

SKRIPSI

PERSEPSI WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN *HOSPITALITY* WISATA ALAM PENDAKIAN JALUR SEMBALUN TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI

Disusun dan diajukan oleh

WAWAN SETIAWAN

M011 18 1083



DEPARTEMEN KEHUTANAN

FAKULTAS KEHUTANAN

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN

PERSEPSI WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN *HOSPITALITY* WISATA ALAM PENDAKIAN JALUR SEMBALUN TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI

Disusun dan diajukan oleh

WAWAN SETIAWAN

M011181083

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kehutanan
Fakultas Kehutanan

Universitas Hasanuddin

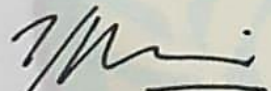
Pada tanggal 15 November 2022


Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Asrianny, S. Hut., M.Si
NIP. 19760514200801 2 009


Dr. Risma Illa Maulany, S. Hut., M.Nat.ResSt
NIP. 19770317200501 2 001

Ketua Program Studi,



Dr. Ir. Samsa Rijal, S. Hut., M.Si., IPU
NIP. 19770108 200312 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wawan Setiawan
NIM : M011 18 1083
Program Studi : Kehutanan
Jenjang : S1

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulisan saya berjudul

PERSEPSI WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN HOSPITALITY WISATA ALAM PENDAKIAN JALUR SEMBALUN TAMAN NASIONAL GUNUNG RINJANI

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 15 November 2022

Yang menyatakan



Wawan Setiawan

ABSTRAK

Wawan Setiawan (M011 18 1083). Persepsi Wisatawan dalam Pengembangan *Hospitality* Wisata Alam Pendakian Jalur Sembalun Taman Nasional Gunung Rinjani di bawah bimbingan Asrianny dan Risma Illa Maulany.

Hospitality/kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan demi pengembangan wisata alam yang berkelanjutan. Kondisi *hospitality* seperti pelayanan yang baik dan kondisi sarana dan prasarana yang baik pula akan menunjang kegiatan wisata para wisatawan sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi setiap wisatawan yang berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung dan mengetahui kondisi *hospitality* wisata alam pendakian jalur Sembalun TNGR. Aspek yang diteliti yaitu aspek yaitu aspek objek wisata, aksesibilitas, fasilitas, akomodasi dan pelayanan wisata. Pengambilan data menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan data dengan pengisian *google form* yang berisi kuisioner oleh wisatawan yang pernah berkunjung ke TNGR pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan wisatawan yang berkunjung ke wisata alam pendakian jalur Sembalun TNGR didominasi oleh wisatawan berjenis kelamin laki – laki dengan presentase 78% dan berusia antara 15-25 tahun yang sebagian besar berdomisili di luar Kota/Kabupaten Lombok Timur yang masih dalam Provinsi yang sama yaitu Nusa Tenggara Barat. Kondisi *hospitality* wisata alam pendakian jalur Sembalun TNGR diukur menggunakan CSI. Hasil CSI sebesar 0,76 menunjukkan bahwa kondisi *hospitality* wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun masuk pada kriteria baik. Meskipun secara umum kondisi *hospitality* tergolong baik, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki yaitu aspek fasilitas khususnya pada komponen ketersediaan dan kondisi toilet, kondisi shelter serta keterjangkauan wisatawan terhadap sumber air bersih. Selain itu, yang perlu diperhatikan adalah aspek pelayanan wisata seperti ketersediaan area parkir dan penanggung jawabnya serta pada aspek aksesibilitas berupa kondisi jalur pendakian dan kondisi rambu-rambu penunjuk jalan di jalur pendakian.

Kata Kunci: Kenyamanan, Kepuasan, Wisata Alam Pendakian, Kawasan Konservasi

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, serta perlindungan dan bantuan-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Persepsi Wisatawan dalam Pengembangan *Hospitality* Wisata Alam Pendakian Jalur Sembalun Taman Nasional Gunung Rinjani”** ini dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Kehutanan Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin.

Dengan melaksanakan seluruh kegiatan penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, pelajaran, petunjuk serta uluran tangan dan bantuan yang telah penulis peroleh dari berbagai pihak. Karenanya, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuan baik materiil maupun moril, kepada:

1. Ibu **Dr. Asrianny, S.Hut., M. Si** dan Ibu **Dr. Risma Illa Maulany, S.Hut., M.Nat.-ResSt** sebagai dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan tenaga, pikiran, waktu yang begitu berharga untuk memberi bimbingan dan pengarahan dengan baik.
2. Bapak **Dr. Ir. H. Anwar Umar, MS.** dan Bapak **Ir. Nasri, S.Hut., M.Hut., IPM** sebagai dosen penguji yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberi masukan, kritikan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ketua Departemen Kehutanan Bapak **Dr. Ir. Syamsu Rijal, S.Hut., M.Si., IPU** dan Sekretaris Departemen Ibu **Gusmiyati, S.P., MP** dosen penasehat akademik Bapak **Prof. Dr. Ir. Musrizal Muin, M.Sc** serta seluruh **Bapak/Ibu Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin** atas ilmu yang diberikan serta bimbingan dalam mengurus administrasi selama berada di Kampus Universitas Hasanuddin.
4. Keluarga besar **IWA MBOJO UNHAS**, Keluarga besar **UKM Belantara Kreatif SI Unhas**, keluarga besar **Laboratorium Konservasi Sumber Daya Hutan dan Ekowisata**, teman – teman **Talenta 18 Membara** terkhusus buat

SOLUM 2018 terima kasih banyak atas bantuan, motivasi, semangat dan dorongannya kepada penulis.

5. Rekan – rekan yang saya banggakan dan saya sayangi yang selama ini telah kebersamai **Muliadi, Ummi Amriani, Faiz Mutahhar, Agung Paduppai, Ansar, Adwan Na'iemurrahman S. Hut, Ernawati S.Hut, Firstatnti Putri Ningtias, Melisa Nurfadiyah, Fitri Handayani, Khusnul Khotimah**, yang memberi cerita, bantuan, semangat dan selalu hangat untuk dikenang, terimakasih.
6. Teman – teman seperjuangan penelitian saya **M. Arfan Al-Barack, M. Arif Hidayat, Indra Pratika, Jessica Denishe S. Hut dan Prilly Vienna B S. Hut**, yang telah membantu selama penelitian
7. Keluarga besar **Balai Taman Nasional Gunung Rinjani** yang telah mendampingi selama penelitian, terkhusus **Kang Wasmat, Pak Karti, Pak Memet (Mami)**, terimakasih atas waktu dan setiap ilmu yang diberikan kepada penulis. Semoga bisa berjumpa kembali.
8. Semua pihak yang telah turut membantu dan bekerjasama setulusnya dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya kebahagiaan ini kupersembahkan kepada Ayahanda tercinta **Anwar** dan Ibunda tercinta **Misbah**, saudara-saudariku **M. Arifnur, S.P** dan **Darmawati, S. KM, Ar Shaka** terima kasih telah menjadi penyemangat, telah mencurahkan doa, kasih sayang, cinta perhatian, pengorbanan, motivasi yang sangat kuat yang tak akan putus dan terhingga di dalam kehidupan penulis selama ini.

Kekurangan dan keterbatasan pada dasarnya ada pada segala sesuatu yang tercipta di alam ini, tidak terkecuali skripsi ini. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati penulis terbuka menerima segala saran dan kritik dari pembaca dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Makassar, 15 November 2022



Wawan Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Taman Nasional Gunung Rinjani.....	6
2.2 Wisata Alam.....	8
2.2.1 Wisata Alam di Taman Nasional.....	8
2.2.2 Karakteristik Wisata Alam	10
2.3 Pengaruh <i>Hospitality</i> dalam Pengembangan Wisata Alam.....	12
2.4 Wisatawan	15
2.4.1 Pengertian Wisatawan	15
2.4.2 Karakteristik Wisatawan.....	16
2.5 Persepsi Wisatawan.....	19
2.6 Perhitungan <i>Importance–Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	20

2.6.1	Metode <i>Important – Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.6.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
III.	METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	23
3.3	Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1	Variabel yang Dikumpulkan	23
3.3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	23
3.4	Analisis Data	25
3.4.1	<i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA)	25
3.4.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	26
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Karakteristik Responden	28
4.2	Penilaian Kondisi <i>Hospitality</i>	33
4.2.1	Penilaian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
4.2.2	Penilaian <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	45
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.	Peta Jalur Pendakian Gunung Rinjani Jalur Sembalun, Taman Nasional Gunung Rinjani, Lombok.....	22
Gambar 2.	Karakteristik wisatawan di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.	Jumlah wisatawan yang berkunjung ke wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun TNGR 2019 – 2020 (Balai Taman Nasional Gunung Rinjani, 2020).....	24
Tabel 2.	Nilai kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	27
Tabel 3.	Penilaian IPA aspek Objek Wisata di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun	34
Tabel 4.	Penilaian aspek Aksesibilitas (kemudahan akses, jalan utama, jalur pendakian, dan rambu-rambu penunjuk jalan) di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun.....	35
Tabel 5.	Penilaian IPA aspek fasilitas (papan informasi, shelter, air bersih, area perkemahan, area parkir, tempat sampah, toilet, penyedia jasa makanan dan tempat ibadah) di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun.....	38
Tabel 6.	Penilaian IPA aspek akomodasi yaitu tempat penginapan sementara yang ada di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun	42
Tabel 7.	Penilaian IPA aspek pelayanan wisata di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun	43
Tabel 8.	Hasil penilaian kondisi <i>hospitality</i> wisata alam dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuisisioner Penelitian untuk Wisatawan.....	59
Lampiran 2.	Karakteristik Responden.....	63
Lampiran 3.	Nilai tingkat kepentingan/harapan (<i>Importance</i>) seluruh aspek <i>hospitality</i> berdasarkan persepsi wisatawan	68
Lampiran 4.	Nilai tingkat kinerja/kenyataan (<i>Performance</i>) dari seluruh aspek <i>hospitality</i> berdasarkan persepsi wisatawan	72
Lampiran 5.	Nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan (<i>Importance</i>) dan nilai rata-rata tingkat Kinerja/kenyataan (<i>Performance</i>) dari keseluruhan aspek <i>hospitality</i>	77
Lampiran 6.	Hasil perhitungan CSI (<i>Costumer Satisfaction Index</i>) terhadap seluruh aspek <i>hospitality</i> berdasarkan persepsi wisatawan	78
Lampiran 7.	Dokumentasi pengumpulan data primer melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk <i>Google Form</i> kepada setiap responden	80
Lampiran 8.	Dokumentasi Observasi.....	82
Lampiran 9.	Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi.....	84

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), wisata adalah suatu kegiatan yang dilakukan manusia baik perorangan maupun kelompok untuk mengunjungi destinasi tertentu dengan tujuan rekreasi, mempelajari keunikan daerah wisata, adat istiadat, tradisi dan lain-lain. Saat ini salah satu kegiatan wisata yang paling banyak diminati oleh wisatawan adalah wisata alamiah, artinya objek-objek wisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan adalah objek wisata alam. Adapun wisata alam merupakan salah satu bentuk wisata yang dimana memiliki pengertian yaitu kegiatan bepergian secara bersama-sama dengan tujuan untuk bersenang-senang, menambah pengetahuan, dan lain-lain dengan destinasi berupa wilayah alam bebas seperti hutan, pegunungan dan bukit (Devy, 2017).

Indonesia sebagai suatu negara yang terdiri dari ribuan gugus pulau memiliki potensi wisata alam yang sangat besar, sehingga mampu memberikan kontribusi yang sangat besar pula bagi peningkatan penghasilan dan perekonomian masyarakat maupun negara. Saat ini pariwisata juga merupakan salah satu sektor yang menjadi tumpuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara dan merupakan sektor yang dianggap paling efektif untuk mendongkrak devisa Indonesia (Rahma, 2020). Untuk mendukung hal itu, maka pembangunan wisata alam yang ada di Indonesia perlu adanya peningkatan serta pembangunan kearah yang lebih baik lagi. Dengan adanya pembangunan wisata alam yang semakin baik membuat suatu destinasi semakin berkembang dan menyebabkan tingginya keinginan wisatawan untuk berkunjung ke sebuah tempat wisata yang ada (Koranti, dkk., 2017).

Terdapat banyak sekali destinasi wisata alam yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya wisata alam pendakian Gunung Rinjani, Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR), Nusa Tenggara Barat. Secara administratif, TNGR berada dalam wilayah tiga kabupaten yaitu: Kabupaten Lombok Utara, Lombok Tengah dan Lombok Timur. TNGR didirikan pada tahun 1990 dengan luas kawasan 41.330 ha. TNGR memiliki peran yang sangat penting bagi sistem

ekologis dan sosial ekonomi Pulau Lombok. Kawasan konservasi TNGR juga memberikan manfaat fisik berupa manfaat hidrologis, stabilisasi iklim lokal, tersedianya habitat flora dan fauna. Potensi penting lainnya di sisi sosial-ekonomi budaya masyarakat adalah manfaat langsung dari alam, aset, dan atraksi potensial bagi pendidikan dan pariwisata (Baharuddin, 2006). Kawasan taman nasional menjadi sebuah objek yang sangat menarik untuk dilakukannya aktifitas pariwisata yang disesuaikan dengan lingkungan yang alami. Sehingga, pengelolaan taman nasional dalam menyelenggarakan wisata alami memberikan kesempatan kepada wisatawan dengan kepastian untuk berpartisipasi dalam melaksanakan aktifitas wisata yang diinginkannya dan dengan kesadaran untuk mempertahankan lingkungan objek wisata tersebut (Fandeli dan Nurdin, 2005).

Wisata alam pendakian Gunung Rinjani pada zona pemanfaatan terbatas sudah dikembangkan oleh Balai TNGR melalui 6 jalur pendakian resmi yaitu jalur pendakian Senaru dan Torean (Lombok Utara), Sembalun, Timbanuh dan Tetebatu (Lombok Timur) serta jalur Aik Berik (Lombok Tengah). Setiap jalur ini masing-masing memiliki keunikan tersendiri sehingga menarik perhatian wisatawan untuk melakukan kegiatan pendakian Gunung Rinjani melalui jalur mana saja yang mereka inginkan. Jalur pendakian yang menjadi jalur yang paling disukai wisatawan adalah jalur pendakian Sembalun. Hal ini berdasarkan data jumlah wisatawan yang melakukan pendakian melalui jalur Sembalun yang melebihi jumlah wisatawan pendakian dari kelima jalur sebelumnya selama 4 tahun terakhir yaitu sebanyak 60.878 wisatawan di tahun 2017, kemudian tahun 2018 sebanyak 36.469 wisatwan, dan di tahun 2019 sebanyak 3.627 wisatawan serta sebanyak 5.726 wisatawan di tahun 2020, (Balai TNGR, 2020).

Pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun selain jalurnya yang tidak terlalu ekstrim dibandingkan dengan jalur lainnya, juga memiliki pemandangan alam yang unik dan sangat indah. Sepanjang jalur pendakian para wisatawan disuguhkan dengan lanskap-lanskap alam yang menakjubkan. Keindahan padang savanna ikut menambah ke-estetikan perjalanan wisatawan, selain itu juga salah satu bentuk pengelolaan yang menjadi keunggulan di jalur pendakian Sembalun yaitu sudah menggunakan sistem *registrasi online* melalui aplikasi E-Rinjani, artinya para wistawan melalui aplikasi ini bisa melakukan pendaftaran dari jarak

jauh ketika ingin melakukan pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun tanpa harus datang langsung ke lokasi wisata terutama bagi wisatawan yang berasal dari luar provinsi NTB bahkan mancanegara. Sehingga tidak heran jika jalur Sembalun menjadi jalur yang paling diminati oleh wisatawan ketika ingin melakukan pendakian Gunung Rinjani. Potensi objek wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun yang sangat bagus dapat menjadi peluang besar untuk pengembangan pariwisata serta perekonomian, sehingga perlu adanya perhatian khusus dalam peningkatan pelayanan, pelestarian lingkungan wisata serta penyediaan sarana dan prasarana demi memberikan kenyamanan bagi wisatawan sehingga dapat memberi kemajuan pada wisata itu sendiri (Pattinasarany dkk, 2019).

Kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan ketika berkunjung ke suatu tempat wisata sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan tempat wisata itu, kenyamanan tersebut bisa diperoleh dari kondisi *hospitality* yang ada di wisata (Hermawan dkk, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Hospitality* merupakan aksi, praktek atau kualitas dari keramahan dalam memberikan kenyamanan kepada tamu. Menurut Mill (1990), Jika diartikan secara bebas, *hospitality* adalah tempat dimana wisatawan dapat merasa diterima ketika mengunjungi tempat itu. Orang-orang tidak akan datang jika mereka merasa tidak diterima. Dalam hal ini *hospitality* bukan hanya dimaknai hubungan langsung antara pelayanan dari manusia ke manusia (*People to People*) akan tetapi *hospitality* juga dapat ditinjau sebagai objek atau benda (Hermawan dkk, 2018).

Agustina (2018), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa selain hubungan pelayanan langsung antara penyedia jasa wisata (manusia) dengan wisatawan, aspek-aspek *hospitality* terdiri dari objek wisata, akomodasi, dan fasilitas yang ada di suatu tempat wisata. Seperti yang dijelaskan oleh Asrianny (2020), salah satu aspek penting dalam memberikan kenyamanan bagi wisatawan adalah bagaimana kemudahan dalam mengakses suatu tempat wisata atau yang disebut dengan aksesibilitas. Sehingga dalam studi ini *hospitality* wisata alam merupakan bentuk kenyamanan yang diberikan oleh sebuah tempat wisata kepada para wisatawan yang berkunjung baik dari aspek pelayanan langsung (*people to people*), maupun kenyamanan yang diperoleh dari objek wisata, fasilitas,

akomodasi, serta aksesibilitas wisata yang ada di wisata alam tersebut. Jika beberapa aspek *hospitality* itu bekerja bersama-sama dengan baik maka akan dapat meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Sebaliknya jika beberapa aspek *hospitality* itu tidak bekerja dengan baik maka akan mengurangi kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan, dan hal ini akan mengurangi minat wisatawan untuk berkunjung. Karena dalam industri pariwisata, *hospitality* dapat diibaratkan sebagai roh, jiwa, jantung, dan semangat dari pariwisata itu sendiri. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (Pendit, 1994). Didukung oleh hasil penelitian Agustina (2018), yang menunjukkan adanya keselarasan persepsi yang baik dari para pihak (wisatawan, masyarakat dan pengelola) terhadap pengembangan *hospitality* ekowisata unit pengelola wisata Kubu Perahu Taman Nasional Bukit Barisan Selatan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan wisata di Unit Pengelola Wisata Kubu Perahu Taman Nasional Bukit Barisan Selatan (TNBBS) sudah berjalan dengan baik. Hal ini juga menunjukkan bagaimana segmen *hospitality* sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan pengembangan suatu lokasi wisata. Maka dari itu di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun, pengelola harus memperhatikan kondisi *hospitality* yang ada. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya penelitian ini akan melihat bagaimana pengaruh *hospitality* terhadap pengembangan dan keberlanjutan wisata di daerah tersebut.

Untuk mendukung peningkatan dan pengembangan kegiatan wisata alam khususnya di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun, maka perlu ada penelitian terkait kondisi *hospitality* yang ada sehingga pengelolaan wisata alam dapat menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana kondisi *hospitality* yang ada di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun, TNGR yaitu dengan mengetahui persepsi wisatawan yang berkunjung. Menurut Spanou (2012), salah satu faktor pendukung pengembangan wisata alam di taman nasional yaitu persepsi dari pelaku wisata yang diperlukan untuk mengetahui dan memprediksi dampak dari suatu kegiatan atau untuk memberikan

masukan dan saran yang berguna untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada atau dengan membuat sarana prasarana baru. Persepsi wisatawan menjadi salah satu hal yang diperhitungkan dalam penilaian, kemudian tanggapan, keinginan wisatawan juga menjadi kebutuhan akan pelayanan fasilitas wisata yang disediakan penyedia layanan wisata dan yang diterima oleh wisatawan (Pattinasarany dkk, 2019).

Persepsi wisatawan merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan suatu destinasi pariwisata mengenai hal yang diminati, diinginkan dan diharapkan oleh wisatawan ke suatu tempat menjadi amat penting artinya dalam kaitan dengan kemajuan objek wisata. Semakin meningkat kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan terhadap produk wisata yang tersedia, maka persepsi semakin baik dan hal ini akan meningkatkan daya tarik wisatawan dalam berkunjung. Maka dari itu, untuk membantu pengelola wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun TNGR, penelitian ini dihadirkan sebagai jembatan untuk mengidentifikasi bagaimana kondisi *hospitality* yang ada di wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun berdasarkan persepsi dari wisatawan yang ditinjau dari aspek-aspek *hospitality* yaitu objek wisata, infrastruktur, akomodasi, fasilitas, dan pelayanan wisata serta aksesibilitas, sehingga pengembangan kegiatan wisata alam pendakian jalur Sembalun TNGR dapat menjadi lebih baik.

1.2 Tujuan dan Kegunaan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung ke wisata alam pendakian jalur Sembalun TNGR
2. Mengetahui persepsi wisatawan terhadap kondisi *hospitality* wisata alam pendakian dan pengembangannya di jalur pendakian Sembalun TNGR

Kegunaan dari penelitian ini yaitu untuk membantu pihak pengelola TNGR mengidentifikasi hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dibenahi terkait *hospitality* wisata alam yang ada di TNGR sehingga pengelolaan dan pengembangannya selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Taman Nasional Gunung Rinjani

Menurut UU No. 5 Tahun 1990, Taman Nasional adalah kawasan pelestarian alam yang mempunyai ekosistem asli, dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan dan menunjang budidaya pariwisata dan rekreasi. Kawasan TNGR terletak di Pulau Lombok, secara geografis terletak antara 116°21'30" – 116°34'15" BT dan 8°18'18" – 8°32'19" LS merupakan daerah bergunung-gunung dengan ketinggian mulai 500 – 3726 meter di atas permukaan laut (Puncak Rinjani), dengan variasi kemiringan lahan bervariasi datar (0,8%), bergelombang (15 – 25%), berbukit (25 – 45 %) sampai bergunung (>45%). Gunung – gunung yang ada di sekitar kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani diantaranya: Gunung Pelawangan (± 2.658 mdpl), Gunung Daya (± 2.914 mdpl), Gunung Sangkareang (± 2.588 mdpl), Gunung Buah Mangge (± 2.895 mdpl) dan Gunung Kondo (± 2.947 mdpl). Secara administrasi kawasan TNGR berada di 3 kabupaten yaitu kabupaten Lombok Timur, Lombok Tengah dan Lombok Utara.

TNGR adalah salah satu ekosistem dengan tipe hutan hujan pegunungan savana yang terdiri dari berbagai tipe ekosistem dan vegetasi yang cukup lengkap mulai dari Hutan Tropis Dataran Rendah (*semi evergreen*) sampai Hutan Hujan Pegunungan (1.500 – 2.000 meter di atas permukaan laut) yang masih utuh dan berbentuk hutan primer, hutan cemara dan vegetasi sub alpin (>2.000 meter di atas permukaan laut). Potensi kawasan TNGR sangat kaya akan keanekaragaman hayati flora dan fauna serta fenomena alam yang dapat dijadikan sumber plasma nutfah dan keindahan alam, yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan wisata alam (Balai Taman Nasional Gunung Rinjani, 2012).

Sesuai dengan SK Direktur Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem Nomor: SK 247/KSDAE/SET.3/KSA.0/12/2020 tentang zonasi Taman Nasional, maka guna kepentingan pengelolaan sebagai Taman Nasional di

Indonesia, kawasan TNGR memiliki jumlah luas 41.330,00 Ha yang dibagi menjadi beberapa zona pengelolaan yaitu:

1. Zona Inti : 19.379,44 Ha
2. Zona Rimba : 10.483,19 Ha
3. Zona Pemanfaatan : 7.891,40 Ha
4. Zona Rehabilitasi : 950,9 Ha
5. Zona Tradisional : 2.389,23 Ha
6. Zona Khusus : 147,02 Ha
7. Zona Religi : 88,81 Ha

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.7/Menlhk/Setjen/OTL.0/1/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Taman Nasional, Balai TNGR dibagi menjadi dua wilayah pengelolaan yaitu;

1. Seksi Pengelolaan Taman Nasional (SPTN) Wilayah I, menangani wilayah taman nasional dengan luasan 15.463,325 Ha yang terbagi dalam 3 resort yaitu resort Setiling dengan luasan 3.646,324 Ha, resort Senaru dengan luasan 5.858,46 Ha dan resort Santong dengan luasan 5.958,288 Ha.
2. Seksi Pengelolaan Taman Nasional (SPTN) Wilayah II, menangani wilayah taman nasional dengan luasan 25.866,675 Ha yang terbagi dalam 4 resort yaitu Sembalun dengan luas 9.027,310 Ha, Aikmel dengan luas 9.845,068 Ha, Kembang Kuning dengan luas 3.812,089 Ha dan Joben dengan luas 3.182,209 Ha.

Kawasan TNGR memiliki keanekaragaman hayati baik flora maupun fauna yang cukup tinggi. Pada hasil analisa vegetasi ditemukan 447 spesies yang termasuk dalam kelompok tumbuhan tingkat tinggi atau pohon, 28 spesies kelompok liana, 59 spesies kelompok paku – pakuan, 53 spesies kelompok anggrek, 6 spesies kelompok rotan, 4 spesies kelompok lumut dan 153 tanaman obat. Selain itu, ditemukan fauna di dalam kawasan TNGR cukup beragam mulai dari mamalia antara lain *Manis javanica* (trenggiling) yang termasuk salah satu jenis endemik, *Cervus timorensis* (rusa timor), *Trachypithecus auratus* (lutung), *Macaca fascicularis* (monyet atau kera abu – abu ekor panjang) dan *Paradoxurus hermaphroditus rinjanicus* (musang Rinjani). Selain itu, terdapat berbagai jenis

burung antara lain *Megapodius reinwardtii* (burung gosong), *Cacatua sulphurea parvulla* (kakatua putih kecil jambul kuning), *Nisaetus floris* (elang Flores) dan *Otus jolandae* (celepuk Rinjani). Selain itu, fauna lainnya yang ada di TNGR terdiri dari jenis reptil, amfibi dan kupu – kupu. Selain itu, TNGR juga mengembangkan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) seperti *Morchella crassipes* (jamur morel), *Amorpophalus oncophyllus* (porang) dan *Eucresta horsfieldii Lesch Benn* (pranajiwa) (Balai TNGR, 2020).

Selain itu, TNGR memanfaatkan jasa lingkungan dalam 3 bentuk yaitu wisata alam, panas bumi dan aliran air atau energi air. *Output* pemanfaatan jasa lingkungan yang ingin dicapai pada bidang wisata alam yaitu pengembangan kapasitas kelompok masyarakat dalam rangka ekowisata dan pengembangan destinasi wisata alam prioritas. TNGR memiliki keindahan alam yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan wisata alam.

2.2 Wisata Alam

2.2.1 Wisata Alam di Taman Nasional

Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Salah satu bentuk kegiatan pariwisata adalah wisata alam. Wisata alam merupakan salah satu bentuk kegiatan bepergian secara bersama-sama dengan tujuan untuk bersenang-senang, menambah pengetahuan, dan lain-lain dengan destinasi berupa wilayah alam bebas seperti hutan, pegunungan dan bukit (Devy, 2017).

Menurut Handayawati dkk (2010), wisata alam merupakan suatu bentuk kegiatan perjalanan ke tempat alami yang masih belum terganggu atau terkontaminasi yang bertujuan untuk mengevaluasi, mengagumi dan menikmati pemandangan alam, flora dan fauna, serta bentuk-bentuk manifestasi budaya masyarakat, baik dari masa lampau hingga masa kini. Menurut PP No. 18 Tahun 1994, Wisata alam adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan alam di objek wisata alam, Taman Hutan Raya dan

Taman Wisata Alam. Perspektif lain mengatakan bahwa wisata alam adalah bentuk kegiatan wisata alam yang memanfaatkan potensi sumber daya alam dan tata lingkungan. Wisata alam memiliki sumber daya yang berasal langsung dari alam. Selain itu, wisata alam berpotensi dan berdaya tarik bagi wisatawan serta kegiatannya ditujukan untuk pembinaan cinta alam, baik dalam kegiatan alam maupun setelah pembudidayaan (Nurfadillah, 2017).

Dalam perkembangannya penyelenggaraan kegiatan pariwisata alam bisa dilakukan di kawasan konservasi seperti Taman Nasional. Penyelenggaraan wisata alam di Taman Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 36 Tahun 2010 tentang Pengusahaan Pariwisata Alam di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, dan Taman Wisata Alam. Menurut UU No. 5 Tahun 1990 Taman Nasional adalah Kawasan pelestarian alam yang mempunyai ekosistem asli, dikelola dengan sistem zonasi yang dimanfaatkan untuk tujuan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, pariwisata dan rekreasi.

Penyelenggaraan pengusahaan pariwisata alam di taman nasional dilaksanakan dengan memperhatikan: konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya; kemampuan untuk mendorong dan meningkatkan perkembangan ekonomi dan sosial, nilai-nilai agama, adat istiadat, pandangan, dan nilai-nilai yang hidup di dalam masyarakat; kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup kelangsungan pengusahaan pariwisata alam itu sendiri; dan memperhatikan keamanan dan ketertiban masyarakat. Kawasan taman nasional menjadi sebuah objek yang sangat menarik untuk dilakukannya aktifitas pariwisata yang disesuaikan dengan lingkungan yang alami. Sehingga, pengelolaan taman nasional dalam menyelenggarakan wisata alami memberikan kesempatan kepada wisatawan dengan kepastian untuk berpartisipasi dalam melaksanakan aktifitas wisata yang diinginkannya dan dengan kesadaran untuk mempertahankan lingkungan objek wisata tersebut (Fandeli dan Nurdin, 2005).

2.2.2 Karakteristik Wisata Alam

Menurut Fandeli (2001), wisata adalah perjalanan atau sebagai dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Wisata memiliki karakteristik - karakteristik antara lain:

1. Bersifat sementara, bahwa dalam jangka waktu pendek pelaku wisata akan kembali ke tempat asalnya.
2. Melibatkan komponen-komponen wisata, misalnya sarana transportasi, akomodasi, restoran, objek wisata, toko cinderamata dan lain-lain.
3. Umumnya dilakukan dengan mengunjungi objek wisata dan atraksi wisata
4. Memiliki tujuan tertentu yang intinya untuk mendapatkan kesenangan.
5. Tidak untuk mencari nafkah ditempat tujuan, bahkan keberadaannya dapat memberikan kontribusi pendapatan bagi masyarakat atau daerah yang dikunjungi.

Wisata alam saat ini memiliki satu jenis wisata yang sekarang dikembangkan demi terwujudnya konsep pariwisata yang berkelanjutan yaitu konsep ekowisata. Ekowisata merupakan konsep pariwisata yang sifatnya berkelanjutan yang memperhatikan konservasi lingkungan dan tidak hanya memberikan pemandangan alam yang indah, namun juga memberikan manfaat dari aspek pendidikan, informasi, lingkungan, dan sosial budaya. Sehingga dalam suatu perencanaan pembangunan ekowisata, perlu tetap memegang prinsip dari ekowisata itu sendiri.

Sedangkan karakteristik ekowisata, Ditjen Perlindungan dan Konservasi Alam (2000), menjabarkan terdapat lima karakteristik dasar dalam usaha kegiatan ekowisata, yaitu sebagai berikut:

1. *Nature based*, ekowisata merupakan bagian atau keseluruhan dari alam itu sendiri meliputi unsur-unsur sumber dayanya, dimana kekayaan keanekaragaman hayati beserta ekosistemnya merupakan kekuatan utama dan memiliki nilai jual paling utama terhadap pengembangan ekowisata.
2. *Ecologically sustainable*, ekowisata harus bersifat berkelanjutan ekologi, artinya semua fungsi lingkungan yang meliputi biologi, fisik, dan sosial tetap

berjalan dengan baik, dimana perubahan dari pembangunan tidak mengganggu dan merusak fungsi-fungsi ekologis.

3. *Environmentally educative*, dimana melalui kegiatan yang positif terhadap lingkungan diharapkan mampu mempengaruhi perilaku masyarakat dan wisatawan untuk peduli terhadap konservasi.
4. Bermanfaat bagi masyarakat setempat, dengan melibatkan masyarakat dalam kegiatan ekowisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik langsung maupun tidak langsung, seperti halnya masyarakat menyewakan peralatan yang dibutuhkan wisatawan, menjual kebutuhan wisatawan, bertambahnya wawasan terhadap lingkungan dan sebagainya.
5. Kepuasan wisatawan, merupakan kepuasan terhadap fenomena-fenomena alam yang didapatkan dari kegiatan ekowisata dapat meningkatkan kesadaran dan penghargaan terhadap konservasi alam dan budaya setempat.

Pengembangan adalah suatu usaha perubahan yang dilakukan untuk meningkatkan keuntungan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya. Dalam pengembangannya juga perlu diperhatikan terkait prinsip-prinsip yang di implementasikan. Muntasib (2004), menyebutkan terdapat tujuh prinsip pengembangan ekowisata harus memperhatikan, yaitu:

1. Berhubungan langsung dengan alam (*touch the nature*)
2. Pengalaman yang bermanfaat, baik secara pribadi maupun secara sosial
3. Ekowisata bukan wisata massal
4. Program-program ekowisata harus membuat tantangan fisik dan mental bagi wisatawan
5. Interaksi dengan masyarakat dan belajar budaya setempat
6. Adaptif (menyesuaikan) terhadap kondisi akomodasi pedesaan.
7. Pengalaman lebih utama dari kenyamanan.

Fennel (2002), memaparkan bahwa pengembangan wisata bisa dilakukan dengan membuat rencana dan menyusun pengembangan yang mempunyai prinsip untuk mencapai tujuan pengembangan tersebut. Menurut Hakim (2004), strategi dalam pengembangan ekowisata harus mendorong tindakan konservasi sehingga tujuandari wisata berkelanjutan tetap tercapai.

2.3 Pengaruh *Hospitality* dalam Pengembangan Wisata Alam

Hospitality berasal dari kata “*hostess*” yang berarti tamu. *Hospitality* berarti sikap sebagai tuan rumah yang baik. Juga sering diartikan sebagai keramahan-tamahan orang yang suka menjamu, akrab dan dapat menciptakan suasana santai (Nouwen, 1998). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *hospitality* merupakan aksi, praktek atau kualitas dari keramahan dalam memberikan kenyamanan kepada tamu. Pelayanan *hospitality* dapat didefinisikan sebagai pengetahuan sikap/etika dan keterampilan dalam pelayanan, yang wajib diberikan oleh pelaku usaha jasa (selaku tuan rumah) kepada penerima jasa/ konsumen (sebagai tamu) yang mencerminkan pelayanan yang penuh kehangatan dan keramahan tamahan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas, merasa dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya (Hermawan dkk, 2018).

Sedangkan menurut Mill (1990), Jika diartikan secara bebas, maka *hospitality* adalah tempat dimana wisatawan dapat merasa diterima ketika mengunjungi tempat itu dan orang-orang tidak akan datang jika mereka merasa tidak diterima. Dalam penjelasannya bentuk *hospitality* bukan hanya sekedar dalam bentuk pelayanan manusia ke manusia (*people to people*), akan tetapi *hospitality* bisa ditinjau sebagai objek/benda dalam artian semua komponen yang ada di sebuah tempat wisata merupakan bagian dari *hospitality* itu sendiri, seperti pelayanan wisata, fasilitas, aksesibilitas, sarana dan prasarana yang ada di sebuah tempat wisata itu (Hermawan, dkk. 2018)

Agustina (2018), dalam hasil penelitiannya yang menunjukkan adanya keselarasan persepsi para pihak (wisatawan, masyarakat dan pengelola) terhadap pengembangan *hospitality* ekowisata unit pengelola wisata Kubu Perahu Taman Nasional Bukit Barisan Selatan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan wisata di Unit Pengelola Wisata Kubu Perahu Taman Nasional Bukit Barisan Selatan (TNBBS) sudah berjalan dengan baik. Hal ini juga menunjukkan bagaimana segmen *hospitality* sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan pengembangan suatu lokasi wisata alam. Lebih lanjut dalam penelitiannya ini Agustina (2018), menjelaskan bahwa selain hubungan pelayanan langsung antara penyedia jasa wisata (manusia) dengan wisatawan, aspek-aspek *hospitality* terdiri

dari objek wisata, akomodasi dan fasilitas yang ada di suatu tempat wisata. Begitu juga Asrianny (2020), salah satu aspek penting dalam memberikan kenyamanan bagi wisatawan adalah bagaimana kemudahan dalam mengakses suatu tempat wisata atau yang disebut dengan aksesibilitas. Berdasarkan 2 literatur ini maka dalam studi ini aspek-aspek hospitality terdiri dari pelayanan wisata (*people to people*), objek wisata, akomodasi, fasilitas dan aksesibilitas.

Kemudian berdasarkan beberapa penjesalan yang ada terkait pengertian mengenai *hospitality* itu sendiri, maka dalam studi ini *hospitality* wisata alam dimaknai sebagai bentuk kenyamanan yang diberikan oleh sebuah tempat wisata kepada para wisatawan yang berkunjung baik dari aspek pelayanan langsung (*people to people*), maupun kenyamanan yang diperoleh dari objek wisata, fasilitas, akomodasi, serta aksesibilitas wisata yang ada di wisata alam tersebut. Jika dikaitkan dengan industri pariwisata terkhusus di Wisata alam, *hospitality* dapat diibaratkan sebagai roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (Pendit, 1994). Hal ini didukung oleh penelitian Subangkit (2014), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yakni kualitas daya tarik obyek wisata, pelayanan tiket, keamanan, penambahan variasi atraksi wisata, dan penambahan sarana dan prasarana pendukung untuk kenyamanan wisatawan.

1. Objek Wisata

Objek wisata merupakan semua tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan sarana dan infrastruktur yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk bergerak dari satu daerah ke daerah lain. Faktor-faktor yang penting terkait dengan aspek aksesibilitas wisata meliputi petunjuk arah, bandara, terminal, waktu yang dibutuhkan, biaya perjalanan, dan frekuensi transportasi menuju lokasi wisata (Sunaryo, 2013).

3. Fasilitas

Sugiama (2011) menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala macam sarana dan prasarana pendukung selama wisatawan berada di daerah tujuan wisata, meliputi kebutuhan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, gedung pertunjukan, tempat hiburan, dan tempat perbelanjaan.

4. Akomodasi

Akomodasi wisata merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang sedang berwisata. Para wisatawan cenderung membutuhkan akomodasi yang memiliki beragam varian macamnya. Bentuk akomodasi primer yang dibutuhkan wisatawan yaitu adanya tempat untuk menginap saat mereka melakukan perjalanan wisata. Setzer Munavizt (2009) mengungkapkan bahwa, Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Lebih jauh Munavizt menyatakan bahwa akomodasi wisata dapat berupa tempat dimana wisatawan dapat beristirahat, menginap, mandi, makan, minum serta menikmati jasa pelayanan yang disediakan.

5. Pelayanan

Pelayanan mencakup keberadaan dari berbagai organisasi yang memfasilitasi dan mendorong pengembangan serta pemasaran dari suatu destinasi wisata. Organisasi yang terkait dalam hal ini antara lain pihak pemerintah seperti dinas pariwisata, komunitas pendukung kegiatan pariwisata, asosiasi kepariwisataan seperti asosiasi pengusaha perhotelan, biro perjalanan wisata, pemandu wisata, dan stakeholder yang berperan dalam kepariwisataan.

2.4 Wisatawan

2.4.1 Pengertian Wisatawan

Setiap orang yang datang berkunjung disuatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan termasuk didalamnya adalah wisatawan, sehingga tidak semua pengunjung termasuk wisatawan. Kata wisatawan berasal dari bahasa Sangsakerta, dari asal kata “ wisata” yang berarti perjalanan ditambah dengan akhiran “ wan” yang berarti orang yang melakukan perjalanan wisata. Dalam bahasa Inggris, orang yang melakukan perjalanan disebut *traveller*. Sedangkan orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata disebut *Tourist*. Dalam Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, wisatawan adalah orang yang melakukan suatu kegiatan berwisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang ketika mengunjungi tempat-tempat tertentu untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau pemahaman tentang keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara.

Menurut Arjana (2016) wisatawan (*tourism*), adalah orang yang sedang melakukan perjalanan dalam waktu paling sedikit 24 jam untuk menikmati perjalanan dan mencari kepuasan serta tidak mencari nafkah atau pekerjaan di daerah tujuan wisata. Hal ini juga diungkapkan oleh Nurhidayah (2017), bahwa wisatawan merupakan orang yang tinggal sementara sekurang-kurangnya selama 24 jam di negara/tempat yang dikunjunginya yang terdiri dari 2 tujuan yaitu Pesiar (*leisure*), untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan dan olahraga. Kemudian tujuan hubungan dagang (*business*), keluarga, konferensi, misi, dan sebagainya.

Dari beberapa pengertian tersebut, maka dalam studi ini yang dimaksud dengan wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dan tinggal sementara waktu sekurang-kurangnya selama 24 jam di tempat yang dikunjungi dalam hal ini adalah wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun dengan tujuan rekreasi dan menikmati objek serta daya tarik wisata yang ada. Departemen Pariwisata menggunakan definisi wisatawan adalah setiap orang yang melakukan perjalanan dan menetap untuk sementara di tempat lain selain tempat

tinggalnya, untuk salah satu atau beberapa alasan selalu mencari pekerjaan. Berdasarkan pengertian tersebut wisatawan dibagi menjadi dua yaitu:

1. Wisatawan Nusantara

Definisi wisatawan dalam negeri berdasarkan *World Tourism Organization* (WTO, 2004) adalah penduduk suatu negara yang melakukan perjalanan ke suatu tempat di dalam wilayah negara tersebut, namun diluar lingkungan tempat tinggalnya sehari-hari untuk jangka waktu sekurang-kurangnya satu malam dan tidak lebih dari satu tahun dan tujuan perjalanannya bukan untuk mendapatkan penghasilan dari tempat yang dikunjungi tersebut.

2. Wisatawan Mancanegara

Wisatawan mancanegara didefinisikan sebagai orang yang melakukan perjalanan diluar negara tempat tinggal biasanya selama kurang dari 12 bulan dari negara yang dikunjunginya, dengan tujuan bukan untuk memperoleh penghasilan.

2.4.2 Karakteristik Wisatawan

Secara etimologis, kata karakter berasal dari bahasa Yunani, yaitu *charassein* yang berarti *to engrave* (Ryan dan Bohlin, 2001). Kemudian Kata *to engrave* dapat diterjemahkan mengukir, melukis berdasarkan pendefinisian (Echols dan Hassan Shadily, 1995). Sehingga makna ini dapat dikaitkan dengan persepsi bahwa karakter adalah lukisan jiwa yang termanifestasi dalam perilaku. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata karakter diartikan dengan tabiat, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seseorang dengan yang lain, dan watak (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

Menurut Suyanto (2008), pengertian karakter merupakan sebuah cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri setiap individu dalam menciptakan hubungan dalam ruang lingkup keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Selaras dengan Maemonah (2012), yang menyebutkan bahwa secara harfiah karakter merupakan suatu ciri yang dapat memberikan suatu identitas pada seseorang, jelasnya merupakan sebuah tindakan yang dapat membentuk suatu kepribadian khas yang menjadi pembeda antar-individu. Berbeda dengan Marzuki (2012), yang mengidentikan karakter dengan akhlak, sehingga menjadikan karakter

sebagai nilai-nilai perilaku manusia yang meliputi seluruh aktivitas yang terwujud dalam pikiran, sikap, perasaan, perkataan, dan perbuatan berdasarkan norma. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa karakter merupakan suatu sifat alami seseorang yang membentuk suatu konsep atas dirinya sendiri untuk dapat bersikap pada sebuah situasi yang berhubungan dengan aktivitas yang terwujud dalam pemikiran, perasaan, perkataan, dan perbuatan sehingga menciptakan hubungan dengan orang lain.

Muljadi dan Warman (2014), menjelaskan bahwa wisatawan merupakan orang yang sedang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk mendapatkan kesenangan, selain itu juga identitas wisatawan dapat disematkan pada orang yang sedang berpergian menggunakan kapal laut walaupun kurang dari 24 jam dan masih berada dalam satu kawasan negara dapat dikatakan sebagai wisatawan. Sehingga pengertian karakteristik wisatawan merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang yang dimulai dari tahap pencarian, pemilihan, penggunaan, hingga pengevaluasian produk atau jasa untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Kotler dan Keller (2009), berpendapat bahwa karakteristik wisatawan merupakan sebuah pengetahuan tentang cara pemenuhan kebutuhan dan keinginan setiap orang baik dilihat secara individu atau kelompok yang berkaitan dengan kegiatan pembelian, penggunaan, dan pembuangan barang, jasa, ide, serta pengalaman. Kemudian March dan Woodside (2005), menjelaskan bahwa karakteristik wisatawan adalah suatu cara seseorang untuk berperilaku sebagai respon dari pemakaian serta pemanfaatan produk jasa pariwisata.

Pengetahuan mengenai karakteristik seorang wisatawan penting dilakukan untuk dapat memprediksi perilaku perjalanan yang erat kaitannya dengan keputusan pemilihan tujuan wisata (Holloway, 2004). Upaya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelaku industri pariwisata dapat dilihat dari sudut pandang wisatawan terutama kaitannya dengan keputusan perjalanan yang terlihat dari perilaku wisatawan (Vuuren dan Slabbert, 2011).

Gambaran umum tentang wisatawan menurut (Seaton dan Bennet, 1996) dapat dibedakan berdasarkan dua kategori, yakni dilihat dari karakteristik perjalanan (*trip descriptor*) dan karakteristik wisatawan (*tourist descriptor*).

1. *Trips descriptor* menjadikan jenis perjalanan yang dilakukan sebagai faktor untuk membedakan pengertian wisatawan. Perjalanan rekreasi, kunjungan keluarga dan keperluan bisnis merupakan gambaran umum sebuah perjalanan.
2. *Tourist descriptor* menggunakan beberapa pertanyaan untuk dapat mengetahui karakteristik wisatawan. Pertanyaan itu diantaranya: Siapa, apa, kenapa, kemana, dan berapa banyak. Cara untuk dapat menjawab pertanyaan tersebut, menurut Kotler (2002) dapat dilihat dari profil atau karakteristik wisatawan yang terdiri atas beberapa aspek diantaranya:
 - a. Aspek Geografis

Latar belakang geografis menjadi faktor utama penentuan profil wisatawan, diantaranya dapat dilihat dari kewarganegaraan, kebangsaan, daerah asal, dan lainnya.
 - b. Aspek Demografis

Variabel dasar seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, status perkawinan dijadikan sebagai landasan untuk menentukan mengelompokan profil wisatawan.
 - c. Aspek Fisiografis Pengelompokan wisatawan dilakukan kedalam beberapa kategori berdasarkan tujuan, lama waktu, pilihan atraksi, dan frekuensi kunjungan dalam sebuah perjalanan.

Salah satu hal yang sangat penting dalam dunia pariwisata adalah wisatawan. Seperti yang kita ketahui, sebuah tempat wisata dibuka selalu mempertimbangkan bagaimana ketertarikan wisatawan terhadap wisata itu. Kemudian demi berjalannya pengelolaan baik di sebuah tempat wisata maka karakteristik yang dimiliki wisatawan sangat berpengaruh, karena hal yang demikian berbicara bagaimana watak, tabiat serta perilaku wisatawan ketika dalam berwisata, apa yang diminati oleh wisatawan di suatu tempat wisata, bagaimana wisatawan bisa menerapkan perilaku yang menunjang pengelolaan sebuah tempat wisata ke arah yang lebih baik. Kemudian setiap wisatawan pasti memiliki karakteristik yang berbeda-beda, hal ini akan berpengaruh terhadap pemilihan objek wisata dan aktivitas-aktivitas yang akan dilakukan. Maka pengelola tempat wisata perlu memberikan perhatian lebih dalam penyediaan kebutuhan wisatawan sehingga pengelolaan tempat wisata berjalan dengan baik.

Wisatawan wisata alam memiliki karakteristik, pola kunjungan serta kebutuhan atau alasan tertentu untuk melakukan kunjungan wisata. Hal ini perlu menjadi pertimbangan bagi para penyedia jasa wisata alam, sehingga dalam menyediakan produk wisata alam dapat sesuai dengan minat dan kebutuhan wisatawan (Azwar, 2017).

2.5 Persepsi Wisatawan

Persepsi merupakan proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan (Ardi, 2011). Sedangkan menurut Kiswan (2013), persepsi memiliki beberapa arti yaitu sebagai berikut:

1. Proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera
2. Kesadaran dari proses-proses organisasi
3. Satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu
4. Variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang
5. Kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu

Menurut Wahyono (2006), Persepsi merupakan pandangan, penangkapan seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh informasi yang diterima dan interpretasinya terhadap informasi tersebut. Persepsi terhadap alternatif hiburan dan macam-macam tujuan wisata dikondisikan oleh tiga elemen penting, yaitu pengalaman pribadi, preferensi dan cerita dari orang lain.

Persepsi wisatawan adalah penilaian atau pandangan wisatawan terhadap sesuatu. Suatu objek wisata harus meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapat persepsi positif. Persepsi dalam dunia pariwisata merupakan pendapat atau cara pandang wisatawan maupun wisatawan dalam memahami

suatu destinasi wisata. Persepsi wisatawan merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan suatu destinasi pariwisata terkhusus pada wisata alam. Mengenai apa yang diminati, diingini, dan diharapkan oleh wisatawan ke suatu destinasi menjadi amat penting artinya dalam kaitan dengan pengembangan serta pemasaran objek wisata.

2.6 Perhitungan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

2.6.1 Metode *Important – Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan wisatawan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. IPA digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan wisatawan yang didasarkan atas persepsi nilai terhadap pelayanan sebuah tempat wisata (Rangkuti, 2006). Dua aspek yang diukur dengan menggunakan metode IPA yaitu:

a. *Performance* (kinerja)

Performance atau kinerja pelayanan adalah evaluasi wisatawan terhadap kinerja tempat wisata yang telah diterima wisatawan

b. *Importance* (tingkat kepentingan wisatawan)

Importance atau tingkat kepentingan wisatawan merupakan evaluasi wisatawan dalam menilai setiap atribut wisata

Metode ini merupakan analisis menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan wisatawan yang didasarkan atas persepsi nilai terhadap pengelolaan wisata alam pendakian di TNGR khususnya di bagian *hospitality*nya. Metode ini menggunakan perbandingan antara *performance* dan *importance*. *Performance* berbicara mengenai kinerja yang diberikan oleh TNGR wisata alam pendakian jalur Sembalun sedangkan *importance* berbicara mengenai bagaimana harapan wisatawan terhadap aspek-aspek *hospitality* ketika ingin berkunjung ke TNGR di wisata alam pendakian jalur Sembalun. Apabila *Performance* kurang dari *importance* berarti kinerja *hospitality* yang ada kurang baik dan belum memuaskan sehingga perlu ditingkatkan lagi melalui perbaikan kondisi *hospitality* itu sendiri. Apabila *Performance* sama dengan *importance*,

maka layanan yang diberikan masih normal dan telah memuaskan wisatawan. Apabila *Performance* lebih besar dari *importance*, berarti layanan yang diberikan sangat memperhatikan kepentingan wisatawan sekaligus sangat memuaskan wisatawan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut layanan yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah.

2.6.2 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. *Customer Satisfaction Index* diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu (Siyamto, 2017).

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui kondisi *hospitality* wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari aspek-aspek *hospitality* yang diukur yaitu aspek objek wisata, akomodasi, fasilitas, aksesibilitas dan pelayanan wisata yang ada dengan hasil akhir berupa nilai indeks yang menunjukkan kondisi *hospitality* wisata alam pendakian Gunung Rinjani jalur Sembalun yang sebenarnya berdasarkan persepsi wisatawan. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain : efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi.