
PENGEMBANGAN HOSPITALITY DENGAN PENDEKATAN KARAKTERISTIK PENGUNJUNG DI WISATA ALAM GUNUNG JAE

Oleh

Alya Nada Zain¹, I Putu Gede² & I Wayan Suteja³

^{1,2,3}, Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email : ¹alyanadazain02@gmail.com, ²iputugede@gmail.com,

³tejabulan@gmail.com

Article History:

Received: 01-10-2024

Revised: 03-10-2024

Accepted: 05-10-2024

Keywords:

Hospitality,
Karakteristik
Pengunjung, Wisata
Alam Gunung Jae.

Abstract : Penelitian ini membahas tentang pengembangan hospitality dengan pendekatan karakteristik pengunjung di wisata alam Gunung Jae Desa Sedau Kecamatan Narmada. Hasil penelitian diuraikan dalam beberapa jawaban terhadap fokus penelitian yaitu aspek keterpenuhan hospitality di wisata alam Gunung Jae dan pengembangan hospitality dengan pendekatan karakteristik pengunjung di wisata alam Gunung Jae. Dengan menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman serta analisis statistik deskriptif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keterpenuhan hospitality di wisata alam Gunung jae pada aspek ; (1) aspek fisik masih belum memadai dan terdapat fasilitas yang masih rusak, (2) keandalan dan daya tanggap masih belum terpenuhi karena beberapa hal masih perlu ditingkatkan, (3) jaminan khusus bagi pengunjung belum tersedia dan (4) empati sudah terpenuhi sesuai standar hospitality. Selanjutnya, pengembangan hospitality dengan pendekatan karakteristik pengunjung meliputi kebutuhan hospitality yang diinginkan oleh pengunjung, hal tersebut meliputi beberapa aspek seperti perbaikan akses jalan, peningkatan pelayanan, penambahan jumlah toilet, pengadaan program edukasi, pengadaan acara hiburan dan penataan area camping yang terpisah antara pengunjung keluarga dan remaja

PENDAHULUAN

Gunung Jae merupakan sebuah destinasi wisata alam yang terletak di Desa Sedau, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat yang masih mempertahankan keasrian alamnya. Kawasan ini sebelumnya merupakan bekas lokasi pengerukan tambang pasir yang kemudian membentuk sebuah bendungan alami yang mempesona, dikelilingi oleh bukit-bukit yang menambah pesonanya. Dibuka untuk umum pada tahun 2021, Gunung Jae menawarkan beragam aktivitas seperti camping, memancing, bersepeda, dan berlayar

menggunakan perahu.

Tujuan utama berkunjung ke Gunung Jae tidak lagi hanya untuk menikmati atraksi alamnya, tetapi juga untuk mencari ketenangan dan pengalaman ramah-tamah yang menjamin kenyamanan bagi pengunjung. Meskipun demikian, layanan hospitality di tempat ini belum sepenuhnya maksimal, dengan sejumlah pengunjung mengeluhkan kurangnya pelayanan yang memadai. (Wawancara, 1 Juni 2024)

Data kunjungan menunjukkan bahwa Gunung Jae mendapat jumlah pengunjung yang signifikan selama tiga bulan terakhir. Pada bulan April, jumlah pengunjung mencapai 351 orang, sementara bulan Mei jumlah pengunjung 385 orang dan pada bulan Juni tercatat 465 pengunjung. Angka kunjungan yang tinggi menunjukkan potensi besar tempat ini sebagai destinasi wisata yang diminati, namun juga menunjukkan perlunya peningkatan layanan hospitality untuk memenuhi ekspektasi pengunjung.

Dengan jumlah kunjungan yang terus meningkat, penting untuk meningkatkan layanan hospitality agar pengunjung merasa nyaman selama berada di kawasan wisata ini. Saat ini, kondisi hospitality yang ada di Gunung Jae masih belum memenuhi standar yang diharapkan, padahal kenyamanan pengunjung berperan penting dalam menjaga keberlangsungan destinasi wisata.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan pada tanggal 28 Mei 2024 menunjukkan bahwa aspek hospitality pengelola wisata alam Gunung Jae cukup baik. Pengelola terlihat responsif dan informatif ketika melayani pengunjung yang bertanya mengenai wisata Gunung Jae, serta menunjukkan perhatian dengan menanyakan kepada pengunjung terkait kebutuhan-kebutuhan tambahan seperti peralatan untuk berkemah. Namun, terdapat kekurangan dalam pelayanan pengelola khususnya dari para pedagang yang melayani dengan cukup lambat ketika ada pengunjung yang hendak membeli makanan ataupun minuman. Hal ini menunjukkan efisiensi layanan yang masih kurang maka dari itu perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap pengalaman pengunjung dan respons mereka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat memberikan wawasan yang lebih jelas untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam penyediaan layanan hospitality di Gunung Jae.

Karakteristik pengunjung yang datang, yang didominasi oleh anak muda dan keluarga untuk aktivitas camping, menunjukkan kebutuhan yang beragam terhadap layanan hospitality. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami secara mendalam preferensi dan kebutuhan pengunjung terhadap layanan hospitality di Gunung Jae, dengan mempertimbangkan karakteristik psikografis mereka.

Studi sebelumnya mengenai kualitas layanan hospitality di tempat-tempat wisata sering kali terbatas dalam pendekatan kualitatif. Misalnya, penelitian oleh Agustina (2018) serta Setiawan (2022) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengembangan hospitality secara umum dan belum menggali secara rinci bagaimana karakteristik individu pengunjung mempengaruhi harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan fakta tersebut, penulis tertarik untuk mengembangkan penelitian dengan judul "Pengembangan Hospitality dengan Pendekatan Karakteristik Pengunjung di Wisata Alam Gunung Jae, Desa Sedau, Kecamatan Narmada". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung Gunung Jae.

LANDASAN TEORI

Pengelolaan

Pengelolaan adalah terjemahan dari istilah Inggris “management” ke dalam bahasa Indonesia sebagai manajemen, yang mengacu kepada membimbing, membantu, mengarahkan, menjalankan, membina atau memimpin (Buchari dan Donni, 2024). Manajemen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang secara khusus difokuskan kepada kepemimpinan, pengarahan, pengembangan, penempatan staf, perencanaan dan pengawasan pekerjaan yang berkaitan dengan elemen utama suatu proyek.

Daya tarik wisata merupakan segala sesuatu hal yang dapat menarik seseorang untuk datang berkunjung ke suatu daerah atau wilayah tertentu. Yang dimaksudkan disini yaitu mencakup alam, budaya, kegiatan atau aktivitas wisata. Dalam pengembangan yang sangat penting ini, daya tarik wisata harus dirancang dan dibangun serta dikelola secara profesional untuk dapat menarik minat pengunjung untuk datang. Pengelolaan pariwisata didefinisikan sebagai strategi dan tindakan program yang digunakan serta mengkoordinasikan teknik yang tersedia untuk mengontrol dan mempengaruhi penawaran dan permintaan pengunjung untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan (Peter Mason, 2003).

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan daya tarik wisata merupakan suatu rangkaian aktivitas yang di dalamnya terdapat beberapa cara dan tahapan seperti merencanakan, mengorganisasikan dan mengarahkan serta mengawasi aktivitas seseorang dengan cara memanfaatkan unsur alam yang ada sehingga menjadi daya tarik bagi pengunjung.

Visitor Management (Manajemen Pengunjung)

Menurut Damanik dan Teguh (2013), pengelolaan pengunjung atau yang juga dikenal sebagai manajemen pengunjung adalah bagian dari pengelolaan tujuan pariwisata yang memastikan bahwa jumlah pengunjung dapat terus meningkat dan kemudian akan berdampak positif pada pengunjung, masyarakat setempat, pemilik bisnis, pemerintah dan lingkungan sekitarnya.

Sistem manajemen pengunjung atau pengelolaan pengunjung memudahkan suatu lembaga wisata dalam mengatur dan mengembangkan daya tarik wisata. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan yaitu pendekatan perilaku pengunjung. Menurut Vuuren dan Slabbert (2011) upaya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelaku industri pariwisata dapat dilihat dari sudut pandang wisatawan terutama kaitannya dengan keputusan perjalanan yang terlihat dari perilaku wisatawan. Maka dari itu, perlu dibuat konsep pengelolaan pengunjung melalui pendekatan perilaku pengunjung. Melalui pendekatan perilaku memudahkan pengelola dalam mengidentifikasi dan memenuhi preferensi serta kebutuhan dari wisatawan atau pengunjung.

Adanya manajemen pengelolaan pengunjung yang didasarkan pada pemahaman perilaku pengunjung dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, meningkatkan loyalitas pengunjung, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan daya saing dan menjadi acuan inovasi serta pengembangan layanan hospitality suatu daya tarik wisata. 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.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian ini berawal dari fokus penelitian yang dipilih yaitu Pengembangan Hospitality Dengan Pendekatan Karakteristik Pengunjung di Wisata Alam Gunung Jae, Desa Sedau, Kecamatan Narmada. Setelah itu peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui dan mendapatkan informasi terkait dengan penerapan hospitality dan karakteristik pengunjung di Wisata Alam Gunung Jae. Untuk pengumpulan data peneliti akan melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan angket/kuesioner. Oleh karena itu, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dikarenakan dalam penelitian ini membutuhkan data dan informasi secara langsung dari objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dan random sampling untuk menentukan responden pengunjung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara yang dilakukan dengan pengelola, penyebaran kuesioner tertutup kepada pengunjung dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model analisis data interaktif dari Miles dan Huberman dan analisis statistik deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Sedau adalah salah satu desa dari 119 desa yang ada di Kabupaten Lombok Barat (NTB). Desa Sedau terletak di Kecamatan Narmada dan menjadi bagian dari 21 desa yang ada di Kecamatan Narmada. Desa Sedau memiliki luas wilayah 560.00 Ha yang terbagi menjadi 6 Dusun, diantaranya yaitu :

1. Dusun Eyat Bintang
2. Dusun Sedau Gondang
3. Dusun Sedau Dese
4. Dusun Paok Gading
5. Dusun Lebah Suren
6. Dusun Selen Aik

Wisata alam Gunung Jae sendiri terletak di salah satu Dusun yang ada di Desa Sedau yakni tepatnya di Dusun Paok Gading. Nama Gunung Jae ini berasal dari Bahasa Sasak yang berarti Gunung Jahe. Menurut kepercayaan masyarakat sekitar, pada zaman penjajahan Jepang terdapat perbukitan yang dipenuhi dengan tanaman jahe sehingga masyarakat zaman dahulu hingga sekarang lebih familiar menyebut lokasi ini dengan sebutan Gunung Jae. Wisata alam Gunung Jae terkenal dengan keindahan alam yang asri dengan perbukitan dan persawahan yang mengelilingi danau. Danau yang ada terbentuk dari pertemuan aliran sungai hutan Sesaot dan sungai danau biru di Batukliang Utara.

Wisata alam Gunung Jae ini dapat ditempuh dengan waktu sekitar 30 menit perjalanan dari Kota Mataram dengan jaraknya sekitar 20 Km dan 37 menit dari kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram dengan jaraknya sekitar 23 Km. Pemandangan menuju lokasi ini sangatlah menarik mulai dari hamparan sawah, perkebunan dan rindangnya pepohonan. Akses jalan menuju wisata ini pun sudah di aspal.

Hasil Observasi

Dalam penelitian ini, dilakukan observasi langsung ke daya tarik wisata alam Gunung Jae untuk melihat secara langsung aspek keterpenuhan hospitality yang tersedia

guna memberikan pengalaman wisata yang baik bagi pengunjung. Berdasarkan hasil observasi, dari aspek bukti fisik, daya tarik ini memiliki akses jalan dari pintu masuk destinasi menuju tempat parkir yang cukup rusak, membuat perjalanan pengunjung menjadi kurang nyaman dan kurang aman karena terdapat banyak bebatuan. Untuk memasuki wisata alam ini, pengunjung dikenakan biaya tiket masuk sebesar 5.000 rupiah, biaya berkemah 10.000 rupiah, biaya parkir motor 2.000 rupiah, dan biaya parkir mobil 5.000 rupiah. Selain itu, wisata alam Gunung Jae ini terletak cukup dalam dari jalan raya, tetapi tidak terdapat papan petunjuk arah yang memadai sehingga pengunjung dapat kesulitan menemukan jalur yang tepat. Saat memasuki area parkir, pengunjung akan langsung disuguhkan pemandangan danau yang sangat indah. Danau di wisata alam Gunung Jae cukup luas dan terdapat area berkemah yang berada tepat di sisi-sisi danau, yang mengitari setengah bagian dari danau. Destinasi wisata ini juga menyediakan kios yang menjual kebutuhan pengunjung seperti makanan, minuman, dan penyewaan alat berkemah yang lengkap. Terdapat 14 kios, dengan 7 kios milik BumDes dan 7 kios milik pribadi. Fasilitas lain seperti musholla dan toilet/kamar mandi juga sudah tertata dengan rapi, hanya saja kamar mandi masih kurang bersih dan beberapa bilik kamar mandi perempuan pintunya terlepas. Untuk ketersediaan tempat sampah sudah sangat baik dengan disediakan di berbagai titik. Fasilitas lain yang cukup menarik adalah adanya perahu dan bebek-bebekan yang dapat disewakan, menambah pengalaman wisata alam di Gunung Jae. Dari aspek keandalan dan daya tanggap, pengelola cukup responsif dalam melayani pengunjung. Saat peneliti melakukan observasi lapangan, peneliti ditemani oleh salah satu pengelola wisata alam Gunung Jae dan diajak berkeliling untuk melihat fasilitas-fasilitas yang tersedia. Namun, saat peneliti melakukan pembelian tiket, petugas di bagian loket menunjukkan sikap yang kurang ramah. Petugas di bagian loket seharusnya lebih meningkatkan keramahan dan menyambut pengunjung dengan senyuman yang lebih hangat. Hal tersebut perlu ditingkatkan karena akan membantu menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan meninggalkan kesan positif bagi para pengunjung.

Hasil Wawancara

Wawancara terstruktur yang dilakukan kepada informan yang sudah ditentukan bertujuan untuk menjawab focus penelitian. Wawancara dengan Ibu Sopia, sekretaris BumDes desa Sedau yang mengelola wisata alam Gunung Jae tanggal 28 Mei 2024, mengungkapkan beberapa point penting :

1. Bukti Fisik : aspek bukti fisik sudah terpenuhi terbukti dengan adanya Fasilitas wisata seperti musholla, kios, kamar mandi, dan tempat sampah yang tersebar di beberapa titik. Namun, akses jalan yang rusak mulai dari pintu masuk hingga area parkir belum bisa diperbaiki oleh pengelola karena jalan tersebut dimiliki oleh Badan Wilayah Sungai. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan pengelola adalah mengajukan proposal perbaikan kepada Badan Wilayah Sungai, dengan harapan jalan tersebut segera diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengunjung. Selain itu, terkait pemasangan papan petunjuk arah, belum ada pembicaraan dari pihak pengelola mengenai penambahannya. Di samping fasilitas yang ada, aktivitas wisata yang dapat dilakukan di sini, selain berkemah, termasuk mengitari danau dengan perahu atau bebek-bebekan, memancing, dan bersepeda. Wisata alam Gunung Jae juga memiliki acara tahunan yang menarik, yaitu karapan sapi yang diadakan setiap bulan September.

2. Keandalan dan Daya Tanggap : pengelola wisata alam Gunung Jae belum mendapatkan pelatihan terkait layanan prima, sehingga pelaksanaannya belum maksimal. Untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dilakukan secara konsisten dan cepat upaya yang dilakukan yaitu dengan membangun pusat penjagaan di dekat area parkir untuk memudahkan pengunjung yang membutuhkan bantuan atau pelayanan. Dalam menanggapi keluhan atau permintaan mendadak dari pengunjung, pengelola berusaha memperbaiki pelayanan serta memenuhi kebutuhan pengunjung dengan rutin mengadakan rapat evaluasi setiap hari 36 Minggu sore.

3. Jaminan : pihak pengelola tidak memberikan jaminan, sehingga untuk memastikan keamanan dan keselamatan pengunjung pengelola menerapkan sistem tiket untuk memantau arus kunjungan, dan melakukan patroli untuk memastikan kendaraan pengunjung terjaga dengan aman.

4. Empati : pada aspek empati pengelola selalu berusaha memenuhi permintaan tambahan dari pengunjung dengan sopan, meskipun terkadang keterbatasan alat yang disewakan membuat mereka tidak bisa memenuhi kebutuhan tersebut secara maksimal.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan pengunjung remaja, dewasa dan pengunjung family yang berkunjung ke wisata alam Gunung Jae pada tanggal 1 Juni 2024, wawancara dengan Mia, Zainul Ilmi, Zuhrotul Aini , Wijdan Toyyibi, Bapak Furqon dan Bapak Doni mengungkapkan beberapa point penting terkait pelayanan atau hospitality di Gunung Jae :

1. Perbaikan sarana dan prasarana : Aspek yang perlu diperbaiki yaitu jalan menuju lokasi parkir wisata alam Gunung Jae dan papan petunjuk arah tidak tersedia sehingga menyulitkan saat handphone tidak dapat mengakses google maps. Fasilitas seperti kamar mandi umum yang tersedia perlu diperbanyak karena jika pada saat pengunjung ramai terutama pada saat banyak mahasiswa melakukan acara makrab akan terjadi antrian panjang sehingga dapat mengganggu kenyamanan. Selain itu, penataan parkir yang perlu dirapikan lagi agar tidak membatasi ruang gerak pengunjung yang berkemah.
2. Pelayanan : Pengelola kurang responsive dan konsisten pada saat pengunjung mengajukan permintaan. Adapun hal lain yang juga perlu ditingkatkan yaitu penyambutan oleh pengelola di bagian loket yang kurang wellcome pada saat menyambut tamu serta keramahan pengelola terutama beberapa penjual kurang ramah sehingga perlu untuk ditingkatkan lagi.
3. Saran perbaikan : pengunjung menyarankan perbaikan akses jalan, penambahan papan petunjuk, kebersihan dan penambahan jumlah toilet atau kamar mandi, penataan parkir, pengadaan wifi gratis, live music, program atau kegiatan edukasi. Selain itu, pengunjung mengharapkan adanya penataan area camping bagi pengunjung yang datang bersama keluarga (family) dan pengunjung anak muda. Pengunjung yang membawa keluarga, terutama orang tua, menginginkan suasana yang lebih tenang. Oleh karena itu, akan lebih baik jika area camping dibagi antara pengunjung keluarga dan pengunjung remaja.

Hasil Kuesioner

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan secara tertutup dan terdapat 12 item pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 36 responden. Berikut hasil tanggapan responden/pengunjung pada item-item pertanyaan terkait aspek-aspek

hospitality yang ada di wisata alam Gunung Jae menggunakan alat analisis yaitu SPSS akan ditampilkan berdasarkan kategori persentase analisis statistik deskriptif pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Hasil Kuisisioner

No	Aspek	Persentase	Aspek Keterpenuhan
1	Bukti Fisik (<i>Tangibel</i>)	40,91%	Tidak Baik
2	Keandalan (<i>Reability</i>)	38,18%	Sangat Tidak Baik
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	42,37%	Tidak Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	41,15%	Tidak Baik
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	40,43%	Tidak Baik

Pengembangan Hospitality Dengan Pendekatan Karakteristik Pengunjung di Wisata Alam Gunung Jae

Berdasarkan data tanggapan responden terkait hospitality di wisata alam Gunung Jae, dapat dianalisis sebagai berikut :

Tanggapan responden terhadap aspek bukti fisik (*tangibel*) menunjukkan persentase sebesar 40,91%, yang dikategorikan sebagai tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia, seperti musholla, kios, kamar mandi, dan tempat sampah, masih belum memenuhi ekspektasi pengunjung secara optimal. Aspek keandalan (*reliability*) memperoleh persentase 38,18%, yang dikategorikan sebagai sangat tidak baik. Ini menandakan bahwa konsistensi pelayanan yang diberikan oleh pengelola masih sangat kurang dan memerlukan perbaikan signifikan, terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan andal.

Untuk aspek daya tanggap (*responsive*), tanggapan responden menunjukkan persentase 42,37%, yang juga dikategorikan sebagai tidak baik. Ini mengindikasikan bahwa kemampuan pengelola dalam merespons keluhan dan permintaan pengunjung masih belum memadai, meskipun ada upaya untuk mengadakan rapat evaluasi rutin. Pada aspek jaminan (*assurance*), persentase tanggapan responden adalah 41,15%, yang dikategorikan sebagai tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa kurang aman dan tidak mendapatkan jaminan keselamatan yang memadai saat berkunjung ke wisata alam Gunung Jae, meskipun sudah ada sistem tiket dan patroli.

Terakhir, aspek empati (*empathy*) memperoleh persentase 40,43%, yang juga dikategorikan sebagai tidak baik. Ini menandakan bahwa pengelola kurang mampu menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pengunjung, meskipun mereka berusaha memenuhi permintaan tambahan dengan sopan.

Hasil wawancara dengan pengunjung juga mengungkapkan beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti pada aspek fasilitas yakni akses jalan, penambahan sign board, kamar mandi/toilet yang kurang bersih dan kadang tidak berfungsi dengan baik dan penataan tempat parkir. Kemudian pada aspek layanan pengelola juga perlu ditingkatkan terkait keramah-tamahan pengelola, kecepatan layanan pengelola dan konsistensi serta tanggung jawab pengelola.

Adapun kebutuhan atau harapan pengunjung terkait hospitality di wisata alam Gunung Jae antara lain : penataan area berkemah yang dipisah antara pengunjung family dengan pengunjung remaja, penyediaan akses internet atau Wi-Fi gratis bagi pengunjung, pengadaan program-program edukasi dan pengadaan hiburan seperti live music. Dengan menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung dengan memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. Selain itu pengembangan hospitality yang unik dan inovatif dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Dengan demikian pengembangan hospitality dengan karakteristik pengunjung tidak hanya membantu dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung tetapi juga berperan penting dalam pengembangan dan peningkatan daya tarik wisata secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pengembangan hospitality dengan pendekatan karakteristik pengunjung menunjukkan masih terdapat unsur-unsur yang lemah dan belum optimal. Fasilitas yang tersedia belum memenuhi ekspektasi pengunjung, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan masih kurang, serta respons terhadap permintaan dan keluhan pengunjung belum maksimal. Jaminan keselamatan yang disediakan juga masih kurang memadai, begitu pula dengan aspek empati seperti keramahan dan perhatian terhadap pengunjung. Selain itu, beberapa hal yang perlu ditingkatkan meliputi fasilitas seperti akses jalan, penambahan sign board, perbaikan kebersihan dan fungsi kamar mandi/toilet, serta penataan tempat parkir. Selain itu, layanan pengelola perlu ditingkatkan dalam hal keramahan, kecepatan layanan, konsistensi, dan tanggung jawab mereka terhadap pengunjung. Adapun kebutuhan atau harapan pengunjung terkait hospitality di wisata alam Gunung Jae meliputi penataan area berkemah yang terpisah untuk pengunjung keluarga dan remaja, penyediaan akses internet atau Wi-Fi gratis, pengadaan program edukasi, dan hiburan seperti live music.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian terkait pengembangan hospitality dengan pendekatan karakteristik pengunjung terdapat beberapa aspek hospitality yang belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Disarankan kepada pengelola wisata untuk membuat standar layanan wisata yang sesuai dengan karakteristik pengunjung serta aktif mengikuti pelatihan-pelatihan terkait pengelolaan dan pelayanan, termasuk pelatihan pelayanan prima dengan mengadakan Kerjasama dengan pihak kampus atau industry hospitality, guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, M. 2018. Polarisasi Persepsi Para Pihak dalam Pengembangan Hospitalitas Ekowisata di Unit Pengelola Wisata Kubu Perahu Taman Nasional Bukit Barisan Selatan. *Jurnal Hutan Tropis*. 6 (2).
- [2] Creswell. J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- [3] Damanik, J. & Teguh, F. (2013). *Manajemen Destinasi Pariwisata Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta
- [4] Ghassani & dkk. (2023). Pengembangan Fasilitas Dan Pelayanan Destinasi Wisata Alam Air Terjun Way Kalam Lampung Selatan Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *JOFPE Journal*. 3 (2)
- [5] Hairunnisa, N. (2022). Pengembangan objek Wisata Danau Gunung Jae sebagai daya tarik wisata di Desa Sedau Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- [6] Hidayat & dkk. (2021). Penerapan Visitor Management Melalui Pendekatan Carrying Capacity di Kawasan Wisata Bukit Pergasingan Sembalun. *Jurnal Ilmiah Hospitality*. 10 (2)
- [7] Mason, P. (2003). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Diakses dari Universitas Pancasila Perpustakaan website: <https://perpus.univpancasila.ac.id/EBUPT190269>
- [8] Vuuren, C. V. And E. Slabbert. 2011. Travel Motivation and Behavior of Tourists to A South African Resort. *Internasional Confrence on Tourism Managements Studies*. Algrave (1): 2-3.
- [9] Wawan Setiawan. (2022). Persepsi Wisatawan Dalam Pengembangan Hospitality Wisata Alam Pendakian Jalur Sembalun Taman Nasional Gunung Rinjani. (skripsi). Diakses dari: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25606/2/M011181083_skripsi_02-12-2022%201-2.pdf

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN