



IDENTIFIKASI ULASAN WISATAWAN DARING UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DESTINASI WISATA

Ni Wayan Anggreni¹, I Made Artayasa², I Wayan Sukita³

Akademi Pariwisata Denpasar¹

anggreni.bali@yahoo.co.id¹

Universitas Ngurah Rai²

made.artayasa@unr.ac.id²

Akademi Pariwisata Denpasar³

wayansukita2014@gmail.com³

Received: May 14th, 2025 | Accepted: May 30th, 2025 | Published: May 31st, 2025

Permalink/DOI: 10.53356/diparojs.v5i2.99

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor strategis dalam pembangunan nasional Indonesia dengan kontribusi signifikan terhadap perekonomian dan citra budaya bangsa. Namun, kualitas layanan destinasi wisata masih menjadi tantangan utama, terutama dalam menghadapi dinamika perilaku wisatawan digital yang semakin bergantung pada ulasan daring sebagai referensi utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi wisatawan terhadap layanan dan keberlanjutan destinasi wisata di Indonesia melalui analisis konten ulasan digital di Google Reviews. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode analisis tematik terhadap ulasan wisatawan domestik dan mancanegara yang dipublikasikan pada awal Januari hingga 1 Mei 2025. Penelitian difokuskan pada tiga destinasi unggulan: Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek layanan seperti keindahan alam dan nilai sejarah mendapat apresiasi tinggi, sementara harga tiket, infrastruktur, dan pengelolaan sampah sering mendapat kritik. Terdapat perbedaan persepsi yang mencolok antara wisatawan domestik dan mancanegara, terutama terkait ekspektasi kenyamanan, nilai budaya, dan standar layanan. Selain itu, ulasan wisatawan juga mengungkapkan perhatian terhadap isu keberlanjutan, termasuk pelestarian lingkungan dan etika konservasi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya pemanfaatan ulasan daring sebagai data strategis untuk pengambilan keputusan dalam pengelolaan destinasi wisata yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: pariwisata, ulasan daring, persepsi wisatawan, layanan destinasi, keberlanjutan

ABSTRACT

Tourism is a strategic sector in Indonesia's national development with significant contributions to the economy and cultural image of the nation. However, the quality of tourist destination services remains a major challenge, especially in facing the dynamics of digital tourist behavior that increasingly relies on online reviews as the main reference. This study aims to explore tourist perceptions of services and sustainability of tourist destinations in Indonesia through content analysis of digital reviews on Google Reviews. The approach used is descriptive qualitative with thematic analysis methods of domestic and foreign tourist reviews published between March and May 2025. The study focused on three leading destinations: Borobudur Temple, Nusa Penida, and Komodo National Park. The results of the study show that service aspects such as natural beauty and historical value are highly appreciated, while ticket prices, infrastructure, and waste management are often criticized. There are striking differences in perception between domestic and foreign tourists, especially regarding expectations of comfort, cultural values, and service standards. In addition, tourist reviews also express concern for sustainability issues, including environmental preservation and conservation ethics. The conclusion of this study emphasizes the importance of utilizing online reviews as strategic data for decision-making in managing more inclusive, adaptive, and sustainable tourist destinations.

Key words: tourism, online reviews, tourist perception, destination services, sustainability

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional Indonesia. Kontribusi sektor ini sangat signifikan terhadap perekonomian, baik melalui peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB), penciptaan lapangan kerja, pengembangan wilayah, maupun peningkatan pendapatan masyarakat local (Ahmad, 2022; Ernawati, 2019; Harjana, 2020). Selain itu, pariwisata juga memainkan peran penting dalam memperkuat identitas budaya bangsa serta membangun citra positif Indonesia di mata dunia. Dengan keragaman kekayaan alam dan budaya yang tersebar di seluruh nusantara, Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadikan sektor pariwisata sebagai motor penggerak ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Namun, potensi besar tersebut dihadapkan pada tantangan yang tidak ringan (Dávid et al., 2024; Tjiptono et al., 2022). Salah satu tantangan utama adalah bagaimana mengelola destinasi wisata agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan wisatawan. Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif dan

membangun loyalitas wisatawan (Kim, 2013; Rahmawati et al., 2024). Sayangnya, tidak semua destinasi wisata di Indonesia memiliki sistem manajemen layanan yang adaptif terhadap kebutuhan wisatawan yang terus berubah, baik dari sisi fasilitas, keramahan, keamanan, kenyamanan, hingga nilai-nilai keberlanjutan.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, perilaku wisatawan dalam merencanakan dan mengevaluasi perjalanan mereka juga mengalami perubahan signifikan (Berry et al., 2024; Yakubovskiy & Kyrychenko, 2024). Salah satu bentuk perubahan yang paling menonjol adalah maraknya penggunaan platform ulasan daring (*online reviews*) seperti TripAdvisor, Google Reviews, Booking.com, dan berbagai media sosial. Melalui platform ini, wisatawan dapat dengan mudah membagikan pengalaman mereka selama berkunjung ke suatu destinasi (Agarwal, 2016; Gligorijevic, 2016), termasuk memberikan penilaian terhadap aspek-aspek tertentu seperti kebersihan, keramahan staf, harga, kelengkapan fasilitas, aksesibilitas, nilai budaya, hingga praktik keberlanjutan lingkungan.

Ulasan-ulasan ini, meskipun bersifat subjektif, memiliki potensi besar sebagai sumber data yang mencerminkan persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan sebuah destinasi. Bahkan, ulasan daring kini menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan wisatawan lain dalam memilih destinasi atau layanan tertentu (Book & Tanford, 2019; Gretzel & Yoo, 2008). Oleh karena itu, ulasan tersebut dapat dijadikan alat evaluasi yang sangat efektif bagi pengelola destinasi untuk memahami aspek mana yang sering diapresiasi secara positif dan mana yang justru menimbulkan keluhan. Misalnya, apabila banyak wisatawan memberikan ulasan negatif mengenai kebersihan atau kemacetan akses jalan menuju lokasi wisata, maka hal itu merupakan sinyal penting yang perlu ditindaklanjuti secara serius oleh manajemen.

Sayangnya, di Indonesia, pemanfaatan ulasan daring oleh pengelola destinasi masih sangat terbatas. Banyak pengelola belum menganggap ulasan digital sebagai data strategis, dan lebih sering melihatnya sebagai opini belaka (Deng et al., 2021). Akibatnya, banyak peluang untuk memperbaiki layanan dan memperkuat daya saing destinasi menjadi terlewatkan. Di sisi lain, pengabaian terhadap ulasan negatif juga berpotensi menurunkan citra destinasi secara daring, yang pada akhirnya berdampak pada minat kunjungan wisatawan.

Lebih jauh, ulasan wisatawan juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi adanya perbedaan persepsi antara wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara (Bonn et al., 2005; Marhanah, 2017). Keduanya mungkin memiliki ekspektasi dan fokus penilaian yang berbeda. Wisatawan domestik cenderung lebih mempertimbangkan aspek harga, kenyamanan budaya lokal, dan nilai emosional terhadap tempat tertentu, sedangkan wisatawan mancanegara seringkali menilai dari segi kualitas layanan internasional, keunikan budaya, infrastruktur, dan kemudahan komunikasi. Memahami perbedaan ini sangat penting dalam menyusun strategi pemasaran dan pengembangan destinasi agar lebih tepat sasaran terhadap segmen pasar yang dibidik.

Aspek lain yang perlu mendapat perhatian adalah keberlanjutan destinasi wisata. Dalam konteks pariwisata *modern*, keberlanjutan tidak lagi hanya berbicara soal konservasi lingkungan, tetapi juga tentang kelestarian budaya lokal, kesejahteraan masyarakat setempat, dan keberlangsungan ekonomi destinasi dalam jangka Panjang (Grizane, 2023). Banyak wisatawan kini lebih sadar akan pentingnya pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan (Rasdi et al., 2022). Wisatawan bahkan mengekspresikan pandangan dan penilaian tentang aspek keberlanjutan ini dalam bentuk ulasan daring. Oleh karena itu, dengan menganalisis ulasan-ulasan tersebut, dapat diketahui bagaimana persepsi wisatawan terhadap aspek keberlanjutan suatu destinasi, serta bagaimana persepsi ini memengaruhi citra dan keberlangsungan destinasi itu sendiri.

Penelitian ini difokuskan pada tiga destinasi wisata unggulan: Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo, yang masing-masing mencerminkan karakteristik dan tantangan berbeda dalam pengelolaan pariwisata di Indonesia. Pemilihan lokasi penelitian ini tidak dilakukan secara acak, melainkan didasarkan pada representasi karakteristik pariwisata nasional. Candi Borobudur dipilih karena statusnya sebagai ikon budaya yang masuk Destinasi Super Prioritas dan mengalami perubahan signifikan dalam pengelolaan wisata. Taman Nasional Komodo mewakili destinasi konservasi dengan tantangan etika ekowisata yang kompleks. Nusa Penida, meskipun belum masuk dalam daftar super prioritas, mengalami pertumbuhan pesat sebagai destinasi alam populer di Bali yang belum diimbangi dengan pembangunan infrastruktur dan kebijakan pusat yang memadai. Ketiganya dipilih untuk merepresentasikan keragaman isu layanan, persepsi wisatawan, serta keberlanjutan di destinasi budaya, alam, dan konservasi.

Adapun rumusan masalah penelitian ini, yaitu: 1) Apa saja aspek layanan destinasi wisata yang paling sering mendapat ulasan positif maupun negatif dari wisatawan pada destinasi Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo? 2) Bagaimana

perbedaan persepsi wisatawan domestik dan mancanegara terhadap masing-masing destinasi tersebut? 3) Bagaimana wisatawan menilai keberlanjutan pengelolaan destinasi pada tiga lokasi tersebut berdasarkan ulasan daring wisatawan?

2. KAJIAN LITERATUR

Penelitian Pratama & Ramadhan (2022) mengidentifikasi beberapa dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu: kebersihan, kenyamanan, keramahan tuan rumah, lokasi, harga, dan pengalaman budaya lokal. Dimensi-dimensi ini bersifat multidimensional dan sering kali saling terkait, mencerminkan ekspektasi wisatawan domestik terhadap layanan *homestay* di destinasi pariwisata budaya seperti Ubud. Studi ini memperkuat temuan-temuan terdahulu terkait atribut layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks akomodasi pariwisata. Namun, yang membedakan adalah konteks lokal (Ubud sebagai destinasi budaya) dan metode netnografi yang memungkinkan eksplorasi makna subjektif wisatawan melalui narasi online mereka. Dengan demikian, Pratama (2022) tidak hanya menekankan pentingnya kualitas layanan dasar seperti kebersihan dan kenyamanan, tetapi juga menyoroti bagaimana elemen budaya dan interaksi sosial dengan tuan rumah menjadi penentu utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi wisatawan nusantara.

Penelitian Bhaskara (2018) menunjukkan bahwa wisatawan asing umumnya menilai layanan Airbnb di Bali secara positif, dengan beberapa aspek yang paling sering diapresiasi adalah keramahan host, kebersihan properti, kenyamanan fasilitas, dan keaslian pengalaman lokal. Selain itu, faktor lokasi strategis, suasana privat, dan nilai ekonomis turut menjadi poin penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Studi ini juga menemukan bahwa ekspektasi wisatawan asing terhadap Airbnb tidak hanya terbatas pada kualitas akomodasi fisik, tetapi juga pada interaksi sosial dan pengalaman autentik yang mencerminkan budaya lokal Bali. Bhaskara

menekankan bahwa ulasan online berfungsi sebagai sumber data yang valid dan kaya makna dalam menggambarkan kepuasan serta persepsi wisatawan, terutama ketika dikaji melalui pendekatan netnografi. Penelitian ini memperkuat relevansi metode netnografi dalam riset pariwisata modern yang melibatkan platform digital, sekaligus memberikan wawasan praktis bagi pengelola *homestay* atau properti Airbnb dalam meningkatkan kualitas layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan wisatawan global.

Penelitian yang dilakukan oleh Evelina (2019) mengeksplorasi dinamika ulasan dan komentar yang diposting oleh pengguna TripAdvisor mengenai berbagai tempat wisata. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran komunitas online sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat membentuk persepsi calon wisatawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ulasan dan pengalaman yang dibagikan oleh anggota komunitas virtual tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk mempengaruhi keputusan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang pengaruh komunikasi digital dalam sektor pariwisata dan pentingnya memanfaatkan platform online sebagai bagian dari strategi promosi destinasi wisata

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis fenomena yang diteliti berdasarkan data kualitatif, yaitu data yang bersifat naratif atau tekstual, dengan metode analisis konten digital untuk mengkaji ulasan wisatawan pada platform Google Reviews terkait tiga destinasi wisata unggulan di Indonesia, yaitu Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo. Data dikumpulkan dalam rentang waktu awal Januari hingga 1 Mei 2025, yang dipilih karena merupakan periode puncak kunjungan wisata

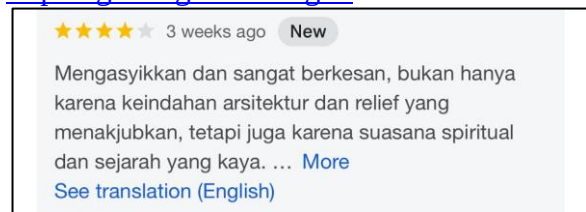
saat masa libur panjang keagamaan di Indonesia. Rentang waktu ini dianggap representatif karena mampu menangkap persepsi wisatawan dalam kondisi operasional destinasi yang sedang aktif dan padat, meskipun jumlah ulasan yang tersedia pada masing-masing destinasi berbeda. Pendekatan ini dipilih untuk menjaga validitas temporal dan memastikan bahwa data yang dianalisis mencerminkan kondisi operasional dan pengalaman wisatawan dalam periode yang sama. Karena volume ulasan yang tersedia tidak beragam, peneliti tidak membatasi analisis berdasarkan jumlah ulasan yang sama, melainkan menganalisis seluruh ulasan yang relevan dan memenuhi kriteria (memiliki narasi deskriptif, menyebut layanan atau pengalaman wisata, dan tidak bersifat spam) dalam rentang waktu tersebut. Penyaringan dilakukan untuk memisahkan wisatawan domestik dan mancanegara berdasarkan nama pengguna, bahasa, dan konteks isi ulasan, agar memungkinkan analisis diferensial terhadap persepsi layanan dan keberlanjutan dari dua kelompok wisatawan. Analisis dilakukan melalui analisis tematik, yaitu metode dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola (tema-tema) yang muncul dari data. Adapun langkah-langkah analisis tematik seperti pengkodean awal terhadap tema-tema yang sering muncul (misalnya kebersihan, harga, keramahan staf, aksesibilitas, pelestarian alam, dan sebagainya), klasifikasi ulasan ke dalam kategori positif dan negatif, serta pemetaan perbedaan persepsi antara wisatawan domestik dan mancanegara. Ulasan yang berkaitan dengan isu keberlanjutan dianalisis secara khusus untuk melihat sejauh mana perhatian wisatawan terhadap aspek pelestarian budaya, lingkungan, dan masyarakat lokal.

4. PEMBAHASAN

4.1. Aspek Layanan Destinasi yang Paling Sering Mendapat Ulasan Positif dan Negatif

Berdasarkan hasil analisis terhadap ulasan-ulasan wisatawan mengenai Candi Borobudur, ditemukan bahwa beberapa aspek layanan destinasi paling sering mendapatkan ulasan, baik yang bersifat positif maupun negatif. Aspek yang paling banyak memperoleh ulasan positif mencakup keindahan dan kemegahan arsitektur candi, nilai sejarah dan spiritual yang tinggi, serta pengalaman wisata yang kini dianggap lebih terorganisir dibandingkan masa lalu. Banyak pengunjung mengapresiasi adanya sistem kuota untuk naik ke bagian atas candi karena sistem ini memberikan pengalaman yang lebih tenang dan eksklusif. Selain itu, pembagian sandal khusus, air minum, dan *goodie bag* turut menambah kenyamanan selama kunjungan. Salah satu ulasan tersebut adalah

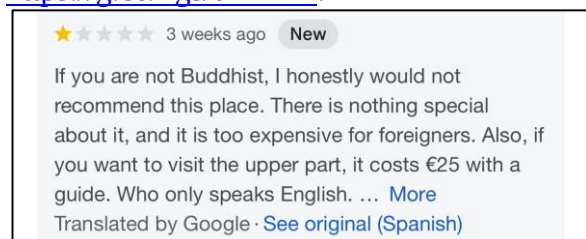
<https://g.co/kgs/3NwYgTJ>:



Gambar 4.1 Ulasan Positif terkait Candi Borobudur

Namun demikian, aspek layanan yang paling banyak mendapat ulasan negatif berkaitan dengan harga tiket masuk yang dinilai terlalu mahal, terutama bagi wisatawan mancanegara. Perbedaan harga yang signifikan antara wisatawan domestik dan asing juga menimbulkan ketidakpuasan. Salah satu ulasan tersebut adalah

<https://g.co/kgs/d1nEEji>:

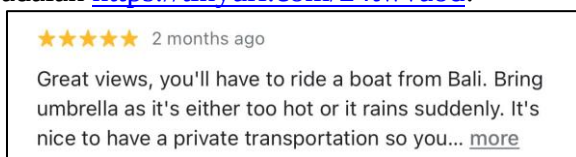


Gambar 4.2 Ulasan Negatif terkait Candi Borobudur

Di samping itu, pengunjung banyak mengeluhkan akses masuk yang rumit, minimnya papan petunjuk yang informatif, serta sistem keluar-masuk yang memaksa wisatawan melewati area pedagang lokal, yang oleh sebagian pengunjung dirasa memaksa dan membingungkan. Bahkan, beberapa wisatawan menilai bahwa pengalaman wisata di Candi Borobudur saat ini cenderung terlalu komersial dan tidak lagi mencerminkan kesakralan situs warisan dunia tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek layanan destinasi Candi Borobudur yang paling diapresiasi adalah kualitas fisik dan nilai sejarah situs, serta adanya perbaikan dalam pengelolaan kunjungan. Namun, agar kepuasan wisatawan dapat meningkat secara menyeluruh, diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap aspek harga dan alur kunjungan.

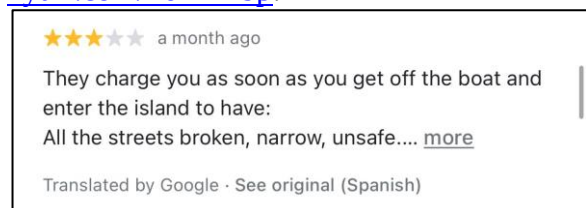
Sementara itu, berdasarkan ulasan wisatawan terhadap destinasi Nusa Penida, ditemukan dua aspek layanan utama yang paling sering disoroti, yaitu keindahan alam dan infrastruktur pendukung wisata. Aspek yang paling banyak mendapatkan ulasan positif adalah keindahan alam Nusa Penida yang luar biasa. Para wisatawan mengungkapkan kekaguman mereka terhadap kejernihan air laut, keindahan pantai seperti Kelingking Beach, Angel's Billabong, Broken Beach, dan Diamond Beach, serta potensi aktivitas wisata seperti snorkeling dan menikmati matahari terbenam. Keaslian dan kesan "liar" dari alam pulau ini memberikan pengalaman *visual* dan emosional yang mengesankan, sehingga menjadikannya destinasi yang direkomendasikan bagi pecinta alam dan pemburu lanskap dramatis. Salah satu ulasan yang ditemukan adalah <https://tinyurl.com/24twvaod>:



Gambar 4.3 Ulasan Positif terkait Nusa Penida

Akan tetapi, aspek yang paling banyak menuai kritik adalah kondisi infrastruktur dan

pengelolaan destinasi yang dinilai belum memadai. Banyak wisatawan mengeluhkan kondisi jalan yang rusak, sempit, dan berbahaya, yang menyebabkan perjalanan antar lokasi menjadi tidak nyaman. Selain itu, isu sampah dan kebersihan lingkungan, baik di darat maupun di laut, sering kali mencemari pengalaman wisata. Ulasan juga menyoroti adanya pungutan biaya yang berlebihan dan tidak terstandarisasi, serta minimnya fasilitas umum yang layak, seperti toilet bersih, tempat berteduh, dan papan informasi. Salah satu ulasan yang ditemukan adalah <https://tinyurl.com/262zhxhp>:

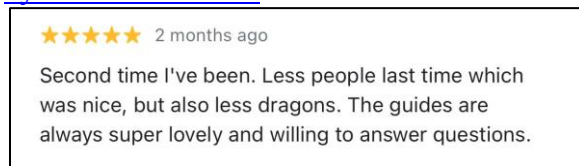


Gambar 4.4 Ulasan Negatif terkait Nusa Penida

Oleh karena itu, meskipun Nusa Penida memiliki daya tarik alamiah yang tinggi, lemahnya pengelolaan destinasi dan minimnya fasilitas dasar menjadi tantangan utama yang perlu segera diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata yang berkelanjutan sangat diperlukan, tidak hanya dalam hal promosi destinasi, tetapi juga dalam peningkatan kualitas layanan dasar dan pelestarian lingkungan.

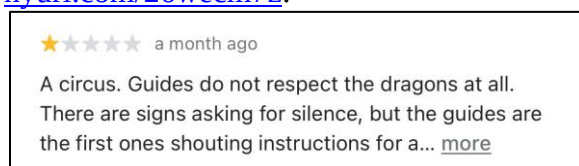
Adapun ulasan terhadap Taman Nasional Komodo juga menunjukkan dua aspek layanan yang paling sering dikomentari wisatawan, yaitu pengalaman melihat komodo di habitat aslinya dan pengelolaan kawasan konservasi. Aspek positif yang paling menonjol adalah pengalaman unik melihat Komodo (*Varanus komodoensis*) secara langsung di alam liar. Banyak wisatawan merasa takjub dan terinspirasi oleh keberadaan spesies purba ini yang hanya dapat ditemukan di Indonesia. Selain itu, keberadaan pemandu lokal yang informatif serta pemandangan alam di sekitar taman nasional, seperti Padar Island dan Pink Beach, juga turut memperkaya pengalaman wisata. Aktivitas seperti *trekking*,

snorkeling, dan eksplorasi pulau dinilai memberikan kesan mendalam yang sulit dilupakan. Salah satu ulasan yang ditemukan <https://ti-nyurl.com/2xhfdvt6>:



Gambar 4.5 Ulasan Positif terkait Taman Nasional Komodo

Sebaliknya, ulasan negatif lebih banyak menyoroti persoalan etika konservasi dan pengelolaan pariwisata yang kurang bertanggung jawab. Beberapa wisatawan melaporkan bahwa komodo tampak dibius atau terlalu jinak, seolah diposisikan sedemikian rupa agar mudah difoto oleh wisatawan. Tindakan pemandu yang memancing perhatian komodo dengan tongkat, serta membiarkan kerumunan besar mendekati hewan, menimbulkan kesan bahwa tempat ini lebih menyerupai kebun binatang terbuka daripada kawasan konservasi. Selain itu, masalah kebersihan lingkungan, terutama banyaknya sampah plastik di pantai dan laut, juga menjadi keluhan utama yang mencoreng citra taman nasional sebagai kawasan yang seharusnya dijaga kelestariannya. Salah satu ulasan yang ditemukan adalah <https://ti-nyurl.com/26wecm7z>:



Gambar 4.6 Ulasan Negatif terkait Taman Nasional Komodo

Dengan kata lain, meskipun Taman Nasional Komodo menawarkan pengalaman wisata yang luar biasa dan bernilai tinggi secara konservasi, lemahnya komitmen terhadap prinsip keberlanjutan dan kesejahteraan satwa justru menjadi sumber kekecewaan utama wisatawan. Oleh karena itu, tantangan ke depan adalah bagaimana menciptakan keseimbangan antara pelestarian dan pemanfaatan destinasi, agar taman nasional ini tetap menjadi kebanggaan Indonesia sekaligus

destinasi unggulan dunia tanpa mengorbankan nilai ekologisnya.

4.2. Perbedaan Persepsi Wisatawan terhadap Destinasi

Berdasarkan analisis terhadap ulasan-ulasan wisatawan mengenai Candi Borobudur, ditemukan adanya perbedaan persepsi yang cukup mencolok antara wisatawan domestik dan mancanegara dalam menilai pengalaman mereka di destinasi tersebut. Wisatawan domestik umumnya menunjukkan sikap apresiatif terhadap nilai sejarah, arsitektur yang megah, serta peningkatan pengelolaan kawasan candi. Mereka menilai Borobudur sebagai salah satu warisan budaya bangsa yang membanggakan dan layak menjadi tujuan wisata wajib, terutama karena nilai edukatif, spiritual, dan *visual* yang ditawarkan. Bahkan, beberapa pengunjung mengekspresikan rasa haru dan kebanggaan terhadap peninggalan leluhur yang monumental ini, serta mendukung kebijakan pembatasan jumlah pengunjung ke area stupa sebagai bentuk pelestarian.

Sebaliknya, wisatawan mancanegara cenderung menyoroti aspek komersialisasi yang berlebihan, serta perbedaan harga tiket yang signifikan antara pengunjung asing dan lokal. Banyak di antara mereka merasa bahwa harga tiket masuk yang tinggi (hingga €25 untuk akses ke area atas candi) tidak sebanding dengan pengalaman yang diperoleh, terlebih apabila mereka hanya diperbolehkan menjelajahi area bawah candi atau mengikuti tur terpadu yang waktunya terbatas. Selain itu, beberapa dari mereka juga mengkritik kurangnya ketersediaan informasi dalam berbagai bahasa, serta pengalaman wisata yang lebih menyerupai taman hiburan ketimbang situs sakral. Bahkan, sejumlah pengunjung merasa kecewa karena tidak dapat merasakan kedekatan spiritual dan kebebasan menjelajah kawasan candi sebagaimana yang mereka harapkan dari sebuah situs warisan dunia.

Oleh karena itu, perbedaan persepsi ini mengindikasikan bahwa meskipun Candi Borobudur secara umum dipandang sebagai

destinasi unggulan, ekspektasi wisatawan sangat dipengaruhi oleh latar belakang budaya dan identitas mereka sebagai wisatawan domestik maupun internasional. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif, seperti melalui penyediaan informasi multibahasa, penyesuaian paket wisata sesuai preferensi budaya, serta kebijakan tarif yang lebih proporsional dan transparan. Dengan demikian, pengelolaan destinasi tidak hanya perlu mempertimbangkan aspek pelestarian dan ekonomi, tetapi juga sensitivitas terhadap keberagaman persepsi dan pengalaman wisatawan.

Perbedaan persepsi wisatawan juga terlihat jelas pada destinasi Nusa Penida, terutama jika ditinjau dari kategori ekspektasi dan latar belakang budaya. Meskipun sebagian besar wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, menyatakan kekaguman terhadap keindahan alam yang ditawarkan pulau ini, seperti formasi tebing yang dramatis, air laut yang jernih, dan pemandangan eksotis, persepsi terhadap kualitas pengalaman wisata secara keseluruhan tetap bervariasi. Hal ini sangat dipengaruhi oleh tujuan kunjungan serta tingkat sensitivitas masing-masing wisatawan terhadap kenyamanan, kebersihan, dan kondisi infrastruktur.

Pada umumnya, wisatawan domestik menilai Nusa Penida sebagai destinasi yang indah dan “layak dikunjungi setidaknya sekali dalam seumur hidup.” Mereka cenderung lebih toleran terhadap keterbatasan infrastruktur, seperti jalan yang rusak, akses yang sulit, dan minimnya fasilitas umum. Bahkan, dalam berbagai ulasan, wisatawan lokal lebih menekankan nilai visual dan potensi spot foto daripada kenyamanan fasilitas. Meskipun demikian, keluhan tetap muncul, terutama mengenai kebersihan, pungutan biaya tambahan, dan ketidakjelasan petunjuk arah, walaupun mereka tetap menganggap hal-hal tersebut sebagai bagian dari “pengalaman berpetualang”.

Sebaliknya, wisatawan mancanegara cenderung lebih kritis terhadap kondisi dasar destinasi, khususnya menyangkut standar

kebersihan, keamanan jalan, sistem transportasi, dan pengelolaan limbah. Mereka menilai bahwa dengan tingginya volume kunjungan dan pendapatan dari sektor pariwisata, seharusnya Nusa Penida telah memiliki infrastruktur yang lebih memadai. Kritik tajam banyak diarahkan pada padatnya pengunjung, tidak tertatanya alur kunjungan, serta praktik eksploitatif seperti pungutan toilet, area foto berbayar, dan minimnya sistem pengelolaan sampah. Bahkan, beberapa pengunjung menyatakan bahwa keindahan alam Nusa Penida mulai terancam akibat tekanan wisata massal yang tidak ditopang dengan kebijakan pengelolaan berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh standar kenyamanan dan ekspektasi layanan yang beragam. Wisatawan domestik lebih fokus pada aspek emosional dan estetika dari alam, sedangkan wisatawan mancanegara cenderung menilai dari kesiapan fasilitas dan efisiensi sistem pendukung. Oleh karena itu, pengelola destinasi perlu memperhatikan kedua dimensi tersebut secara seimbang, yaitu dengan memperkuat pelestarian alam sekaligus membangun fasilitas pendukung yang memadai dan berstandar internasional untuk meningkatkan kepuasan wisatawan lintas segmen.

Hal serupa juga terjadi pada Taman Nasional Komodo, di mana perbedaan persepsi antara wisatawan domestik dan mancanegara mencerminkan dilema antara ekspektasi terhadap pengalaman ekowisata yang otentik dan kenyataan pengelolaan destinasi yang terpengaruh oleh tekanan komersialisasi. Wisatawan domestik umumnya memandang kunjungan ke taman ini sebagai pengalaman unik dan membanggakan. Mereka menyambut positif keberadaan pemandu lokal yang ramah, keindahan alam laut dan daratan yang memukau, serta kesempatan langka untuk menyaksikan langsung komodo sebagai hewan endemik yang menjadi simbol kebanggaan nasional.

Akan tetapi, wisatawan mancanegara sering kali memiliki pandangan yang lebih kritis. Banyak di antara mereka merasa bahwa

pengalaman di Taman Nasional Komodo terkesan terlalu diatur, bahkan kurang alami. Beberapa pengunjung menyampaikan kekecewaan karena komodo terlihat pasif, seolah-olah sengaja ditempatkan untuk kebutuhan fotografi wisatawan. Pemandu lokal pun dinilai lebih fokus pada pengambilan gambar ketimbang memberikan pemahaman mendalam tentang konservasi. Akibatnya, pengalaman yang seharusnya bersifat edukatif dan ekologis menjadi kehilangan nilai keasliannya. Tidak hanya itu, banyak wisatawan asing juga menyuarakan keprihatinan atas kesejahteraan satwa, kerusakan ekosistem akibat pariwisata massal, serta rendahnya kesadaran konservasi dalam pengelolaan taman.

Meskipun demikian, terdapat kesamaan persepsi antara wisatawan lokal dan asing dalam menanggapi isu-isu negatif yang mencakup persoalan kebersihan, buruknya pengelolaan sampah, serta keterbatasan fasilitas umum. Banyak ulasan mengeluhkan pantai yang penuh sampah, kurangnya tindakan proaktif dari staf, serta kekecewaan bahwa kontribusi dana konservasi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai.

Dengan demikian, perbedaan persepsi terhadap Taman Nasional Komodo mencerminkan adanya kesenjangan antara idealisme konservasi dan realitas praktik industri pariwisata. Bagi wisatawan lokal, taman ini masih dianggap sebagai destinasi nasional yang sarat nilai edukatif dan rekreasi. Namun, bagi wisatawan mancanegara yang datang dengan harapan akan pengalaman alam yang etis dan otentik, berbagai praktik tidak ramah lingkungan serta kurang transparan justru mengikis citra destinasi ini. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan menyeluruh terhadap strategi pengelolaan taman, yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga berlandaskan pada pemenuhan ekspektasi wisatawan lintas budaya serta komitmen terhadap konservasi yang bertanggung jawab.

4.3. Keberlanjutan Destinasi Wisata

Berdasarkan hasil analisis terhadap ulasan pengunjung di tiga destinasi wisata

unggulan Indonesia—Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo—dapat disimpulkan bahwa keberlanjutan wisata di masing-masing lokasi memiliki potensi dan tantangan yang berbeda. Candi Borobudur menunjukkan upaya positif dalam pelestarian warisan budaya melalui sistem pembatasan kunjungan, penggunaan sandal khusus untuk melindungi struktur batu, serta penyediaan pemandu wisata edukatif. Namun demikian, masih ditemukan persoalan terkait ketimpangan harga tiket antara wisatawan lokal dan mancanegara, serta sistem akses dan informasi yang membingungkan. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan manajemen kunjungan yang adil, transparan, dan inklusif.

Di sisi lain, Nusa Penida meskipun dikenal akan keindahan alamnya yang memesona, menghadapi tekanan yang serius terhadap keberlanjutan lingkungan. Infrastruktur dasar seperti jalan dan fasilitas umum masih tergolong minim, ditambah lagi dengan permasalahan serius berupa pencemaran lingkungan akibat sampah dan kurangnya pengelolaan limbah yang memadai. Ketidaksiapan infrastruktur tersebut berdampak pada pengalaman wisatawan dan mengancam kelestarian ekosistem pulau. Oleh karena itu, strategi pembangunan berkelanjutan yang mencakup penguatan sarana prasarana, pengelolaan sampah, serta edukasi lingkungan bagi wisatawan dan masyarakat lokal sangat diperlukan.

Taman Nasional Komodo, sebagai habitat asli satwa endemik Komodo, juga menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan aspek konservasi dan pariwisata. Meskipun banyak pengunjung mengapresiasi keunikan fauna dan lanskapnya, beberapa praktik pariwisata seperti interaksi tidak etis dengan hewan (misalnya pengaturan posisi komodo untuk kepentingan foto) serta minimnya upaya pengawasan terhadap sampah dan aktivitas ilegal menunjukkan lemahnya pengelolaan berbasis konservasi. Hal ini menimbulkan kekhawatiran terhadap kesejahteraan satwa liar dan integritas ekosistem. Upaya peningkatan pengawasan, pelatihan pemandu

profesional, dan pelibatan komunitas lokal dalam ekowisata menjadi penting untuk menjamin keberlanjutan kawasan konservasi ini.

Secara keseluruhan, keberlanjutan wisata di ketiga destinasi menuntut pendekatan integratif yang melibatkan sinergi antara pemerintah, pelaku industri pariwisata, masyarakat lokal, dan wisatawan. Pendekatan ini harus mencakup aspek pelestarian lingkungan, keadilan ekonomi, kenyamanan wisatawan, serta perlindungan terhadap warisan budaya dan hayati agar pariwisata dapat terus berkembang secara berkelanjutan dan bertanggung jawab.

5. PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa ulasan wisatawan daring merupakan sumber informasi penting yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing destinasi wisata di Indonesia. Tiga destinasi unggulan, yaitu Candi Borobudur, Nusa Penida, dan Taman Nasional Komodo, menunjukkan pola ulasan yang mencerminkan kepuasan dan keluhan wisatawan terhadap aspek-aspek tertentu. Wisatawan secara umum mengapresiasi keindahan alam dan nilai budaya dari ketiga destinasi tersebut, tetapi juga menyampaikan keluhan mengenai harga tiket yang dianggap mahal, infrastruktur yang tidak memadai, pengelolaan sampah yang buruk, serta praktik pariwisata yang tidak berkelanjutan. Perbedaan persepsi antara wisatawan domestik dan mancanegara pun cukup mencolok, di mana wisatawan lokal cenderung lebih fokus pada aspek emosional dan kebanggaan budaya, sementara wisatawan asing lebih kritis terhadap kualitas layanan, kesiapan infrastruktur, dan komitmen terhadap keberlanjutan. Isu keberlanjutan menjadi perhatian utama, dengan kekhawatiran wisatawan terhadap dampak negatif pariwisata massal dan lemahnya upaya konservasi. Oleh karena itu, ulasan daring dapat berfungsi sebagai alat evaluasi strategis bagi

pengelola destinasi dalam memahami kebutuhan wisatawan dan merancang kebijakan yang lebih adaptif, berorientasi pada pelayanan yang berkualitas, pemasaran yang tepat sasaran, serta pengembangan destinasi yang berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, K. (2016). How online reviews & ratings websites sites are changing the tourism; hospitality sector. *Scholedge International Journal of Business Policy & Governance*, 2(12), 1. <https://doi.org/10.19085/journal.sijbpg021201>
- Ahmad, U. S. (2022). Implementasi Pariwisata terhadap Perekonomian Indonesia. *Al-DYAS*, 1(1), 81–96. <https://doi.org/10.58578/alldyas.v1i1.1319>
- Berry, K. et al. (2024). *Click, Search, Travel* (pp. 17–42). <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-3972-5.ch002>
- Bhaskara, G. I. (2018). AIRBNB di Bali: Identifikasi Ulasan Online Wisatawan Asing Melalui Metode Netnography. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 27. <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2018.v05.i01.p02>
- Bonn, M. A. et al. (2005). International versus Domestic Visitors: An Examination of Destination Image Perceptions. *Journal of Travel Research*, 43(3), 294–301. <https://doi.org/10.1177/0047287504272033>
- Book, L. A. and Tanford, S. (2019). Measuring social influence from online traveler reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2019-0080>

- Dávid, L. D. et al. (2024). Main trends in the tourism industry in Indonesia between 2020–2023. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(11), 8162. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i11.8162>
- Deng, T. et al. (2021). Managers' Responses to Online Reviews for Improving Firm Performance: A Text Analytics Approach. *Communications of the Association for Information Systems*, 49(1), 699–728. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.04937>
- Ernawati, D. P. (2019). Development of the Tourism Industry as the Motor of Economic Growth in Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 1(4), 145–153. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v1i4.300>
- Evelina, L. W. (2019). Komunitas adalah Pesan: Studi Netnografi Virtual di Situs Wisata TripAdvisor. *Warta ISKI*, 1(02). <https://doi.org/10.25008/warta-isk.v1i02.19>
- Gligorijevic, B. (2016). *Review Platforms in Destinations and Hospitality* (pp. 215–228). https://doi.org/10.1007/978-3-642-54089-9_15
- Gretzel, U. and Yoo, K. H. (2008). Use and Impact of Online Travel Reviews. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2008* (pp. 35–46). Springer Vienna. https://doi.org/10.1007/978-3-211-77280-5_4
- Grizane, T. (2023). Sustainability of Tourism and the Environment. *Environment. Technologies. Resources. Proceedings of the International Scientific and Practical Conference*, 1, 70–73. <https://doi.org/10.17770/etr2023vol1.7302>
- Haryana, A. (2020). Economic and Welfare Impacts of Indonesia's Tourism Sector. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(3), 300–311. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i3.127>
- Kim, H.-K. (2013). Service Quality with Satisfaction and Loyalty in the Airline Industry. *International Journal of Tourism Sciences*, 13(3), 31–50. <https://doi.org/10.1080/15980634.2013.11434679>
- Marhanah, S. (2017). Analysis of Local and Foreign Tourists Experience in Bandung. *1st International Conference on Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 838–841. <https://doi.org/10.5220/0007090908380841>
- Pratama, I. W. A. and Ramadhan, I. (2022). Studi Netnografi: Dimensi Kepuasan Wisatawan Nusantara Terhadap Homestay di Ubud. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(1), 26–33. <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i1.216>
- Rahmawati, E. D. et al. (2024). Tourist Loyalty Analysis: The Influence of Service Quality and Emotional Value. *Proceeding of International Conference on Science, Health, And Technology*, 295–302. <https://doi.org/10.47701/icohe-tech.v5i1.4195>
- Rasdi, A. L. M. et al. (2022). Local Community Perspective on Responsible Tourism and Destination Sustainability. *PLANNING MALAYSIA*, 20. <https://doi.org/10.21837/pm.v20i22.1143>
- Tjiptono, F. et al. (2022). *Tourism Sustainability in Indonesia: Reflection and Reformation* (pp. 139–159). https://doi.org/10.1007/978-981-16-5264-6_8
- Yakubovskiy, S. and Kyrychenko, O. (2024). The Role of Digitalization in the Development of the Global Tourism Industry.

Odesa National University Herald. Economy,
29(4(102)).
<https://doi.org/10.32782/2304-0920/4-102-15>



This Journal is licensed under Internasional Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0