

PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGUNJUNG TENTANG OBJEK WISATA GEOPARK CILETUH KABUPATEN SUKABUMI

A.Oktavianita¹⁾, dan L.Warlina²⁾

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipati Ukur No. 102-116 Bandung 40132

email: oktavianita@gmail.com¹⁾, lia.warlina@email.unikom.ac.id²⁾

ABSTRAK

Objek Wisata Geopark Ciletuh merupakan salah satu wisata alam di Kabupaten Sukabumi yang letaknya di Kecamatan Ciemas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi persepsi dan preferensi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh, dan untuk mengetahui gap antara persepsi dengan preferensi pengunjung terhadap Obyek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian digunakan adalah analisis gap dan kuadran. Data primer diperoleh melalui kuesioner serta data sekunder diperoleh dari dinas-dinas terkait. Hasil analisis gap antara persepsi dan preferensi pengunjung didapatkan dari dua puluh tujuh atribut terdapat dua puluh diantaranya memiliki nilai negatif dan tujuh atribut bernilai positif. Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut keberadaan tempat kesehatan dengan nilai gap sebesar -207, dan kesenjangan terkecil ada pada keberadaan restoran, warung makan, pertokoan dengan nilai gap sebesar -14. Sedangkan atribut yang memiliki nilai positif tertinggi ada pada kelancaran lalu lintas menuju objek wisata dengan nilai gap sebesar 44, dan nilai positif terkecil ada keberadaan pasir putih dengan nilai gap sebesar 2. Hasil analisis kuadran menunjukkan ada empat atribut pada kuadran I sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Atribut-atribut pada kuadran I ini dianggap penting oleh responden tetapi kinerjanya buruk dalam melayani pengunjung. Pada kuadran II terdapat enam atribut yang yang harus dipertahankan. Dua belas atribut terletak kuadran III sebagai prioritas rendah. Dan dua atribut sisanya berada di kuadran IV. Kinerja Geopark Ciletuh masih di bawah harapan pengunjung yang ditunjukkan dengan atribut terbanyak berada kuadran III. Aspek kinerja daya tarik dirasakan sudah baik sedangkan aspek servis/pelayanan dirasakan kurang.

Kata Kunci : Analisis gap, Ciletuh, Geopark, Persepsi, Preferensi

I. PENDAHULUAN

Secara geografis, Indonesia memiliki potensi sumber daya alam dan budaya sebagai tujuan wisata. Pariwisata menjadi penyumbang devisa negara yang cukup besar. 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 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 kebumian.

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 Ciselok, yang terbagi dalam tiga geoarea yaitu: Geoarea Ciletuh, Geoarea Simpenan, dan Geoarea Ciselok. Sebagai sebuah destinasi wisata, pembangunan Geopark Ciletuh-Palabuhanratu dilaksanakan berdasar kebijakan-kebijakan terkait, diantaranya UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatawan. 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.

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. 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.

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.

Dengan demikian hal ini perlu diidentifikasi untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap objek wisata Geopark Ciletuh serta keinginan pengunjung terhadap objek wisata, sehingga perlu penelitian yang lebih lanjut untuk mengetahui hal tersebut. Tujuan utama Penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi karakteristik pengunjung objek wisata di Geopark Ciletuh;
- b. Mengetahui persepsi dan preferensi pengunjung terhadap objek wisata di Geopark Ciletuh; dan
- c. Untuk mengetahui gap antara persepsi dengan preferensi pengunjung terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi.

II. METODE

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Pelaksannan dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret

tahun 2019, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan gap analysis dengan cara membandingkan total persepsi dan preferensi pengunjung untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengunjung terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi.

A. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil observasi lapangan terhadap objek wisata Geopark Ciletuh dan karakteristik pengunjung. Hasil observasi tersebut diorganisasikan dan disintesis untuk menjadi temuan yang penting pada penelitian ini.

B. Analisis Gap

Analisis Gap (Gap Analysis) merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh Gap (-) negatif.

Dalam Importance-Performance Analysis (Analisis Kepentingan-Kinerja) ada 2 perhitungan dalam mencari gap analysis, yaitu:

1) Mencari Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau institusi mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

2) Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Titik X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

a) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapannya. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pengunjung terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengunjung.

b) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

c) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/ Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pengunjung.

d) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pengunjung akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Geopark Ciletuh Sukabumi

Dari hasil survei kepada seratus orang responden, diperoleh karakteristik pengunjung objek wisata Geopark Ciletuh. Karakteristik penting yang diobservasi adalah pendidikan terakhir, pekerjaan, asal dan tempat tinggal, tujuan kunjungan, jumlah kunjungan, alat transportasi, teman perjalanan dan akomodasi.

1) Pendidikan terakhir responden

Pendidikan terakhir pengunjung didominasi oleh lulusan SLTA dengan presentase sebesar 51%. Jumlah pengunjung dengan pendidikan terakhir akademi/perguruan tinggi adalah sebesar 37 % dan pengunjung dengan pendidikan terakhir SMP sebesar 7 % dan pengunjung dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar sebesar 5 %.

2) Pekerjaan responden

Pekerjaan pengunjung didominasi oleh pelajar dan mahasiswa dengan jumlah sebesar 53%. Kelompok lainnya adalah pegawai swasta dengan jumlah sebesar 11%, wiraswasta 9%, dan ibu rumah tangga sebesar 20% serta PNS sebanyak 5%.

3) Asal atau tempat tinggal responden

Asal atau tempat tinggal dari pengunjung dari Kota Sukabumi, merupakan jumlah terbanyak yaitu berjumlah 81%. Sisanya merupakan pengunjung yang berasal atau bertempat tinggal dari Bogor, Jakarta, Garut, Sumedang.

4) Tujuan kunjungan responden

Pengunjung yang mengunjungi objek wisata Geopark Ciletuh dengan tujuan rekreasi atau berlibur merupakan jumlah terbanyak dengan jumlah 98%. Sedangkan sisanya bertujuan untuk penelitian/pendidikan yaitu sebanyak 2%.

5) Jumlah kunjungan dari responden

Jumlah pengunjung dengan kriteria sebagai pertama kali berkunjung adalah sebesar 38 %. Jumlah pengunjung dengan jumlah kunjungan ke 2 kali ada 31 %. Jumlah pengunjung dengan jumlah kunjungan 3-5 kali kunjungan ada 22 % . Sisanya dengan kunjungan lebih dari 5 kali sebesar 9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung ke Geopark Ciletuh mau berkunjung berulang kali.

6) Alat transportasi yang digunakan

Sebagian besar atau sebesar 69% dari alat transportasi yang digunakan untuk mengunjungi Geopark Ciletuh adalah sepeda motor. Mobil pribadi sebagai alat transportasi digunakan oleh sebesar 24% dari pengunjung. Sisanya adalah transportasi lain seperti mobil/bus sewa sebesar 5% dan angkutan umum 2%.

7) Teman perjalanan dari responden

Sebesar 64% dari responden berkunjung ke Geopark Ciletuh bersama teman, dan 24% dari responden membawa keluarga. Sisanya 3% dari responden teman

perjalanannya adalah dengan pacar, 2% tanpa teman atau sendiri dan 7 % berkunjung bersama rombongan/ kelompok..

8) Akomodasi

Jumlah pengunjung yang menumpang rumah teman/ saudara/ keluarga sebanyak 63%. Sedangkan pengunjung yang menggunakan akomodasi komersial yaitu menginap dihotel berbintang atau cottage sebanyak 36 % dan 1% menginap di rumah sendiri.

B. Analisis Kesenjangan (gap) berdasarkan Persepsi dan Preferensi Pengunjung Tentang Objek Wisata Geopark Ciletuh Sukabumi

Analisis gap untuk persepsi dan preferensi pengunjung Geopark Ciletuh dilakukan terhadap aspek daya tarik/atraksi, servis/pelayanan, promosi, aksesibilitas dan informasi. Penilaian kinerja lima aspek tersebut terdiri dari 27 atribut. Melalui analisis kesenjangan (gap) beberapa atribut yang terdapat di bawah nilai rata-rata selisih bobot atau mempunyai nilai gap yang paling besar merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

1. Aspek Atraksi/ Daya Tarik

Sebagian besar atribut aspek atraksi bernilai positif kecuali untuk atribut kerajinan tangan bernilai -78, hal ini artinya untuk aspek atraksi sudah hampir memenuhi kepentingan pengunjung kecuali untuk atribut kerajinan tangan masih harus diperbaiki keberadaannya. Atribut kerajinan berdasarkan konten lokal penting untuk dikembangkan, hal ini dijelaskan pada penelitian di Geopark di Portugal, bahwa masyarakat lokal berperan dalam geoproduct.

2. Aspek servis/pelayanan

Hasil analisis kesenjangan (gap) dari delapan atributnya bernilai negatif. Kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pelayanan Kesehatan yaitu sebesar -207 dan kesenjangan terkecil pada aspek servis/pelayanan yaitu pada atribut restoran, warung makan, pertokoan sebesar -14 artinya untuk aspek servis/pelayanan karena semua atributnya memiliki nilai negatif maka perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pengelola. dengan cara diantaranya pemerintah mendirikan pusat layanan kesehatan didekat tempat objek wisata atau bekerjasama dengan pihak swasta untuk mendirikan pusat layanan kesehatan seperti mendirikan klinik di dekat objek wisata. keberadaan tempat ibadah pengelola mendirikan mushola-mushola disekitar objek wisata, keberadaan toilet umum pengelola mendirikan toilet umum di beberapa titik objek wisata dan dikelola dengan baik masalah kebersihannya. Untuk aspek ini, kerjasama antara berbagai pemangku kepentingan perlu dilakukan, hal yang sama telah dilakukan di Geopark Djerdap di Serbia.

3. Aspek Promosi

Hasil analisis kesenjangan (gap) Aspek Promosi dari tiga atributnya bernilai negatif. Kesenjangan terbesar pada atribut kegiatan kehumasan yaitu -108 dan terkecil pada atribut Pemasangan iklan objek wisata nilainya -75 artinya untuk aspek promosi perlu perbaikan oleh pengelola. Pada aspek Promosi perlu didongkrak cara promosi untuk menarik pengunjung Geopark Ciletuh. Pemasangan iklan objek wisata nilainya -75 artinya untuk Aspek Promosi perlu perbaikan oleh pengelola. Pada aspek promosi perlu didongkrak cara promosi untuk menarik pengunjung Geopark Ciletuh.

4. Aspek Aksesibilitas

Hasil analisis kesenjangan (gap) untuk semua atributnya diperoleh nilai negatif kecuali kelancaran lalu lintas menuju objek wisata bernilai 44 hal ini dikarenakan arus lalu lintas ke tempat objek wisata tidak padat sebagian besar hanya kendaraan pengunjung. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa kondisi infrastruktur transportasi masih relatif kurang.

5. Aspek Informasi

Hasil analisis kesenjangan (gap) untuk semua atributnya bernilai negatif artinya untuk aspek informasi perlu perbaikan yang dilakukan oleh pengelola atau pemerintah. Karena informasi memegang peranan penting, diantaranya untuk informasi perjalanan objek wisata, peta lokasi perlu diperjelas sehingga pengunjung paham. Hal ini terjadi juga di aktivitas eco tourism di Pulau Biawak.

Atribut yang bernilai positif adalah aspek daya tarik, hal ini karena daya tarik Geopark ini dinilai baik dan relatif beragam, sebagaimana disajikan pada Gambar 1 sampai 4. Gambar 1 menunjukkan papan nama sebagai landmark dari Geopark Ciletuh. Gambar 2 berupa pemandangan alam dari Geopark Ciletuh. Gambar 3 dan 4 adalah pemandangan pantai dan curug di Geopark Ciletuh.

Hasil analisis kesenjangan (Gap) ini jika dihubungkan dengan persepsi dan preferensi, maka lima aspek yang terdiri dari dua puluh tujuh atribut memiliki kinerja yang buruk dengan tingkat kepentingan yang penting atau sangat penting. Besarnya nilai gap pada atribut-atribut tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh objek wisata Geopark Ciletuh Sukabumi belum sesuai preferensi pengunjung sebagaimana disajikan pada TABEL I.



Gambar 1. Landmark dari Geopark Ciletuh



Gambar 2. Pemandangan alam dari Geopark Ciletuh



Gambar 3. Pemandangan pantai di Geopark Ciletuh



Gambar 4. Pemandangan curug di Geopark Ciletuh

TABEL I
KESENJANGAN PER ATRIBUT OBJEK WISATA GEOPARK CILETUH SUKABUMI

No.	ASPEK	VARIABEL	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	Gap
1	Atraksi/ Daya Tarik	Pemandangan Geopark Ciletuh	499	490	4.99	4.9	9
2		Pasir Putih	497	495	4.97	4.95	2
3		Panjeoan	499	497	4.99	4.97	2
4		Penangkaran Penyu	493	487	4.93	4.87	6
5		Puncak Darma	492	487	4.92	4.87	5
6		Kerajinan Tangan Masyarakat	402	480	4.02	4.8	-78
7	Servis/ Pelayanan	Restoran, warung makan, pertokoan	406	420	4.06	4.2	-14
8		Bank dan ATM	321	411	3.21	4.11	-90
9		Pelayanan Kesehatan	230	437	2.3	4.37	-207
10		Keamanan umum	307	342	3.07	3.42	-35
11		Tempat ibadah	345	497	3.45	4.97	-152
12		Toilet Umum	339	491	3.39	4.91	-152
13		Pusat oleh-oleh	348	482	3.48	4.82	-134

No.	ASPEK	VARIABEL	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	X	Y	Gap
14		Agen Perjalanan	227	308	2.27	3.08	-81
15	Promosi	Kegiatan kehumasan	310	418	3.1	4.18	-108
16		Pemasangan iklan objek wisata	336	411	3.36	4.11	-75
17		Insentif	339	437	3.39	4.37	-98
18	Aksesibilitas	Kondisi jalan menuju lokasi objek wisata	313	418	3.13	4.18	-105
19		Angkutan umum yang digunakan wisatawan	295	409	2.95	4.09	-114
20		Tarif angkutan menuju lokasi objek wisata	299	409	2.99	4.09	-110
21		kelancaran lalu lintas menuju objek wisata	408	364	4.08	3.64	44
22	Informasi	Informasi perjalanan objek wisata	292	396	2.92	3.96	-104
23		Peta lokasi objek wisata	317	401	3.17	4.01	-84
24		Buku petunjuk objek wisata	279	404	2.79	4.04	-125
25		Artikel/majalah tentang objek wisata	276	452	2.76	4.52	-176
26		Brosur tentang objek wisata	306	397	3.06	3.97	-91
27		Internet untuk akses tentang objek wisata	324	396	3.24	3.96	-72

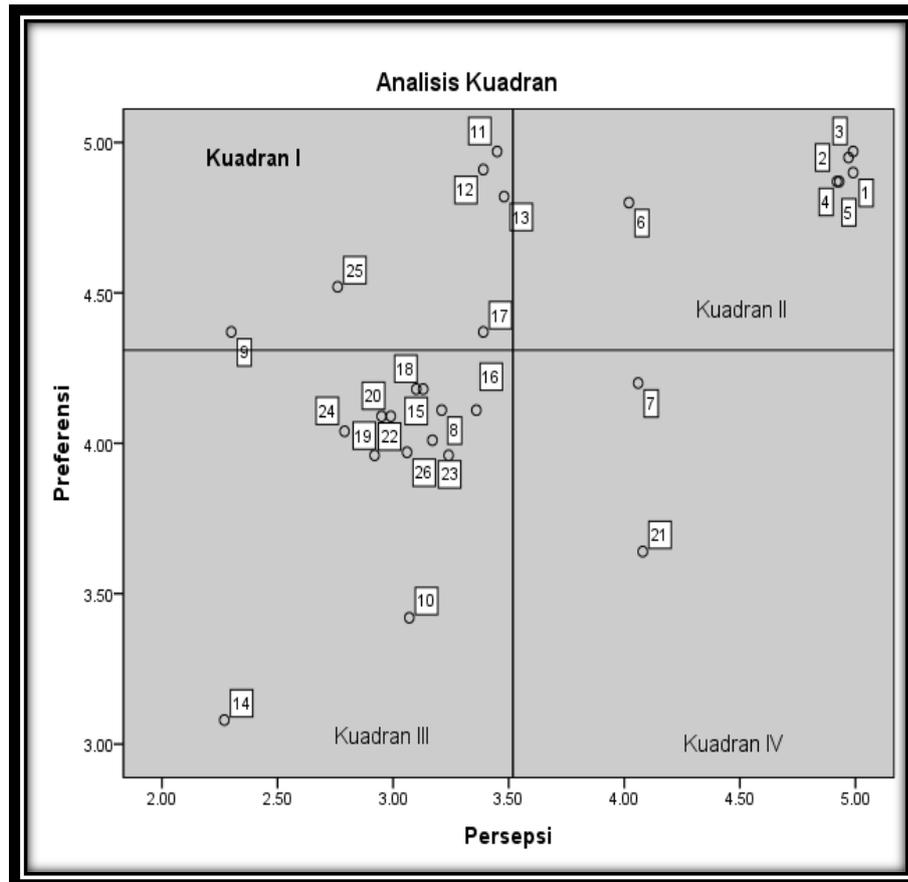
C. Analisis Kuadran

Hasil analisis kuadran ditampilkan pada Gambar 5. Hasil tersebut menunjukkan sebagai berikut:

- Kuadran I semuanya berhubungan dengan servis/pelayanan yang diberikan pengelola yaitu keberadaan pelayanan kesehatan, keberadaan tempat ibadah, pusat oleh-oleh, keberadaan toilet, artikel/majalah tentang objek wisata. umum semuanya mengenai kenyamanan yang harus didapat oleh pengunjung Geopark Ciletuh maka dari itu penting untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II yaitu keberadaan pemandangan alam Geopark Ciletuh, keberadaan Pantai Pasir Putih, keberadaan Panenjoan, puncak darma, Keberadaan Penangkaran Penyu, kerajinan tangan masyarakat. juga penting keberadaannya, karenakan para pengunjung menikmati pemandangan alam Geopark Ciletuh yang bagus/indah keberadaannya harus tetap dijaga jangan sampai rusak.
- Kuadran III atribut-atributnya harus ditingkatkan keberadaannya karena masih bernilai kurang jika dikaitkan dengan karakteristik, maka pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Geopark Ciletuh bertujuan untuk menikmati pemandangan alam atau untuk berlibur dan berekreasi, dan memanfaatkan sarana/fasilitas untuk hiburan di lokasi objek wisata Geopark Ciletuh, dan pada kenyataannya beberapa fasilitas sudah memberikan kepuasan dan kenyamanan di objek wisata Geopark Ciletuh.
- Kuadran IV ini memiliki kinerja yang baik dengan tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut di kuadran ini dapat dikatakan sudah berhasil memuaskan pelanggan, maka dari itu tidak perlu lagi untuk ditingkatkan kinerjanya, atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah Keberadaan restoran, warung makan, pertokoan, kelancaran lalu lintas menuju objek wisata.

Lima aspek yang dinilai berdasarkan dua puluh tujuh atribut, aspek daya tarik merupakan aspek yang telah memberikan kepuasan kepada pengunjung, oleh karena itu atribut aspek daya tarik tidak masuk ke dalam kuadran I sebagai prioritas yang harus dikembangkan. Atribut-atribut yang harus diperbaiki ada pada kuadran I dan III karena atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung, dan jika atribut pada kuadran I dan III di jumlahkan maka dua puluh satu atribut harus diperbaiki oleh pemerintah atau pengelola objek wisata Geopark Ciletuh. Atribut dari aspek daya tarik

semuanya masuk ke dalam kuadran II berarti sudah memberikan kepuasan terlihat sudah bernilai bagus dan harus dipertahankan. Sementara yang masuk ke kuadran ke dalam IV hanya ada dua atribut yaitu keberadaan tempat makan/restoran dan kelancaran lalu lintas menuju tempat wisata yang lancar dan pengunjung disugahi pemandangan yang indah sepanjang perjalanan objek wisata. Hasil temuan ini dapat menjadi input untuk pemerintah Kabupaten Sukabumi dan dinas terkait dalam mengembangkan objek wisata Geopark Ciletuh. Namun demikian political will dari pemerintah dalam pengelolaan objek wisata perlu sekali terutama dalam mendukung pelestarian sumberdaya alami dan budaya.



Gambar 5. Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengunjung Objek Wisata Geopark Ciletuh

Keterangan Gambar 5:

- | | | |
|-------------------------------------|---|---|
| 1 Pemandangan Geopark Ciletuh | 10 Keamanan umum | 19 Angkutan umum yang digunakan wisatawan |
| 2 Pasir Putih | 11 Tempat ibadah | 20 Tarif angkutan menuju lokasi objek wisata |
| 3 Panjeoran | 12 Toilet Umum | 21 Kelancaran lalu lintas menuju objek wisata |
| 4 Penangkaran Penyu | 13 Pusat oleh-oleh | 22 Informasi perjalanan objek wisata |
| 5 Puncak Darma | 14 Agen Perjalanan | 23 Peta lokasi objek wisata |
| 6 Kerajinan Tangan Masyarakat | 15 Kegiatan kehumasan | 24 Buku petunjuk objek wisata |
| 7 Restoran, warung makan, pertokoan | 16 Pemasangan iklan objek wisata | 25 Artikel/majalah tentang objek wisata |
| 8 Bank dan ATM | 17 Insentif | 26 Brosur tentang objek wisata |
| 9 Pelayanan Kesehatan | 18 Kondisi jalan menuju lokasi objek wisata | 27 Internet untuk akses tentang objek wisata |

IV. KESIMPULAN

Karakteristik pengunjung Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung adalah perempuan dan sebagian besar berasal dari Sukabumi dengan kelompok usia 21-30 tahun, yang sebagian besar merupakan pelajar dan mahasiswa, dengan tingkat pendapatan antara Rp.2.000.000,- sampai Rp. 3.000.000,-. Sebagian besar pengunjung dengan tujuan mengunjungi untuk rekreasi dan berdasarkan frekuensi kunjungan, sebagian besar pengunjung baru pertama kali mengunjungi Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi tetapi ada sebagian lagi pengunjung yang mengunjungi Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi sampai 5 kali hal menunjukkan bahwa pengunjung Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi ini mau berkunjung berulang kali.

Berdasarkan hasil analisis persepsi pengunjung, aspek atraksi (daya tarik) dinilai sangat baik oleh pengunjung hal ini pengunjung memberikan penilaian sangat baik untuk keberadaan objek-objek wisata yang ada di Geopark Ciletuh. Aspek servis/pelayanan pengunjung memberikan penilaian sedang cenderung kurang baik hal ini karena ada dua atribut yang mendapat penilaian buruk dari pengunjung. Aspek promosi dinilai sedang oleh sebagian besar pengunjung. Aspek Aksesibilitas juga diberi nilai sedang oleh pengunjung karena pengunjung tidak mengalami kepuasan terhadap aspek aksesibilitas menuju lokasi objek wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi. Dan pada aspek informasi keseluruhan atribut mendapatkan penilaian sedang dan buruk dari pengunjung, hal ini membuktikan bahwa informasi yang dilakukan pengelola untuk objek dan daya tarik wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi masih kurang.

Berdasarkan Hasil preferensi pengunjung, untuk aspek atraksi (daya tarik) pengunjung memberikan penilaian sangat penting untuk keberadaan objek-objek wisata yang ada di Geopark Ciletuh. Aspek servis/pelayanan pengunjung memberikan penilaian sangat penting karena servis/pelayanan akan memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Aspek promosi dinilai penting oleh sebagian besar pengunjung. Aspek Aksesibilitas juga diberi nilai penting oleh pengunjung karena aspek ini harus memberikan kepuasan terhadap pengunjung menuju lokasi objek wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi. Aspek informasi seluruh atribut mendapatkan penilaian penting dari pengunjung.

Kesenjangan (gap) antara persepsi dengan preferensi pengunjung terhadap Objek Wisata Geopark Ciletuh Kabupaten Sukabumi. Hasil Analisis Gap diatas antara persepsi dan preferensi pengunjung dari lima aspek dan terdiri dari dua puluh tujuh atribut terdapat dua puluh satu diantaranya memiliki nilai negatif dan enam atribut bernilai positif. Atribut-atribut yang memiliki nilai negatif artinya atribut-atribut ini tidak sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut-atribut dengan nilai negatif ini dinilai buruk kinerjanya dengan harapan penting untuk dikembangkan. Sedangkan yang memiliki nilai positif yang artinya sudah sesuai dengan harapan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, "Rencana Strategis 2018-2019 Kementerian Pariwisata," Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, Jakarta, 2018.
- [2] M. H. Henriques and J. Brilha, "UNESCO Global Geoparks: a strategy towards global understanding and sustainability," *Episodes*, vol. 40, no. 4, pp. 349–355, Dec. 2017, doi: 10.18814/epiiugs/2017/v40i4/017036.
- [3] S. S. Andriany, M. R. Fatimah, and A. Hardiyono, "Geowisata Geopark Ciletuh: Geotrek Mengelilingi Keindahan Mega Amfiteater Ciletuh (The Magical of Ciletuh Amphitheater)," *Bull. Sci. Contrib.*, vol. 14, no. 1, pp. 75–88, 2016.
- [4] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan." Republik Indonesia, 2009.
- [5] Berita satu, "300.000 Turis Kunjungi Geopark Ciletuh Selama Libur Lebaran," *Berita Satu*, Jul. 01, 2018. <https://www.beritasatu.com/nasional/499088-300000-turis-kunjungi-geopark-ciletuh-selama-libur-lebaran>.
- [6] G. M. D. A. Ramos and J. L. J. Fernandes, "Tourism Territories In Low Density Areas: The Case Of Naturtejo Geopark In Portugal," *J. Tour. Herit. Serv. Mark.*, vol. 2, no. 1, pp. 14–21, Jun. 2016, doi: 10.5281/ZENODO.376330.
- [7] M. Belj, S. Đurđić, and S. Stojković, "The evaluation of geoheritage for geotourism development: Case study on the potential Geopark Djerdap," *Zb. Rad. - Geogr. Fak. Univ. U Beogr.*, no. 66–2, pp. 121–132, 2018, doi: 10.5937/zrgfub1802121B.

- [8] Y. Yanuar, Z. Anna, M. F. Rosana, A. Rizal, A. Sudrajat, and Z. Zakaria, "Keberlanjutan Pengembangan Geopark Nasional Ciletuh- Palabuhan Ratu dalam Perspektif Infrastruktur," *J. Sosek Pekerj. Umum*, vol. 10, no. 1, pp. 64–76, 2018.
- [9] I. Nurlaela and L. Warlina, "Pengembangan Ekowisata di Pulau Biawak Kabupaten Indramayu," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 16, no. 2, pp. 207–218, Nov. 2018, doi: 10.34010/miu.v16i2.1363.
- [10] R. K. Dowling, "Global Geotourism – An Emerging Form of Sustainable Tourism," *Czech J. Tour.*, vol. 2, no. 2, Jan. 2013, doi: 10.2478/cjot-2013-0004.