

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN EKOWISATA PATTUNUANG KABUPATEN MAROS

*Analysis of Visitor Satisfaction Level as a Basis for Ecotourism Development in Pattunuang,
Maros Regency*

^{1*}Muliana Djafar, ¹Andi Arief, ¹Nirawati, ²Andi Nurul Mukhlisa, ³Nurzaman, ⁴Dea Ekaputri Andraini

Affiliation

1. Program Studi Kehutanan, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Kehutanan Universitas Muslim Maros
2. Program Studi Kehutanan, Fakultas Pertanian dan Kehutanan Universitas Sulawesi Barat
3. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Bosowa
4. Fakultas Pertanian, Universitas Islam Makassar

Corresponding author:

*mulianadj@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the level of visitor satisfaction with the Pattunuang Nature Tourism Object in Samangki Village, Simbang District, Maros Regency, and to identify its implications for the development of sustainable ecotourism. The research employed a descriptive quantitative approach with a sample of 72 respondents selected through accidental sampling with specific inclusion criteria. Data were collected using a Guttman-scale structured questionnaire encompassing 26 indicators across five main assessment dimensions: attractiveness, facilities, revisit interest, accessibility, and service quality. The results indicate that the overall visitor satisfaction level is categorized as high, with the highest satisfaction percentages observed in the dimensions of core natural attractiveness (98.6%) and revisit interest (97.2%). Specific indicators such as lifeguard alertness and the scenic beauty of the karst cliffs also recorded exceptionally high positive responses. However, several critical weaknesses requiring urgent evaluation were identified, particularly the lack of cellular/internet signal access (blank spot) with a dissatisfaction rate of 75.0%, water availability and cleanliness of public toilet facilities (45.8%), parking space adequacy (43.1%), and local staff hospitality (31.9%). Based on these findings, this study recommends ecotourism development strategies including the provision of limited renewable energy-based digital infrastructure, upgrading sanitation standards and parking area layout, and strengthening local community capacity through tourism awareness training.

Submit: 2026-06-26

Accepted: 2026-06-31

COPYRIGHT © 2025 by Journal Eboni.

This Work is licenced under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Keywords Visitor Satisfaction, Ecotourism, Pattunuang Nature Tourism, Sustainable Tourism Development.

1. Pendahuluan

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu kawasan di Indonesia yang memiliki kekayaan sumber daya pariwisata dengan tingkat heterogenitas yang tinggi. Potensi wisata di wilayah ini mencakup wisata alam, budaya, sejarah, hingga kearifan lokal yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Suni & Badollahi, 2019). Keanekaragaman tersebut menempatkan Sulawesi Selatan sebagai salah satu destinasi unggulan di kawasan Indonesia Timur yang terus mengalami pertumbuhan sektor pariwisata secara signifikan.

Salah satu wilayah yang memiliki potensi wisata alam yang menonjol adalah Kabupaten Maros, yang menjadi salah satu lokasi strategis dengan bentang alam khas dan beragam. Keunikan kawasan karst Rammang-Rammang, keindahan Air Terjun Bantimurung, serta situs-situs gua prasejarah menjadikan kabupaten ini sebagai laboratorium alam sekaligus destinasi wisata edukatif yang menjanjikan. Salah satu ikon wisata alam yang turut menarik perhatian wisatawan di Kabupaten Maros adalah Wisata Alam Pattunuang (Salim & Amirudin, 2019).

Wisata Alam Pattunuang terletak di daerah pegunungan dengan kondisi lingkungan yang sejuk dan asri, merupakan bagian dari kawasan Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung yang memiliki luasan sekitar 43.750 hektar. Daya tariknya tidak hanya berasal dari keindahan panorama alam, aliran

sungai bawah tanah yang keluar dari celah gua, tetapi juga didukung oleh keberadaan ekosistem karst serta keanekaragaman flora dan fauna khas seperti Bintangur (*Calophyllum soulatri*), Beringin (*Ficus* sp.), Monyet Hitam Sulawesi (*Macaca maura*), Tarsius (*Tarsius fuscus*), serta berbagai spesies burung endemik. Meskipun demikian, berdasarkan hasil penilaian Analisis Daerah Operasi Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam (ADO-ODTWA), kawasan ini memiliki indeks kelayakan sebesar 62,49% yang tergolong belum layak dikembangkan secara optimal, terutama dipengaruhi oleh rendahnya ketersediaan akomodasi dan sarana penunjang (Rasjid, 2018).

Dalam paradigma pariwisata berkelanjutan, kepuasan pengunjung merupakan indikator utama mengukur sejauh mana pelayanan di lapangan mampu memenuhi harapan wisatawan (Wahadi, 2015; Abdurrohman dan Wibawanti, 2021). Evaluasi pascakunjungan sangat mempengaruhi pembentukan citra destinasi, minat berkunjung kembali (*revisit intention*), hingga rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (Puspitasari, 2019; Alviandra dan Alvianna, 2020). Sebaliknya, keluhan yang tidak ditangani dengan baik terkait kebersihan, kenyamanan, maupun aksesibilitas dapat merusak citra destinasi dan menurunkan loyalitas pengunjung (Alana dan Putro, 2020). Meskipun demikian, mayoritas penelitian kepuasan pariwisata terdahulu lebih banyak berfokus pada destinasi komersial berfasilitas lengkap seperti hotel atau taman hiburan modern (Arianto & Muhammad, 2018; Marhanah & Wahadi, 2016). Kondisi ini meninggalkan *research gap* (kesenjangan penelitian) mengenai bagaimana dimensi kepuasan pengunjung beroperasi pada destinasi ekowisata berbasis kawasan konservasi karst yang memiliki keterbatasan intervensi fisik. Selain itu, belum ada kajian empiris yang secara sistematis menjadikan tingkat kepuasan pengunjung di Wisata Alam Pattunuang sebagai basis perumusan strategi ekowisata berkelanjutan. Oleh karena itu, urgensi penelitian ini terletak pada pengisian kesenjangan akademis tersebut dengan menyajikan evaluasi komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengunjung guna merumuskan prioritas perbaikan infrastruktur dan tata kelola ekowisata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Wisata Alam Pattunuang berdasarkan lima dimensi utama, yaitu daya tarik, fasilitas, minat berkunjung kembali, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan jasa; mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi kekuatan utama maupun titik lemah yang memerlukan penanganan prioritas dalam pengelolaan kawasan; serta merumuskan implikasi kebijakan dan strategi pengembangan Ekowisata Pattunuang yang berkelanjutan berdasarkan hasil penilaian dan tingkat kepuasan pengunjung

2. Methode

2.1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Wisata Alam Pattunuang yang terletak di Desa Samangki, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros (Gambar 1). Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa kawasan tersebut memiliki potensi ekowisata yang besar namun belum banyak dikaji secara empiris dari sudut pandang kepuasan pengunjung sebagai basis pengembangan ekowisata. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Agustus 2025.

2.2. Bahan dan alat

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Peta administrasi dan zonasi kawasan Wisata Alam Pattunuang serta lembar kuesioner. Sedangkan alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: alat tulis, perangkat dokumentasi (kamera/HP) serta laptop yang dilengkapi perangkat lunak SPSS untuk pengolahan data.

2.3. Populasi dan Penentuan Ukuran Sampel

Populasi sasaran (*target population*) dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan kunjungan wisata ke Objek Wisata Alam Pattunuang selama periode pengumpulan data. Karena jumlah pengunjung pada periode penelitian tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), ukuran minimum sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow/Cochran untuk estimasi proporsi (Sugiyono, 2016), yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2} \tag{1}$$



Penggunaan nilai $p = 0,5$ dilakukan karena proporsi tingkat kepuasan pengunjung belum diketahui sebelumnya. Nilai tersebut menghasilkan variasi maksimum sehingga memberikan ukuran sampel minimum yang relatif konservatif. Berdasarkan parameter tersebut, perhitungan jumlah sampel dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,645)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,10)^2}$$
$$n = \frac{2,706 \times 0,25}{0,01} = 67,65$$

Hasil perhitungan kemudian dibulatkan ke atas sehingga jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah 68 responden. Untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak lengkap atau data yang tidak dapat digunakan, jumlah responden ditambah sebanyak empat orang. Dengan demikian, jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan dan dinyatakan valid dalam penelitian ini adalah 72 responden, sehingga telah memenuhi jumlah minimum sampel yang dipersyaratkan.

2.4. Teknik Sampling dan Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan kombinasi teknik non-probabilitas yang terstruktur. Pengunjung dipilih menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu memilih wisatawan yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria inklusi sampel (yang mempertegas unsur purposive dalam penyaringan awal) adalah: (1) wisatawan berusia minimal 7 tahun yang telah menyelesaikan aktivitas wisata di kawasan Pattunuang, dan (2) mampu berkomunikasi serta memahami kuesioner secara mandiri atau dengan bimbingan penanya. Data primer diperoleh melalui wawancara terpimpin berbasis kuesioner terstruktur. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi dokumentasi laporan keanekaragaman hayati dan peta zonasi dari Balai Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung. Selain itu, dilakukan wawancara pendukung secara terpisah dengan pengelola Resort Pattunuang dan tokoh masyarakat lokal semata-mata sebagai data kualitatif pelengkap untuk memperkaya analisis pembahasan, bukan sebagai bagian dari data sampel kuantitatif kepuasan.

2.5. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan kondisi objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan persepsi, sikap, tingkat kepuasan, dan minat pengunjung terhadap destinasi wisata tanpa melakukan pengujian hubungan sebab-akibat antarvariabel. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas 26 indikator dan dikelompokkan ke dalam lima variabel, yaitu daya tarik wisata, fasilitas, minat berkunjung, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan jasa. Setiap indikator diukur menggunakan Skala Guttman dengan dua pilihan jawaban yang bersifat tegas dan biner, yaitu skor 2 untuk jawaban “Ya”, “Setuju”, atau “Puas”, dan skor 1 untuk jawaban “Tidak”, “Tidak Setuju”, atau “Tidak Puas”. Jawaban responden kemudian ditabulasi, dihitung berdasarkan frekuensi dan persentase, serta dirangkum untuk memperoleh gambaran mengenai penilaian pengunjung pada setiap indikator dan variabel. Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin positif penilaian responden terhadap aspek yang diteliti, sedangkan skor yang lebih rendah menunjukkan adanya aspek yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Pemilihan Skala Guttman didasarkan pada pertimbangan akademis untuk memperoleh kepastian sikap dan evaluasi yang lebih tegas dari pengunjung serta menghindari pilihan netral atau ragu-ragu yang dapat mengaburkan interpretasi hasil dan penentuan prioritas pengembangan destinasi (Sugiyono, 2016).

Tabel 01. Skor Jawaban Berdasarkan Skala Guttman

No.	Bentuk Pernyataan	Jawaban Positif	Skor	Jawaban Negatif	Skor
1	Kondisi atau keberadaan objek	Ya	2	Tidak	1
2	Tingkat persetujuan	Setuju	2	Tidak setuju	1
3	Tingkat kepuasan	Puas	2	Tidak puas	1

Keterangan: Skor 2 diberikan untuk jawaban yang menunjukkan penilaian positif, sedangkan skor 1 diberikan untuk jawaban yang menunjukkan penilaian negatif. Dengan jumlah instrumen sebanyak 26 indikator, skor total tertinggi yang dapat diperoleh setiap responden adalah **52**, sedangkan skor terendah adalah **26**.



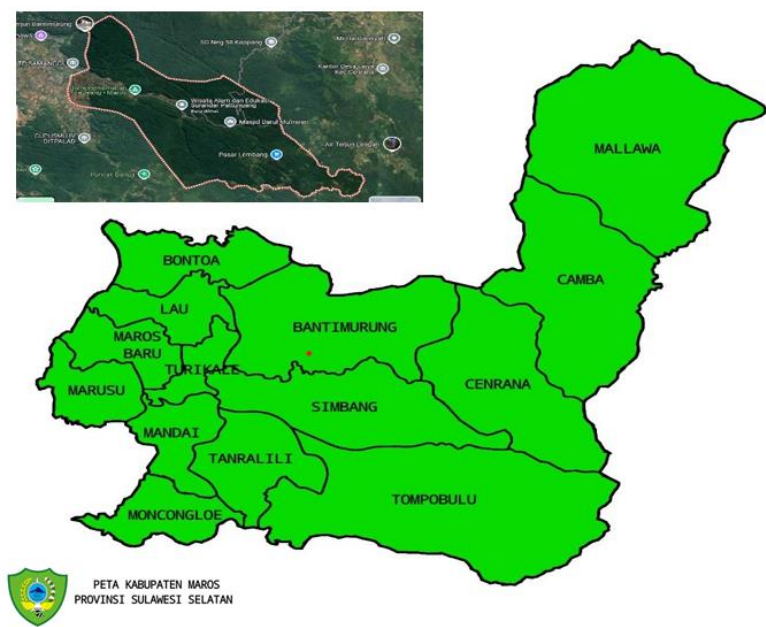
Tabel 02. Interpretasi Skor Total Responden

Rentang skor	Kategori	Interpretasi
40–52	Positif	Responden cenderung memberikan penilaian baik, setuju, atau puas terhadap destinasi
26–39	Negatif	Responden cenderung memberikan penilaian kurang baik, tidak setuju, atau tidak puas terhadap destinasi

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

Kawasan Wisata Alam Pattunuang merupakan kawasan wisata yang mengusung tema ekowisata. Secara adminitrasi terletak di wilayah Desa Samangki, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros. Pada tata kelola Taman Nasional Bantimurung Bulu Saraung (TN BABUL), Wisata Alam Pattunuang berada dalam wilayah kerja Resort Pattunuang. Secara topografi, kawasan ini didominasi oleh perbukitan batu kapur (karst) yang terjal dan dataran lembah. Menurut klasifikasi Schmidt dan Ferguson, iklim di lokasi tersebut adalah iklim C. Karakteristik hidrologi kawasan ditandai oleh aliran sungai karst dengan lebar 8 -15 meter yang airnya bersumber langsung dari dalam sistem gua dan celah batuan karst (Gambar 1).



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian Desa Samangki, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros.

3.2. Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 72 orang, yang terbagi secara seimbang berdasarkan jenis kelamin dan tersebar merata pada berbagai kelompok usia yang disajikan pada tabel 03.

Tabel 03. Karakteristik Responden penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	50
	Perempuan	35	50
Kelompok Usia	7-22 tahun	24	34,0
	23-38 tahun	24	33,0
	39-54 tahun	24	33,0

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3, proporsi responden laki-laki dan perempuan masing-masing sebesar 50%, sedangkan setiap kelompok usia memiliki proporsi sebesar 33,33%. Distribusi yang seimbang tersebut menunjukkan bahwa sampel penelitian telah mencakup perspektif pengunjung dari berbagai kelompok jenis kelamin dan usia. Keterwakilan ini penting karena kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan terhadap daya tarik, fasilitas, aksesibilitas, serta pelayanan wisata dapat berbeda antarsegmen pengunjung. Namun, komposisi responden yang merata tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa



Ekowisata Pattunuang memiliki daya tarik yang sama kuat pada seluruh segmen, terutama apabila jumlah responden pada setiap kategori telah ditentukan melalui kuota penelitian.

3.3. Deskripsi dan Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap Ekowisata Pattunuang dianalisis berdasarkan 26 indikator yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi, yaitu daya tarik, fasilitas, minat berkunjung, aksesibilitas, dan pelayanan jasa (table 04). Persentase jawaban positif menunjukkan proporsi responden yang menyatakan puas atau setuju, sedangkan persentase jawaban negatif menunjukkan responden yang menyatakan tidak puas atau tidak setuju

Tabel 04. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pengunjung per Indikator Penilaian

Dimensi Variabel	Indikator Penilaian	Puas/Setuju (%)	Tidak Puas (%)	Kategori
Daya Tarik	Keindahan panorama alam dan tebing karst	98,6	1,4	Sangat Tinggi
	Keasrian dan kesegaran udara kawasan	97,2	2,8	Sangat Tinggi
	Keberadaan flora/fauna endemik	91,7	8,3	Sangat Tinggi
	Kejelasan aliran sungai karst dan kejernihan air	95,8	4,3	Sangat Tinggi
	Keunikan goa-goa prasejarah	88,9	11,1	Sangat Tinggi
	Ketenangan atmosfer lokasi wisata	94,4	5,6	Sangat Tinggi
	Kebersihan umum dari sampah plastik	79,2	20,8	Sangat Tinggi
Fasilitas	Kelengkapan tempat istirahat/shelter	94,4	5,6	Sangat Tinggi
	Kecukupan luas dan keamanan area parkir	56,9	43,1	Sedang/Evaluasi
	Kebersihan dan ketersediaan air di toilet	54,2	45,8	Sedang/Evaluasi
	Kondisi gazebo	83,3	16,7	Sangat Tinggi
	Ketersediaan papan petunjuk arah/edukasi	77,8	22,2	Sangat Tinggi
Minat Berkunjung	Keinginan berkunjung kembali	97,2	2,8	Sangat Tinggi
	Kesediaan merekomendasikan ke kerabat/teman	95,8	4,2	Sangat Tinggi
	Menjadikan lokasi sebagai pilihan utama wisata alam	93,1	6,9	Sangat Tinggi
	Kesesuaian pengeluaran dengan pengalaman yang diperoleh	95,8	4,2	Sangat Tinggi
Aksesibilitas	Kondisi fisik jalan raya menuju lokasi	94,4	5,6	Sangat Tinggi
	Ketersediaan moda transportasi umum/pribadi	80,6	19,4	Sangat Tinggi
	Ketersediaan sinyal seluler dan akses internet	25,0	75,0	Sangat Rendah/Evaluasi
Pelayanan Jasa	Kesiapsiagaan petugas penyelamat (life guard)	97,2	2,8	Sangat Tinggi
	Pemberian briefing keselamatan sebelum penelusuran	91,7	8,3	Sangat Tinggi
	Keramahan dan kesopanan petugas loket/parkir	68,1	31,9	Cukup/Sedang
	Kecepatan proses pelayanan tiket masuk	90,3	9,7	Sangat Tinggi
	Kejelasan informasi tarif dan aturan kawasan	93,1	6,9	Sangat Tinggi
	Kemampuan pemandu dalam menjelaskan flora/fauna	86,1	13,9	Sangat Tinggi
	Rasa aman selama berada di dalam kawasan	95,8	4,2	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2025



Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan tergolong tinggi, dengan rata-rata jawaban positif sebesar 85,25%. Dimensi dengan penilaian tertinggi adalah minat berkunjung, dengan rata-rata 95,47%. Tingginya keinginan untuk berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan destinasi, dan penilaian positif terhadap kesesuaian biaya dengan pengalaman menunjukkan bahwa Ekowisata Pattunuang mampu memberikan pengalaman wisata yang berkesan. Dimensi daya tarik memperoleh rata-rata 92,26%, terutama didukung oleh keindahan panorama alam dan tebing karst sebesar 98,6%, kesegaran udara sebesar 97,2%, serta kejernihan aliran sungai sebesar 95,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kekuatan utama destinasi terletak pada kualitas lanskap alam, suasana kawasan, dan keunikan sumber daya ekowisatanya. Dimensi pelayanan jasa juga memperoleh penilaian tinggi dengan rata-rata 88,90%. Kesiapsiagaan petugas penyelamat, rasa aman selama berada di kawasan, kejelasan informasi, dan pengarahan keselamatan dinilai sangat baik oleh pengunjung. Namun, keramahan dan kesopanan petugas loket atau parkir hanya memperoleh jawaban positif sebesar 68,1%. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi pelayanan, khususnya dalam komunikasi, keramahan, respons terhadap kebutuhan pengunjung, dan penerapan standar pelayanan pada bagian loket serta parkir. Dimensi fasilitas memperoleh rata-rata 73,32%. Tempat istirahat dan gazebo telah mendapatkan penilaian positif, tetapi area parkir dan fasilitas toilet masih menjadi kelemahan utama. Sebanyak 43,1% responden menilai area parkir belum memadai, sedangkan 45,8% menyatakan tidak puas terhadap kebersihan dan ketersediaan air di toilet. Oleh karena itu, pengembangan fasilitas perlu diprioritaskan pada penataan dan pengamanan area parkir, peningkatan kapasitas serta kebersihan toilet, penyediaan air secara berkelanjutan, dan penambahan papan petunjuk maupun media edukasi. Dimensi aksesibilitas memperoleh rata-rata terendah, yaitu 66,67%. Meskipun kondisi jalan menuju lokasi dinilai sangat baik, ketersediaan sinyal seluler dan akses internet hanya memperoleh jawaban positif sebesar 25%, sehingga menjadi indikator dengan penilaian terendah dalam penelitian. Keterbatasan jaringan komunikasi dapat menghambat komunikasi darurat, akses informasi, transaksi digital, navigasi, dan penyebaran promosi melalui media sosial. Dengan demikian, prioritas pengembangan Ekowisata Pattunuang perlu diarahkan pada peningkatan jaringan telekomunikasi, perbaikan fasilitas toilet dan parkir, peningkatan kebersihan kawasan, serta penguatan kualitas pelayanan petugas tanpa mengurangi upaya perlindungan terhadap daya tarik alam yang menjadi kekuatan utama destinasi.

3.4. Pembahasan

Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai evaluasi pasca-konsumsi di mana kinerja aktual suatu destinasi memenuhi atau melampaui harapan awal wisatawan (Abdurrohman & Wibawanto, 2021). Dalam konteks destinasi berbasis alam seperti Wisata Alam Pattunuang, dinamika kepuasan ini dibentuk oleh interaksi multi-aspek yang mencakup daya tarik alami, kesiapan fasilitas penunjang, kemudahan akses fisik maupun digital, serta kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh wisatawan. Analisis komparatif lintas demografi (gender dan generasi) dalam penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai segmen pasar mana yang telah terpenuhi ekspektasinya dan indikator apa saja yang memerlukan intervensi manajemen.

3.4.1. Daya Tarik Wisata

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik alam memegang persentase kepuasan tertinggi sebesar 98,6%. Keindahan bentang alam karst, kesegaran udara pegunungan, serta keberadaan flora fauna khas menjadi pendorong utama pengalaman positif wisatawan. Hal ini sejalan dengan teori daya tarik wisata dari Riyan dan Suwarti (2021), yang menyatakan bahwa objek wisata berbasis konservasi memiliki nilai unik intrinsik (*core attraction*) yang mampu mereduksi sensitivitas wisatawan terhadap keterbatasan fasilitas minor.

Temuan ini juga sejalan dengan teori Abdurrohman & Wibawanto (2021) yang menempatkan kualitas inti objek (*core attraction*) sebagai pemicu utama kepuasan pariwisata. Ketika keunikan alami destinasi mampu menyajikan pengalaman yang tidak ditemukan di daerah asal wisatawan, sensitivitas terhadap kekurangan minor lainnya cenderung mengecil. Namun, adanya ketidakpuasan sebesar 20,8% pada indikator kebersihan mengindikasikan perlunya pengelolaan aspek kenyamanan visual secara berkelanjutan agar degradasi lingkungan akibat aktivitas wisata dapat ditekan.



3.4.2. Fasilitas

Dimensi fasilitas memperlihatkan dikotomi penilaian yang nyata, dimana fasilitas penunjang mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 94,4%, tetapi sekaligus menyisakan angka ketidakpuasan yang cukup masif yaitu mencapai 45,8% untuk fasilitas ketersediaan air di toilet serta 43,1% untuk ketersediaan ruang parkir. Menariknya, kecenderungan yang memberikan penilaian negatif ini didominasi oleh kelompok responden perempuan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, wisatawan perempuan memiliki tingkat kritisisme yang lebih tinggi terhadap higienitas toilet umum dan ketersediaan ruang parkir yang aman.

Kondisi ini sejalan dengan argumen Alana & Putro (2020) bahwa fasilitas berfungsi sebagai komponen komplementer vital yang menentukan durasi kunjungan (*length of stay*). Ketidaknyamanan pada fasilitas sanitasi dasar dapat merusak persepsi positif yang telah dibangun oleh keindahan alam destinasi. Hasil ini didukung oleh Arianto & Muhammad (2018) yang menegaskan bahwa infrastruktur fisik memiliki korelasi linear yang kuat dalam menggeser kepuasan dasar menjadi loyalitas jangka panjang.

3.4.3. Minat Berkunjung Ulang

Aspek minat berkunjung mencerminkan respons positif yang homogen di seluruh segmen, dengan rentang kepuasan berada pada angka **93,1% hingga 97,2%**. Perbedaan kelompok usia (Gen Z yang berbasis petualangan digital vs Gen X yang berbasis wisata keluarga) tidak memperlihatkan polarisasi yang signifikan terhadap keinginan merekomendasikan tempat ini kepada orang lain.

Tingginya tingkat kesetujuan minat berkunjung ulang (97,2%) menunjukkan bahwa Wisata Alam Pattunuang memiliki daya retensi dan nilai emosional yang tinggi. Sesuai dengan teori kepuasan pelanggan dari Gultom dkk. (2020), yang menyatakan bahwa akumulasi emosi positif dari keindahan alam menciptakan loyalitas perilaku (*behavioral loyalty*). Tingginya persentase kesetujuan pada indikator ini menjadi aset non-wujud (*intangible asset*) bagi pengelola untuk menghemat biaya pemasaran melalui strategi promosi getok tular (*word of mouth*) yang dilakukan langsung oleh wisatawan yang puas (Puspasari, 2019).

3.4.4. Aksesibilitas

Temuan paling menonjol dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan tajam pada dimensi aksesibilitas. Rute jalan fisik menuju Pattunuang dinilai sangat memuaskan (94,4%), namun indikator ketersediaan jaringan telekomunikasi/sinyal internet menghasilkan tingkat ketidakpuasan tertinggi mencapai 75,0%. Fenomena kawasan tanpa sinyal (*blank spot*) dikeluhkan secara masif oleh kelompok usia muda (7–22 tahun dan 23–38 tahun).

Secara substansi, fenomena ini relevan dengan teori Herfiansah (2020) dan Siregar (2022) mengenai evolusi konsep aksesibilitas. Aksesibilitas pariwisata modern tidak lagi terbatas pada kemudahan transportasi fisik (*physical access*), melainkan telah bergeser ke arah konektivitas siber (*digital access*). Bagi generasi Z dan milenial, ketiadaan jaringan internet membatasi pemenuhan kebutuhan eksistensi sosial mereka, seperti mengunggah konten perjalanan secara langsung (*real-time sharing*). Kegagalan pengelola dalam menyediakan infrastruktur komunikasi digital ini dapat menurunkan nilai jual objek wisata di ekosistem pariwisata digital (*smart tourism*).

3.3.5. Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan di Wisata Alam Pattunuang menunjukkan performa yang cukup kuat, dengan tingkat kepuasan puncak berada di angka **97,2%**. Nilai tambah yang paling diapresiasi oleh wisatawan adalah kesiapsiagaan petugas penyelamat (*life guard*) dan pemandu yang memberikan pembekalan (*briefing*) aspek keselamatan sebelum pendakian dilakukan. Kehadiran fungsi kontrol ini berhasil memitigasi risiko cedera fisik dan menumbuhkan rasa aman (*sense of security*).

Meskipun demikian, adanya resistensi dari **31,9%** responden mengenai isu keramahan (*hospitality*) petugas lokal dan masyarakat sekitar menunjukkan adanya kesenjangan standar pelayanan. Merujuk pada pandangan Husni (2020) serta Sianipar dan Herman (2020), kualitas pelayanan (*service quality*) bersifat rapuh dan langsung memengaruhi reputasi psikologis destinasi. Standardisasi perilaku, keramahan petugas gerbang, serta pelibatan masyarakat melalui pelatihan sadar wisata (*sadar wisata*) diperlukan untuk meminimalkan persepsi negatif, sehingga loyalitas



pengunjung dapat dipertahankan secara berkelanjutan. Selanjutnya didukung pula oleh Setiawan (2023), yang menyatakan bahwa kehangatan interaksi sosial dengan warga lokal merupakan kunci dalam membentuk persepsi positif yang holistik pada ekowisata berbasis masyarakat (*Community-Based Tourism*).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Alam Pattunung secara keseluruhan tergolong tinggi, yang didukung oleh keunggulan daya tarik alamiah karst serta tingginya minat berkunjung ulang wisatawan ke lokasi tersebut.
2. Kekurangan/titik lemah mendesak yang menjadi sumber ketidakpuasan utama pengunjung terletak pada ketiadaan aksesibilitas sinyal seluler/internet, keterbatasan ruang parkir, serta kurangnya kebersihan sarana sanitasi toilet umum.
3. Kualitas pelayanan jasa pengelola dinilai sangat baik dalam aspek jaminan keselamatan dan briefing konservasi, namun masih membutuhkan standardisasi hospitality bagi petugas lokal.

5. IMPLIKASI PRAKTIS DAN STRATEGI PENGEMBANGAN EKOWISATA

Temuan dari penelitian ini dapat memberikan implikasi praktis bagi pengelola Balai Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung dan pihak pengelola lokal dalam merumuskan pengembangan ekowisata Pattunung melalui:

1. Pengembangan Infrastruktur Digital Terbatas: Menggandeng penyedia jasa telekomunikasi untuk membangun pemancar sinyal mikro atau penyedia fasilitas Wi-fi publik berbasis energi surya di titik kumpul/rest area tanpa merusak estetika lingkungan konservasi.
2. Peningkatan Standar Sanitasi Berkelanjutan: Melakukan renovasi dan penjadwalan pemeliharaan secara berkala untuk fasilitas toilet umum serta melakukan penataan ulang ruang parkir kendaraan secara bertingkat/terpisah.
3. Penguatan Kapasitas Masyarakat Lokal: Mengadakan pelatihan berkala mengenai kesadaran wisata (sadar wisata), pemandu ramah lingkungan, dan standar pelayanan bagi pemuda dan masyarakat lokal.

6. IMPLIKASI TEORI DAN ARAH PENELITIAN SELANJUTNYA

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen ekowisata dengan membuktikan bahwa pada destinasi konservasi, kualitas daya tarik alam mampu memitigasi kekurangan sarana fisik, namun ketidakhadiran aksesibilitas digital menjadi pembatas utama kepuasan generasi muda. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas skala sampel menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) serta mengkaji dampak variabel ekonomi-lokal secara kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, F., & Wibawanto, D. S. (2021). Pengaruh daya tarik wisata dan citra destinasi terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening. *Jurnal Online STIE Putra Bangsa Kebumen*, 5(2), 50–55.
- Adi, A. F. R., & Yoestini. (2012). Analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Diponegoro Business Review*, 1(1), 1–9.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 180–194.
- Alexander, R., & Nurbasari, A. (2023). Strategi bauran pemasaran terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 7(1), 64–72.
- Alviandra, R., & Alvianna, S. (2020). Pengaruh destinasi wisata dan kepuasan wisatawan terhadap minat berkunjung kembali di Kampung Wisata Topeng Malang. *Seminar Nasional Kepariwisata*, 1(1), 248–257.
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 108–115.



- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan Internet Service Provider Telkomsel. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 2(1), 1–7.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hanila, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan harga dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 50–57.
- Herfiansah. (2020). *Analisis problematika pengembangan potensi pariwisata halal Kota Pematang Siantar sebagai penyangga Destinasi Prioritas Danau Toba* [Disertasi doktor, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara].
- Heryati, Y. (2019). Potensi pengembangan obyek wisata Pantai Tapandullu di Kabupaten Mamuju. *Growth: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 56–74.
- Hidayah, N. (2021). *Pemasaran destinasi pariwisata berkelanjutan di era digital*. Penerbit Expert.
- Husni, M. R., & D.N., N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Nasrullah, M., Widodo, M. L., & Yuniarti, E. (2023). *Perencanaan destinasi pariwisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Pokhrel, S. (2024). Strategi pengembangan wisata alami dalam era digitalisasi. *Agathos: Jurnal Kehutanan dan Lingkungan*, 15(1), 37–48.
- Pratiwi, Y. (2023). Identifikasi 4A (Attraction, Amenity, Accessibility dan Ancillary) dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di Pantai Tanjung Pendam. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(2), 59–67.
- Puspasari, A. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap Word of Mouth melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1–12.
- Rasjid, U. (2018). *Analisis kelayakan daerah operasi objek dan daya tarik wisata alam (ADO-ODTWA) kawasan Pattunuang Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung* [Laporan penelitian tidak dipublikasikan]. Balai Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung.
- Riyan, S., & Suwarti. (2021). Pengembangan daya tarik wisata alam dan buatan berbasis Community Based Tourism sebagai destinasi unggulan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 41–48.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Salim, A., & Amirudin. (2019). Potensi dan ekologi karst Kabupaten Maros dalam mendukung pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Geografi dan Lingkungan*, 4(2), 88–97.
- Setiawan, D. F., Maula, D. I., Nuryani, T., Ariyani, A. D., & Layli, M. (2023). Restrukturisasi sistem dan tata kelola wisata melalui pendekatan desa wisata dan Community Based Tourism. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(2), 1737–1748.
- Sianipar, S. A., & Herman, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 149–155.
- Siregar, H. (2022). Pengaruh preferensi wisatawan terhadap keputusan berkunjung ke objek wisata. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(5), 2003–2005.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suni, M., & Badollahi, M. Z. (2019). Pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata: Perspektif potensi wisata daerah Kabupaten Barru. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(2), 109–119.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.
- Wahadi, W. H. (2015). Evaluasi kepuasan pengunjung objek wisata alam kawasan konservasi. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), 45–56.
- Widiatmika, K. P. (2015). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Etika Jurnalisme*, 16(2), 39–55.