

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan mengenai hal-hal yang mendasar dalam proses penelitian ini serta sebagai gambaran laporan secara keseluruhan mengenai penelitian yang dilakukan. Bab ini meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, sasaran, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata di Indonesia juga menjadi salah satu perhatian dunia, yaitu dengan banyaknya daerah Indonesia yang di jadikan objek wisata baru. Indonesia mempunyai potensi besar untuk menjadi destinasi tujuan pariwisata dunia, karena Indonesia mempunyai tiga unsur pokok yang membedakan Indonesia dengan negara lain. Ketiga unsur tersebut adalah masyarakat, alam, dan juga budaya (Ismayanti, 2010).

Secara geografis, Indonesia memiliki potensi sumber daya alam dan budaya sebagai tujuan wisata yang favorit. Pariwisata menjadi penyumbang devisa negara yang cukup besar. Menurut Salah Wahab (1992) salah satu manfaat pariwisata yang mendatangkan banyak wisatawan domestik maupun asing adalah pendapatan mengalir dengan cepat dan langsung terbagi-bagi secara meluas ke dalam perekonomian nasional. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki wisata alam adalah Kabupaten Sukabumi. Salah satunya adalah Geopark yang berada di Ciletuh, Kecamatan Ciemas, Sukabumi.

Geopark Ciletuh-Palabuhanratu memiliki luas 126.100 Ha atau 1.261 km². Meliputi 74 desa, di delapan kecamatan yaitu Kecamatan Ciracap, Surade, Ciemas, Waluran, Simpenan, Palabuhanratu, Cikakak, dan Cisolok, yang terbagi dalam tiga geoarea yaitu: Geoarea Ciletuh, Geoarea Simpenan, dan Geoarea Cisolok.

Sebagai sebuah destinasi wisata, pembangunan Geopark Ciletuh-Palabuhanratu dilaksanakan berdasar kebijakan-kebijakan terkait, diantaranya UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatawan. Dalam undang-undang dimaksud dinyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan memperhatikan keanekaragaman,

keunikan dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata. Pembangunan dimaksud semestinya meliputi: industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran pariwisata dan kelembagaan kepariwisataan.

Geopark adalah sebuah kawasan yang memiliki unsur-unsur geologi di mana masyarakat setempat diajak berperan serta untuk melindungi dan meningkatkan fungsi warisan alam, termasuk nilai arkeologi, ekologi dan budaya yang ada di dalamnya. Istilah Geopark merupakan singkatan dari “*Geological Park*” yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai Taman Geologi atau taman bumi. Awal tujuan Geopark adalah untuk melindungi warisan geologi yang berada di negara-negara Eropa oleh organisasi non pemerintah bernama EGN (*Europe Geopark Network*) pada tahun 2001. Selain itu tujuan Geopark lebih dikembangkan lagi, bukan hanya sekedar melindungi warisan geologi. Menurut GGN UNESCO (2004), tujuan Geopark adalah mengambil manfaat, menggali, menghargai dan mengembangkan warisan geologi tersebut seperti halnya Pelestarian Bioma.

Geopark adalah sebuah kawasan yang memiliki unsur-unsur geologi terkemuka termasuk nilai arkeologi, ekologi dan budaya yang ada di dalamnya di mana masyarakat setempat diajak berperan-serta untuk melindungi dan meningkatkan fungsi warisan alam (UNISCO, 2004). Geopark tidak hanya menyajikan alam yang termonumenkan secara geologi, tetapi juga kehidupan yang ada di dalamnya yaitu manusia, hewan dan tumbuhan. Manusia mungkin sudah hidup di dalamnya selama beberapa generasi, bekerja didalamnya sehingga sedikit banyak menghasilkan nilai perekonomian sendiri. Kawasan yang memiliki predikat sebagai kawasan taman bumi atau geopark, Setidaknya ada 5 (lima) kriteria yang harus dipenuhi agar suatu geopark dapat berlangsung mencapai tujuannya, yaitu: ukuran dan lokasi, manajemen dan partisipasi masyarakat lokal, pengembangan ekonomi, pendidikan, perlindungan dan konservasi (Oman Abdurahma, Ketua Tim Geopark Jabar: 2013).

Geopark merupakan tempat wisata baru yang saat ini menjadi pusat perhatian wisatawan asing maupun domestik. Geopark merupakan kawasan geologi yang mempunyai nilai ilmiah (pengetahuan) yang jarang ditemui di tempat lain. Kawasan tersebut, memiliki keunikan tersendiri, yaitu selain menjadi tempat

rekreasi alam – budaya, Geopark juga berfungsi sebagai kawasan lindung dan sebagai situs pengembangan ilmu pengetahuan kebumihantropologi. Selain warisan alam geologinya, Geopark tersebut juga menjadi tempat wisata yang memberikan peluang bagi tingkat perekonomian, khususnya perekonomian masyarakat setempat. Berdasarkan media sosial maupun media masa, saat ini Geopark menjadi pusat perhatian para wisatawan karena Geopark mempunyai pesona yang sangat indah. Geopark mempunyai beberapa objek wisata yang harus dikunjungi wisatawan, yaitu Panenjoan, Pantai Palangpang, Curug Cimanjuring, Curug Cimanjuring, Curug Awang, Curug Sondong, dan Puncak Darma.

Geopark saat ini sudah diresmikan menjadi Geopark Nasional dan dijadikan Geopark Internasional. Geopark Ciletuh menjadi objek wisata baru terpopuler pada ajang Anugerah Pesona Indonesia (API) Kementerian Pariwisata. Geopark Ciletuh Palabuhanratu ditetapkan UNESCO menjadi geopark dunia menduduki peringkat ketiga pada API sebagai objek wisata baru terpopuler, Geopark Ciletuh Palabuhanratu menempati posisi tiga dengan kategori tempat wisata baru terpopuler ini berdasarkan hasil 7,2 juta tautan serta 4,28 juta tautan pemberitaan. Penghargaan yang diberikan Kementerian Pariwisata itu merupakan kebanggaan dan juga motivasi untuk terus memperbaiki objek wisata yang ada di Kabupaten Sukabumi, baik dari segi sarana dan prasarana maupun promosi.

Kendala yang dihadapi objek wisata tersebut, Jarak tempuh yang jauh memerlukan waktu yang lama untuk sampai ke tujuan. Aksesibilitas menuju Geopark sangat sulit, kontur jalan yang naik turun dan berkelok. Geopark Ciletuh seluas 128.700 Hektar tersebut, sudah melakukan pembangunan jalan sekitar 35%. Tahun 2017 Pemerintah daerah mengalokasikan dana sebesar 200 Milyar untuk pembangunan jalan baru dan membangun juga fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan dalam perjalanan seperti tempat istirahat dan toilet umum. Sampai saat ini, program wisata di Geopark hanya dilaksanakan setahun sekali dan tidak memungut biaya. Wisatawan yang masuk ke Kawasan Geopark tidak dipungut biaya, kecuali jika masuk ke destinasi wisata.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, yang mengamanatkan azas penyelenggaraan penataan ruang, yaitu keterpaduan, keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, keberlanjutan,

keberdayagunaan dan keberhasilgunaan, keterbukaan, kebersamaan dan kemitraan, perlindungan kepentingan umum, kepastian hukum dan keadilan, serta akuntabilitas. Selain itu, sesuai pula dengan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2010 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Provinsi Jawa Barat Tahun 2009-2029, RTRW Kabupaten Sukabumi yang disusun berdasarkan hasil kajian secara menyeluruh terhadap karakteristik wilayah internal dan eksternal serta pencermatan terhadap kepentingan-kepentingan jangka panjang, disamping memperhatikan dinamika yang terjadi, baik dalam lingkup eksternal maupun internal. Perumusan substansi RTRW Kabupaten Sukabumi yang memuat tujuan, kebijakan dan strategi, rencana, arahan pemanfaatan dan pengendalian, ditujukan untuk menjaga sinkronisasi dan konsistensi pelaksanaan penataan ruang dan mengurangi penyimpangan implementasi indikasi program utama yang ditetapkan, serta diharapkan lebih mampu merespon tantangan dan menjamin keberlanjutan pembangunan, melalui berbagai pembenahan dan pembangunan ruang yang produktif dan berdaya saing tinggi, demi terwujudnya masyarakat Kabupaten Sukabumi yang lebih sejahtera.

Kualitas pelayanan kepariwisataan dapat dinilai dari kepuasan pengunjung. Oleh karena itu kepuasan pengunjung adalah hal sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola wisata Geopark Ciletuh. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terlebih dulu. Tingkat kepuasan pengunjung dapat memberi informasi pada pihak wisata Geopark Ciletuh tentang tinggi rendahnya atau besar kecilnya kepuasan konsumen atas pelayanan wisatanya. Tingkat kepuasan pengunjung juga dapat digunakan sebagai input untuk bahan pertimbangan dan referensi dalam membuat kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan. Karena itu, penting dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Geopark Ciletuh, untuk mengetahui apakah pengunjung puas terhadap objek wisata Geopark Ciletuh, seberapa tinggi tingkat kepuasaannya, apakah sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah atau sangat rendah.

Salah satu bauran unsur pemasaran paling berpengaruh terhadap perilaku adalah bauran pengelolaan produk. Pengelolaan produk dalam hal ini lebih menekankan bahwa konsumen/wisatawan memerlukan jenis jenis jasa dan fasilitas

pelayanan tertentu. Dalam penelitian ini fasilitas pelayanan dibatasi pada:retribusi/biaya masuk obyek wisata,keindahan pantai, kebersihan pantai, toko cinderamata, lokasi parkir, yang dapat membuat wisatawan betah dan ingin tinggal lebih lama atau bahkan wisatawan ingin kembali lagi pada kesempatan yang lain. Dari berbagai obyek wisata di pantai selatan, Geopark Ciletuh adalah obyek wisata di Kabupaten Sukabumi yang paling terkenal.

Hampir sejuta pengunjung ke Geopark Ciletuh-Palabuhanratu selama sebelas bulan Januari sampai Desember 2017. Pengunjungnya itu dari dalam dan luar negeri. Menurut data dari Ciletuh *Geopark Information Center (GIC)*, selama periode Januari sampai Desember 2017 jumlah pengunjung sudah mencapai 967.311 orang. Terdiri dari 802.868 pengunjung domestik dan lokal, serta 164.443 wisatawan mancanegara (wisman). Tahun pertama dibuka pada 2012 jumlah pengunjungnya 343.910 orang. Mengalami peningkatan yang cukup banyak dapat dilihat pada **Tabel 1.1**

Tabel 1. 1
Jumlah Pengunjung Geopark pada Tahun 2017

No	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	JANUARI	64353
2	FEBRUARI	68347
3	MARET	68209
4	APRIL	68705
5	MEI	77917
6	JUNI	64344
7	JULI	63358
8	AGUSTUS	81343
9	SEPTEMBER	78678
10	OKTOBER	86522
11	NOVEMBER	89554
12	DESEMBER	117489
	Jumlah	967311

Sumber: PAPSI tahun 2017



Sumber: PAPSI tahun 2017

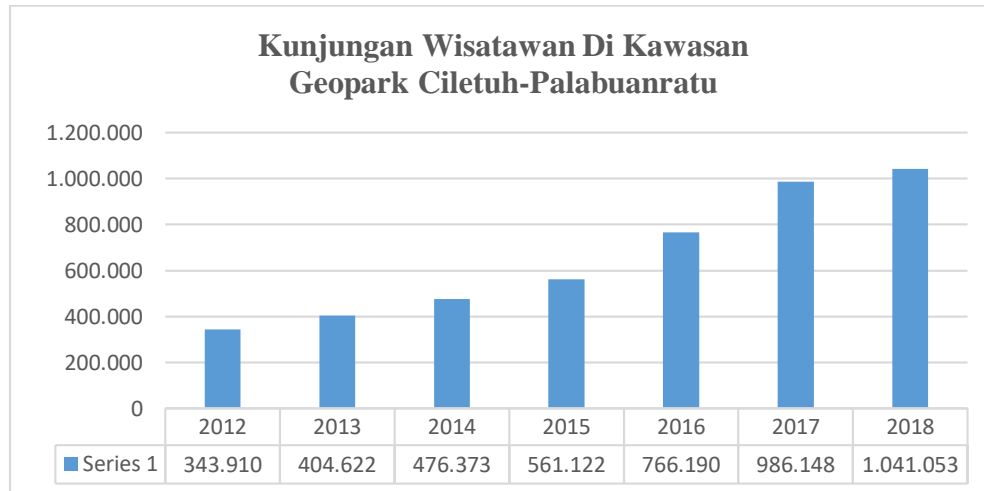
Gambar 1. 1
Grafik Jumlah Pengunjung Geopark pada Tahun 2017

Dari data diatas, diperoleh bahwa wisatawan mengalami kenaikan dari bulan ke bulan, dan kenaikan yang sangat besar pada akhir tahun. Dapat disimpulkan, bahwa wisatawan nusantara dan mancanegara memiliki potensi yang besar untuk berkunjung ke Geopark Ciletuh. Wisatawan dapat dilihat dari **Gambar 1.1**



Gambar 1. 2
Pengunjung Geopark Ciletuh

Kemudian hasil survey pada tahun 2018 ada peningkatan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun, dapat dilihat pada gambar 1.3 kunjungan wisatawan Geopark Ciletuh sekarang sudah sangat jauh berbeda dengan dulu sebelum Geopark Ciletuh dikenal para wisatawan.



Sumber: Dinas Pariwisata

Gambar 1. 3
Grafik Kunjungan Wisatawa Geopark Ciletuh-Palabuhanratu

Badan Penyelamat Wisata (Balawisata) Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat mencatat sekitar 300 ribu wisatawan memadati objek wisata di Geopark Ciletuh Palabuhanratu pada libur panjang dan cuti bersama Lebaran 2018. jumlah wisatawan yang datang ke objek wisata di Kabupaten Sukabumi kemungkinan lebih dari 300 ribu orang. Hingga saat ini jumlah wisatawan yang datang ke objek wisata di Kabupaten Sukabumi masih banyak, tetapi tidak membeludak seperti saat musim liburan panjang. Mayoritas wisatawan yang datang ke objek wisata di Kabupaten Sukabumi berasal dari luar daerah seperti Kota Sukabumi, Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Banten, Bandung, Cianjur, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Persepsi dan Preferensi Pengunjung Tentang Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, penyusun mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh?
2. Bagaimana preferensi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh?
3. Bagaimana gap antara persepsi dengan preferensi pengunjung terhadap Obyek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, peneliti menyusun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi persepsi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh.
2. Mengetahui preferensi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh.
3. Untuk mengetahui gap antara persepsi dengan preferensi pengunjung terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi.

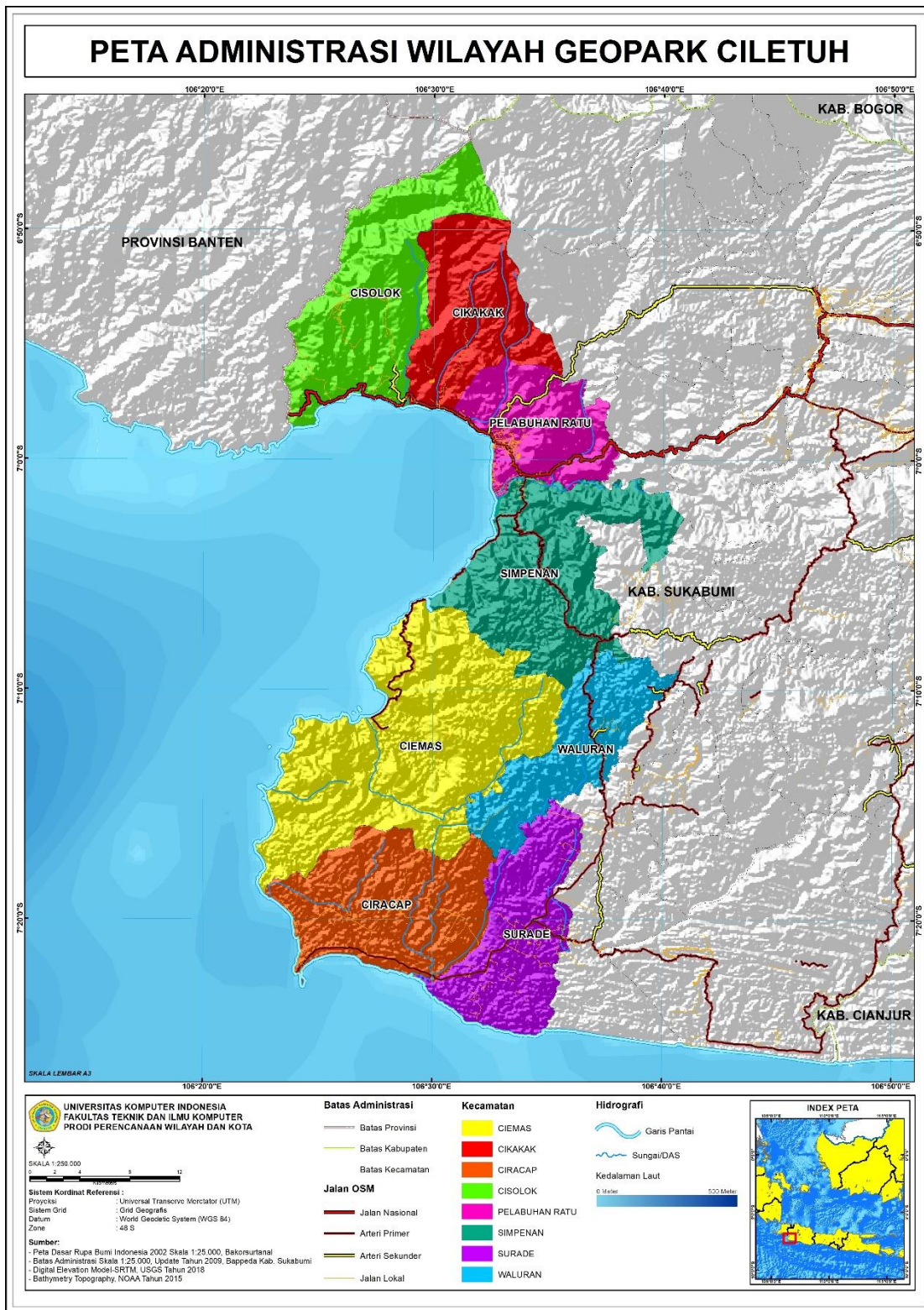
1.4 Ruang Lingkup

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai ruang lingkup studi penelitian adapun ruang lingkup pembasahan penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ciomas merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Sukabumi bagian selatan yang berada pada posisi koordinat $7^{\circ}13'57''S$ dan $106^{\circ}31'6''E$. Luas Kecamatan Ciomas adalah 26.696 ha. Berdasarkan wilayah administrasi, Kecamatan Ciomas hanya terdiri dari 8 desa , 68 RW, dan 294 RT. Desa-desa yang termasuk wilayah Kecamatan Ciomas adalah Desa Cibenda, Desa Ciwaru, Desa Tamanjaya, Desa Mekarjaya, Desa Ciemas, Desa Girimukti , Desa Mandrajaya, Desa Mekatsakti (Sumber dari Kecamatan Ciemas) Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Ciomas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Simpenan.
- Sebelah Timur : Kecamatan Ciracap.
- Sebelah Selatan: Samudera Hindia.
- Sebelah Barat : Samudera Hindia



Gambar 1. 4
Peta Lokasi Geopark Nasional

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi pada penelitian ini akan membahas tentang Analisis Tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh. Yang akan di manfaatkan dengan mengembangkan dan menjaga lingkungan yang ada.

1.4.2.1 Masyarakat

Lingkup materi masyarakat meliputi :

- a. Masyarakat yang tinggal di sekitar Geopark Ciletuh, Kabupaten Sukabumi.
- b. Masyarakat sekitar yang sering beraktifitas di wilayah penelitian

1.4.2.2 Pariwisata

Lingkup materi pariwisata meliputi :

- a. Pariwisata yang berada di Geopark Ciletuh, Kabupaten Sukabumi

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *gap analysis* dengan cara membandingkan total persepsi dan preferensi pengunjung untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen, *customer satisfaction index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi membandingkan kepentingan dan kepuasan pengunjung.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup survey data primer dan pengumpulan data sekunder yang berguna untuk proses analisis rencana pengembangan di wilayah studi. Data diperoleh dengan cara :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan cara melakukan survey ke lapangan, penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

- a. Observasi

Dalam metode penelitian ini, akan berperan aktif secara langsung dengan melihat dan meneliti daerah dan lingkungan Geopark Ciletuh.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh info keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan narasumber secara langsung, Wawancara dilakukan kepada pengelola yang ada di sekitar kawasan objek wisata Geopark Ciletuh.

c. Kuisisioner

Adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pertanyaan.

d. Pengambilan data kuantitatif dilakukan terbatas pada analisis tingkat kepuasan pengunjung di beberapa titik

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data diperoleh melalui literatur atau studi pustaka yang berkaitan dengan wilayah penelitian. Data sekunder juga dapat diperoleh dari instansi-instansi terkait berupa *hardcopy* maupun *softcopy*. Adapun instansi-instansi terkait yang dapat memberikan data sekunder yaitu:

Tabel 1. 2
Kebutuhan Data Primer

Komponen	Variabel	Sumber
Karakteristik pengunjung yang ada di objek wisata Geopark Ciletuh	<ul style="list-style-type: none"> • Identitas Responden <ul style="list-style-type: none"> a. Jenis Kelamin b. Usia c. Daerah asal/ tempat tinggal 1. Pendidikan Terakhir 2. Pekerjaan 3. Pendapatan Per Bulan 	<i>Smith, 1995</i>
Pola kunjungan yang dilakukan pengunjung ke objek wisata	<ul style="list-style-type: none"> 4. Tujuan Kunjungan 5. Akomodasi yang digunakan 6. Kunjungan yang ke berapa 7. Moda Transportasi yang digunakan 8. Teman Perjalanan 9. Lama waktu perjalanan 10. Yang mengatur perjalanan 	
Presepsi pengunjung tentang objek wisata Geopark Ciletuh	<ul style="list-style-type: none"> 1. Atraksi (Daya tarik wisata) 2. Servis/Pelayanan 3. Promosi 	<i>Gunn, 2002</i>

Komponen	Variabel	Sumber
	4. Transportasi/Aksesibilitas 5. Informasi	
Preperensi	1. Atraksi (Daya tarik wisata) 2. Servis/Pelayanan 3. Promosi 4. Transportasi/Aksesibilitas 5. Informasi	

Sumber : Hasil Analisis, 2019

Tabel 1. 3
Kebutuhan Data Sekunder

Data yang Dibutuhkan	Sumber	Metode Pengumpulan Data Sekunder
Kondisi umum objek wisata Geopark Ciletuh	Dinas kepariwisataan Kab.Sukabumi, artikel, dan observasi langsung di lapangan	√
Jumlah dan Jenis wisata di Kab. Sukabumi	Statistik Kebudayaan dan Pariwisata	√
Jumlah kunjungan ke Objek wisata Geopark Ciletuh	Statistik Kebudayaan dan Pariwisata	√

Sumber : Hasil Analisis, 2019

1.6 Variabel Penelitian

1.6.1 Karakteristik Data Pengunjung

Pengenalan karakteristik pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh dibuat berdasarkan acuan dari Smith (1995), dan dimodifikasi berdasarkan kebutuhan penelitian, meliputi tabel dibawah ini :

Tabel 1. 4
Karakteristik Pengunjung

No	Komponen	Atribut	Pertanyaan
1	Karakteristik Pengunjung	(A) Jenis Kelamin	(A) Jenis Kelamin : L/P *)
		(B) Usia	(B) Umur : Tahun

No	Komponen	Atribut	Pertanyaan
		(C) Daerah asal/tempat tinggal	(C) Alamat/Asal :
		(1) Pendidikan Terakhir	(1) Apa pendidikan formal terakhir yang anda peroleh ?
		(2) Pekerjaan	(2) Apa pekerjaan anda pada saat ini?
		(3) Pendapatan Per Bulan	(3) Berapakah pendapatan anda dalam 1 bulan?
2	Pola Kunjungan	(4) Tujuan Kunjungan	(4) Apa tujuan anda datang berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh ini?
		(5) Akomodasi yang digunakan	(5) Akomodasi apa yang digunakan?
		(6) Kunjungan yang ke berapa	(6) Sudah berapa kali berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh ini?
		(7) Moda Transportasi yang digunakan	(7) Moda transportasi yang anda gunakan menuju objek wisata Geopark Ciletuh?
		(8) Teman Perjalanan	(8) Bersama siapa saja biasanya anda berkunjung ke objek wisata ini?
		(9) Lama waktu perjalanan	(9) Berapa lama perjalanan yang harus anda tempuh untuk mencapai lokasi ini ?
		(10) Yang mengatur perjalanan	(10) Yang mengatur perjalanan anda?

Sumber: Smith, 1995

1.6.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dilakukan berdasarkan aspek komponen wisata yang terdapat di ruang lingkup materi diatas, antara lain ialah daya tarik, servis/pelayanan, promosi, transportasi/aksesibilitas, dan informasi. Yang akan di sesuaikan dengan keadaan kondisi eksisting di objek wisata Geopark Ciletuh.

Tabel 1. 5
Variabel Penelitian

No	Komponen Variabel	Sub Komponen Variabel	Aspek yang dinilai	Pertanyaan
1	Atraksi (Daya tarik wisata)	Alam	(11) Pemandangan Geopark Ciletuh	(11) Pemandangan Geopark Ciletuh (Kawasan pesisir & Air Terjun)

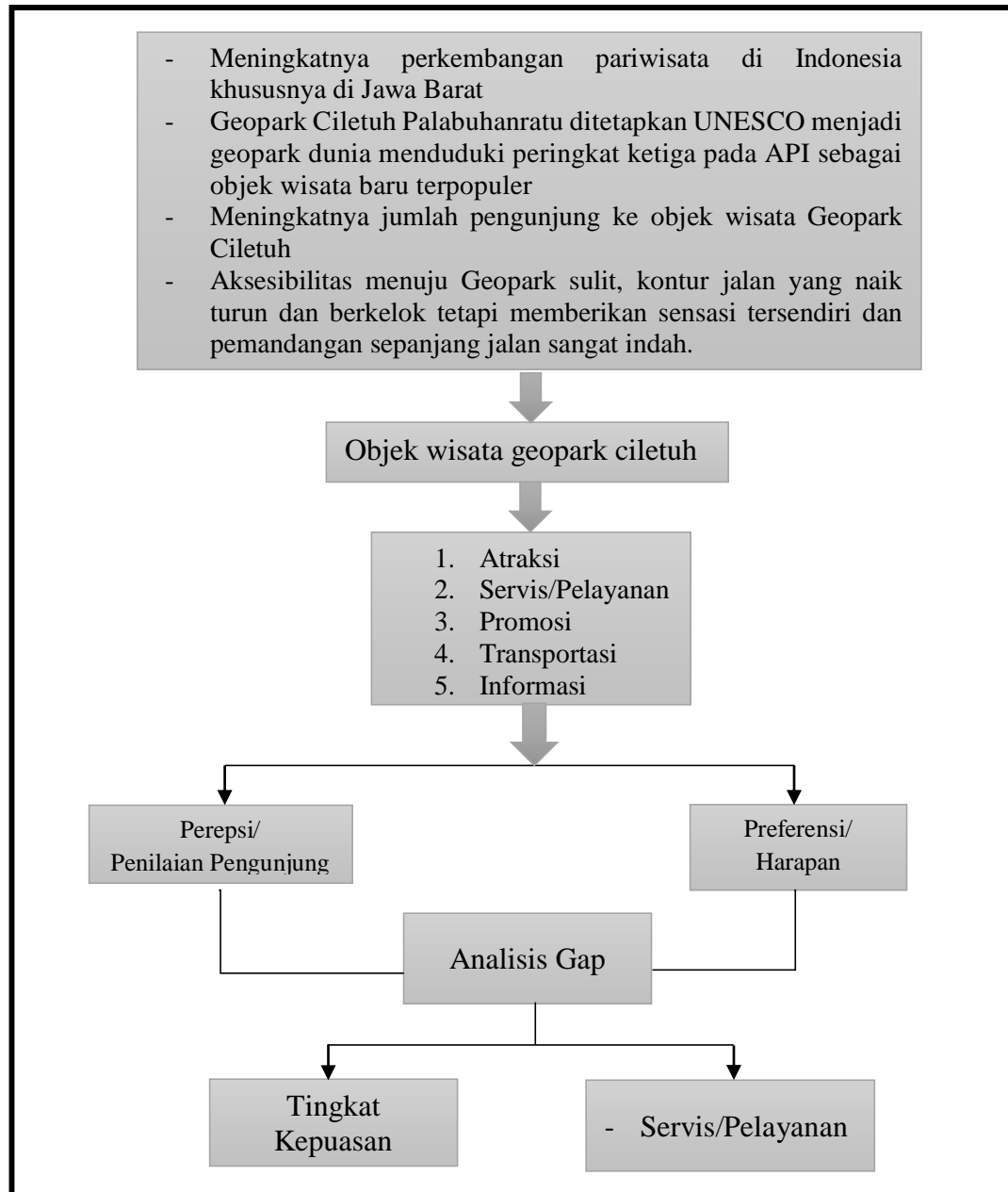
No	Komponen Variabel	Sub Komponen Variabel	Aspek yang dinilai	Pertanyaan
			(12) Pasir putih Geopark Ciletuh	(12) Pasir putih Geopark Ciletuh
			(13) Panenjoan	(13) Keberadaan pemandangan panenjoan
			(14) Puncak Darma	(14) Keberadaan pemandangan bukit puncak darma
			(15) penangkaran penyu Geopark Ciletuh	(15) Keberadaan penangkaran penyu Geopark Ciletuh
		buatan	(16) Kerajinan tangan masyarakat	(16) Adanya hasil kerajinan tangan
2	Servis/pelayanan	Restoran dan toko	(17) Keberadaan restoran, warung makan, dan toko-toko yang ada di objek wisata	(17) Keberadaan restoran, warung makan, dan pertokoan yang ada di objek wisata Geopark Ciletuh
		Fasilitas pelayanan lainnya	(18) Keberadaan bank yang ada di objek wisata	(18) Keberadaan bank dan ATM yang ada di objek wisata Geopark Ciletuh
			(19) Keberadaan pelayanan kesehatan seperti : puskesmas, dan posyandu	(19) Keberadaan pelayanan kesehatan yang ada di objek wisata Geopark Ciletuh seperti Puskesmas
			(20) Keberadaan keamanan umum seperti : Kantor Polisi	(20) Keberadaan kantor polisi di objek wisata Geopark Ciletuh
			(21) Keberadaan tempat ibadah	(21) Keberadaan mesjid yang ada di objek wisata Geopark Ciletuh
			(22) Keberadaan toilet umum	(22) Keberadaan toilet umum di objek wisata Geopark Ciletuh
			(23) Keberadaan Pusat Oleh-oleh	(23) Keberadaan Pusat oleh-oleh di objek wisata Geopark Ciletuh
			(24) Keberadaan Agen Perjalanan	(24) Keberadaan Agen perjalanan ke objek wisata Geopark Ciletuh

No	Komponen Variabel	Sub Komponen Variabel	Aspek yang dinilai	Pertanyaan
3	Promosi	marketing	(25) keberadaan kegiatan kehumasan	(25) Keberadaan kegiatan dari objek wisata Geopark Ciletuh
			(26) Pemasangan iklan objek wisata	(26) Keberadaan pemasangan iklan objek wisata Geopark Ciletuh
			(27) keberadaan insentif (potongan tiket masuk) objek wisata	(27) Keberadaan insentif (pemotongan tiket masuk) ke objek wisata Geopark Ciletuh
4	Transportasi /Aksesibilitas	Infrastuktur	(28) Kondisi jalan menuju lokasi objek wisata	(28) Kondisi jalan menuju lokasi objek wisata Geopark Ciletuh
		Faktor-faktor operasional	(29) Angkutan umum digunakan wisatawan ke objek wisata	(29) Adanya angkutan umum yang digunakan wisatawan ke objek wisata Geopark Ciletuh
			(30) Tarif harga angkutan menuju lokasi objek wisata	(30) Tarif harga angkutan menuju lokasi objek wisata Geopark Ciletuh
			(31) Kelancaran lalu lintas menuju lokasi objek wisata	(31) Kelancaran lalu lintas menuju lokasi objek wisata Geopark Ciletuh
5	Informasi	Sarana Informasi	(32) Informasi perjalanan menuju objek wisata	(32) Keberadaan Informasi perjalanan menuju objek wisata Geopark Ciletuh
			(33) Keberadaan peta lokasi objek wisata	(33) Keberadaan peta lokasi objek wisata Geopark Ciletuh
			(34) Keberadaan Buku petunjuk objek wisata	(34) Keberadaan buku petunjuk objek wisata Geopark Ciletuh
			(35) Keberadaan artikel/majalah tentang objek wisata	(35) Keberadaan artikel/majalah tentang objek wisata Geopark Ciletuh
			(36) Keberadaan brosur tentang objek wisata	(36) Keberadaan brosur tentang objek wisata Geopark Ciletuh

No	Komponen Variabel	Sub Komponen Variabel	Aspek yang dinilai	Pertanyaan
			(37) Keberadaan internet untuk akses tentang objek wisata	(37) Keberadaan internet untuk akses tentang objek wisata Geopark Ciletuh

Sumber: Gunn, 2002

1.7 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Analisis, 2019

Gambar 1.5
Kerangka Pemikiran

1.7.1 Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Teknik ini termasuk *probability sampling*, artinya tiap unit populasi memiliki peluang/kesempatan yang sama untuk dipilih atau menjadi responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung jumlah wisatawan yang dijadikan ruang lingkup studi penelitian. Teknik pengambilan sampel dari populasi menggunakan rumus *Slovin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi/jumlah pengguna taman

1 = Konstanta

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil $e = 10\%$

Studi ini menggunakan derajat kepercayaan sebesar 10%, dengan pertimbangan: keterbatasan biaya dan waktu. Pengambilan sampel diambil berdasarkan karakteristik jumlah kunjungan yang dilakukan pada jam-jam tertentu. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *slovin* diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 6
Jumlah Sampel berdasarkan Wisawatan/Pengunjung dan Masyarakat

No	Geopak Ciletuh	Jumlah Sampel
1.	Pengunjung	70
2.	Masyarakat	30
	Total	100

Sumber : Hasil Analisis, 2019

1.7.2 Pengolahan Data

Tahap pengolahan data adalah salah satu kinerja dalam mencapai tujuan studi setelah tahap pengumpulan data. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan informasi penting dari data-data telah terkumpul. Di dalam pengolahan data terdapat tahapan-tahapan, tahap pertama yaitu klasifikasi data berdasarkan jenis data. Hal ini berguna untuk menyederhanakan data dan menyajikan secara lebih jelas agar mudah dipahami. Tahapan kedua adalah pemilahan data. Data yang berasal dari berbagai sumber itu dipilah-pilah sesuai kebutuhan. Tahap ketiga adalah proses kompilasi data dengan pengelompokan data per kecamatan sehingga didapatkan informasi yang mendetail tentang wilayah studi.

1.7.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis GAP.

1. Analisis Deskriptif Kualitatif Analisis ini digunakan untuk menjabarkan hasil observasi lapangan terhadap objek studi. Hasil observasi tersebut diorganisasikan lalu dikodingkan untuk mendapatkan penyajian data yang penting untuk studi ini (Patilima, 2005).
2. Analisis GAP Analisis ini digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut. Untuk menilai tingkat persepsi dan preferensi pengunjung terhadap atribut-atribut tersebut, dalam hal ini digunakan skala tingkat (*likert*) dimana setiap atribut diberi bobot. Pembobotan bagi persepsi dan preferensi disajikan pada table berikut.

Tabel 1. 7
Bobot Persepsi dan Preferensi Setiap Atribut

Sumbu X (Persepsi)	Bobot	Sumbu Y (Preferensi)	Bobot
Sangat Baik (SB)	5	Sangat Penting (SP)	5
Baik (B)	4	Penting (P)	4
Sedang (S)	3	Cukup Penting (Cp)	3
Buruk (b)	2	Kurang Penting (Kp)	2
Sangat Buruk (sb)	1	Tidak Penting (Tp)	1

Langkah selanjutnya adalah menghitung jumlah bobot penilaian kinerja/persepsi dan kepentingan/preferensi untuk setiap atribut dengan rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Y_i$ = Skor penilaian harapan responden

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius. Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dimana:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Y_i$ = Skor penilaian harapan responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

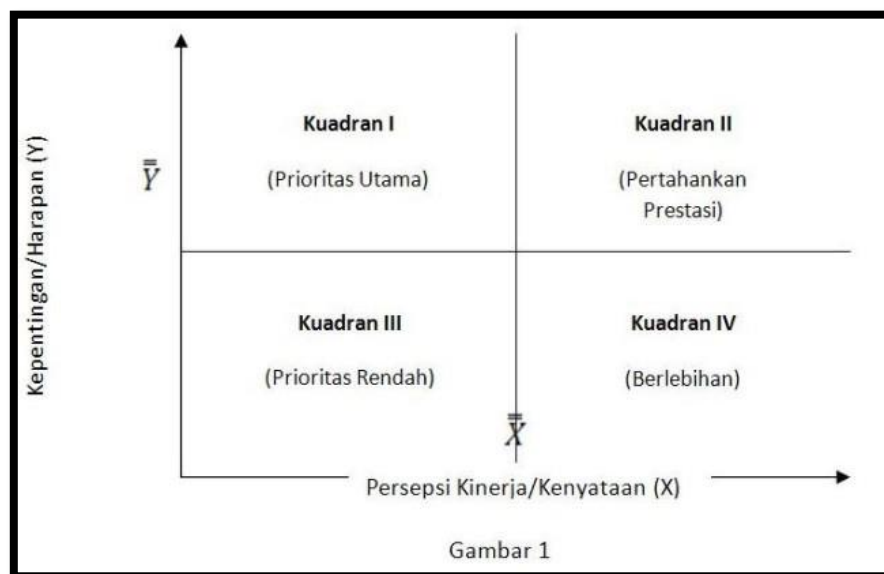
Dimana :

\bar{X}_i = Nilai rata-rata kinerja atribut/ Pernyataan

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut/ Pernyataan

n = jumlah atribut/ Pernyataan

Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/ pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/ pernyataan kepentingan/ harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/ pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/ pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.5



Gambar 1. 6
Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran I, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum

selesai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut Kuadran I Prioritas Utama Kuadran II Pertahankan Kuadran IV Berlebihan Kuadran III Prioritas Rendah

2. Kuadran II, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan faktor-faktor yang dianggap responden sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadi atribut tersebut memiliki keunggulan di mata responden.
3. Kuadran III, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden amat kecil.
4. Kuadran IV, adalah wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan.

1.8 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan penelitian mengenai “Persepsi dan Preferensi Pengunjung Terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi” ini terdiri dari lima bab. Berikut uraian pembahasan pada masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, metodologi penelitian yang terdiri dari teknik pengumpulan data, pelaksanaan survey dan teknik analisis data, kerangka pemikiran, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian teori mengenai kepuasan pelanggan, definisi Pengertian Pariwisata serta Wisatawan, kemudian Kawasan Pariwisata, Objek dan Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata (Sarana – Prasarana), Aksesibilitas, Komponen Wisata Alam, Komponen

Pengembangan Pariwisata yang terdiri dari Komponen Sediaan (*Supply*) Pariwisata dan Komponen Permintaan (*Demand*) Pariwisata, *Analisis Gap*, dan penelitian yang relevan.

BAB III TINJAUAN WILAYAH STUDI OBJEK WISATA

Bab ini membahas mengenai Gambaran mengenai kawasan Geopark di Ciletuh, kondisi kependudukan, kemudian gambaran umum ekonomi, sosial, pariwisata dan kebudayaan, pelestarian kawasan lindung, serta gambaran umum dari setiap prioritas program pengembangan.

BAB IV PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGUNJUNG TENTANG OBJEK WISATA GEOPARK CILETUH KABUPATEN SUKABUMI

Bab ini membahas mengenai analisis potensi dan masalah yang akan dilakukan, menguraikan pembahasan atas penelitian berdasarkan teori dan data yang tepat di dapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literature, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan serta saran yang berisikan rekomendasi dan kelemahan studi.