sering didapati khususnya di Candi Borobudur adalah untuk wisatawan yang bersifat rombongan. Wisatawan yang bersifat rombongan kebanyakan tidak patuh kepada aturan yang diberikan oleh *tour operator* yang membawa mereka terkait dengan waktu kunjungan. Mereka ingin berlama-lama di kawasan inti candi, sedangkan banyak juga wisatawan lain yang ingin menuju kesana tetapi terhambat oleh karena penuh sesaknya kawasan inti candi.

c) Lemahnya perencanaan pengelolaan pengunjung

Kendala yang lain juga disebabkan oleh lemahnya perencanaan pengelolaan pengunjung di Candi Borobudur. Dalam hal ini bisa dilihat dari upaya penambahan atraksi. Upaya penambahan atraksi hanya melihat dari sisi menambah variasi aktivitas wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur tanpa memikirkan integrasi terhadap kebutuhan pengunjung. Atraksi yang ditambahkan tidak terintegrasi dengan kebutuhan wisatawan yang dapat mempengaruhi kualitas pengalaman yang didapatkan wisatawan dalam berkunjung ke Candi Borobudur.

5. Hasil Analisa

5.1 Penerapan pengelolaan pengunjung yang sudah dilakukan di Candi Borobudur

Pada dasarnya upaya yang sudah atau pernah dilakukan oleh pihak pengelola Candi Borobudur sendiri tidak ada yang salah, hanya saja belum optimal dilakukan terutama belum diperhatikan mengenai aspek wisatawan itu sendiri. Pihak pengelola belum memperhatikan bagaimana pengelolaan pengunjung dapat mempengaruhi kualitas pengalaman pengunjung. Sebagai contoh yang pertama masalah pembatasan pengunjung yang akan masuk ke kawasan utama Candi Borobudur. Hal ini memiliki tujuan yang sangat baik yaitu dengan dibatasinya pengunjung yang akan masuk ke kawasan inti Candi, dapat menjaga kelestarian candi. Penuh sesaknya wisatawan di kawasan inti Candi Borobudur secara tidak langsung dapat menimbulkan kerusakan terhadap bagian candi itu sendiri. Candi Borobudur yang sudah berumur ratusan tahun dapat terganggu kelestariannya oleh aktivitas wisatawan yang penuh sesak dan tidak dapat dikontrol.

Tetapi disisi lain hal ini juga dapat mempengaruhi tingkat kualitas pengalaman dan keamanan wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur. Wisatawan akan merasa tidak puas jika dibatasi aktivitasnya. Perilaku dan karakteristik dari wisatawan yang berbeda-beda ini membuat mereka menjadi agak susah diatur. Motivasi berkunjung yang berbeda-beda dari setiap wisatawan inilah yang membuat kebanyakan wisatawan selalu mendapatkan apa yang mereka mau. Melihat dari fakta-fakta diatas, kualitas pengalaman yang baik akan didapat jika wisatawan merasa aman dalam melakukan kegiatan berwisata di Candi Borobudur. Dengan kondisi yang penuh sesak oleh wisatawan lain, dapat membuat wisatawan yang berkunjung merasa tidak aman.

Menurut teori oleh Grant (1994:41) terkait dengan dua cara menerapkan manajemen pengelolaan pengunjung. Kedua cara tersebut adalah dengan cara keras (*hard measure*) dan juga dengan cara lunak (*soft measure*). Kedua cara tersebut sudah dilakukan oleh pengelola Candi Borobudur. Dalam analisa peneliti, berbagai cara yang dilakukan oleh pengelola baik itu dengan cara keras maupun dengan cara lunak ada yang berhasil tetapi ada juga yang dirasa kurang optimal. Sebagai contoh manajemen pengelolaan pengunjung dengan cara keras ini adalah terkait dengan penutupan area paling atas Candi Borobudur. Penutupan ini dirasa cukup berhasil dilihat dari wisatawan yang dapat mematuhi untuk tidak naik ke bagian paling atas candi yang memang sudah dibuat papan peringatan. Contoh dari penerapan manajemen pengelolaan pengunjung dengan cara lunak adalah penggunaan papan petunjuk. Cara ini dilakukan dengan tujuan mengarahkan pengunjung sesuai dengan jalur wisata untuk menghindari pengrusakan, mengurangi kemacetan lalu lintas kendaraan dan pejalan kaki. Namun cara ini juga memiliki kendala, yaitu bagaimana perilaku wisatawan yang kebanyakan tidak mau mengikuti sesuai papan petunjuk tetapi langsung menuju ke kawasan inti Candi Borobudur. Cara ini dirasa masih kurang optimal karena meskipun sudah diatur sedemikian rupa, masih terjadi penumpukan jumlah wisatawan di kawasan inti Candi Borobudur.

Yang kedua adalah terkait dengan penambahan atraksi. Hal ini merupakan salah satu cara pengelola untuk mengelola wisatawan agar tidak memenuhi kawasan inti candi. Dengan adanya penambahan atraksi, secara tidak langsung wisatawan akan dialihkan oleh atraksi-atraksi yang ada di Candi Borobudur, misalnya Museum, atraksi gajah tunggang, kereta taman dan lain-lain. Hal ini juga bertujuan untuk mengatur *flow* wisatawan yang berkunjung ke Candi

Borobudur. Tetapi disisi lain, tidak semua wisatawan akan merasa senang dengan adanya atraksi-atraksi tersebut. Hal ini dilihat kembali dari motivasi kunjungan wisatawan yang berbeda-beda.

5.2 Permasalahan Pengelolaan Pengunjung di Candi Borobudur

Dalam mengembangkan sebuah destinasi, pihak pengelola pasti tidak akan secara mulus untuk mendapatkan hasil yang baik. Pengelola juga pasti akan mendapatkan kendala yang dihadapi dalam mencapai hasil yang baik tersebut. Begitu juga yang dialami oleh pihak pengelola Candi Borobudur. Pihak pengelola Candi Borobudur memiliki kendala-kendala yang mereka hadapi. Misalnya terkait dengan perilaku wisatawan. Perilaku wisatawan yang berbeda-beda didasarkan dari motivasi berkunjung mereka yang berbeda-beda. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur, setelah memasuki *main gate*, mereka akan langsung menuju kepada hal yang mereka cari dan mereka mau. Aktivitas *random* dari wisatawan ini membuat pihak pengelola sangat sulit untuk mengatur *flow* wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur. Kebanyakan dari wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur akan langsung menuju ke kawasan inti Candi yang dapat mengakibatkan penuh sesaknya kawasan inti candi. Meskipun sudah dilakukan penambahan atraksi untuk mengalihkan wisatawan agar menikmati atraksi tersebut yang bertujuan agar di kawasan inti Candi tidak penuh ini nyatanya masih kurang menarik minat wisatawan.

Hal ini terjadi karena wisatawan merasa tidak ada yang mengarahkan kemana mereka harus pergi. Hal tersebut membuat wisatawan merasa bebas mereka akan langsung mencari hal yang mereka inginkan. Perilaku wisatawan yang *random* inilah yang membuat pengelola susah untuk mengatur. Tidak diwajibkannya wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur menggunakan jasa *tour guide* bisa juga menjadikan wisatawan akan mencari dan melakukan hal apa yang mereka mau tanpa diarahkan.

Berdasarkan hasil analisa diatas, penulis memberikan rekomendasi bagaimana dapat lebih mengoptimalkan pengelolaan pengunjung sehingga dapat memberi kontribusi kepada peningkatan kualitas pengalaman pengunjung kepada pengelola sebagai berikut :

- a) Melakukan kajian dan identifikasi terkait dengan karakteristik dan motivasi berkunjung wisatawan.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas oleh peneliti mengenai bagaimana pengelola merasa kesulitan untuk mengatur wisatawan yang memiliki karakteristik, motivasi, dan tingkah laku wisatawan yang berbeda-beda, kajian ini perlu dilakukan. Pengelola Candi Borobudur selama ini hanya mengelompokkan wisatawan hanya dari melakukan identifikasi terkait dari negara mana wisatawan tersebut berasal dan juga sudah mengkategorikan kepada motivasi tetapi belum kepada apa yang diinginkan masing-masing jenis wisatawan. Menurut peneliti hal ini dirasa masih perlu disempurnakan lagi dengan cara melakukan kajian, identifikasi dan pengelompokkan wisatawan terkait dengan karakteristik wisatawan dan motivasi berkunjung. Kajian ini perlu dilakukan mengingat kendala yang dihadapi oleh pengelola adalah pengelola kewalahan mengatur banyaknya wisatawan dengan perilaku yang berbeda-beda.

Menurut penulis, kajian semacam ini sangat cocok diaplikasikan di Candi Borobudur. Mengacu pada tipologi wisatawan oleh Cohen, Eric (1972:164-172), wisatawan dibagi kedalam beberapa 4 tipe. 4 tipe tersebut adalah *organized mass tourist*, *individual mass tourist*, *the explorer*, dan *the drifter*.

a. *Organized mass tourist*

yaitu wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah dikenal, dengan fasilitas yang seperti yang dapat ditemuinya di tempat tinggalnya, dan perjalanannya selalu dipandu oleh pemandu wisata.

b. *Individual mass tourist*

yaitu wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan, dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal.

c. *The explorer*

yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri, dan tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum. Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar lokal dan tingkat interaksinya dengan masyarakat lokal juga tinggi.

d. *The drifter*

yaitu wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, dan bepergian dalam jumlah kecil.

Pembagian tipe wisatawan ini sangat penting dalam konsep *visitor management*, dimana bertujuan untuk mengetahui tujuan wisatawan berkunjung ke sebuah destinasi.

Dengan konsep dari Cohen diatas, peneliti merasa konsep ini cocok untuk dilakukan di Candi Borobudur. Mengingat jumlah kunjungan yang sangat tinggi dan wisatawan yang berasal dari berbagai macam latar belakang. Perlu dikaji bukan hanya dari Negara mana wisatawan berasal, tetapi juga penting untuk mengetahui minat dan jenis-jenis wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur. Dengan konsep ini, pengelola bisa mengetahui karakteristik, motivasi, dan minat wisatawan.

a) Membuat paket wisata melihat dari identifikasi karakteristik wisatawan

Melihat betapa pentingnya identifikasi terkait dengan karakteristik dan motivasi berkunjung wisatawan, Cohen menjelaskan lagi secara lebih spesifik dengan membagi menjadi 5 dengan karakteristik dan identitas pengunjung yaitu *explorers*, *rechargers*, *professionals/hobbyists*, *experience seekers*, dan juga *facilitators*. Adapun usulan dari penulis bagi pengelola Candi Borobudur terkait dengan apa saja yang akan didapatkan wisatawan saat berkunjung sesuai dengan pengklasifikasian identitas dan karakteristik wisatawan melalui tabel dibawah ini.

NO	Identitas Wisatawan	Karakteristik Wisatawan	Program/Kegiatan
1	<i>Explorers</i>	- Memiliki rasa ingin tahu yang tinggi - Keinginan untuk belajar atau menemukan hal yang baru	- Memberikan brosur beserta peta lokasi - Pengelola membuat atraksi baru berupa <i>mini theater</i> yang menceritakan sejarah Candi Borobudur

		- Hal yang ingin diketahui hanya secara umum	
2	<i>Rechargers</i>	- Keluar dari kesibukan sehari-hari - Melihat atau melakukan kegiatan wisata untuk menghilangkan rasa jenuh	- Kegiatan Yoga - Meditasi
3	<i>Professionals / Hobbyists</i>	- Berkunjung dengan tujuan khusus - Berkunjung untuk memenuhi tujuan seperti gagasan baru atau jawaban atas pertanyaan	- Tour berkeliling Candi Borobudur dengan di pandu oleh <i>tour guide</i> yang akan menjelaskan secara lengkap seluk beluk Candi Borobudur dan interpretasi.
4	<i>Experience Seekers</i>	- Melihat sebuah situs sebagai destinasi yang penting - Mencari pengalaman yang lebih saat berkunjung	- Pengelola menyediakan atraksi baru berupa pembuatan patung dari tanah liat. - menyediakan atraksi belajar membatik atau tarian tradisional untuk wisatawan di Candi Borobudur

			<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian souvenir kas Borobudur bagi pengunjung - Spot foto dan session foto
5	<i>Facilitators</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Termotivasi secara sosial - Suka bersosialisasi dengan orang lain 	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian fasilitas <i>tour guide</i> pada group dan ada diskusi dengan tanya jawab seputar Borobudur.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

Candi Borobudur merupakan salah satu destinasi wisata kelas dunia yang dimiliki oleh Indonesia. Dengan adanya kegiatan pariwisata yang ada di Candi Borobudur yang terjadi terus menerus harus diimbangi dengan pengelolaan pengunjung yang baik agar warisan budaya dunia ini tetap bisa dinikmati oleh generasi yang akan datang.

Berdasarkan hasil penemuan dan analisis diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pengunjung sangat penting bagi Candi Borobudur. Penting yang dimaksud disini adalah penting bagi pengelola untuk mengelola pengunjung dengan tujuan demi terjaganya kelestarian Candi Borobudur. Di sisi yang lain, pengelolaan pengunjung yang baik juga dapat mempengaruhi kualitas pengalaman wisatawan yang berkunjung. Kendala yang dihadapi pengelola terkait dengan kualitas pengalaman pengunjung dapat dilihat dari identitas dan karakteristik wisatawan yang berbeda-beda, dan juga tujuan yang berbeda dari setiap wisatawan. Hal ini dapat diatasi dengan cara melakukan identifikasi terhadap identitas dan karakteristik wisatawan yang berkunjung dan juga membuat paket wisata yang sesuai dengan apa yang diinginkan wisatawan saat berkunjung sesuai dengan identifikasi dari karakteristik wisatawan itu sendiri. Dengan dilakukannya hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan yang berkunjung karena kualitas pengalaman yang didapat oleh wisatawan adalah sesuai dengan apa yang mereka inginkan dengan rasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Cohen, E. (1972). *Toward a sociology of international tourism*, pp. 164-172. Social Research.

Grant, M. (1994). *“Visitor Management”*. London. English Tourist Board

Muliawan, H. (2004). *Sustainable Mountain Ecotourism Development; A Visitor Management Approach*. Belanda. Wageningen University.

Pilot Training : Pengelolaan Pengunjung di Destinasi oleh Center for Tourism Destination Studies. 2015.

Rachardja, Suchi Mentari. (2014). *Konsep visitor management melalui pendekatan analisis daya dukung pariwisata dan sosial di kawasan wisata Floating Market, Lembang, Kabupaten Bandung*.

Ratnadewi, Enny. (2010). *Pola Visitor Management pada Candi Borobudur*. Magister Arsitektur dan Perencanaan Pariwisata, UGM. Yogyakarta.

Spenceley, A., Kohl, J., McArthur, S., Myles, P., Notarianni, M., Paleczny, D., Pickering, C. and Worboys, G. L. (2015) ‘Visitor management’, in G. L. Worboys, M. Lockwood, A. Kothari, S. Feary and I. Pulsford (eds) *Protected Area Governance and Management*, pp. 715–750, ANU Press, Canberra.

UU No. 10 Tahun 2009

Wahyuningsih, Isni. (2009). *Physical Carrying Capacity (Daya Dukung Fisik) Candi Borobudur*. Balai Konservasi Peninggalan Borobudur.

www.borobudurpark.com | Official website PT. Taman Wisata Candi Borobudur

www.balkondesborobudur.com | Official website Balkondes Borobudur.