

ABSTRACT

Puncak Becici is a new tourism area that was officially opened in 2016. Puncak Becici tourism area offers nature attractions by enjoying views from top of the hill overgrown with pine trees. Puncak Becici tourism area visitors can spend time with enjoying sunset or sunrise from top of the hill, take a photo in photobooth that has been provided, relaxing on the hammock, and picnic with family. As a new tourism area, Puncak Becici tourism area can attract visitors with a big amount. This big amount of visitors certainly has a negative impact on sustainability of tourism area if there is no good management from caretaker of tourism area.

This research will explain about visitor management strategies that have been carried out by caretaker of Puncak Becici tourism area, a suitable visitor management strategies for sustainability Puncak Becici tourism area and how is level of visitor satisfaction of Puncak Becici tourism area by using descriptive quantitative method. This research using Clare Inkson and Lynn Minnaert (2012) theory about visitor management strategies that can be applied to tourism area.

Result of this research is majority of Puncak Becici visitors are women aged 18-22 years old and their recent education level is senior high school. There are 9 variables as a benchmark of visitor satisfaction in Puncak Becici, there are, physical capacity, capacity of tourism activities, area security, access restrictions, marketing, financing, time management visit, waiting time management, and education and interpretation. Puncak Becici visitors majority not satisfied on Puncak Becici physical capacity. There are 94 out of 156 total respondents declare dissatisfied with Puncak Becici physical capacity. Puncak Becici visitors majority satisfied on Puncak Becici management visit time. There are 148 out of 156 total respondents declare satisfied with Puncak Becici management visit time. So, the appropriate visitor management according to Clare Inkson and Lynn Minnaert (2012) for Puncak Becici tourism area is increasing capacity.

Keywords: visitor management, visitor satisfaction, Puncak Becici

ABSTRAK

Puncak Becici merupakan kawasan wisata yang baru diresmikan pada tahun 2016. Kawasan wisata Puncak Becici menawarkan atraksi wisata alam dengan menikmati pemandangan dari atas bukit yang ditumbuhi perpohonan pinus. Pengunjung kawasan wisata Puncak Becici dapat menghabiskan waktu dengan menikmati *sunset* maupun *sunrise* dari atas bukit, berfoto pada spot foto yang telah disediakan, bersantai diatas ayunan kain gantung, dan berpiknik bersama keluarga. Sebagai kawasan wisata baru, kawasan wisata Puncak Becici dapat menarik pengunjung dengan jumlah yang tinggi. Tingkat kunjungan yang tinggi tersebut tentu menimbulkan dampak negatif terhadap keberlanjutan kawasan wisata tersebut, jika tidak ada manajemen yang baik dari pengelola.

Penelitian ini akan membahas mengenai strategi manajemen yang telah dilakukan oleh pengelola kawasan wisata Puncak Becici, strategi manajemen yang cocok untuk keberlanjutan kawasan wisata Puncak Becici serta bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kawasan wisata Puncak Becici dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori Clare Inkson dan Lynn Minnaert (2012) mengenai strategi–strategi manajemen pengunjung yang dapat diterapkan pada suatu kawasan wisata.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika mayoritas pengunjung Puncak Becici yaitu perempuan berusia 18 – 22 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK. Terdapat 9 variabel sebagai tolok ukur kepuasan pengunjung Puncak Becici, yaitu kapasitas fisik, kapasitas kegiatan wisata, keamanan area, pembatasan akses, pemasaran, pembiayaan, manajemen waktu kunjungan, manajemen waktu menunggu, edukasi dan interpretasi. Pengunjung Puncak Becici mayoritas tidak puas terhadap kapasitas fisik Puncak Becici. Terdapat 94 orang dari 156 orang total jumlah responden menyatakan tidak puas terhadap kapasitas fisik Puncak Becici. Pengunjung Puncak Becici mayoritas menyatakan puas terhadap manajemen waktu kunjungan di Puncak Becici. Terdapat 148 orang dari 156 orang total responden menyatakan puas terhadap manajemen waktu kunjungan di Puncak Becici. Maka, strategi manajemen pengunjung yang sesuai menurut teori Clare Inkson dan Lynn Minnaert (2012) untuk kawasan wisata Puncak Becici yaitu dengan meningkatkan kapasitas.

Kata kunci: manajemen pengunjung, kepuasan pengunjung, Puncak Becici