



## ABSTRACT

Jatijajar Cave is a natural tourist attraction in Kebumen Regency managed by the regional government. The number of Jatijajar Cave visitors increases every year. During peak season, the number of visitors exceeds the physical carrying capacity of Jatijajar Cave. While during off season, the supervision of security officers is lacking, encouraging visitors to take inappropriate behaviour, such as vandalism. Therefore, the managers apply visitor management to overcome visitor problems. This research aims to know how visitor perception is toward visitor management in Jatijajar Cave. This research is conducted in quantitative method and the results are explained descriptively. Data collection methods used are literature studies, observation, interview, and questionnaire which was given to 156 respondents. Research variables are based on visitor management theory by Orams (1996), which consists of physical management, regulatory management, economic management, interpretive information, and marketing.

The result shows that visitors are dominated by women (63,5%), mostly aged 15 - 24 (43,6%), most respondents are repeat visitors (73,7%), and who has education level equivalent to high school (48,7%). Visitor perceptions are formed by ten sub-variables, including restriction on access and activity, placement of security officers, operational time, number of counters and visitors, rules for visitors, price of admission, directional information, behavioral information, educational information, and information sources of Jatijajar Cave. The highest score for visitor perception was obtained by the sub variable of operational time and the lowest score for visitor perception was obtained by the sub variable of educational information. All visitor management that have been researched receive positive perceptions and can be categorized as "good".

**Keywords: Visitor perception, visitor management, Jatijajar Cave**



## INTISARI

Goa Jatijajar merupakan daya tarik wisata alam di Kabupaten Kebumen yang dikelola oleh pemerintah daerah. Jumlah pengunjung Goa Jatijajar meningkat setiap tahun. Pada saat *peak season*, jumlah pengunjung melebihi daya dukung fisik Goa Jatijajar, sedangkan pada saat *off season* pengawasan petugas keamanan kurang sehingga mendorong pengunjung melakukan tindakan tidak tepat seperti vandalisme. Pengelola menerapkan manajemen pengunjung untuk mengatasi permasalahan pengunjung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi terhadap manajemen pengunjung yang diterapkan pada Objek Wisata Goa Jatijajar. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan dijelaskan secara deskriptif. Metode pengambilan data yang digunakan adalah studi pustaka, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 156 responden. Variabel penelitian berdasarkan teori manajemen pengunjung oleh Orams (1996) yang terdiri dari manajemen fisik, manajemen regulasi, manajemen ekonomi, informasi interpretatif, dan pemasaran.

Hasil penelitian menunjukkan, pengunjung didominasi oleh perempuan (63,5%), mayoritas pengunjung berada dalam kelompok usia 15-24 tahun (43,6%), pengunjung sudah datang lebih dari satu kali (73,7%), dan memiliki tingkat pendidikan SMA atau sederajat (48,7%). Persepsi pengunjung terbentuk oleh sepuluh sub variabel antara lain pembatasan akses dan aktivitas, penempatan petugas keamanan, waktu operasional, jumlah loket dan pengunjung, aturan bagi pengunjung, harga tiket masuk, informasi petunjuk arah, informasi petunjuk tingkah laku, informasi edukatif, dan sumber informasi Goa Jatijajar. Persepsi pengunjung terhadap sub variabel waktu operasional mendapat skor paling tinggi (baik), sedangkan sub variabel informasi edukatif mendapat skor paling rendah (kurang baik). Secara keseluruhan, manajemen pengunjung pada Objek Wisata Goa Jatijajar mendapat persepsi positif dan dapat dikategorikan “cukup baik”.

**Kata Kunci:** persepsi pengunjung, manajemen pengunjung, Goa Jatijajar