

# Evaluasi Dampak Integrasi Tata Kelola dan Sapta Pesona HeHa Ocean Glamping Gunung Kidul, Yogyakarta

Irene Indri Dewi Astuti<sup>1\*</sup>, I Nyoman Sudirman<sup>2</sup>, Sugiarto<sup>3</sup>, Adinoto Nursiana<sup>4</sup>, Fongnawati Budhijono<sup>5</sup>

<sup>1</sup>ireneindri74@gmail.com, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

<sup>2</sup>inyomansudirmans@gmail.com, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

<sup>3</sup>profsugiarto@stipram.ac.id, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

<sup>4</sup>adinoto@wym.ac.id, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala, Indonesia

<sup>5</sup>fongnawati@stipram.ac.id, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Pengajuan: 22/02/25

Revisi : 25/02/25

Penerimaan: 28/02/25

### Kata Kunci:

Glamping, Sapta Pesona, Tata Kelola Pariwisata, Kepuasan Pelanggan

### Keywords:

Glamping, Sapta Pesona, Tourism Governance, Customer Satisfaction

### DOI:

10.52859/jbm.v13i2.749

## ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi dampak integrasi tata kelola dan tujuh elemen Sapta Pesona HeHa *Ocean* Glamping di Gunung Kidul, Yogyakarta, untuk meningkatkan daya tarik wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan integrasi elemen-elemen tersebut terhadap kepuasan pengunjung. Data dikumpulkan menggunakan pendekatan metode campuran, menggabungkan survei kuantitatif yang didistribusikan kepada 100 pengunjung dan wawancara kualitatif dengan Manajer Resor HeHa *Ocean* Glamping. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 41,67% elemen Sapta Pesona yang dianggap penting oleh pengunjung telah diterapkan secara efektif di HeHa *Ocean* Glamping, sementara 13,38% elemen dengan kinerja baik juga telah diterapkan dengan baik, meskipun tidak menjadi prioritas pengunjung. Selain itu, 44,95% elemen memerlukan peningkatan lebih lanjut untuk memenuhi harapan pengunjung. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan berkelanjutan dalam kualitas layanan dan perlunya pelatihan staf untuk memenuhi harapan pengunjung. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model tata kelola yang lebih baik untuk pariwisata berbasis alam, khususnya dalam suasana glamping.

## ABSTRACT

This study evaluates the impact of governance integration and the seven elements of Sapta Pesona HeHa *Ocean* Glamping in Gunung Kidul, Yogyakarta, to enhance tourism appeal. This study aims to evaluate the impact of implementing the integration of these elements on visitor satisfaction. Data were collected using a mixed-method approach, combining a quantitative survey distributed to 100 visitors and qualitative interviews with the Resort Manager of HeHa *Ocean* Glamping. The study findings indicate that 41.67% of the Sapta Pesona elements considered important by visitors have been implemented effectively at HeHa *Ocean* Glamping, while 13.38% of elements with good performance have also been implemented well, although not a priority for visitors. In addition, 44.95% of elements require further improvement to meet visitor expectations. This study highlights the importance of continuous improvement in service quality and the need for staff training to meet visitor expectations. This study contributes to the development of a better governance model for nature-based tourism, especially in a glamping setting.

## Pendahuluan

Industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam sektor wisata alam dan ekowisata (Suyasa, I Gede Wiwin, et al, 2024). Salah satu bentuk wisata yang semakin populer adalah glamping, yang menggabungkan pengalaman berkemah dengan kenyamanan akomodasi mewah. Konsep glamping tidak hanya menawarkan pengalaman unik bagi wisatawan, tetapi juga dapat berpotensi meningkatkan perekonomian masyarakat lokal melalui pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah di sekitar lokasi beroperasinya glamping. Wisata glamping dapat menjadi daya tarik wisata yang menarik bagi generasi milenial yang mencari pengalaman baru dan berbeda, serta memberikan alternatif bagi mereka yang ingin menikmati alam tanpa harus mengorbankan kenyamanan (Saputra, R., & Eferyn, K, 2024).

Motivasi wisatawan dalam berwisata sangat beragam, mulai dari keinginan untuk melarikan diri dari rutinitas kehidupan, bersantai, hingga mencari pengalaman baru (Alghamdi, 2007). Glamping mencakup

berbagai bentuk akomodasi yang mengedepankan kenyamanan dan keindahan alam, sering kali dilengkapi dengan fasilitas modern seperti tempat tidur yang nyaman, akses listrik, dan bahkan layanan makanan. Varian akomodasi glamping menjadikan glamping sebagai pilihan yang menarik bagi wisatawan yang ingin merasakan kedekatan dengan alam tanpa harus menghadapi tantangan berkemah tradisional (Juniarta, P. P., & Adi Saputra, K. W, 2022). HeHa Ocean Glamping, salah satu destinasi wisata yang terkenal di Yogyakarta, telah menjadi contoh sukses dalam mengintegrasikan konsep glamping dengan keindahan alam pantai. Dengan pemandangan yang memukau dan fasilitas yang memadai, HeHa Ocean Glamping mampu menjadi magnet bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara.

HeHa Ocean Glamping merupakan salah satu destinasi wisata glamping yang terletak di kawasan pantai selatan Yogyakarta, tepatnya di Gunung Kidul. Konsep glamping yang diusung oleh HeHa Ocean Glamping menggabungkan pengalaman berkemah dengan kenyamanan akomodasi modern, menawarkan pemandangan laut yang menakjubkan dan suasana alam yang asri. HeHa Ocean Glamping mampu menarik perhatian wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara, dengan rata-rata kunjungan mencapai 1.500 orang per bulan sejak dibuka pada tahun 2020 (Dinas Pariwisata DIY, 2023).

HeHa Ocean Glamping, yang berdiri pada tahun 2021, terletak di area seluas 3,5 hektare, merupakan destinasi wisata pesisir yang unik, terletak di kawasan karst Gunungkidul, Yogyakarta. Karakteristik geografis wilayah ini, dengan bentang alam karst yang khas dan pantai berpasir putih, telah menciptakan daya tarik wisata yang kuat. Aksesibilitas menuju lokasi relatif mudah, didukung oleh infrastruktur jalan yang memadai. HeHa Ocean telah berhasil menarik minat wisatawan, terutama dari wilayah Jawa, khususnya Jakarta dan Surabaya. Analisis data menunjukkan bahwa pengunjung keluarga lebih mendominasi. Mereka cenderung menginap selama 1-2 hari dan mencari fasilitas yang lengkap dan ramah anak. Selain itu, wisatawan individu dari kelas menengah ke atas juga menjadi target pasar yang cukup baik, wisatawan individu mencari pengalaman menginap unik yang lebih eksklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa HeHa Ocean telah berhasil memposisikan diri sebagai destinasi wisata yang menawarkan kombinasi antara keindahan alam, fasilitas modern selayaknya hotel berbintang, dan pengalaman liburan yang berkesan. Sebagai destinasi wisata, HeHa Ocean Glamping menawarkan berbagai fasilitas, seperti tenda glamping yang dilengkapi dengan AC, kolam renang pribadi, dan pemandangan laut dari atas tebing yang indah. Selain fasilitas glamping, pengunjung HeHa Ocean Glamping juga dapat menikmati berbagai fasilitas lainnya seperti bar, menikmati hidangan lezat di restoran dan bersantai di kolam renang pribadi. Dengan demikian, HeHa Ocean Glamping tidak hanya sekadar tempat menginap, tetapi juga menjadi pusat pengalaman yang holistik bagi para wisatawan. HeHa Ocean Glamping menawarkan berbagai jenis akomodasi, mulai dari tenda glamping yang dilengkapi dengan fasilitas lengkap seperti tempat tidur, listrik, dan kamar mandi pribadi, hingga area publik yang nyaman untuk bersantai. Setiap tenda dirancang dengan estetika yang menarik, memadukan elemen alam dengan kenyamanan modern. Pengelola HeHa Ocean Glamping juga berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan menerapkan praktik ramah lingkungan. Hal ini tidak hanya menarik bagi wisatawan yang peduli lingkungan, tetapi juga menciptakan citra positif bagi pengelola sebagai destinasi wisata yang bertanggung jawab. Pengelola HeHa Ocean Glamping juga aktif dalam program-program pelestarian lingkungan, seperti penanaman pohon dan kampanye pengurangan plastik, yang melibatkan pengunjung dalam kegiatan tersebut. Dengan cara ini, HeHa Ocean Glamping berusaha untuk menciptakan kesadaran akan pentingnya menjaga lingkungan di kalangan wisatawan.

Unsur-unsur Tata kelola dan Sapta Pesona, yang mencakup daya tarik, aksesibilitas, amenitas, dan pengalaman, merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan tata kelola berbasis unsur-unsur Sapta Pesona dalam pengelolaan HeHa Ocean Glamping dan dampaknya terhadap pengalaman wisatawan. Tata kelola sektor pariwisata yang baik sangat penting dalam memastikan keberlanjutan dan kepuasan pengunjung (Budhijono, Fongnawati, et al, 2023a; Budhijono, Fongnawati, et al, 2023b). Tata kelola sektor pariwisata melingkupi prinsip-prinsip dasar manajemen pariwisata dan mengintegrasikan isu-isu etika serta keterlibatan pemangku kepentingan (Weaver, D. B., & Lawton, L. J., 2023). Weaver dan Lawton (2023) memberikan panduan praktis bagi para profesional di sektor pariwisata untuk membangun kolaborasi yang efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan model pengelolaan glamping yang lebih baik.

Temuan penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang positif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong kunjungan ulang (Sugiarto & Herawan. T., 2022). Data dari Dinas Pariwisata DIY menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Yogyakarta pada tahun 2023 mencapai 8 juta orang, dengan kontribusi signifikan dari sektor glamping (Dinas Pariwisata DIY, 2023). Fenomena yang ada menunjukkan bahwa glamping tidak hanya menarik bagi wisatawan nusantara, tetapi juga wisatawan mancanegara yang mencari pengalaman baru dan berbeda dalam berwisata (Kusumah, A. P., 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi implementasi integrasi Tata kelola dan Sapta Pesona HeHa Ocean Glamping untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan model pengelolaan glamping yang lebih baik yang dapat diterapkan di glamping-glamping lainnya di Indonesia.

## Telaah Literatur

### Tata Kelola

Tata Kelola Perusahaan merupakan tatanan yang diberlakukan oleh baik lembaga pribadi maupun lembaga publik sehubungan undang-undang, peraturan dan praktik bisnis yang mengatur hubungan antara pengelola perusahaan di satu sisi dan pihak-pihak yang menginvestasikan sumber daya di perusahaan di sisi lainnya (Malla, 2010). Tata kelola sektor pariwisata berkenaan dengan berbagai upaya untuk menjawab kepercayaan para pemangku kepentingan pariwisata melalui penegakan etika dan penerapan prinsip-prinsip moral, dengan membangun sinergi para pemangku kepentingan (Budhijono, Fongnawati, et al, 2023a; Budhijono, Fongnawati, et al, 2023b). Pemberlakuan tata kelola yang baik berperan menyediakan kebijakan dan prosedur yang membantu pengelola usaha memenuhi peraturan, akuntabilitas, transparansi dan perilaku bisnis yang etis di satu sisi dan menghasilkan solusi-solusi keberlanjutan yang inovatif, yang memberikan hasil terbaik bagi bisnis, masyarakat dan lingkungan (Suyasa, I Gede Wiwin, et al, 2024). Untuk mewujudkan rencana yang menargetkan pariwisata sebagai kontributor utama dalam perekonomian nasional sebagaimana tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Nasional IV 2020-2024, tak pelak lagi sektor pariwisata harus dikelola secara serius dengan memberlakukan tata kelola yang mumpuni (Lesmana, Henky & Sugiarto, 2021; Lesmana, Henky, et al, 2022; Lesmana, Henky, et al, 2023). Tata kelola yang baik merupakan perangkat penting dalam pengelolaan risiko bisnis pariwisata dan berguna untuk memitigasi berbagai risiko (Sugiarto, 2023a; Sugiarto, 2023b; Santi Palupi & Sugiarto, 2014; Kiswanto, Amin, et al, 2023; Kiswanto, Amin, et al, 2024a; Kiswanto, Amin, et al, 2024b) serta memupuk resiliensi bisnis pariwisata (Paulina, Lo & Sugiarto, 2021; Paulina, Lo, et al, 2023a; Paulina, Lo, et al, 2023b; Ma, Z., et al, 2018).

## Sapta Pesona

Sapta pesona merealisasikan konsep sadar wisata sehubungan dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah untuk menciptakan lingkungan dan suasana kondusif yang mampu mendorong tumbuh kembangnya industri pariwisata, dengan mewujudkan unsur aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan (Amirullah, 2016). Sapta Pesona Wisata pada dasarnya merupakan kondisi atau suasana yang wajib diwujudkan dalam upaya menarik minat wisatawan agar wisatawan tertarik untuk berkunjung ke suatu daerah atau wilayah di negara Indonesia (Keputusan Menteri Pariwisata, Pos & Telekomunikasi, 1989). Sinergi dari Tata kelola dengan Unsur-unsur Sapta Pesona berperan penting terhadap mitigasi risiko pariwisata yang sangat penting mendukung kesinambungan pariwisata (Bong Soeseno, et al, 2019; Sugiarto, et al, 2024).

## Metode

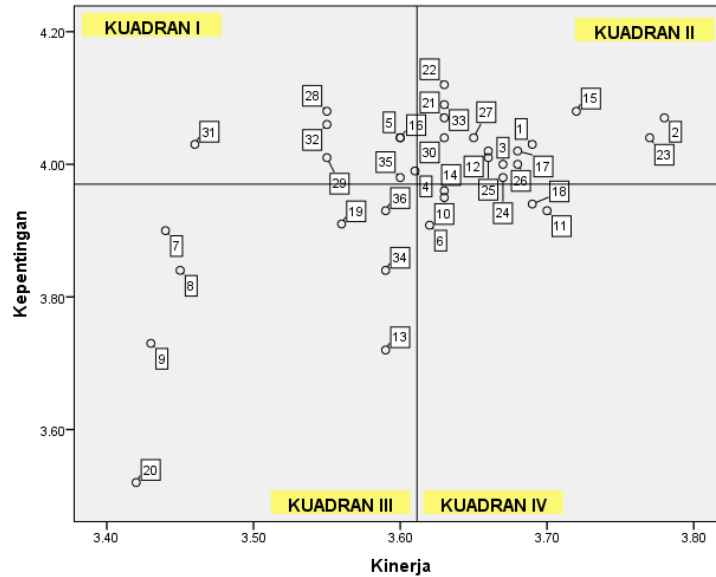
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola HeHa Ocean Glamping dengan menggunakan kerangka kerja Sapta Pesona dengan pendekatan penelitian campuran (Sugiarto, et al, 2023). Penelitian dilaksanakan di HeHa Ocean Glamping, Gunung Kidul, Yogyakarta. Sebagai obyek penelitian adalah dampak integrasi Tata kelola dan Sapta Pesona HeHa Ocean Glamping. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang pernah menginap dan berkunjung ke HeHa Ocean Glamping. Dalam penelitian ini, digunakan sampel sebanyak 100 wisatawan yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang digali menggunakan metode komunikasi dan metode observasi sebagai terapan dari teknik Concurrent Triangulation Strategy (Sugiarto, 2022; Sugiarto, et al, 2023). Selanjutnya, instrumen penelitian disusun, termasuk kuesioner dan pedoman wawancara yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, meliputi observasi lapangan, wawancara terstruktur dengan Resort Manager untuk menggali informasi terkait kebijakan dan praktik pengelolaan, serta distribusi, penyebaran kuesioner kepada 100 responden wisatawan yang merupakan pengunjung untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai persepsi mereka terhadap penerapan Sapta Pesona dan tingkat kepuasan mereka melalui teknik *Importance-Performance Analysis* (Sugiarto, 2023b). Lebih lanjut, bagian ini harus menyertakan penjelasan mengenai teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian, baik itu analisis statistik, metode kualitatif, atau kombinasi keduanya. Penulis juga harus menjelaskan bagaimana variabel penelitian diukur, termasuk definisi operasional, skala pengukuran yang digunakan, serta indikator-indikator yang relevan. Seluruh informasi ini disampaikan dalam bentuk paragraf yang runtut dan sistematis, sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

## Hasil Dan Pembahasan

### Pemetaan *Importance-Performance Analysis*

Sapta Pesona sebagai acuan pengembangan pariwisata di Indonesia, memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai kualitas destinasi wisata dan menegaskan pentingnya Sapta Pesona dalam strategi pariwisata nasional (Mintardjo, 2022). Penerapan unsur-unsur Sapta Pesona di HeHa Ocean Glamping menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Sapta Pesona terdiri dari tujuh elemen, yaitu daya tarik, aksesibilitas, amenitas, pengalaman, keamanan, keteraturan, dan keramahan. Analisis Matriks kepentingan-kinerja yang disajikan dalam Gambar 1 mengidentifikasi empat kuadran prioritas yang berbeda berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing butir pernyataan.



**Gambar 1. Hasil Importance-Performance Analysis**

Kuadran I, berisikan unsur Sapta Pesona pada aspek Aman tentang pengetahuan petugas (4), kualitas tenaga kerja (5), aksesibilitas (16), kemudian pada aspek Ramah kepekaan petugas (28), tenaga kerja (29), kemudian pada aspek Kenangan kehandalan wifi (31), dan pelayanan yang sigap (32), menjadi fokus utama penelitian ini. Butir-butir dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang rendah, mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara harapan dan realita. Hal ini memerlukan perhatian khusus dan upaya perbaikan yang segera.

Kuadran II, berisikan unsur Sapta Pesona pada aspek Aman pos informasi (1), keamanan lingkungan (2), ketersediaan informasi (3), papan informasi (12), tempat parkir (15), fasilitas diakses online (17), kemudian pada aspek Bersih toilet (21), fasilitas umum (22), pada aspek Sejuk, lingkungan sejuk (23), lingkungan rindang (24), pepohonan memadai (25), pada aspek Indah, penataan infrastruktur (26), penataan lingkungan (27), pada aspek Kenangan, keterawatan infrastruktur (30), dan pelayanan yang membantu (33), merepresentasikan aspek-aspek yang telah berhasil dijalankan dengan baik. Butir-butir dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan sejauh ini memberikan hasil yang memuaskan. Meskipun demikian, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada butir-butir ini.

Kuadran III, berisikan unsur Sapta Pesona pada aspek Aman yaitu poliklinik (7), dokter jaga (8), rumah sakit (9), jogging track (13), kemudian aspek Tertib antrian masuk (19), pedagang kakilima (20), aspek Kenangan kotak saran (34), dan fasilitas umum (36), menunjukkan butir-butir yang memiliki kinerja rendah namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Meskipun demikian, butir-butir ini tetap perlu diperhatikan, terutama untuk memastikan bahwa sumber daya tidak terpakai secara berlebihan pada aspek yang kurang krusial.

Kuadran IV, berisikan unsur Sapta Pesona yang mencakup butir pertanyaan pada aspek Aman kecukupan petugas (6), informasi publikasi (10), signage (11), jalan (14), dan informasi promosi (18), mengindikasikan adanya aktivitas yang perlu dikurangi atau bahkan dihilangkan. Butir-butir dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja yang tinggi, menunjukkan bahwa sumber daya yang dialokasikan untuk aktivitas ini kurang efektif dan efisien.

Dengan demikian, matriks kepentingan-kinerja ini memberikan peta jalan yang jelas untuk menyusun strategi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Fokus utama akan diberikan pada butir-butir dalam kuadran I, sementara upaya pemeliharaan dan peningkatan akan dilakukan pada butir-butir

dalam kuadran II. Butir-butir dalam kuadran III dan IV akan dievaluasi lebih lanjut untuk menentukan tindakan yang tepat, apakah akan dipertahankan, dikurangi, atau dihilangkan.

### **Penerapan Unsur Sapta Pesona**

Dari hasil analisis data yang diperoleh dari responden diketahui 41, 67% unsur Sapta Pesona yang dianggap penting oleh pengunjung sudah diimplementasikan dengan baik di HeHa *Ocean* Glamping, sementara 13,38% unsur Sapta Pesona yang memiliki kinerja baik sudah diimplementasikan dengan baik di HeHa *Ocean* Glamping walaupun secara tingkat kepentingan bukan menjadi prioritas oleh pengunjung HeHa *Ocean* Glamping. Adapun 44,95% lainnya unsur Sapta Pesona sudah diimplementasikan namun belum maksimal sehingga masih harus ditingkatkan lagi oleh pemangku kepentingan karena ada unsur-unsur lain yang belum disempurnakan seperti belum adanya atraksi dan hiburan, aksesibilitasnya belum memadai, dan pada struktur organisasi yang menyangkut Sumber Daya Manusia masih perlu ditingkatkan, karena banyak karyawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pariwisata dan pelayanan.

### **Daya Tarik**

Daya tarik utama HeHa *Ocean* Glamping terletak pada lokasi yang strategis dan pemandangan alam yang indah. Wisatawan dapat menikmati keindahan sunset di pantai, serta berbagai aktivitas outdoor seperti hiking, bersepeda, atau eksplorasi pantai di sekitar lokasi. Menurut Wibowo, et al. (2024), daya tarik alam yang kuat dapat meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung. Selain itu, HeHa *Ocean* Glamping juga menawarkan pengalaman unik seperti berkemah di tepi pantai dengan suara ombak yang menenangkan, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung yang ingin melarikan diri dari kesibukan kota.

HeHa *Ocean* Glamping juga berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan menerapkan praktik ramah lingkungan, seperti penggunaan energi terbarukan dan pengelolaan limbah yang baik. Hal ini tidak hanya menarik bagi wisatawan yang peduli lingkungan, tetapi juga menciptakan citra positif bagi pengelola sebagai destinasi wisata yang bertanggung jawab.

HeHa *Ocean* Glamping juga mengadakan berbagai acara dan festival yang melibatkan masyarakat lokal, seperti festival budaya dan seni, yang tidak hanya menarik wisatawan tetapi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan memperkenalkan budaya mereka. Dengan cara ini, HeHa *Ocean* Glamping berfungsi sebagai jembatan antara wisatawan dan budaya lokal, menciptakan pengalaman yang lebih mendalam bagi pengunjung.

### **Aksesibilitas**

Aksesibilitas menuju HeHa *Ocean* Glamping cukup baik, dengan jalan yang sudah diperbaiki dan tersedia transportasi umum dari pusat kota Yogyakarta. Namun, beberapa pengunjung mengeluhkan kondisi jalan menuju lokasi yang masih berbatu dan berliku, terutama saat musim hujan. Hal ini sejalan dengan temuan Saputra, R., & Eferyn, K. (2024) yang menyatakan bahwa aksesibilitas yang baik sangat penting untuk meningkatkan jumlah kunjungan.

Pengelola HeHa *Ocean* Glamping telah berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas dengan menyediakan *shuttle* bus area parkir menuju ke lokasi glamping. Meski demikian, masih ada tantangan dalam hal transportasi lokal yang perlu diatasi, seperti kurangnya informasi yang jelas mengenai rute dan jadwal transportasi. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk bekerja sama dengan pihak transportasi lokal untuk menyediakan layanan yang lebih baik dan terjangkau bagi pengunjung.

Pengelola juga dapat mempertimbangkan untuk menyediakan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses mengenai rute perjalanan, baik melalui situs *web* resmi maupun media sosial. Dengan



memberikan informasi yang jelas, pengunjung akan lebih mudah merencanakan perjalanan mereka dan merasa lebih nyaman saat mengunjungi HeHa *Ocean* Glamping.

### **Amenitas**

Amenitas yang disediakan di HeHa *Ocean* Glamping cukup lengkap, mulai dari fasilitas kamar yang nyaman, restoran dengan menu lokal dan internasional, hingga area bermain untuk anak-anak. Namun, beberapa pengunjung mengharapkan adanya fasilitas tambahan seperti spa dan kolam renang. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola perlu terus berinovasi untuk memenuhi harapan wisatawan.

Restoran di HeHa *Ocean* Glamping menawarkan berbagai pilihan menu yang menggunakan bahan-bahan lokal segar, yang tidak hanya mendukung perekonomian lokal tetapi juga memberikan pengalaman kuliner yang autentik bagi pengunjung. Selain itu, pengelola juga mengadakan acara kuliner seperti malam barbeque dan festival makanan lokal yang melibatkan masyarakat sekitar, sehingga menciptakan interaksi yang lebih dekat antara wisatawan dan penduduk lokal.

Pengelola juga disarankan untuk melakukan survei kepuasan terhadap pengunjung secara berkala untuk mendapatkan umpan balik yang lebih komprehensif mengenai amenities yang ada. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung, pengelola dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang ditawarkan.

### **Pengalaman**

Pengalaman yang ditawarkan di HeHa *Ocean* Glamping sangat beragam, mulai dari pengalaman berkemah yang nyaman hingga kegiatan interaktif seperti kelas memasak dan aktivitas yoga di alam terbuka. Sejalan dengan temuan [Imanina, et al \(2024\)](#), pengalaman yang unik dan berbeda dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong mereka untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Pengelola juga menyediakan program-program edukasi mengenai pelestarian lingkungan dan budaya lokal, yang dapat diikuti oleh pengunjung. Program ini tidak hanya memberikan pengetahuan baru tetapi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga lingkungan dan budaya lokal. Dengan demikian, HeHa *Ocean* Glamping berperan aktif dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Yogyakarta.

HeHa *Ocean* Glamping juga mengadakan kegiatan malam seperti api unggun dan pertunjukan musik lokal, yang memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk bersosialisasi dan menikmati suasana malam yang berbeda. Pada konteks glamping, selain fasilitas mewah, potensi daya tarik alam, budaya, dan aktivitas petualangan juga perlu dikembangkan. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya menambah nilai pengalaman tetapi juga menciptakan kenangan yang tak terlupakan bagi para pengunjung.

### **Keamanan**

Keamanan merupakan salah satu unsur penting dalam industri pariwisata ([Bong, Soeseno, et al, 2019](#); [Sugiarto & Herawan. T., 2022](#)) dan pengelola HeHa *Ocean* Glamping telah mengambil langkah-langkah yang signifikan untuk memastikan keselamatan pengunjung. Pengelola menyediakan sistem keamanan 24 jam, termasuk petugas keamanan yang berpatroli di area glamping. Selain itu, setiap tenda dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran dan rambu-rambu keselamatan yang jelas.

Pengelola juga memberikan briefing keselamatan kepada pengunjung saat *check-in*, menjelaskan prosedur evakuasi dan tindakan yang harus diambil dalam situasi darurat. Hal ini menunjukkan komitmen HeHa *Ocean* Glamping untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi semua pengunjung.

### **Keteraturan**

Keteraturan dalam pengelolaan fasilitas dan layanan di HeHa *Ocean* Glamping juga menjadi perhatian utama. Pengelola memastikan bahwa semua fasilitas, seperti toilet umum, area makan, dan ruang aktivitas, selalu dalam keadaan bersih dan terawat. Tim kebersihan bekerja secara rutin untuk menjaga kebersihan dan kerapian area glamping, sehingga pengunjung merasa nyaman selama menginap.

Pengelola juga menerapkan sistem reservasi yang efisien untuk menghindari kerumunan dan memastikan bahwa setiap pengunjung mendapatkan layanan yang optimal. Dengan keteraturan yang baik, HeHa *Ocean* Glamping dapat memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pengunjung.

### **Keramahan**

Keramahan staf di HeHa *Ocean* Glamping menjadi salah satu faktor yang sangat dihargai oleh pengunjung. Staf yang ramah dan profesional siap membantu pengunjung dengan segala kebutuhan mereka, mulai dari check-in hingga memberikan rekomendasi aktivitas di sekitar. Menurut survei yang dilakukan, 90% pengunjung menyatakan bahwa keramahan staf adalah salah satu alasan utama mereka merasa puas dengan pengalaman menginap di HeHa *Ocean* Glamping.

Pengelola juga mengadakan pelatihan rutin bagi *staf* untuk meningkatkan keterampilan layanan pelanggan dan memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang terbaik. Dengan keramahan yang ditunjukkan oleh *staf*, HeHa *Ocean* Glamping berhasil menciptakan suasana yang hangat dan menyambut bagi setiap pengunjung.

### **Kepuasan Pengunjung**

Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 pengunjung menunjukkan bahwa 85% dari mereka merasa puas dengan pengalaman yang didapatkan di HeHa *Ocean* Glamping. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan ini antara lain adalah keramahan *staf*, kebersihan fasilitas, dan keindahan alam sekitar. Namun, ada 15% pengunjung yang memberikan umpan balik negatif terkait harga yang dianggap terlalu tinggi dibandingkan dengan fasilitas yang didapatkan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi harga dan penawaran paket yang lebih menarik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengelola HeHa *Ocean* Glamping juga disarankan untuk melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik yang lebih komprehensif dari pengunjung. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung, pengelola dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang ditawarkan dalam rangka meningkatkan resiliensi HeHa *Ocean* Glamping sejalan dengan temuan [Paulina, Lo & Sugiarto. \(2021\)](#).

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap HeHa *Ocean* Glamping dengan menggunakan integrasi tata kelola dengan unsur-unsur Sapta Pesona, dapat disimpulkan bahwa HeHa *Ocean* Glamping telah berhasil menciptakan pengalaman wisata yang menarik dan memuaskan bagi pengunjung. Konsep glamping yang integrasi tata kelola dengan unsur-unsur Sapta Pesona dengan menggabungkan kenyamanan akomodasi modern dengan keindahan alam pantai selatan Yogyakarta menjadikannya sebagai salah satu destinasi wisata yang diminati, baik tawan lokal maupun mancanegara.

HeHa *Ocean* Glamping menawarkan pengalaman unik yang tidak hanya sekadar menginap, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk terlibat dalam berbagai aktivitas yang mendekatkan mereka dengan alam dan budaya lokal. Dengan pemandangan laut yang menakjubkan dan suasana alam yang asri, HeHa *Ocean* Glamping berhasil menarik perhatian banyak wisatawan yang mencari pelarian dari kesibukan kota.



Penerapan integrasi tata kelola dengan unsur-unsur Sapta Pesona, yaitu daya tarik, aksesibilitas, amenitas, pengalaman, keamanan, keteraturan, dan keramahan, menunjukkan bahwa HeHa *Ocean* Glamping telah memenuhi sebagian besar kriteria yang diperlukan untuk menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas. Daya tarik utama dari lokasi yang strategis dan pemandangan alam yang menakjubkan berhasil menarik perhatian banyak pengunjung. Selain itu, berbagai aktivitas menarik yang ditawarkan memberikan nilai tambah bagi pengalaman wisatawan. Aktivitas-aktivitas ini tidak hanya menyenangkan tetapi juga memberikan wawasan tentang budaya dan keindahan alam Yogyakarta.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis, disarankan agar pengelola HeHa *Ocean* Glamping terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ada. Pembinaan terutama perlu difokuskan pada unsur-unsur yang terpetakan pada Kuadran I, berisikan unsur Sapta Pesona pada aspek Aman tentang pengetahuan petugas (4), kualitas tenaga kerja (5), aksesibilitas (16), kemudian pada aspek Ramah kepekaan petugas (28), tenaga kerja (29), kemudian pada aspek Kenangan kehandalan wifi (31), dan pelayanan yang sigap (32), menjadi fokus utama penelitian ini. Butir-butir dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang rendah, mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara harapan dan realita. Hal ini memerlukan perhatian khusus dan upaya perbaikan yang segera.

Penambahan fasilitas seperti spa dan kolam renang, serta peningkatan aksesibilitas jalan menuju lokasi dapat menjadi langkah strategis untuk menarik lebih banyak pengunjung. Selain itu, promosi yang lebih agresif melalui media sosial dan kerjasama dengan agen perjalanan juga dapat membantu meningkatkan visibilitas HeHa *Ocean* Glamping sebagai destinasi wisata unggulan di Yogyakarta.

Pengelola juga perlu mempertimbangkan untuk menawarkan paket-paket menarik yang mencakup akomodasi, makanan, dan aktivitas, sehingga pengunjung merasa mendapatkan nilai lebih dari pengalaman mereka. Dengan langkah-langkah ini, HeHa *Ocean* Glamping dapat terus berkembang dan menjadi salah satu destinasi wisata terkemuka di Yogyakarta, sekaligus memberikan kontribusi positif bagi perekonomian lokal dan pelestarian budaya.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi saat ini dari HeHa *Ocean* Glamping, tetapi juga memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan keberlanjutan operasional. Melalui penerapan strategi yang tepat, HeHa *Ocean* Glamping dapat menjadi contoh sukses dalam pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan dan ramah lingkungan di Indonesia.

Secara keseluruhan, HeHa *Ocean* Glamping memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan menarik lebih banyak pengunjung, asalkan pengelola tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan umpan balik dari pengunjung. Dengan demikian, HeHa *Ocean* Glamping tidak hanya akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk berlibur, tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di Yogyakarta.

### **Referensi**

- Alghamdi, A. (2007). Explicit and Implicit Motivation Towards Outbound Tourism. A Study of Saudi Tourists.
- Amirullah. (2016). Penerapan Sapta Pesona di Pantai Polewali Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Kepariwisata*. 10(2) 15-27.
- Bong Soeseno; Sugiarto; D.M. Lemy; N. Adinoto, & S.Palupi. (2019). *Manajemen Risiko, Krisis, dan Bencana untuk Industri Pariwisata yang Berkelanjutan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budhijono, Fongnawati; Damiasih; Hendratono, Tonny. (2023a). *Tata Kelola untuk Pariwisata Berkesinambungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Budhijono, Fongnawati; Sugiarto; Wahjudi, Januar; Sutrisno; Muhammad Fuad. (2023b). Evaluasi kinerja tata kelola Curug Cibereum berbasis indikator-indikator sapta pesona. *Jurnal Bina Akuntansi*, 10 (2): 536-556. <https://wiyatamandala.e-journal.id/JBA/article/view/456/255>
- Dinas Pariwisata DIY. (2023). Statistik Kepariwisata DIY Tahun 2023
- Imanina; Almas Nabili; Jannah; Desika Nur; Arvianto; Bram (2024) Implementasi Sapta Pesona Pada Glamorous Camping Kema Merbabu. <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1789/376>
- Juniarta, P. P., & Adi Saputra, K. W. (2022). Persepsi Wisatawan Milenial Terhadap Akomodasi Glamping di Kawasan Kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 27(2), 145. <https://doi.org/10.30647/jip.v27i2.1620>
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor.5/UM.209/MPPT89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona
- Kiswanto, Amin; Sugiarto; Bahri, Asep Syaiful; Hendratono, Tonny; Susanto, Dwiyono Rudi; Nur Rohman; Novi Irawati. (2024a). A Review of Risk Management in Homestays. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1); 73-88.
- Kiswanto, Amin; Sugiarto; Hendratono, Tonny. (2024b). Pengaruh manajemen risiko operasional terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan di homestay desa wisata Wukirsari Yogyakarta. Yogyakarta: Penerbit Andi, 22-53.
- Kiswanto, Amin; Sugiarto; Hendratono, Tonny; Susanto, Dwiyono Rudi; Damiasih. (2023). A Bibliometric Analysis on Satisfaction and Loyalty in Homestay. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1).
- Kusumah, A. P. (2023). *Tren Glamping di Indonesia*. Yogyakarta: Ruang Bogor.
- Lesmana, Henky & Sugiarto. (2021). Formulating a competitive advantage model for tourism destinations in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 8 (3), 0237–0250.
- Lesmana, Henky; Sugiarto Sugiarto; Christiana Yosevina & Widjojo, Handyanto. (2022). A Competitive Advantage Model for Indonesia's Sustainable Tourism Destinations from Supply and Demand Side Perspectives. *Sustainability*, 14 (16398).
- Lesmana, Henky; Sugiarto; Christiana Yosevina Ratna Tercia & Widjojo, Handyanto. (2023). *Model Keunggulan Bersaing Destinasi Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Malla, P. B. (2010). *Corporate Governance : History, Evolution and India Story*. New Delhi, India: Routledge
- Ma, Z; Xiao, L; Yin, J. (2018) Toward a dynamic model of organizational resilience. *Nankai Business Review*, 9(3). 246-263. <https://doi.org/10.1108/NBRI-07-2017-0041>
- Mintardjo. (2022) Pengembangan Wisata Edukasi Berkelanjutan: Studi Kasus Di Museum Radya Pustaka. <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/Khatulistiwa/article/view/423>
- Paulina, Lo & Sugiarto. (2021). Strategic planning in SMEs: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. 8(2), 1157–1168.
- Paulina, Lo; Sugiarto; Widjojo Handyanto & Christiana Yosevina.(2023a) Adopting the Enhanced Crafting Strategy to Predict Hotel Resilience. *QUALITY Access to Success*. 24 (192), 385-400.
- Paulina, Lo; Sugiarto; Widjojo Handyanto & Christiana Yosevina ratna Tercia. (2023b). Membangun Resiliensi Bisnis Perhotelan, Berlandaskan Sumber daya dan Crafting Strategy ,Buah pembelajaran pandemi COVID 19. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Santi Palupi & Sugiarto (2014). *Manajemen Risiko Hospitaliti & Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Pendidikan Wiyatamandala
- Saputra, R., & Eferyn, K. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata Citra Destinasi Dan Sarana. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3).
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis (2nd ed)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiarto. (2023a). *Investasi dan Risiko Pariwisata*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka
- Sugiarto. (2023b). *Esensi Manajemen Risiko Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiarto; Budhijono, Fongnawati; Muhammad Fuad; Susanto, Dwiyono Rudi; Kiswanto, Amin; Nur Rohman. (2024). Strengthening Indonesian tourism resilience based on tourism operational risk management. *Journal of Resilient Economies*, 4,1,

- Sugiarto; Damiasih; Hendratono, Tonny; Ihalauw, John JOI; Herawan, Tutut. (2023). Metode penelitian campuran untuk pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiarto & Herawan. T., (2022). The Influence of Operational Risk Management on Intention to Revisit and Intention to Recommend by Using Satisfaction as a Mediating Variable: A Study of Homestay Users in Dieng Plateau, Central Java, Indonesia. *Quality-Access to Success*, 24(192).
- Suyasa, I Gede Wiwin; Sugiarto Sugiarto; Sony Heru Priyatno; Ray Octafian, & Tri Suyud. (2024). Exploratory Research on Good Governance for Vanaprastha Tourism. *Momentum Matrix: International Journal of Communication, Tourism, and Social Economic Trends*, 1(2), 51–69. <https://doi.org/10.62951/momat.v1i2.33>
- Weaver, D. B., & Lawton, L. J. (2023). *Tourism Management: Principles and Practice*. Pearson.
- Wibowo; Muchammad Satrio; Yusuf, Faisal; Heptanti, Urania (2024) Analisis Potensi Glamorous Camping Kema Merbabu Sebagai Objek Daya Tarik Wisata. *Jurnal Altasia* Vol. 6, No. 1, Tahun 2024