

## PROPOSAL PENELITIAN



Judul Penelitian

**Kualitas Ruang Terbuka Publik Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi Pengunjung.  
Studi Kasus: Tepian Sungai Mahakam Tenggara**

Pengusul:

Nur Asriatul Kholifah, S.Ars., M.Sc.	NIDN: 0006049301
Citra Anggita, S.T., M.T.	NIDN: 0007078101
Ikhwanul Ahfadz, S.T., M.Ars.	-
Hani Frisca	NIM: 2009096016

FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Juni 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Kualitas Ruang Terbuka Publik Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi Pengunjung. Studi Kasus: Tepian Sungai Mahakam Tenggara.

### Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap : Nur Asriatul Kholifah, S.Ars., M.Sc.
- b. NIDN : 0006049301
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Program Studi : Arsitektur
- e. Nomor HP : 081229788192
- f. Email : nurasriak@gmail.com
- g. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

### Anggota Peneliti

- a. Nama Lengkap : Citra Anggita, S.T., M.Sc.
- b. NIDN : 0007078101
- c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

### Anggota Peneliti

- a. Nama Lengkap : Ikhwanul Ahfadz, S.T., M.Ars.
- b. NIDN : -
- c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

### Anggota Peneliti

- a. Nama Lengkap : Hani Frisca
- b. NIM : 2009096016
- c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Tahun Pelaksanaan : 2021

Biaya Keseluruhan : Rp 5.500.000

Samarinda, 4 Juni 2021

Ketua Peneliti,

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Teknik Unmul

Nur Asriatul Kholifah, S.Ars., M.Sc.  
NIP. 19930406 201903 2 019

Ir. Muhammad Dahlan Balfas, S.T., M.T.  
NIP. 19710102 199512 1 001

## RINGKASAN

Ruang terbuka publik menjadi salah satu dari bagian ruang kota yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas lingkungan, estetika kota, dan interaksi sosial. Kota Tenggarong di Provinsi Kalimantan Timur yang wilayahnya berada di tepi Sungai Mahakam ini memiliki ruang terbuka publik di sepanjang tepian sungainya. Awal mula konsep pengembangan kawasan tepian sungai ini yaitu *The Waterfront Park of Tenggarong City* atau wisata tepi Sungai Mahakam. Ruang terbuka publik ini bertujuan untuk mengembalikan fungsi ruang kota dan tempat yang mempunyai tipologi linier, selain itu juga sebagai ikon kota dan menambah kunjungan wisatawan ke Kota Tenggarong.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas ruang terbuka publik yang ditinjau dari persepsi dan ekspektasi pengunjung dan mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pengunjung ke kawasan tepian Sungai Mahakam Tenggarong. Penelitian ini merujuk pada teori kualitas ruang terbuka publik yang meliputi *meaningful, responsibility, democratically, dan maintenance*. Luaran dari penelitian ini adalah diperolehnya nilai persepsi dan ekspektasi wisatawan terhadap kualitas ruang terbuka publik di tepian Sungai Mahakam Tenggarong dan publikasi pada jurnal nasional

Kata kunci: kualitas ruang terbuka publik, tepian sungai, persepsi, ekspektasi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	6
BAB I PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat penelitian .....	4
1.4 Urgensi Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Ruang Terbuka Publik .....	5
2.1.1 Pengertian Ruang Terbuka Publik.....	5
2.1.2 Tujuan Ruang Terbuka Publik .....	5
2.1.3 Fungsi Ruang Terbuka Publik .....	6
2.1.4 Indikator Kualitas Ruang Terbuka Publik.....	7
2.2 Persepsi dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi .....	9
2.3 Ekspektasi / Harapan .....	10
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	12
3.1 Lokasi Penelitian .....	12
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	13
3.2.1 Data Primer .....	13
3.2.2 Data Sekunder .....	14
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	14

3.3.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	14
3.3.2	Alat yang diperlukan .....	15
3.4	Variabel Penelitian .....	15
3.5	Tahapan Penelitian .....	15
BAB 4 LUARAN PENELITIAN .....		17
BAB 5 BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN .....		18
5.1	Anggaran Biaya .....	18
5.2	Jadwal Penelitian .....	18
REFERENSI .....		19

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Susunan Organisasi dan Pembagian Tugas Tim Peneliti .....	16
<b>Tabel 4.1</b> Luaran Penelitian.....	17
<b>Tabel 5.1</b> Anggaran Biaya Penelitian.....	18
<b>Tabel 5.2</b> Jadwal Penelitian.....	18

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> Peta Kawasan Tepian Sungai Mahakam Tenggara.....	12
--	----

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Ruang terbuka publik menjadi salah satu dari bagian ruang kota yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas lingkungan, estetika kota, dan interaksi sosial. Ruang terbuka publik merupakan suatu ruang yang terbentuk atau didesain sedemikian rupa sehingga ruang tersebut dapat menampung sejumlah besar orang (publik) dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang bersifat publik sesuai dengan fungsi publik (Fitri, 2016). Ruang terbuka publik di perkotaan sendiri terdiri dari ruang terbuka hijau dan ruang terbuka non hijau. Ruang terbuka hijau merupakan ruang terbuka yang diisi dengan vegetasi untuk mendukung manfaat ekologis, arsitektural, dan sosial budaya yang dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakatnya. Sedangkan ruang terbuka non hijau dapat berupa ruang terbuka yang diperkeras maupun ruang terbuka biru yang berupa sungai, danau, atau area yang diperuntukkan untuk genangan retensi (Dwiyanto, 2009).

Kota Tenggarong di Provinsi Kalimantan Timur yang wilayahnya berada di tepi Sungai Mahakam ini memiliki ruang terbuka publik di sepanjang tepian sungainya. Kawasan tepian Sungai Mahakam ini termasuk ke dalam Kawasan Pengembangan Pariwisata (KPP) Provinsi Kalimantan Timur. KPP ini dibagi menjadi 8 kawasan, salah satunya Kawasan Sungai Mahakam dengan tema ekowisata Sungai Mahakam yang meliputi Sungai Mahakam Samarinda, Kutai Kartanegara, dan Kutai Barat. Awal mula konsep pengembangan kawasan tepian sungai ini yaitu *The Waterfront Park of Tenggarong City* atau wisata tepi Sungai Mahakam. Ruang terbuka publik ini bertujuan untuk mengembalikan fungsi ruang kota dan tempat yang mempunyai tipologi linier, selain itu juga sebagai ikon kota dan menambah kunjungan wisatawan ke Kota Tenggarong.

Ruang terbuka publik di tepian Sungai Mahakam ini berada di sepanjang Jl. Wolter Mongindisi sampai Jl K.H. Akhmad Muksin yang terdiri dari banyak fungsi ruang, seperti taman, tempat parkir, dan jalur pejalan kaki. Namun titik dari ruang publik di tepian sungai yang paling banyak dikunjungi yaitu di sekitar Jembatan Kutai Kartanegara karena memiliki taman yang paling menarik dibanding bagian ruang publik yang lain. Ruang terbuka

publik yang didominasi dengan ruang terbuka hijau ini menjadi destinasi wisatawan saat berkunjung ke Tenggarong untuk menikmati Sungai Mahakam. Banyaknya kunjungan wisatawan di tepian sungai ini juga membuat banyaknya PKL yang memenuhi kawasan tepi sungai, bahkan beberapa PKL ada yang menetap untuk berjualan di titik-titik tertentu. Sampai saat ini kawasan tepian Sungai Mahakam semakin berkembang dan masih menjadi daya tarik wisata favorit wisatawan saat berkunjung ke Tenggarong.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kawasan Tepian Sungai Mahakam Tenggarong pada awalnya difungsikan sebagai ruang terbuka publik dan sebagai kawasan penyangga dari Sungai Mahakam menjadi daya tarik tersendiri sehingga mendatangkan wisatawan dari luar Kota Tenggarong untuk berkunjung ke tepian sungai tersebut. Wisatawan yang berkunjung ke kawasan tepian sungai ini dapat bersantai dipinggir sungai, menikmati kuliner, berswafoto, atau bahkan berolahraga. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke tepian sungai ini membuat ruang terbuka publik tepian sungai Mahakam semakin bisa mewadahi seluruh aktifitas manusia. Namun dengan semakin berkembangnya ruang terbuka publik ini, beberapa oknum mengubah fungsi ruang publik di beberapa titik, seperti berubahnya sarana olahraga lapangan basket menjadi tempat bermain anak, tempat parkir menjadi lokasi PKL, dan vandalisme. Oleh karena itu dengan dasar tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengunjung di kawasan tepian Sungai Mahakam?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kualitas ruang terbuka publik berdasarkan persepsi dan ekspektasi pengunjung di Kawasan tepian Sungai Mahakam Tenggarong. Secara spesifik mempunyai tujuan antara lain:

- a) Untuk mengetahui seberapa besar kualitas ruang terbuka publik terhadap persepsi dan ekspektasi wisatawan
- b) Mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pengunjung ke Kawasan tepian Sungai Mahakam



### **1.3.2 Manfaat penelitian**

Manfaat bagi pemerintah daerah dan pelaku wisata yaitu dapat mengembangkan potensi ruang terbuka publik dengan segala potensi yang ada dan memiliki arah perencanaan lebih lanjut dalam RIPPARDA, serta bekerja sama dengan pelaku wisata dalam pengembangannya.

### **1.4 Urgensi Penelitian**

Ruang terbuka publik di kawasan tepian Sungai Mahakam saat ini tengah diminati oleh wisatawan baik dari usia muda sampai dewasa. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi dan menjelaskan kualitas terhadap ruang terbuka publik sehingga kedepannya dapat memberikan masukan kepada pemerintah setempat untuk pengembangan ruang terbuka publik.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Ruang Terbuka Publik**

#### **2.1.1 Pengertian Ruang Terbuka Publik**

Menurut Carr (1992) dalam bukunya yang berjudul *Public Space*, ruang publik adalah ruang milik bersama dimana publik dapat melakukan berbagai macam aktivitas dan tidak dikenakan biaya untuk memasuki area tersebut. Aktivitas yang terjadi dapat berupa rutinitas sehari-hari, kegiatan pada musim tertentu atau sebuah event. Rutinitas sehari-hari adalah seperti bersantai atau sekedar menikmati suasana lingkungan sedangkan kegiatan musiman biasanya diselenggarakan sebuah komunitas dalam periode tertentu. Ruang ini juga sering menjadi titik pertemuan sehingga menciptakan interaksi publik yang tinggi. Hal-hal tersebut menyatakan bahwa ruang publik adalah faktor penting dalam rutinitas kehidupan, ruang pergerakan, titik pertemuan, dan ruang untuk bersantai dan rekreasi.

Berikut berupa pengertian-pengertian mendasar terhadap konsep ruang terbuka publik oleh beberapa pakar:

- Menurut Roger Scurton (1984) setiap ruang publik memiliki makna sebagai lokasi yang memiliki akses yang besar terhadap lingkungan sekitar, tempat bertemunya publik dan perilaku masyarakat pengguna ruang publik dengan mengikuti norma-norma setempat.
- Menurut Hakim dan Hardi (2004), pengertian mengenai ruang terbuka publik dapat diuraikan sebagai berikut:
  - a) Bentuk dasar dari ruang terbuka selalu terletak di luar massa bangunan
  - b) Dapat dimanfaatkan dan dipergunakan oleh setiap orang
  - c) Memberi kesempatan untuk bermacam-macam kegiatan dalam kata lain multifungsi

#### **2.1.2 Tujuan Ruang Terbuka Publik**

Sebuah ruang terbuka publik umumnya dirancang dengan tujuan tertentu. Tujuan dari perancangan ruang tersebut beragam dan memiliki sasaran yang disesuaikan dengan masing-masing tujuan. Carr (1992) mengemukakan tujuan ruang publik sebagai berikut:

- 1) Kesejahteraan Masyarakat  
Motivasi dasar untuk menciptakan sebuah ruang terbuka publik adalah demi kesejahteraan kehidupan masyarakat setempat. Kesejahteraan dapat diciptakan dengan menciptakan ruang-ruang yang dapat menunjang aktifitas dan pertemuan publik. Ruang-ruang tersebut pada dasarnya wadah pusat komunikasi, pergerakan dan bersantai.
- 2) Pengembangan Visual  
Ruang publik dapat berperan dalam meningkatkan nilai visual dari kota secara keseluruhan sehingga kota tersebut menjadi lebih manusiawi, harmonis dan indah.
- 3) Pengembangan Lingkungan  
Penhijauan pada ruang publik dapat meningkatkan kualitas lingkungan agar memberi kesegaran pada lingkungan kota.
- 4) Pengembangan Ekonomi  
Pengembangan ekonomi suatu wilayah merupakan tujuan umum dalam pengembangan sebuah ruang terbuka publik
- 5) *Image Enhancement*  
Menciptakan wajah dan kesan positif terhadap sebuah area yang memiliki ruang terbuka publik

### **2.1.3 Fungsi Ruang Terbuka Publik**

Segala aktivitas yang terjadi di dalam ruang publik mengarah pada peran ruang terbuka publik yang berfungsi sebagai pusat untuk interaksi sosial antar publik maupun interaksi publik dengan lingkungan. Berikut merupakan beberapa fungsi yang dimiliki ruang terbuka publik (Rustam, 2004), yakni:

- 1) Fungsi umum
  - a) Tempat bermain dan berolah raga, tempat bersantai, tempat interaksi sosial baik secara individu ataupun kelompok, tempat peralihan dan tempat menunggu
  - b) Sebagai ruang terbuka, ruang ini berfungsi untuk mendapatkan udara segar dari alam.
  - c) Sebagai sarana penghubung dari suatu lokasi ke lokasi lain
  - d) Sebagai pembatas atau jarak di antara massa bangunan.

## 2) Fungsi ekologis

- a) Penyegaran udara, menyerap air hujan, pengendalian banjir, menstabilkan ekosistem
- b) Pelembut arsitektur bangunan

### 2.1.4 Indikator Kualitas Ruang Terbuka Publik

Beberapa indikator yang harus dipunyai oleh sebuah ruang publik, agar dapat memenuhi persyaratan yang berkualitas dapat ditinjau dari dua pokok aspek yaitu aspek fisik dan non fisik. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas secara fisik antara lain ukuran, kelengkapan sarana elemen pendukung, desain, dan kondisi (Carr, 1992).

Menurut (Carmona, 2004) terdapat dua elemen material pembentuk ruang terbuka, yaitu elemen hard landscaping dan soft landscaping. Hard landscaping merupakan lanskap yang menggunakan elemen dengan material berupa perkerasan pada ruang terbuka seperti lantai dari batu dan street furniture (bangku, lampu taman, papan pengumuman, dan sebagainya). Elemen soft landscaping merupakan lanskap yang menggunakan elemen vegetasi sebagai materialnya seperti rumput dan pohon. Beberapa strategi dalam pemilihan dan penempatan elemen tersebut, yaitu penampilan vegetasi harus sesuai konteks lokal, mempertimbangkan kesesuaian material, memperhatikan tingkat kekuatannya dalam jangka waktu lama, dan memberikan perhatian kepada pengguna terkait keamanan, kenyamanan serta bagi penyandang cacat.

Carr (1992) juga mengungkapkan bahwa terdapat 3 aspek pembentuk kualitas ruang publik yaitu aspek kebutuhan (*needs*), aspek hak (*rights*), dan aspek makna (*meanings*). Ketiga aspek tersebut berperan penting dalam menentukan tingkat makna (*meaningful*), dapat mengakomodir kebutuhan setiap pengguna dalam melakukan kegiatan (*responsibility*), dapat menerima berbagai kegiatan masyarakat tanpa ada diskriminasi (*democratically*), dan pemeliharaan (*maintenance*). Berikut penjabaran aspek tersebut:

#### 1) Kebutuhan (*Needs*)

Kebutuhan (*Needs*) merupakan kebutuhan dasar manusia dalam konteks ruang publik yang dapat dikaji melalui factor-faktor berikut ini:

- a) Kenyamanan (*comfort*), baik secara psikologis, biologis, maupun sosial;
- b) Santai (*relaxation*) yang diperoleh dalam beraktivitas di ruang terbuka publik;
- c) Keterlibatan Pasif (*Passive Engagement*), aktifitas ini sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan;
- d) Keterlibatan Aktif (*Active Engagement*), mewadahi aktivitas kontak/ interaksi antar anggota masyarakat;
- e) Penemuan (*Discovery*), proses mengelola ruang publik agar terjadi suatu aktivitas yang tidak monoton.

## 2) Hak (*Rights*)

Hak (*Rights*) yaitu pengakuan dalam kebebasan beraktivitas yang dipertimbangkan terhadap factor-faktor:

- a) Akses dan kemudahan pencapaian (*accessible*);
- b) Kebebasan bergerak (*freedom of action*) kesemua bagian ruang publik;
- c) Pengakuan (*claim*) pengguna ruang;
- d) Perubahan (*change*) yang ditimbulkan.

## 3) Makna (*Meanings*)

Makna (*Meanings*) yaitu merupakan aspek yang dikaji dari aspek fisik dan non fisik serta ketekaitan sejarah, sosial politik, budaya, dengan kriteria-kriteria berikut:

- a) Mudah dikenali (*legability*);
- b) Keterkaitan (*relevance*);
- c) Hubungan individu (*individual connection*);
- d) Hubungan kelompok (*group connection*);
- e) Hubungan dengan lapisan masyarakat yang lebih luas (*connection to large society*);
- f) Hubungan antara aspek biologis dan psikologis (*biological and pshycological connection*).

## 4) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Maintenance (pemeliharaan) yaitu aspek pemeliharaan yang dilakukan di ruang terbuka publik yang dilakukan secara berkala.

## 2.2 Persepsi dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Persepsi merupakan proses pengorganisasian dan pengintegrasian terhadap stimulus yang diterima individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti serta sebagai aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu. Apa yang ada pada diri individu sebagai faktor internal, dan stimulus serta lingkungan sebagai faktor eksternal, yang dapat mempengaruhi individu dalam melakukan persepsi. Adanya berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut menyebabkan perbedaan persepsi pada suatu objek antara individu yang satu dengan yang lain. Ketepatan persepsi juga dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, kecerdasan, kompleksitas kognitif, ciri individual, dan pengalaman yang telah lalu (Walgito, 2002).

Menurut Rangkuti (2003), persepsi pelanggan diidentifikasi sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui inderanya menjadi suatu makna yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Persepsi pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

### 1) Faktor internal, meliputi:

- a) Motivation (merasa lelah menstimulasi untuk berespon terhadap istirahat);
- b) Interest (hal-hal yang menarik lebih diperhatikan daripada yang tidak menarik);
- c) Needs (kebutuhan akan hal-hal tertentu akan menjadi pusat perhatian);
- d) Assumptions (mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan, dan lain sebagainya)

### 2) Faktor eksternal, terdiri dari:

- a) Concreteness (wujud atau gagasan yang abstrak yang sulit dipersepsikan dibandingkan dengan yang objektif);
- b) Novelty/ hal yang baru (biasanya lebih menarik untuk dipersepsikan dibandingkan dengan hal-hal yang lama);
- c) Velocity/ percepatan (gerak cepat untuk menstimulasi munculnya persepsi lebih efektif dibandingkan dengan gerakan lambat);
- d) Conditional Stimuli (stimulus yang dikondisikan seperti bel pintu, deringan telepon, dan sebagainya).

Sedangkan persepsi pelanggan berpengaruh terhadap:

- 1) Tingkat kepentingan pelanggan, yaitu keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut.
- 2) Kepuasan pelanggan, yaitu respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya (harapan) dan kinerja actual yang dirasakannya (persepsi)
- 3) Nilai, yaitu pengkajian secara menyeluruh terhadap manfaat dari suatu produk yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan apa yang telah diberikan oleh produk tersebut. Pelanggan akan semakin loyal apabila produk atau jasa tersebut semakin bernilai baginya.

### **2.3 Ekspektasi / Harapan**

Harapan adalah suatu dorongan yang kuat atau keinginan pengguna jasa, seperti perasaan mereka tentang apa yang seharusnya ditawarkan oleh penyedia jasa lebih dari apa yang sebenarnya akan ditawarkan oleh penyedia jasa tersebut (Parasuraman, 1990).

Ada berbagai definisi tentang ekspektasi. Teas (1994), misalnya mendefinisikan ekspektasi atau harapan sebagai tampilan ideal dari atau performance ideal yang diinginkan "*performance of establishment, ideal performance or desired performance*". Oliver (1981) merumuskan ekspektasi sebagai estimasi awal yang dibuat oleh pelanggan "*as prior estimations made by customers while receiving service*" Beberapa ahli pariwisata menekankan pentingnya. Hill (1996) mendefinisikan harapan sebagai apa yang dipikirkan oleh konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna jasa merupakan suatu perkiraan pengguna jasa terhadap apa yang diterima dari penyedia jasa yang dalam hal ini bisa lebih tinggi dari apa yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Harapan pengguna jasa atas suatu kualitas layanan menurut Parasuraman (1993) disebabkan karena factor-faktor berikut ini:

1) *Personal Need*

*Personal Need* adalah kebutuhan yang mendasar bagi kesejahteraan seseorang yang sangat menentukan harapannya, yang meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis

2) *Situational Factor*

*Situational Factor* terdiri atas segala kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja layanan yang berada di luar kendali penyedia jasa

3) *Perceived Service Alternatives*

*Perceived Service Alternatives* merupakan persepsi pengguna jasa terhadap derajat pelayannya perusahaan lain yang sejenis

4) *Enduring Service Alternatifiers*

*Enduring Service Alternatifiers* merupakan factor yang mendorong pengguna jasa untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap layanan yang diberikan bagaimana ia ingin dilayani dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang benar.

5) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau yang meliputi hal-ha yang telah diketahui pengguna jasa dari apa yang pernah diterimanya masa lalu

6) *Explicit Service Promise*

Janji perusahaan tentang jasanya kepada pengguna jasa yang berupa iklan, brosur, penyampaian secara langsung, dll.

7) *Implicit Service Promise*

Petunjuk yang memberikan kesimpulan tentang jasa yang akan diberikan dan proses penyampaiannya kepada pengguna jasa yang meliputi fasilitas dan layanan yang diberikan

8) *Word of Mouth*

Pernyataan dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang lain kepada pengguna jasa.



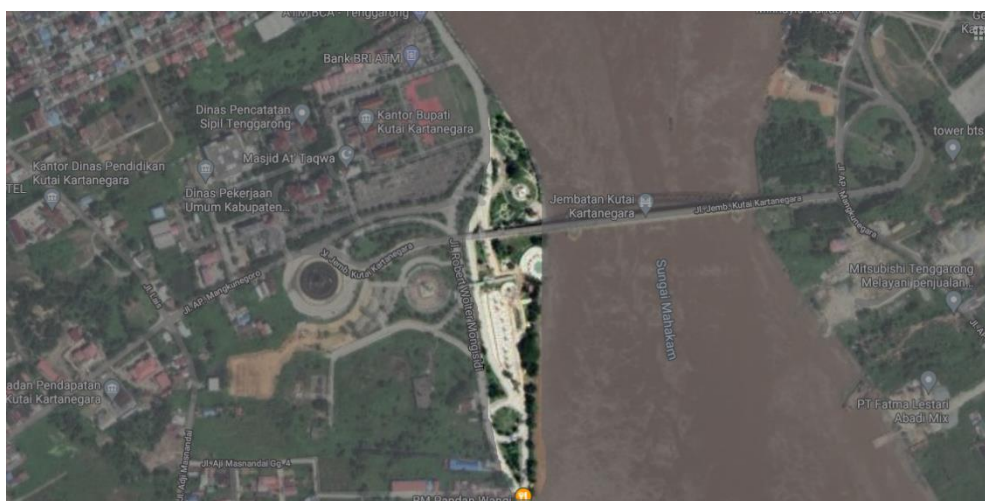
### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2007) metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain. Metode penelitian kuantitatif memiliki ciri khas yang berhubungan dengan data numerik dan bersifat objektif. Fakta atau fenomena yang diamati memiliki realitas objektif yang bisa diukur. Variabel-variabel penelitian dapat diidentifikasi dan interkolerasi variabel dapat diukur.

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Dalam observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa penelitian dibatasi pada kawasan tepi Sungai Mahakam disekitar Jembatan Kutai Kartanegara. Fokus penelitian di lokasi tersebut atas dasar pertimbangan:

1. Kawasan sekitar Jembatan Kutai Kartanegara menjadi ikon Kota Tenggarong dan kawasan yang paling banyak dikunjungi daripada kawasan tepi sungai lainnya
2. Terdapat beberapa fungsi ruang publik disekitar Jembatan Kutai Kartanegara, yaitu taman kota, ruang terbuka hijau, tempat parkir, dan area kuliner.



**Gambar 3.1** Peta Kawasan Tepian Sungai Mahakam Tenggarong  
Sumber: Hasil Analisis, Tahun 2020

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dilakukan dengan wawancara (interview) untuk mengetahui seberapa jauh kualitas produk atraksi malam terhadap kepuasan wisatawan dan dari hasil kuesioner wisatawan di Kawasan Prawirotaman. Selain itu juga untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung di kawasan ini. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan cara observasi dari berbagai sumber mengenai data atraksi malam (night attraction) di kawasan yang menjadi lokasi penelitian.

#### **3.2.1 Data Primer**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara interview, kuesioner dan observasi.

a) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan wawancara terpimpin. Kartono (1996) menyatakan bahwa wawancara adalah alat pengumpul data yang relevan bagi tujuan suatu penelitian. Wawancara atau interview merupakan percakapan dengan bertatap muka yang bertujuan untuk memperoleh informasi aktual.

b) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sepernagkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009). Kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendukung jawaban dari hasil wawancara. Kuesioner ini ditujukan untuk pengunjung di Kawasan Tepian Sungai Mahakam Tenggara

c) Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Observasi difokuskan pada aspek fisik dan non fisik. Hasil observasi kemudian di crosscheck antara hasil interview dan kuesioner dengan kondisi di lapangan untuk mendapatkan keakuratan data yang akan dikumpulkan. Dari data yang

dikumpulkan baik interview, kuesioner dan observasi akan diperoleh kebutuhan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai dokumen yang terkait dengan ruang terbuka publik selain dokumen dari pihak-pihak yang bersangkutan, data yang bersangkutan berupa studi pustaka dari berbagai sumber

### **3.3 Metode Pengambilan Sampel**

Metode sampling merupakan cara yang digunakan untuk menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif (Bungin, 2009). Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili kesamaan karakteristik atau sebagian dari populasi yang mempunyai sifat dan ciri yang sama dengan populasi karena ditarik dari populasi dengan menggunakan teknik sampling tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan. Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan karena kebetulan ditemui di lokasi penelitian (Purwanto,2010).

Dalam penelitian ini, responden sebagai unit pengamatan adalah orang-orang yang berkunjung ke Tepian Sungai Mahakam dengan mempertimbangkan pengunjung yang berumur diatas 18 tahun yang dijadikan responden, karena pada usia tersebut responden sudah dapat merumuskan dan menjawab kuesioner secara bertanggung jawab.

Pemilihan responden dilakukan dengan memilih langsung pengunjung yang ditemui di lokasi penelitian, kemudian diberikan kuesioner untuk dapat memberi pendapat persepsi dan penilaian terhadap ruang terbuka publik.

#### **3.3.1 Penentuan Jumlah Sampel**

Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mengunjungi ruang terbuka publik di Kawasan tepian Sungai Mahakam baik pada saat akhir pekan maupun hari biasa di yang jumlahnya tidak diketahui. Karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara

akurat, maka jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Joseph Hair (2010) dimana dikatakan bahwa jumlah sampel:

- 1) Sebaiknya lebih dari 30 sampel, atau
- 2) Jumlah sampel yang mencukupi adalah sampel yang memiliki perbandingan 5:1 dengan jumlah variabel dalam penelitian.

Berdasarkan teori tersebut, maka disimpulkan untuk melakukan pengambilan sampel pada 100 pengunjung agar hasil yang didapat lebih akurat.

### **3.3.2 Alat yang diperlukan**

Untuk mendukung kemudahan dan kelancaran penelitian ini, diperlukan alat-alat sebagai berikut:

- a) Kamera digital, recorder, dan alat tulis
- b) Computer sebagai alat pengolahan data dan hasil penelitian
- c) Lembar kuesioner yang akan diberikan kepada wisatawan yang akan menjadi responden

### **3.4 Variabel Penelitian**

### **3.5 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- a) Tahap persiapan: pada tahap persiapan, peneliti menyiapkan alat yang digunakan untuk penelitian maupun panduan yang akan digunakan dan dilakukan untuk memahami dan menjabarkan kerangka acuan penelitian. Tahap ini dilakukan untuk merumuskan kerangka pemikiran yang meliputi pendekatan dan metode yang digunakan. Pada tahapan ini juga diharuskan untuk menguji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas sebelum disebarkan.
- b) Tahap pengumpulan data: tahapan ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran mengenai hal yang terkait dengan persepsi pengunjung di Kawasan tepian sungai. Pengumpulan data primer maupun data sekunder dengan penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan kepada pihak-pihak yang terkait maupun responden yang telah ditentukan

c) Tahap analisa: analisa adalah suatu usaha menyederhanakan penyajian data sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Hasil penelitian kemudian dianalisa menggunakan:

- Teknik analisa IPA (Importance Performance Analysis)/ analisa kepentingan kinerja masing-masing komponen ruang terbuka publik.
- Service Quality Score Index yang berfungsi untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan skor tingkat kepuasan pengguna. Customer Satisfaction Analysis (CSI) ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat ekspektasi dari ruang terbuka publik.

**Tabel 3.1** Susunan Organisasi dan Pembagian Tugas Tim Peneliti

No	Nama/NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tanggung Jawab
1	Nur Asriatul Kholifah, S.Ars., M.Sc.	Universitas Mulawarman	Arsitektur	20	Persiapan, pengumpulan data, analisa data, dan pembuatan laporan
2	Citra Anggita, S.T., M.Sc.	Universitas Mulawarman	Arsitektur	20	Persiapan, pengumpulan data, analisa data, dan pembuatan laporan
3	Ikhwanul Ahfadz, S.T., M.Ars.	Universitas Mulawarman	Arsitektur	20	Persiapan, pengumpulan data, analisa data, dan pembuatan laporan
4	Hani Frisca	Universitas Mulawarman	Arsitektur	20	Persiapan, pengumpulan data, analisa data, dan pembuatan laporan

## BAB 4 LUARAN PENELITIAN

Tabel 4.1 Luaran Penelitian

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian
1	Publikasi Ilmiah	Nasional Terakreditasi	<i>Submitted</i>

## BAB 5 BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

### 5.1 Anggaran Biaya

Tabel 5.1 Anggaran Biaya Penelitian

No	Jenis Pengeluaran	Biaya yang diusulkan (Rp)
1	Belanja habis pakai	
2	Transportasi	
3	Biaya Analisa	
	<b>Total</b>	

### 5.2 Jadwal Penelitian

Tabel 5.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Studi Literatur							
Tahap Persiapan							
Tahap Penelitian							
Rekap data hasil penelitian							
Pengolahan analisa data hasil penelitian							
Persiapan jurnal nasional							
Publikasi jurnal							
Persiapan laporan akhir							
Laporan akhir							

## REFERENSI

- A, Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality. Service : Balancing Customer Perception and Expectations". New York: The Free Press.
- Bimo, Walgito. (2002). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, M.Burhan. 2009. Penelitian Kualitatif. Cetakan ke 3. Jakarta: Kencana.
- Carr, Stephen, Mark Francis, Leane G. Rivlin and Andrew M. Store. (1992). Publik Space. Australia: Press Syndicate of University of Cambridge
- Fitri. 2016. Kualitas Ruang Terbuka Hijau Publik di Kota Bandar Lampung. Program Studi Magister Ilmu Lingkungan. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010, Multivariate Data Analysis 7th Edition. Pearson. Education Limited. Harlow. England.
- Hill Nigel. 1996. Hand Book of Customer Satisfaction Measurement. Cambridge: Great Britain University Press.
- Kartono, Kartini, 1996, Pengantar Metodologi Riset Sosial, Bandung: Mandar Maju.
- Purwanto. 2010. Evaluasi hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rangkuti, Freddy. 2003. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. edisi pertama. Jakarta: PT Gramedia.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Teas, R.K (1994) *Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment* *Journal of Marketing* 58 (1) 132-139.



- Oliver, R., (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings, *Journal of Retailing*, 57, 25-48
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing*.