

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA ALAM GUNUNG BULUSARAUNG DI DESA TOMPO BULU KECAMATAN BALOCCI KABUPATEN PANGKEP

*Hasan¹, Andi Nur Imran², Muliana Djafar³

*Universitas Muslim Maros, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan, Program Studi Kehutanan
email: hasansukri053

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling that arises from a person after comparing reality with expectations. Tourist attractions should prepare adequate tourist attractions with facilities and infrastructure that support tourists and good quality service, so that visitors feel satisfied, happy and in line with their expectations. This research was conducted on visitors to the Mount Bulusaraung natural tourist attraction in Tompo Bulu Village, Balocci District, Pangkep Regency. This research aims to determine the level of satisfaction of protesters. This research was carried out for 2 months, namely from September to October 2023. The method used in this research was a quantitative descriptive method with a rationalistic approach. The sampling technique uses accidental sampling technique. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results of the study showed that the level of visitor satisfaction at the Mount Bulungsaraung Nature Tourism in Tompo Bulu Village, Balocci District, Pangkep Regency was very satisfied with a percentage of 73.3%.

Keywords: Satisfaction, visitors and natural tourism.

ABSTRAK

Kepuasan merupakan rasa yang timbul dari diri seseorang setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan. Objek wisata harusnya mempersiapkan daya tarik wisata yang memadai dengan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung wisatawan dan kualitas pelayanan yang baik, agar pengunjung merasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung objek wisata Alam Gunung Bulusaraung di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian ini di laksanakan selama 2 bulan yaitu dari bulan September sampai Oktober 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan rasionalistik. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada wisata Alam Gunung Bulungsaraung di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep adalah sangat puas dengan persentase 73,3 %

Keywords: Kepuasan, pengunjung dan wisata alam

PENDAHULUAN

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dahulu bernama Pangkajene Kepulauan biasa di singkat Pangkep adalah salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kotanya adalah Pangkajene, kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.112,29 km² tetapi setelah diadakan analisis bersama kosurtanal, luas wilayah tersebut direvisi menjadi 12.362,73 km² dengan luas wilayah daratan 898,29 km² dan wilayah lautan 11.464,44 km² dan jumlah penduduk sebesar 351.426 jiwa (Pekab pangkep, 2023).

Keanekaragaman alam hayati yang melimpah dapat dimanfaatkan manusia untuk terus melangsungkan hidupnya. Secara umum, di era globalisasi, pariwisata telah menjadi *trend* kehidupan manusia modern, karena aktivitas manusia ini memiliki dimensi yang luas, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan untuk bersenang-senang tetapi juga untuk menikmati perjalanan, namun aktivitas ini banyak menimbulkan aktivitas ekonomi, seni, dan budaya. Tak dipungkiri juga adanya persaingan yang cukup ketat dalam dunia pariwisata, untuk itu perusahaan harus bisa menciptakan suatu strategi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Andri, 2016).

Produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jasa yang terkait yaitu jasa yang dihasilkan oleh objek wisata. Jasa objek wisata berupa pelayanan dan keramahan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung supaya harapan sesuai dengan keinginan. Produk wisata sebagai suatu susunan produk yang terpadu, yang terdiri dari objek dan daya tarik wisata, transportasi, akomodasi dan hiburan dimana tiap unsur produk pariwisata disiapkan oleh masing-masing perusahaan dan ditawarkan secara terpisah kepada konsumen. Komponen dari produk wisata sendiri terdiri dari atraksi, aksesibilitas, amenities dan *networking* (Ellen & Lorraine, 2017).

Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah, dimana objek wisata yang sifatnya

masih alami yang menggambarkan hanya dari sisi keindahan alam, maupun secara non alami atau buatan manusia untuk menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung. Kabupaten Pangkep sebagai daerah yang memiliki banyak objek wisata mulai dari objek wisata alam, budaya, sejarah dan agrowisata kelautan. Dengan adanya objek wisata ini, sangat diharapkan bisa menambah pendapatan di bidang pariwisata. Pangkep memiliki 13 kecamatan salah-satu diantaranya yaitu Kecamatan Balocci, tepatnya di Desa Tompo Bulu yang berjarak kurang lebih 18 Km dari Pangkajene ibu kota Pangkep dan 47 km dari Bandara Udara Sultan Hasanuddin Makassar, Mandai, Maros, yang memiliki objek wisata alam Gunung Bulusaraung.

Wisata alam Gunung Bulusaraung yang terletak di kaki Gunung Bulusaraung di Desa Tompo Bulu yang dikenal dengan sejuk dan kaya alam spot foto pemandangan alam yang elok sehingga menjadi salah-satu objek wisata favorit wisata alam Tompo Bulu, Objek wisata alam Tompo Bulu itu paling digemari wisatawan karena menyimpan pesona eksotis. Selain itu, daerah ini masih memiliki banyak potensi destinasi wisata, termasuk air terjun Cambang *Cui*, *Zulu Park* dan sebagainya. Selain itu Desa Tompo Bulu, Kecamatan Balocci, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep), Sulawesi Selatan, masuk 75 besar Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI). (Hendriyani, 2023)

Gunung Bulusaraung termasuk dalam kawasan Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung di Sulawesi-Selatan dan ketinggian 1.353 meter diatas permukaan laut. Pendakian ke gunung tersebut dikelola warga Desa sejak oktober 2010 dengan nama kelompok pengelola ekowisata (KPE-Dentong) Desa Tompo Bulu. Pendiriannya dipelopori oleh pemerintah Desa Tompo Bulu bekerja sama dengan Balai Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung. Sebelum mendaki, pengunjung akan diperiksa dan didata terlebih dahulu. Mereka juga wajib membawa pulang sampah disesuaikan dengan barang bawaannya. Pendakian ke gunung

Bulusaraung memerlukan waktu tiga sampai empat jam dan terdapat sembilan pos yang akan dilewati hingga ke puncak, dan puncak Gunung Bulusaraung pendaki juga bisa menikmati pemandangan alam dari ketinggian, termasuk Kota Makassar, matahari terbit dan matahari terbenan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata alam Gunung Bulusaraung di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wisata alam Gunung Bulu Saraung Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkajene, penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai Bulan Oktober 2023 di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Metode pengumpulan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode eksidental sampling , eksidental sampling adalah tekni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pengunjung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang masuk kriteria dan dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel pengunjung yang diambil di objek wisata Alam Gunung Bulusaraung sebanyak 30 orang pengunjung dari jumlah populasi dari 100 orang per bulan. Tekni eksidental sampling yang digunakan dengan mengkondisikan pengunjung yang datang ke lokasi wisata alam Gunung Bulusaraung secara internal ketimbang memilih keseluruhan data populasi. Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang pengunjung.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara cermat dan sistematis fakta, gejala fenomena, opini atau pendapat, sikap dan menggambarkan suatu kejadian. Data koesioner yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala likert, yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau

kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Kurang Puas (KP)	2
Sangat tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono (2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Uji Validasi dan Reabilitas

Data yang diamati dalam penelitian ini adalah mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap obek wisata Gunung Bulusaraung di Kabupaten Pangkep.

a. Hasil Uji Validasi

Hasil uji validasi jawaban responden hasil survei tingkat kepuasan terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung sebanyak 28 butir pernyataan, item yang tidak valid sebanyak 1 pernyataan 2 pada lampiran 3 yaitu pernyataan iklim dan suasana di gunung Bulusaraung menyejukkan dan menyenangkan yang disebabkan dari hasil pengolahan data yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} kurang dari r_{tabel} , item dalam angket yang tidak valid selanjutnya tidak digunakan atau dihilangkan dalam mengambil data penelitian dan tidak memasukkan dalam penyusunan atau tidak membuat item baru. Oleh karena itu sudah terwakili oleh item pernyataan lain yang masih termasuk dalam satu indikator. Sehingga item pernyataan yang valid adalah sebanyak 27 yang digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini.

b. Hasil uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh waktu penelitian. Dengan menggunakan angket tentang survey terhadap tingkat kepuasan

pengunjung objek Wisata Gunung Bulusaraung di Kabupaten Pangkep yang ditunjukkan oleh jumlah skor terhadap jawaban responden yang diperoleh untuk masing-masing pernyataan.

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	28

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 10 hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha. Dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* adalah 0,984 yang artinya data tersebut memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

2. Hasil Analisis

Kuesioner disebarakan sebanyak 30 responden dianalisis untuk melihat jumlah atas jawaban yang diberikan dari 28 pernyataan yang diajukan menghasilkan skor rata-rata (*mean*)

a. Hasil Penelitian Tentang Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep Semua Indikator

Data penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung di Kabupaten Pangkep dideskripsikan berdasarkan jawaban dari pengunjung di objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep dengan mengisi angket penelitian yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Untuk mempermudah mendeskripsikan data, maka dilakukan pengkategorian seluruh jawaban. Selanjutnya hasil penelitian tersebut dijabarkan menjadi 5 kategori. Berdasarkan dari norma pengkategorian, distribusi data mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten pangkep setelah ditabulasi, diskor, dan di analisis diperoleh nilai maksimum sebesar 140 dan nilai minimum 28. Mean diperoleh 84 dan standar deviasi 18,6. Adapun data selengkapnya tertera pada Tabel di bawah ini:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Semua Indikator Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
56,1 < X	22	Sangat Puas	73,3 %
56,1 < X > 74,7	7	Puas	23,3 %
74,7 < X > 93,3	1	Cukup Puas	3,3 %
93,3 < X > 111,9	0	Kurang Puas	-
X < 111,9	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 11 diatas distribusi semua indikator tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep di atas dapat di jelaskan bahwa 22 orang (73,3%) mempunyai kategori sangat puas, 7 orang (23,3%) mempunyai kategori puas, 1 orang (3,3%) mempunyai kategori cukup puas. Berdasarkan nilai mean/rerata yaitu 84 yang terletak pada interval 56,1 < X, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep adalah sangat puas dengan persentase 73,3%.

Indikator tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep terdiri atas indikator-indikator yang meliputi tingkat daya tarik, fasilitas, minat berkunjung, aksesibilitas dan pelayanan jasa/kenyamanan. Analisis dari tiap-tiap indikator dideskripsikan sebagai berikut:

b. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep Dari Indikator Daya Tarik

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep di tinjau dari indikator Daya Tarik di peroleh nilai maksimum sebesar 35 dan nilai minimum 7, mean di peroleh 21 dan standar

deviasi 4,6. Selengkapnya tertera pada Tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep pada Indikator Daya Tarik

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
$27,9 < X$	28	Sangat Puas	93,3 %
$23,3 < X > 27,9$	2	Puas	6,7 %
$18,7 < X > 23,3$	0	Cukup Puas	-
$14,1 < X > 18,7$	0	Kurang Puas	-
$X < 14,1$	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 12 diatas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung kabupaten Pangkep di tinjau dari indikator daya tarik diatas dapat dijelaskan bahwa 28 orang (93%) mempunyai kategori sangat puas, 2 orang(6,7%) mempunyai kategori puas. Berdasarkan nilai mean/rerate yaitu 21 yang terletak pada interval $27,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator daya tarik adalah kategori sangat puas.

c. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep Dari Indikator Fasilitas

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep di tinjau dari indikator fasilitas diperoleh nilai maksimum sebesar 30 dan nilai minimum 6, mean diperoleh 18 dan standar deviasi adalah 4. Selengkapnya tertera pada Tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep pada Indikator Fasilitas

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
$24 < X$	21	Sangat Puas	70 %
$20 < X > 24$	5	Puas	16,7 %
$16 < X > 20$	4	Cukup Puas	13,3 %
$12 < X > 16$	0	Kurang Puas	-
$X < 12$	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 13 diatas distribusi tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator fasilitas dapat dijelaskan bahwa 21 orang (70%) mempunyai kategori sangat puas, 5 orang (16,7%) mempunyai kategori puas, 4 orang (13,3%) mempunyai kategori cukup puas. Berdasarkan nilai mean/rerate yaitu 18 yang terletak pada interval $24 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator fasilitas adalah sangat puas.

d. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep Dari Indikator Minat Berkunjung

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung kabupaten pangkep di tinjau dari indikator Minat Berkunjung di peroleh nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum 4, mean di peroleh 12 dan standar deviasi adalah 2,6. Selengkapnya tertera pada Tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep pada Indikator Minat Berkunjung

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
15,9 < X	28	Sangat Puas	93.3 %
13,3 < X > 15,9	0	Puas	-
10,7 < X > 13,3	1	Cukup Puas	3.3 %
8,1 < X > 10,7	1	Kurang Puas	3.3 %
X < 8,1	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 14 diatas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator minat berkunjung dapat di jelaskan bahwa 28 orang (93,3%) mempunyai kategori sangat puas, 1 orang (3,3%) mempunyai kategori cukup puas, 1 orang (3,3%) mempunyai kategori kurang puas. Berdasarkan nilai mean/erate yaitu 12 yang terletak pada interval $15,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator minat berkunjung adalah berkategori sangat puas

e. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep Dari Indikator Aksesibilitas

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap Objek wisata Gunung Bulusaraung kabupaten pangkep di tinjau dari indikator Aksesibilitas diperoleh nilai maksimum sebesar 20 dan nilai minimum 4, mean diperoleh 12 dan standar seviiasi 2.6. Selengkapnya tertera pada Tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep pada Indikator Aksesibilitas

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
15,9 < X	18	Sangat Puas	60 %
13,3 < X > 15,9	6	Puas	20 %
10,7 < X > 13,3	3	Cukup Puas	10 %
8,1 < X > 10,7	3	Kurang Puas	10 %
X < 8,1	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 15 diatas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator aksesibilitas dapat di jelaskan bahwa 18 orang (60%) mempunyai kategori sangat puas, 6 orang (20%) mempunyai kategori puas, 3 orang (10%) mempunyai kategori cukup puas, 3 orang (10%) mempunyai kategori kurang puas. Berdasarkan nilai mean/rarate yaitu 12 yang terletak pada interval $15,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator aksesibilitas adalah berkategori sangat puas

f. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep dari Indikator Pelayanan/ Kenyamanan

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep di tinjau dari indikator pelayanan/ kenyamanan diperoleh nilai maksimum sebesar 35 dan nilai minimum 7, mean diperoleh 21 dan standar deviasi diperoleh 4,6. Selengkapnya tertera pada Tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep pada Indikator Pelayanan/Kenyamanan

Interval	Frekuensi	Kategori	Presentasi
$27,9 < X$	22	Sangat Puas	73,3 %
$23,3 < X < 27,9$	6	Puas	20 %
$18,7 < X < 23,3$	2	Cukup Puas	6,7 %
$14,1 < X < 18,7$	0	Kurang Puas	-
$X < 14,1$	0	Sangat Kurang Puas	-
Jumlah	30		100 %

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 16 diatas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator pelayanan jasa/kenyamanan dapat di jelaskan bahwa 22 orang (73,3%) mempunyai kategori sangat puas, 6 orang (20%) mempunyai kategori puas, 2 orang (6,7%) mempunyai kategori cukup puas. Berdasarkan nilai mean/rerate yaitu 21 yang terletak pada interval $27,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator pelayanan jasa atau kenyamanan adalah berkategori sangat puas.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibaawah harapan berarti pengunjung tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan berarti pengunjung amat puas dan senang.

Menurut Drucker dan Usman (2000), mengatakan bahwa keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan pelanggan, pelanggan yang menilai apakah

produk yang diciptakan oleh produsen memenuhi kebutuhannya atau tidak. Tujuan akhir dari analisis pelanggan adalah menjabarkan kebutuhan masyarakat menjadi peluang usaha yang menguntungkan. Berikut penjelasan tentang kepuasan pengunjung terhadap objek wisata alam Gunung Bulusaraung di Kabupaten Pangkep:

1. Daya Tarik

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator daya tarik pada objek wisata Gunung Bulusaraung. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 11 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator daya tarik dapat di jelaskan bahwa 28 orang mempunyai kategori sangat puas dan mencapai persentase (93%) dan 2 orang mempunyai kategori puas dan hanya mencapai persentase (6,7%). Berdasarkan nilai *mean/rerate* yaitu 21 yang terletak pada interval $27,9 < X$. Ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator daya tarik adalah kategori sangat puas. Menurut pengelola wisata Gunung Bulusaraung, daya tarik merupakan salah-satu item yang membuat pengunjung tertarik. Sebagian pengunjung mengatakan bahwa pemandangan alam di puncak Gunung Bulusaraung sangat indah, suasana di Gunung Bulusaraung sangat sejuk, damai dan spot foto pemandangan alam yang ada di puncak Gunung Bulusaraung itu sangat bagus dan indah. Maka dari itu pengunjung memberikan penilaian sangat puas dari segi daya tarik. Hasil penilaian dari responden menunjukkan daya tarik wisata merupakan aspek yang “Sangat Penting” hal ini sesuai teori Baharuddin *et al* (2016) kepuasan konsumen terjadi setelah membeli atau menikmati suatu karya baik produk ataupun jasa, ternyata produk ataupun jasa tersebut memiliki kualitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk sangat penting, terlebih pengunjung memiliki harapan yang tinggi terhadap daya tarik produk ketika berkunjung di daerah wisata

dan faktor tersebut berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

2. Fasilitas

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator fasilitas pada objek wisata Gunung Bulusaraung. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator fasilitas dapat dijelaskan bahwa 21 orang (70%) mempunyai kategori sangat puas, 5 orang (16,7%) mempunyai kategori puas, 4 orang (13,3%) mempunyai kategori cukup puas. Berdasarkan nilai *mean/rerate* yaitu 18 yang terletak pada interval $24 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator fasilitas adalah sangat puas. Menurut pengelola wisata Gunung Bulusaraung fasilitas merupakan sarana penting yang harus dimiliki sebuah objek wisata, sebagian pengunjung objek wisata Gunung Bulusaraung berpendapat bahwa terdapat fasilitas seperti WC umum, pos peristirahatan, alat sewa pendakian dan lahan parkir yang cukup memadai bagi pengunjung objek wisata, jadi pengunjung bisa menikmati semua fasilitas yang disediakan oleh pengelola objek wisata tersebut. Hal ini membuat pengunjung memberikan penilaian sangat puas dari segi fasilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wisatawan dan sebaliknya semakin buruk kualitas fasilitas, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori Spillane (1994:67) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional obyek wisata sebagai pelengkap kebutuhan wisatawan. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu layanan jasa, antara lain kebersihan, kerapian, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang disediakan untuk dipergunakan

selama berada di objek wisata dapat mendukung kenyamanan Wisatawan. Apabila perusahaan mampu memberikan fasilitas yang sesuai harapan Wisatawan maka Wisatawan tersebut akan merasa puas.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Ppenelitian terdahulu oleh Arianto dan Muhammad (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

3. Minat Berkunjung

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator minat berkunjung pada objek wisata Gunung Bulusaraung. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 13 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator minat berkunjung dapat di jelaskan bahwa 28 orang (93,3%) mempunyai kategori sangat puas, 1 orang (3,3%) mempunyai kategori cukup puas, 1 orang (3,3%) mempunyai kategori kurang puas. Berdasarkan nilai *mean/rerate* yaitu 12 yang terletak pada interval $15,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator minat berkunjung adalah berkategori sangat puas. Minat berkunjung berkenaan dengan fasilitas dan daya tarik, indikator ini sangat penting berkaitan layak atau tidaknya suatu objek wisata untuk dikunjungi. Berdasarkan pengamatan langsung dan beberapa pendapat dari pengunjung, minat berkunjung atau infrastruktur yang dimiliki oleh objek wisata Gunung Bulusaraung sudah memadai dan memberikan kepuasan terhadap pengunjung.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung merupakan salah satu penentu minat berkunjung karena kepuasan pengunjung akan menciptakan minat berkunjung ulang. Jadi semakin tinggi kepuasan pengunjung yang diterapkan, akan meningkatkan minat berkunjung. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Baker dan Crompton (2000) yang menunjukkan kepuasan

pengunjung ditemukan signifikan berdampak positif secara langsung terhadap minat berkunjung ulang.

4. Aksesibilitas

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator minat berkunjung pada objek wisata Gunung Bulusaraung. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung ditinjau dari indikator aksesibilitas dapat di jelaskan bahwa 18 orang (60%) mempunyai kategori sangat puas, 6 orang (20%) mempunyai kategori puas, 3 orang (10%) mempunyai kategori cukup puas, 3 orang (10%) mempunyai kategori kurang puas. Berdasarkan nilai mean/rarate yaitu 12 yang terletak pada interval $15,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator aksesibilitas adalah berkategori sangat puas. Menurut sebagian pengunjung berpendapat bahwa aksesibilitas yang ada di objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep sudah bagus atau memadai karena akses jalan menuju objek wisata tersebut mudah di tempuh oleh roda dua maupun roda empat, selain itu terdapat juga petunjuk arah dan lafadz-lafadz ALLAH SWT di setiap perjalanan, sehingga memudahkan pengunjung untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Hal ini membuat pengunjung memberikan penilaian sangat puas terhadap segi aksesibilitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep. Sehingga, jika kunjungan wisata hanya mempertimbangkan faktor aksesibilitas, maka tentu saja kunjungan wisata ke Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep tersebut menjadi sangat menyenangkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh Ismail dan Rohman (2019) bahwa kepuasan berkunjung ke tempat wisata dipengaruhi oleh kemudahan dalam mencapai daerah tujuan wisata baik secara jarak geografis atau

kecepatan teknis, serta tersedianya sarana transportasi ke tempat tujuan tersebut. Selain itu, dalam penelitian Handayani *et al* (2019) juga mengatakan bahwa biaya juga dapat menunjukkan tingkat aksesibilitas, biaya disini dapat merupakan biaya gabungan yang menggabungkan waktu dan biaya sebagai ukuran untuk kemudahan dalam bergerak dari daerah yang satu ke daerah yang lain. Jika tidak tersedia aksesibilitas yang baik, maka tidak akan ada wisatawan yang akan puas dan berkunjung lagi ke tempat wisata tersebut.

5. Pelayanan Jasa/Kenyamanan

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap indikator minat berkunjung pada objek wisata Gunung Bulusaraung. Berdasarkan hasil jawaban responden pada Tabel 15 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator pelayanan jasa/kenyamanan dapat di jelaskan bahwa 22 orang (73,3%) mempunyai kategori sangat puas, 6 orang (20%) mempunyai kategori puas, 2 orang (6,7%) mempunyai kategori cukup puas. Berdasarkan nilai mean/rerate yaitu 21 yang terletak pada interval $27,9 < X$, ini artinya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep ditinjau dari indikator pelayanan jasa atau kenyamanan adalah berkategori sangat puas. Kenyamanan merupakan suatu perasaan aman yang tidak membuat pengunjung merasa terancam atau khawatir untuk menikmati suatu objek wisata tersebut, hal ini akan membangun citra positif dan dampak baik terhadap objek wisata itu sendiri. Sebagian pengujung berpendapat bahwa pelayanan jasa atau kenyamanan yang ada di objek wisata Gunung Bulusaraung Kabupaten Pangkep sudah memadai dan terjamin karena petugas penyelamat selalu siap siaga di tempat apabila ada kejadian yang tidak di inginkan oleh pengunjung, selain itu petugas penjagaan dan pengelola objek wisata setiap saat selalu memberikan arahan atau informasi kepada pengunjung sebelum melakukan pendakian tersebut. Hal ini membuat pengunjung

memberikan penilaian sangat puas terhadap segi pelayanan jasa dan kenyamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan Tjiptono (2012) bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan persepsi positif dari konsumen serta mampu menghasilkan kepuasan. Persepsi wisatawan muncul berdasarkan nilai yang dirasakan wisatawan setelah menikmati layanan yang ditawarkan perusahaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan wisatawan, maka wisatawan tersebut akan merasa diperhatikan dan dihargai. Wisatawan akan dapat menilai apakah mereka puas dengan upaya yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apabila wisatawan merasa bahwa manfaat yang seseorang dapatkan sesuai dengan harapan yang dibanggunkannya, maka wisatawan tersebut akan merasa puas. Semakin tinggi nilai yang dirasakan wisatawan maka semakin besar kepuasan yang dirasakan wisatawan.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Penelitian terdahulu oleh Budiyanto dan Yunus (2014) yang penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengunjung pada Wisata Alam Gunung Bulusarang di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep dapat disimpulkan bahwa:

Indikator daya tarik, fasilitas, minat berkunjung, aksesibilitas, dan pelayanan pada Wisata Alam Gunung Bulusarang di Desa Tompo Bulu Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep memberikan tingkat kepuasan sangat puas pada pengunjung. Hal ini berarti dengan adanya daya tarik wisata yang optimal, kepuasan pengunjung akan tercipta dengan sendirinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintahan Kabupaten Pangkep, (2023). *Selayang Pandang* (Online), (<https://pangkepkab.go.id>), diakses 15 Oktober 2023).
- Andri Warman. (2016). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Ellen Grace Tangkere & Lorraine. W. Th. Sondak. (2017). Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon. *Jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat*. Volume 13 Nomor 1.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah. (2019). Pengaruh Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123–133.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Spillane, J. J. (1991). *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prosepeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Ismail, T., & Rohman, F. (2019). The Role Of Attraction, Accessibility, Amenities, And Ancillary On Visitor Satisfaction And Visitor Attitudinal Loyalty Of Gili Ketapang Beach. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 149–165.
- Baharuddin, A., Kasmita, M., dan Salam, R. (2016). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. *Journal Ad'ministrare*. 3(2): 107-112.