

KAJIAN IMPLEMENTASI VISITOR MANAGEMENT DI DESA WISATA NGLANGGERAN

Syeda Zainab Nasir¹, Yusfi Shabrina², Hindun Nurhidayati³, I Made Adhi Gunadi⁴

Fakultas Pariwisata Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia.

E-mail: syedazain9599@gmail.com

nurhidayati.h@univpancasila.ac.id

yusfishabrina@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of visitor management in Nglanggeran Tourism Village. The method in this research refers to a qualitative research method that is descriptive and analytical. Data collection techniques include direct observation, interviews, and literature studies, while data analysis is done through method triangulation. The results showed that the implementation of visitor management in Nglanggeran Tourism Village has been going well, as evidenced by the increase in tariffs for entrance ticket which is effective in controlling the number of tourist visits. In addition, offering various tour packages and tour guide services can optimize the quality of the tourist experience so that it helps achieve tourist satisfaction. However, a clearer limit on the number of visits is needed to anticipate a significant increase in the number of tourist visits in the future, as well as a reference for managers in determining the capacity of the number of visits that can be received at Nglanggeran Tourism Village. This aims to ensure the achievement of tourist satisfaction and the maintenance of safety and comfort for tourists.

Keywords: *Visitor management; Tourism Village; Quality of Tourist Experience*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *visitor management* di Desa Wisata Nglanggeran. Metode pada penelitian ini merujuk pada metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan analitis. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung, wawancara, dan studi literatur, sedangkan analisis data dilakukan melalui triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *visitor management* di Desa Wisata Nglanggeran sudah berjalan dengan baik, terbukti dengan adanya kenaikan tarif tiket masuk yang efektif dalam mengendalikan jumlah kunjungan wisatawan. Selain itu, penawaran paket wisata yang beragam serta layanan pemandu wisata dapat mengoptimalkan kualitas pengalaman wisatawan sehingga membantu tercapainya kepuasan wisatawan. Namun, diperlukan pembatasan jumlah kunjungan yang lebih jelas untuk mengantisipasi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan secara signifikan di kemudian hari, serta sebagai acuan bagi pengelola dalam menentukan kapasitas jumlah kunjungan yang dapat diterima di Desa Wisata Nglanggeran. Hal ini bertujuan untuk memastikan tercapainya kepuasan wisatawan dan terjaminnya keselamatan dan kenyamanan bagi para wisatawan.

Kata Kunci: *Visitor management; Desa Wisata; Kualitas Pengalaman Wisatawan*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, tren pariwisata global “*Back to Nature*”, terus mengalami peningkatan yang signifikan dan menjadi pilihan populer untuk wisata minat khusus. Hal ini dikarenakan, adanya kecenderungan wisatawan untuk berwisata edukasi mengenai alam sekitar serta budaya masyarakat yang ikut tersaji dalam bentuk aktivitas wisata. *Tren back to nature* menjadi peluang besar bagi Indonesia yang memiliki potensi alam serta kearifan budaya yang melimpah, salah satunya dengan menjadikan wisata berbasis masyarakat pedesaan sebagai salah satu bentuk wisata yang sangat potensial dalam menciptakan pengalaman wisata berkualitas (A. P. Rahayu et al., 2023)

Desa Wisata Nglanggeran merupakan salah satu desa wisata unggulan di Indonesia yang berlokasi di Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta (Putra, 2023). Desa wisata ini termasuk dalam kategori desa wisata maju yang ditandai dengan adanya kunjungan wisatawan secara terus menerus serta dikelola secara profesional oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang berkolaborasi bersama BUMDes Tunas Mandiri Nglanggeran (Dorojati et al., 2022)

Desa Wisata Nglanggeran berhasil menorehkan prestasi di kancah internasional, seperti penghargaan bergengsi ISTA (*Indonesia Sustainable Tourism Award*) 2017 untuk kategori pemanfaatan ekonomi bagi masyarakat lokal, dan ASTA (*ASEAN Sustainable Tourism Award*) 2018 untuk kategori *rural sustainable product* (Dorojati et al., 2022). Selain itu, Desa Wisata Nglanggeran juga dinobatkan sebagai *Best Tourism Villages* 2021 oleh

United Nation World Tourism Organization (UNWTO, 2021).

Atraksi wisata unggulan yang dimiliki Desa Wisata Nglanggeran diantaranya adalah Gunung Api Purba, Embung Nglanggeran, Air Terjun Kedung Kandang, Kawasan UMKM (Griya Cokelat, Griya Batik, Griya Spa) serta Wisata Edukasi Peternakan Kambing Etawa yang sudah menghasilkan beragam produk olahan susu kambing khas Nglanggeran (Rofiq & Prananta, 2021). Beragamnya atraksi wisata di Desa Wisata Nglanggeran semakin memperkaya pengalaman wisatawan serta mampu menarik kunjungan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Meskipun sempat terdampak pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan, yaitu hanya mencapai 51.759 kunjungan pada tahun 2021 dan terjadi peningkatan signifikan hingga mencapai 70.676 kunjungan di tahun 2023. Dengan adanya peningkatan angka kunjungan tersebut, diperlukan upaya pengelolaan wisatawan (*visitor management*) yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas destinasi (*destination quality*) dan disaat yang bersamaan dapat meningkatkan pengalaman pengunjung (Glasson et al., 1995; Newsome et al., 2013; M. Rahayu & Pratama, 2024). Menurut Damanik & Yusuf (2022), *visitor management* bertujuan untuk melindungi nilai dan atribut suatu situs, menjadi faktor signifikan dalam memberikan pengalaman wisata berkualitas tinggi, serta alat untuk mencapai kepuasan wisatawan dengan memastikan kenyamanan dan keselamatan wisatawan.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Desa Wisata Nglanggeran

No	Tahun	Gunung Api Purba		Embung Nglanggeran		Air Terjun Kedung Kandang		Paket	TOTAL
		Domestik	Manca	Domestik	Manca	Domestik	Manca		
1	2007	1.437	13						1.450
2	2008	1.521	15						1.536
3	2009	2.335	65						2.400
4	2010	7.314	132						7.446
5	2011	16.448	134						16.582
6	2012	27.675	200						27.875
7	2013	85.424	234						85.658
8	2014	324.827	476						325.303
9	2015	255.388	529						255.917
10	2016	171.306	1.557						172.863
11	2017	149.241	1.794						151.035
12	2018	134.255	1.421	88.768	780	1.336	342	6.503	233.405
13	2019	40.923	951	67.112	290	-	-	10.271	119.547
14	2020	20.851	134	38.737	18	-	-	1.910	61.650
15	2021	13.980	1	35.658	-	-	-	2.120	51.759
16	2022	22.359	238	43.058	-	2.889	-	6.848	75.392
17	2023	19.732	648	37.250	423	-	-	12.623	70.676
									-
	Jumlah	1.238.945	7.655	194.617	1.088	1.336	342	18.684	1.462.667

(Sumber: Pokdarwis Desa Wisata Nglanggeran, 2024)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi *visitor management* di Desa Wisata Nglanggeran. Sehingga diharapkan daya tarik wisata alam tersebut dapat terjaga keberlanjutannya serta dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan melalui penerapan *visitor management* yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Perencanaan Pariwisata

Menurut Hakim (2022), perencanaan pariwisata merupakan suatu aktivitas dalam pariwisata mengenai proses menentukan hal yang ingin dicapai serta menetapkan tahapan apa saja yang dibutuhkan dalam mencapai suatu tujuan. Adapun, tujuan dari perencanaan pariwisata adalah untuk memastikan wisatawan mendapat pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan, serta pada saat yang bersamaan juga menyediakan sarana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan pendapatan daerah (Mathieson & Wall, 1982; Supriadi & Roedjinandari, 2017).

Perencanaan pariwisata juga ditujukan untuk meminimalkan dampak negatif yang dihasilkan dari adanya kegiatan wisata, dalam hal ini *visitor management* dipandang sebagai cara yang signifikan dalam mengurangi dampak negatif dari pariwisata (Mason, 2020).

Sementara itu, menurut Dewi (2023) dalam buku manajemen pengunjung di destinasi wisata edisi pertama, pertimbangan akan kuantitas dan kualitas tentang pengunjung memberikan pengaruh terhadap tempat wisata. Oleh sebab itu, diperlukan adanya manajemen pengunjung sehingga dapat menghasilkan keseimbangan dalam keberlangsungan hidup operasional wisata yang lebih baik.

Visitor management

Menurut kamus pariwisata (Zelenka & Pásková, 2012; (Ariani, 2018; Zelenka & Kacatl, 2013)), *visitor management* didefinisikan sebagai serangkaian teknik dan alat manajerial yang digunakan oleh badan-badan pariwisata swasta maupun publik dalam mengatur dan mengarahkan arus serta perilaku wisatawan. *Visitor management* melibatkan regulasi dan sering kali memberikan edukasi kepada wisatawan. Regulasi dapat berupa pemberian informasi dan instruksi mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, sedangkan edukasi berkaitan dengan proses interpretasi yang memuat informasi mengenai suatu situs tertentu atau informasi-informasi umum lainnya. Selain itu, pendekatan penting lainnya yang dilakukan adalah dengan mengontrol jumlah wisatawan dan/atau memodifikasi perilaku wisatawan (Mason, 2020).

Sementara itu, menurut Albrecht (2017) dalam Ariani (2018), *visitor management* mengacu pada semua alat manajemen dan intervensi yang mengatur pergerakan serta perilaku wisatawan di sebuah destinasi. Pengalaman dan apresiasi wisatawan dibentuk oleh intervensi-intervensi tersebut. Penerapan *visitor management* ditujukan untuk mempertahankan kualitas destinasi dan disaat bersamaan dapat ikut meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan (Glasson et al., 1995; Newsome et al., 2013; M. Rahayu & Pratama, 2024). Sedangkan menurut Suteja & Wahyuningsih (2023),

penerapan *visitor management* juga bertujuan untuk menciptakan keteraturan, meningkatkan kualitas pengalaman, serta terwujudnya pariwisata berkelanjutan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suteja & Wahyuningsih (2023), terkait analisis “Penerapan *Visitor management* Dalam Mengurangi Dampak Lingkungan Pada Daya Tarik Wisata Loang Baloq Kota Mataram”, menekankan pentingnya penerapan *visitor management* pada destinasi wisata untuk mengurangi dampak negatif dari aktivitas pariwisata. Penelitian ini menunjukkan bahwa lemahnya *visitor management* telah menyebabkan masalah seperti penumpukkan sampah terutama di saat *peak-season*, yang mengakibatkan terjadinya pencemaran hingga kerusakan lingkungan, serta mengganggu kenyamanan wisatawan yang kemudian menurunkan kualitas pengalaman mereka.

Visitor management juga berperan dalam menyediakan informasi mengenai fasilitas, layanan dan infrastruktur yang tersedia, membantu penyebaran wisatawan, serta ikut mengatur perilaku wisatawan sebagai upaya untuk mengurangi dampak negatif dari kegiatan wisata. Selain itu, melalui serangkaian proses ini juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pengalaman pengunjung melalui panduan dan interpretasi yang komprehensif diberikan di dalam sebuah atraksi wisata.

Menurut Zelenka & Kacetl (2013), aspek-aspek yang menjadi alat utama *visitor management* diantaranya, sebagai berikut:

1) Manajemen akses dengan mengelola arus wisatawan dari pintu masuk sampai ke destinasi utama atau titik lain dalam destinasi tersebut. **2) Optimalisasi jalur untuk wisatawan dengan membuat rute yang sesuai dengan medan**, termasuk penandaan dan pemeliharaan jalur serta rute wisata, serta menciptakan jalur alami, jalur instruktif, dan jalur pengalaman. **3) Penempatan yang sesuai dan kualitas infrastruktur interpretasi** - papan informasi instruktif, pusat wisatawan (*visitor centres*), dan pusat informasi wisata (*tourist information centres*). **4) Metode yang sesuai untuk membuat area mudah diakses**, termasuk penempatan pintu masuk, tempat parkir serta infrastruktur terkait seperti pusat wisatawan.

5) Zonasi ruang - waktu yang digeneralisasi dalam kaitannya dengan pariwisata, berdasarkan penghormatan terhadap zona lingkungan yang sensitif serta spesies yang hidup dengan memperhatikan variabilitas waktu dan dampak di zona tersebut. **6) Kebijakan harga** dengan menetapkan harga yang berbeda di musim-musim tertentu untuk mengurangi musiman, menaikkan harga di tempat yang paling sering dikunjungi untuk mengubah konsentrasi spasial wisatawan, serta analisis ketersediaan wisatawan untuk membayar. **7) Penghormatan yang konsisten terhadap daya dukung untuk pariwisata**, dan **8) Alat lain:**

komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh wisatawan, pengaturan ketat terhadap jumlah wisatawan dengan kebutuhan untuk pemesanan tempat, penerapan kode etik bagi wisatawan, perusahaan, dan kelembagaan yang aktif dalam pariwisata, fasilitas dan pelayanan, serta menjalankan program pendidikan dan seminar untuk peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Desa Wisata

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, desa wisata merupakan perpaduan dari akomodasi, atraksi, dan fasilitas pendukung pariwisata yang disajikan dalam konteks kehidupan masyarakat yang masih memelihara tradisi lokalnya (Fadliyah & Imaddudin, 2024). Sementara itu, menurut Hermawan (2016), desa wisata didefinisikan sebagai suatu kawasan lingkungan pedesaan yang memiliki atraksi wisata berbasis kearifan lokal, seperti adat-istiadat, budaya serta kekayaan alam yang memiliki keunikan dan ciri khas suasana pedesaan. Kawasan desa wisata biasanya memiliki beberapa atau kombinasi dari beberapa atraksi wisata, seperti gabungan dari wisata alam, wisata budaya, agrowisata, dan wisata edukasi dalam satu kawasan desa wisata, seperti di Desa Wisata Nglanggeran.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (dalam Creswell & Poth (2016)), metode kualitatif melibatkan pendekatan naturalistik, yakni meneliti suatu fenomena dalam konteks alaminya, serta pendekatan interpretatif, dengan mencoba memahami atau menafsirkan suatu fenomena berdasarkan makna yang diberikan orang terhadapnya. Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan analitis. Deskriptif berarti menggambarkan dan menjabarkan fenomena-fenomena sosial yang diteliti, sedangkan analitis berarti memberikan makna, menginterpretasikan, serta membandingkan data hasil penelitian yang diperoleh (Creswell & Poth, 2016).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan analisis tinjauan literatur terkait *visitor management*. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi atau pengamatan langsung terkait situasi yang diteliti dan wawancara dengan narasumber, serta data sekunder yang diperoleh dari studi dokumentasi dan tinjauan literatur untuk menggali data yang terkait dengan konteks penelitian secara lebih mendalam (Huberman, 2014).

Analisis data dilakukan melalui triangulasi metode, yakni dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan yang berbeda-beda, mulai dari pengelola, kelompok UMKM, hingga wisatawan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kebenaran informasi atau data yang diperoleh (Rahardjo, 2010). Metode penelitian kualitatif ini digunakan untuk

memberikan pemahaman mendalam terkait penerapan *visitor management* di Desa Wisata Nglanggeran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Desa Wisata Nglanggeran

Berdasarkan wilayah geografis, Desa Wisata Nglanggeran berlokasi di Kecamatan Patuk, Kabupaten Gunung Kidul, DI Yogyakarta. Desa ini memiliki keistimewaan yang membuatnya berhasil mendapatkan berbagai penghargaan di sektor pariwisata. Salah satunya pada tahun 2017, Desa Wisata Nglanggeran memperoleh penghargaan sebagai Desa Wisata Terbaik di Indonesia dan menerima penghargaan *ASEAN Community Based Tourism Award*.

Desa Wisata Nglanggeran menawarkan keindahan Kawasan Ekowisata Gunung Api Purba yang di dalamnya terdapat Kampung Pitu, Arca Tanpa Kepala, Sumber Mata Air Comberan yang merupakan sumber mata air di puncak gunung api purba yang tidak pernah mengalami kekeringan, serta flora dan fauna langka seperti Tanaman Termas yang konon diyakini oleh masyarakat sekitar sebagai tanaman penyembuh segala macam penyakit dan kera ekor panjang. Selain itu, atraksi wisata lainnya yang ditawarkan adalah Embung Nglanggeran, kawasan UMKM yang terdiri dari Griya Cokelat, Griya Batik, dan Griya Spa. Namun, sangat disayangkan, atraksi wisata Desa Wisata Nglanggeran, Air Terjun Kedung Kandang telah dihancurkan demi kepentingan proyek pembangunan jalan alternatif Gading-Tawang.

Salah satu atraksi wisata unggulan Desa Nglanggeran, Gunung Api Purba Nglanggeran merupakan sebuah gunung yang pernah aktif sekitar 30-60 juta tahun yang lalu, dengan ketinggian sekitar 700 mdpl dan suhu rata-rata 23-27°C. Jalur pendakiannya terdiri dari tangga-tangga alami yang terbentuk dari batuan vulkanik dengan medan yang cukup menantang. Panorama wisata yang ditawarkan gunung ini berupa sunrise, sunset, pemandangan deretan pemukiman serta pegunungan yang memukau. Pada masa pandemi Covid-19, Gunung Api Purba hanya beroperasi dari pukul 08:00 hingga 18:00 WIB, namun saat ini Gunung Api Purba telah dibuka selama 24 jam untuk wisatawan.

Atraksi wisata unggulan lainnya adalah Embung Nglanggeran, yakni sebuah telaga buatan yang awalnya dibangun sebagai wadah penampung aliran air dari lereng Gunung Api Purba dan air hujan untuk mengairi perkebunan ketika musim kemarau tiba. Embung Nglanggeran memiliki fasilitas yang memadai untuk kegiatan wisatawan serta menawarkan keindahan pesona alam yang memukau sehingga menjadikannya sebagai salah satu atraksi wisata yang digemari di Desa Wisata Nglanggeran.

Desa Wisata Nglanggeran juga memiliki kawasan UMKM yang terdiri dari Griya Cokelat, Griya Batik dan Griya Spa. Griya Cokelat menawarkan berbagai macam olahan produk dari bahan kakao mulai dari cokelat batang dengan aneka rasa, kripik pisang cokelat, bakpia cokelat, kukis cokelat juga bubuk minuman cokelat. Di Griya cokelat juga menjual olahan bubuk susu etawa serta aneka produk perawatan kecantikan

seperti minyak pijat, lulur coklat, masker coklat, sabun susu kambing dan masih banyak lagi. Selain menawarkan beragam produk, Griya Cokelat juga menawarkan wisata edukasi dengan belajar membuat olahan dodol kakao dan kripik pisang coklat.

Sementara itu, Griya Batik juga menawarkan aneka produk kerajinan tangan, seperti kain batik, baju batik, tas dan pouch batik, kipas batik, dan berbagai kreasi souvenir kayu, serta *workshop* membuat batik. Sehingga, kawasan UMKM Desa Wisata Nglanggeran tidak hanya sekedar berjualan produk saja, tetapi juga ikut merasakan pengalaman relaksasi wisata kebugaran di Griya Spa, serta menawarkan pengalaman membuat hasil olahan serta kreasi tersebut kepada wisatawan dalam sebuah paket wisata, yang tentunya akan semakin meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Meskipun Griya Batik dan Griya Spa masih belum banyak dikunjungi wisatawan, adanya paket wisata semakin mengoptimalkan upaya *visitor management* sehingga distribusi manfaat pariwisata secara merata di seluruh kawasan UMKM Desa Wisata Nglanggeran.

Penerapan *Visitor management* Desa Wisata Nglanggeran.

Berdasarkan wawancara dengan Pak Aris selaku perwakilan Pokdarwis Desa Nglanggeran, wisatawan di Desa Wisata Nglanggeran terbagi ke dalam tiga karakteristik, yang pertama adalah wisatawan yang datang dan membeli tiket secara langsung atau *on the spot*. Wisatawan dengan karakteristik kedua adalah wisatawan yang membeli paket

wisata tanpa menginap. Sehingga mereka hanya berwisata selama satu hari saja dan biasanya aktivitas wisatanya diisi dengan *trekking*, wisata edukasi, makan siang, dan sudah termasuk pemandu wisata. Wisatawan dengan karakteristik terakhir adalah wisatawan tipe *live in* atau yang membeli paket wisata dan akan menginap di homestay selama beberapa waktu. Paket wisata *live in* yang ditawarkan beragam, mulai dari 2 hari 1 malam sampai 7 hari 6 malam. Paket wisata ini mencakup akomodasi homestay, sarapan dan makan malam, serta eksplorasi seluruh potensi wisata di Desa Wisata Nglanggeran, termasuk wisata alam, wisata budaya, wisata edukasi (pilihan) dan pemandu wisata.

Berkaitan dengan upaya pengelolaan jumlah kunjungan yang dilakukan pengelola terhadap wisatawan membeli tiket secara langsung adalah dengan cara menaikkan harga tiket masuk hingga tiga kali lipat. Hal ini merupakan salah satu strategi untuk menyeleksi wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Nglanggeran. Wisatawan dengan karakteristik kedua yaitu membeli paket namun tidak menginap tentu lebih mudah untuk dikontrol karena menggunakan paket wisata yang sudah terkonfirmasi dengan pihak pengelola maupun penyedia jasa. Sedangkan untuk karakteristik wisatawan terakhir yaitu wisatawan yang *live in* maka pengelolaan jumlah kunjungan dilakukan dengan memberlakukan pembatasan jumlah wisatawan dengan menyesuaikan kapasitas maksimum daya tampung akomodasi homestay. Kapasitas homestay yang ada di Desa

Wisata Nglanggeran maksimal 250-300 orang sehingga upaya pembatasan jumlah pengunjung dapat dilakukan untuk karakteristik wisatawan *live in* atau yang menginap saja untuk menyesuaikan daya tampung homestay. Namun, untuk kunjungan harian seperti yang dilakukan oleh wisatawan dengan karakteristik pertama dan kedua, tidak diberlakukan pembatasan pengunjung. Hanya saja, terkhusus untuk wisatawan yang membeli paket wisata harus melakukan reservasi terlebih dahulu.

Adapun penjelasan mengenai indikator yang digunakan sebagai tolak ukur dalam mengukur keberhasilan penerapan *visitor management* di Desa Wisata Nglanggeran sebagai berikut: :

1. Manajemen Akses

Pengelola Desa Wisata Nglanggeran telah berupaya dengan menetapkan titik koordinat pada *Google maps* tepat di area loket penjualan tiket, guna mempermudah wisatawan dalam menemukan lokasi serta memastikan wisatawan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses atraksi wisata di Desa Wisata Nglanggeran. Hal ini dilakukan sebagai respons dari beberapa kasus, dimana wisatawan tersesat dalam perjalanan menuju Gunung Api Purba karena titik koordinat *Google maps* yang diletakkan di puncak Gunung Api Purba. Dengan adanya langkah ini, wisatawan juga merasa lebih efektif dan mudah dalam menemukan lokasi sekaligus dapat bertemu langsung dengan petugas di kawasan Gunung Api Purba.

Akses menuju Embung Nglanggeran juga mudah, karena jalur satu arah dan dapat dilalui oleh kendaraan roda dua hingga bus

berukuran medium. Sistem *ticketing* yang terorganisir dengan baik dan pembuatan jalur satu arah, membuat arus wisatawan menjadi lebih teratur. Penempatan kawasan UMKM yang berbatasan langsung dengan jalan raya juga memudahkan akses wisatawan mengunjungi dan membeli oleh-oleh di kawasan UMKM sambil menjelajahi atraksi wisata di Desa Wisata Nglanggeran. Selain itu, penawaran berbagai jenis paket wisata mulai dari paket wisata *trekking*, wisata edukasi, wisata budaya, hingga wisata kebugaran, semakin mempermudah akses wisatawan serta mendukung upaya penerapan *visitor management* dengan lebih efektif.

2. Optimalisasi Jalur

Kualitas infrastruktur seperti jalan raya, sarana dan prasarana memegang peranan penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata di Desa Wisata Nglanggeran. Kondisi jalan yang menjadi rute menuju Desa Wisata Nglanggeran sudah beraspal serta dalam kondisi yang sangat baik, sehingga memudahkan mobilitas wisatawan maupun masyarakat setempat. Pihak pengelola mengatur jalur pendakian di Gunung Api Purba maupun jalur menuju Embung Nglanggeran dibuat satu arah. Dari pernyataan wisatawan dengan adanya satu jalur mereka merasa nyaman dan aman. Akses jalan raya menuju Kawasan UMKM dan Embung Nglanggeran dapat dilalui kendaraan roda dua hingga bus besar.

Untuk kawasan Embung jika sampai atas hanya dapat diakses maksimal tipe bus medium dengan kapasitas 30 *seat* atau kendaraan roda dua karena bus besar tidak bisa sampai

atas kawasan Embung. Penyediaan jalur pendakian dibuat satu arah dengan penandaan jalur yang jelas. Tangga pendakian untuk mencapai atas embung terbuat dari batuan vulkanik yang menyesuaikan kontur tanah sehingga lebih nyaman, stabil dan aman. Papan petunjuk jalan pada setiap atraksi wisata sudah tersedia dengan baik dan ditempatkan di posisi-posisi yang strategis, sehingga memudahkan akses untuk mengeksplorasi Desa Wisata Nglanggeran.

3. Penempatan Fasilitas dan Pelayanan Interpretasi

Untuk mendukung peningkatan interpretasi wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Nglanggeran, pihak pengelola sudah menyediakan papan informasi mengenai jalur pendakian di Gunung Api Purba. Pengelola juga menyediakan layanan pemandu wisata untuk memandu wisatawan saat melakukan pendakian di Gunung Api Purba. Dalam penyelenggaraan paket wisata, wisatawan mengaku sangat terbantu dengan adanya pemandu wisata yang bertugas untuk memandu kegiatan berwisata mereka. Para pemandu wisata yang bertugas dinilai sangat baik dalam memberikan pelayanan, *responsive* dan dapat memberikan informasi yang akurat bagi para wisatawan.

Di Kawasan Embung, pengelola juga menyediakan papan informasi yang menginformasikan tentang sejarah pembuatan serta fungsi dan manfaat dibangunnya Embung Nglanggeran. Fasilitas interpretasi akan memperdalam wawasan wisatawan mengenai Embung Nglanggeran. Selain itu pihak pengelola

juga menyediakan brosur yang berisi informasi mengenai Desa Wisata Nglanggeran, penjelasan mengenai berbagai daya tarik yang dimiliki oleh Desa Wisata Nglanggeran mulai dari Embung Nglanggeran hingga Kawasan UMKM, serta terdapat kode *barcode* khusus yang dapat diakses oleh wisatawan untuk mendapatkan informasi seputar Gunung Api Purba.

Selain itu, wisatawan juga dapat mengikuti program wisata edukasi di Kawasan UMKM Griya Cokelat yang menawarkan aktivitas cara membuat olahan dodol kakao dan kripik pisang cokelat. Di Griya Barik menawarkan workshop membatik yang semakin memperkaya pengalaman dan meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap hasil kreasi dan produk olahan khas Desa Wisata Nglanggeran.

4. Pengaturan Akses Menuju Fasilitas Penunjang Wisata

Adapun upaya dalam menghindari kepadatan pengunjung di satu titik atau daya tarik secara bersamaan, pengelola telah menyediakan fasilitas penunjang yang dapat menjadi pilihan tempat bagi wisatawan dalam mengisi waktu berwisatanya di Desa Wisata Nglanggeran. Akses menuju fasilitas penunjang sudah diatur sedemikian rupa oleh pihak pengelola sehingga dapat memudahkan wisatawan untuk datang berkunjung. Contohnya seperti penempatan kawasan UMKM yang berbatasan langsung dengan jalan utama, sehingga dapat langsung terlihat oleh wisatawan.

Selain itu, fasilitas tempat parkir ditempatkan di area dekat pintu masuk

dan loket untuk mempermudah akses wisatawan. Di Gunung Api Purba juga tersedia fasilitas yang memadai, seperti toilet, gazebo, tempat duduk dan pendopo sebagai tempat istirahat juga untuk memfasilitasi aktivitas diskusi serta sebagai titik kumpul wisatawan rombongan besar. Fasilitas di Embung Nglanggeran juga sudah lengkap, mulai dari toilet, gazebo, tempat ibadah, dan lahan parkir yang luas dan sudah di paving. Kapasitas maksimal tempat parkir di Embung Nglanggeran mampu menampung hingga 100 mobil. Sedangkan, untuk tempat parkir di luar area paving, mampu menampung hingga 500 motor. Sementara itu, fasilitas yang tersedia di Kawasan UMKM berupa gazebo yang cukup luas sebagai tempat bersantai. Disamping ada pendopo yang dapat digunakan untuk menyelenggarakan sebuah *event* atau untuk sekedar beristirahat.

5. Pengaturan Zonasi

Pihak pengelola Desa Wisata Nglanggeran telah memberlakukan pengaturan zonasi dalam bentuk pembagian ring berdasarkan area sebaran homestay. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa manfaat dari berkembangnya sektor pariwisata dapat dirasakan oleh semua warga masyarakat. Adapun pembagian ring homestay ini terdiri atas 3 ring yang dikelompokkan berdasarkan letaknya. Ring 1 berada dekat dengan lokasi Gunung Api Purba, sedangkan untuk ring 2 berada ditengah desa, dan ring 3 berdekatan dengan Embung Nglanggeran. Dalam operasionalnya pihak pengelola memberlakukan sistem *rolling*. Dimana

ring 1 sebagian akan diisi oleh wisatawan terlebih dahulu dan apabila sudah terisi sekitar 5 homestay, maka akomodasi bagi wisatawan akan disalurkan ke homestay yang berada pada area ring 2 dan 3.

Pemberlakuan zonasi juga dilakukan di area perkebunan yang terletak di sekitar Embung Nglanggeran. Ada beberapa titik area perkebunan durian yang diberi pagar pembatas agar wisatawan tidak berada di area tersebut. Hal ini untuk mengantisipasi ketika memasuki musim berbunga, wisatawan sering kali menyentuh bunga dan memanjat pohon durian untuk mengambil foto. Karena kondisi tersebut pengelola memutuskan untuk membuat beberapa pagar pembatas yang memisahkan antara zona wisata dengan area perkebunan untuk mencegah kerusakan pohon dan gagal berbuah serta kejadian yang tidak diinginkan seperti wisatawan jatuh dari pohon dan sebagainya.

6. Kebijakan Harga

Dalam rangka pengelolaan pengunjung terutama dalam upaya pengendalian jumlah kunjungan wisatawan, pihak pengelola telah menaikkan harga tiket masuk ke Gunung Api Purba sejak tahun 2014. Kenaikan tarif yang diberlakukan adalah sebesar 3 kali lipat dari besaran tarif sebelumnya. Untuk harga tiket masuk bagi wisatawan lokal adalah sebesar 15 ribu, sedangkan untuk wisatawan lokal yang berkunjung pada malam hari dikenakan tarif sebesar 20 ribu dan untuk wisatawan asing dikenakan tarif sebesar 30 ribu. Selain itu pihak pengelola juga menawarkan

jasa pemandu wisata dengan tarif mulai dari 100 ribu untuk pemandu wisata yang bertugas pada siang hari dan 150 ribu untuk jasa pemandu wisata yang bertugas di malam hari.

Tarif tiket masuk di Embung Nglanggeran untuk wisatawan lokal yang berkunjung pada siang hari dikenakan tarif sebesar 10 ribu, dan untuk malam hari 15 ribu. Sedangkan, untuk wisatawan asing akan dikenakan tarif sebesar 30 ribu. Sementara harga yang ditawarkan untuk produk dan jasa yang berkualitas tinggi di Kawasan UMKM Desa Wisata Nglanggeran juga cukup terjangkau. Untuk harga produk di Griya Cokelat mulai dari 20 ribu. Aneka produk kreasi di Griya Batik dibanderol harga mulai dari 5 ribu dan untuk layanan perawatan dan *massage* di Griya Spa mulai dari 35 ribu untuk *hand* atau *foot massage*.

7. Konsistensi Daya Dukung

Pembatasan kapasitas maksimal pengunjung pada beberapa daya tarik wisata yang terdapat di Desa Wisata Nglanggeran adalah sebanyak 3000 wisatawan di Embung Nglanggeran, 1200 wisatawan yang dapat camping di Gunung Api Purba, dan kapasitas maksimal untuk homestay mencapai 250-300 orang. Sebagai upaya menjaga keaslian dan kualitas lingkungan di Gunung Api Purba, penggunaan tangga untuk jalur *trekking* yang terbuat dari batuan alami yang menyesuaikan kontur tanah serta lebih aman dan nyaman untuk dilalui wisatawan.

Diberlakukan sanksi bagi wisatawan yang merusak fasilitas wisata, seperti vandalisme dan membakar gazebo sebagai tempat beristirahat.

Sanksi yang diberikan berupa pengembalian kondisi seperti semula serta membuat perjanjian untuk tidak mengulangi lagi. Dan apabila wisatawan tersebut tidak setuju, maka akan diunggah ke sosial media untuk memberikan efek jera. Namun, apabila wisatawan tersebut bertanggung jawab, maka akan diunggah juga bentuk upaya penyelesaiannya yang dapat menjadi bahan pembelajaran bagi wisatawan lainnya. Cara ini dinilai efektif dalam menindaklanjuti dan mencegah terjadinya vandalisme.

Berkaitan dengan upaya pemeliharaan dan pembersihan lingkungan dari sampah, diadakan program *Cleaning Gunung Api Purba* secara rutin setiap hari sabtu. Kegiatan ini dikerjakan oleh tim yang berbeda setiap minggunya karena dilakukan secara *rolling*. Tim *Cleaning Gunung Api Purba* akan memungut sampah dari kaki gunung hingga puncak dan kembali turun membawa sampah-sampah tersebut.

Pada tahun 2014 merupakan puncak kunjungan wisatawan namun pada saat itu strategi pengelolaan sampahnya belum efektif. Karena tempat sampah yang disediakan di puncak Gunung Api Purba *overload* sehingga sampah berceceran di sekitar area puncak. Namun, sekarang tempat sampah hanya disediakan sampai pos satu saja dan wisatawan diberikan kantong plastik dan dihimbau untuk menyimpan sampah masing-masing dan membuangnya ketika sudah turun. Strategi dengan menaikkan harga tiket juga efektif dalam menyeleksi wisatawan yang datang, sehingga

permasalahan pencemaran sampah dapat teratasi dengan baik.

Selain itu, pengelola juga memberikan apresiasi kepada wisatawan yang melakukan aksi lingkungan seperti memungut sampah di area Gunung Api Purba dan membawanya turun, akan diberikan apresiasi berupa stiker, pin, atau makan siang. Apresiasi ini diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi, kesadaran, serta empati wisatawan terhadap keberlanjutan lingkungan.

Pada Embung Nglanggeran ketika memasuki musim berbuah, petani akan membangun pembatas di pohon-pohon buah mereka yang berada di dekat Embung Nglanggeran. Hal ini dilakukan, karena tidak sedikit wisatawan yang mencoba memanjat pohon-pohon yang sedang berbunga untuk foto-foto.

8. Alat Lain

Dalam penerapan pengelolaan pengunjung, tentu harus diiringi dengan pengelolaan dan pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan. Dengan jumlah angka kunjungan yang terbatas tidak akan menyebabkan penurunan terhadap jumlah pendapatan yang diperoleh oleh masyarakat. Dari sisi pengelolaan, Desa Wisata Nglanggeran dikelola oleh Pokdarwis yang beranggotakan masyarakat Desa Nglanggeran sehingga semua keperluan pariwisata diselenggarakan secara swadaya masyarakat. Masyarakat yang terlibat dalam pengelolaan pariwisata di desa ini juga telah mendapatkan pelatihan dalam hal pengelolaan *homestay*, pembuatan

aneka kuliner, membatik, spa dan pemandu wisata serta pelayanan prima.

Semua pelatihan yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk mengedukasi masyarakat mengenai keahlian yang harus mereka kuasai agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wisatawan yang datang berwisata ke desa ini. Selain menyelenggarakan pelatihan bagi warga desa, pihak pengelola juga mengembangkan potensi lokal yang dimiliki oleh Desa Wisata Nglanggeran dengan mendirikan kawasan UMKM yang terdiri dari Griya Batik (Bering Batik), Griya Cokelat dan Griya Spa (Purba Ayu).

Adapun potensi yang dikembangkan adalah buah durian, susu kambing etawa dan buah cokelat yang diolah menjadi berbagai macam olahan makanan seperti dodol cokelat, bakpia cokelat, lemak nabati dari buah cokelat, cokelat durian, bubuk minuman cokelat murni serta bubuk minuman siap saji yang berbahan cokelat berpadu dengan susu kambing etawa. Selain dikembangkan menjadi berbagai produk olahan makanan, buah cokelat juga dikembangkan menjadi produk perawatan dan kecantikan seperti lulur badan cokelat dan masker wajah cokelat. Ketiga produk tersebut masih dibuat secara tradisional dan tanpa menggunakan pengawet sehingga lebih aman untuk digunakan, namun cenderung memiliki masa simpan yang singkat. Produk UMKM yang ditawarkan oleh Desa Wisata Nglanggeran ini sudah diperjual-belikan secara *online* dan *offline* sehingga wisatawan yang berada di luar wilayah

Desa Wisata Nglanggeran dapat membelinya di toko *online* yang telah tersedia.

Ketika memasuki musim liburan dan situasi sedang *crowded*, pengelola akan menempatkan petugas pada lokasi-lokasi yang strategis dengan bantuan alat pengeras suara untuk memberikan himbauan kepada wisatawan. Informasi yang dapat disampaikan misalnya mengenai kehilangan barang, tertinggal dalam rombongan, ataupun membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan wisatawan, sehingga arus wisatawan tetap terkendali dan kualitas pengalaman berwisata mereka tetap terjaga.

KESIMPULAN

Desa Wisata Nglanggeran merupakan contoh sukses dalam pengembangan desa wisata berbasis komunitas yang mengintegrasikan potensi alam, budaya, serta kearifan lokal melalui manajemen pariwisata yang berkelanjutan. Penerapan *visitor management* yang komprehensif, meliputi manajemen akses, optimalisasi jalur, penempatan fasilitas interpretasi, pengaturan akses menuju fasilitas penunjang, kebijakan harga, konsistensi daya dukung, serta alat lain seperti penyediaan fasilitas, hingga program pengembangan kapasitas SDM. Strategi ini terbukti efektif dalam mengendalikan dampak negatif dari aktivitas pariwisata, mengoptimalkan pengalaman wisatawan, serta memastikan distribusi manfaat ekonomi yang merata bagi masyarakat.

Langkah-langkah dalam menunjukkan komitmen dalam menjaga kelestarian alam dan budaya, pengelola

memberlakukan kenaikan harga tiket dan menetapkan sanksi bagi wisatawan yang melanggar aturan yang sudah ditetapkan. Dari hasil observasi, peneliti memberikan saran untuk membuat regulasi yang ketat mengenai pembatasan jumlah kunjungan, terutama pada zona-zona situs yang dilindungi. Pembatasan ini penting untuk mencegah degradasi lingkungan serta menjaga keaslian dan kelestarian alam dan budaya Desa Wisata Nglanggeran.

Keberhasilan Desa Wisata Nglanggeran juga tercermin dari optimalisasi potensi lokal melalui pengembangan Kawasan UMKM yang terdiri dari Griya Cokelat, Griya Batik, dan Griya Spa, yang tidak hanya menyediakan produk-produk lokal berkualitas. Namun juga memperkaya pengalaman wisatawan melalui kegiatan wisata edukasi dalam proses mengolah produk-produk yang mencakup olahan cokelat, kerajinan batik, dan perawatan kecantikan spa yang telah berhasil menembus pasar internasional melalui pemasaran *online* dan *offline*, memperkuat ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penawaran paket wisata yang beragam, mulai dari *trekking packages*, *homestay packages*, *sunset & sunrise packages*, *education packages*, *cocoa cultivation*, paket membuat dodol kakao, paket membatik, *janur creations*, *etawa goat farming*, *rice planting and plowing*, *local cultural arts*, *chocolate spa*, *adventure packages*, *outbound packages*, *camping packages*, dan *live in packages*, menjadi strategi yang efektif dalam penerapan *visitor management*. Hal ini dikarenakan, akan lebih mudah bagi

pengelola dalam mengatur penyebaran wisatawan, pengelolaan jumlah kunjungan, serta diversifikasi aktivitas wisata yang dapat ikut mengoptimalkan kualitas pengalaman wisatawan. Selain itu, penyebaran ini juga dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal, karena distribusi manfaat ekonomi dari adanya aktivitas pariwisata menjadi semakin merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, J. N. (2017). Introduction to Visitor management in Tourism Destinations. *Visitor Management in Tourism Destinations*, 3–8.
- Ariani, R. F. (2018). *Pola Visitor management di Atraksi Wisata Air Mancur Sri Baduga Purwakarta (Program Studi Pariwisata, Fakultas Pariwisata)*. Universitas Pancasila.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- 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), 174–189.
- Dewi, L. (2023). *Manajemen Pengunjung Di Destinasi Wisata*.
- Dorojati, R., Widiputranti, C. S., & Purnomo, H. (2022). *Model Integrasi Pokdarwis Dengan Bumdes Dalam Meningkatkan Potensi Ekonomi Di Kalurahan Nglanggeran Kapanewon Patuk Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Fadliyah, S. H., & Imaddudin, I. (2024). Manajemen Komunikasi Pembangunan Pariwisata Destinasi Alam Dan Budaya Dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Pada Desa Wisata Hegarmukti Bekasi. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 185–198.
- Glasson, J., Godfrey, K., & Goodey, B. (1995). *Towards Visitor Impact Management*.
- Hakim, M. A. (2022). Strategi Pentahelix pada Perencanaan Pariwisata di Desa Hegarmukti, Cikarang, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. *Destinesia Jurnal Hospitaliti & Pariwisata*, 4(1), 9.
- Hermawan, H. (2016). Dampak pengembangan Desa Wisata Nglanggeran terhadap ekonomi masyarakat lokal. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 105–117.
- Huberman, A. (2014). *Qualitative data analysis a methods sourcebook*.
- Mason, P. (2020). *Tourism impacts, planning and management*. Routledge.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*.
- Newsome, D., Moore, S. A., & Dowling, R. K. (2013). *Natural Area Tourism. Ecology, Impacts and Management* (2nd ed.). Channel View.
- Putra, F. A. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Kelompok Sadar Wisata Di Desa Nglanggeran, Yogyakarta. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(2), 883–890.

- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*. *Czech Journal of Tourism*, 2(1), 5–18.
- Rahayu, A. P., Budyartati, S., Dewantara, A. H., Rohani, T., & Hikmawati, N. (2023). Dampak Desa Wisata pada Kehidupan Masyarakat. *Masyarakat Berdaya Dan Inovasi*, 4(1), 71–79.
- Rahayu, M., & Pratama, Y. S. (2024). Pengelolaan Pengunjung di Kawasan Wisata Alam Lolai Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 6(2), 72–82.
- Rofiq, M. R., & Prananta, R. (2021). Jenis-jenis objek ekowisata dan peran kelompok sadar wisata (pokdarwis) Nglanggeran dalam pengelolaan ekowisata di desa wisata Nglanggeran kabupaten Gunungkidul. *Journal of Tourism and Creativity*, 5(1), 14–27.
- Supriadi, S. E. B., & Roedjinandari, N. (2017). *Perencanaan dan pengembangan destinasi pariwisata*. Universitas Negeri Malang.
- Suteja, I. W., & Wahyuningsih, S. (2023). Penerapan Visitor Management Dalam Mengurangi Dampak Lingkungan Pada Daya Tarik Wisata Loang Baloq Kota Mataram. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(1), 61–70.
- UNWTO. (2021). *Best Tourism Villages*. United Nation World Tourism Organization. Unwto.Org. <https://www.unwto.org/news/unwt-oannounces-%0Alist-of-best-tourism-villages-2021>
- Zelenka, J., & Kacetl, J. (2013). Visitor management in protected areas.