

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DESTINASI  
WISATA BAHARI TITIK NOL TANJUNG BIRA DI KABUPATEN  
BULUKUMBA**

**SKRIPSI**

**MEGA AULIA ALI SALENG**  
**L241 16 504**



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN  
DEPARTEMEN PERIKANAN  
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2021**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DESTINASI  
WISATA TITIK NOL TANJUNG BIRA DI KABUPATEN  
BULUKUMBA**

**MEGA AULIA ALI SALENG**

**L 241 16 504**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Kelautan dan  
Perikanan



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN  
DEPARTEMEN PERIKANAN  
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mega Aulia Ali Saleng  
NIM : L234 16 504  
Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan  
Fakulta : Ilmu Kelautan dan perikanan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “ **Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira Di Kabupaten Bulukumba**” ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila kemudian hari naskah terbit terdapat plagiat dalam karya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai kebutuhan peraturan perundang-undangan (permenkumham No 17, Tahun 2007).

Makassar, 8 Desember, 2020



Mega Aulia Ali Saleng

NIM. L241 16 504

## PERNYATAAN AUTHORSHIP

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Aulia Ali Saleng

NIM : L241 16 504

Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan

Fakultas : Ilmu Kelautan dan Perikanan


Menyatakan bahwa publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan Universitas Hasanuddin sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya dua semester (satu tahun sejak pengesahan Skripsi) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Skripsi ini, maka pembimbing sebagai salah seorang dari penulis berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang ditentukan kemudian, sepanjang nama mahasiswa tetap diikutkan.

Makassar, 16 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Prodi

Sosial Ekonomi Perikanan (SEP)



Dr. Hamzah, S.Pi., M.Si.

NIP. 19710126 200112 1 001

Penulis



Mega Aulia Ali Saleng

NIM. L24116504

## ABSTRAK

**MEGA AULIA ALI SALENG** L24116504. “ Tingkat kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira Di Kabupaten Bulukumba” dibimbing oleh Dr.Abd. Wahid . S,Pi. M,Si sebagai Pembimbing utama dan Dr.Amiluddin, S.Pi, M.Si Sebagai Pembimbing Anggota.

---

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Kepariwisataaan juga dapat memberikan dorongan dan sumbangan terhadap pelaksanaan pembangunan proyek-proyek sebagai sektor dari negara-negara yang telah berkembang atau maju ekonominya. Salah satu lokasi pariwisata yang sangat berpotensi untuk dikembangkan yaitu Titik Nol Tanjung Bira di Desa Bira, Kecamatan Bontobahari, Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah terhadap destinasi wisata bahari , mengetahui karakteristik pengunjung serta ingin mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Titik Nol Tanjung Bira kabupaten Bulukumba. Penelitian ini di laksanakan pada bulan November 2020 sampai dengan Desember 2020. Jenis penelitian ini di lakukan adalah survey dengan metode pengambilan sampel secara acak (*random sampling*), dengan jumlah responden sebanyak 50 Orang. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder dengan menggunakan analisis data secara kualitatif meliputi tingkat kepuasan pengunjung (IKP) dan atribut- atribut. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik pengunjung Titik Nol Tanjung Bira di didominasi dengan tingkat pendidikan yaitu pelajar/mahasiswa dan IKP dari dimensi tangibles dengan rata-rata ikp sebanyak 78.43% dengan kriteria puas , dimensi reability dengan nilai rata-rata sebanyak 64.56% dengan kriteria puas, dimansi Responsiveness dengan rata-rata 55.37 dengan kriteria cukup puas, assurance dengan nilai rata-rata sebanyak 67.17 dengan kriteria puas, dimensi emphaty nilai rata-rata IKP sebanyak 48.60 dengan kriteria cukup puas sedangkan amenities nilai rata-rata IKP sebanyak 35.54 dengan kriteris tidak puas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung untuk keseluruhan yaitu 58.27 dengan kriteris cukup puas.

**Kata Kunci** : Pariwisata,Pemerintah, Kepuasan pengunjung, karakteristik

## ABSTRACT

**MEGA AULIA ALI SALENG** L24116504 “ The level of visitor satisfaction with marine tourism destination Titik Nol Tanjung Bira of the East Bulukumba “ was guided by Dr. Abd wahid. S.Pi. M.Si as the principal mentor and Dr. Amiluddin. S.Pi.,M.Si as a member supervisor

---

Tourism place has many tour activities which support many facilities and the facilities provided by society, businessman and the government. The Tourism place is one of the sectors that influence many developed countries which increase their economy. Bulukumba regency has one excursion that has high potential to develop their environment, namely Tanjung Bira Sub-district Bontobahari. The investigation of *wisata bahari* aims to know that the government has an influence about this case, on the other hand, the government also needs to know about the reaction of visitors who are feeling satisfied in Tanjung Bira. The research was carried out from November to December in 2020. This source was conducted by different methods which include 50 people. The source data is taken about their reaction (ikp) in conclusion, The average of visitors Tanjung Bira are students with approximately 78.43% Satisfied, reliability around 64.56% satisfied, Responsiveness around 55.37% quite satisfied, Assurance around 67.17% which satisfied empathy around 35.54% unsatisfying, to sum up, it is to say, that the average rate of visitors are satisfying approximately 58.27.

Keywords: Tourism, Government, Visitor satisfaction, characteristics

## LEMBAR PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Bahari Titik Nol  
Tanjung Bira Di Kabupaten Bulukumba

Disusun dan diajukan oleh :

Mega Aulia Ali Saleng  
L24116504


Telah dipertahankan dihadapan panitia ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi program sarjana program studi Sosial Ekonomi perikanan Fakultas Ilmu Kelautan Dan Perikanan Universitas Hasanuddin

Pada 16 Agustus 2021


Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui :

Pembimbing Utama,

  
Dr. Abd. Wahid, S.Pi, M.Si  
NIP. 19711012 200212 1 001

Pembimbing Anggota,

  
Dr. Amiluddinn, SP.M.Si  
NIP. 19681220 200312 1

Mengetahui:

Ketua Program Studi  
Sosial Ekonomi Perikanan  
  
Dr. Hamzah, S.Pi, M.Si  
NIP. 19710126 200112 1 001

# KATA PENGANTAR

## *Bismillahirrahmanirrahim.*

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, pemilik segala kesempurnaan, memiliki segala ilmu dan kekuatan yang tak terbatas, yang telah memberikan kami kekuatan ketenangan, kesabaran serta karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Salawat serta salam yang terucap kepada Rasulullah Nabi Muhammad saw, pembawa cahaya sehingga kita merasakan nikmatnya hidup di zaman ini.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai "**Tingkat kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira Di Kabupaten bulukumba**". Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, keluarga, serta para sahabat beliau yang telah memberikan teladan akal, fikiran dan akhlaqnya sehingga penulis dapat melalui dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Bapak/ibu dosen maupun teman-teman. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan banyak memberikan bantuannya dalam perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis.

Melalui kesempatan ini penulis menguapkan terkhusus unruk kedua orangtua saya serta penyemangat saya, ayah **Muh Ali Saleng, S.H, M.Si** dan ibu saya **Intang, S.Pd** yang menghadapi semua keluh kesah penulis, serta memberikan dukungan, kasi sayang, dan doa senantiasa yang tiada henti-hentinya bagi penulis tanpa bimbingan orang tua serta memberikan semangat kepada penulis.

Oleh karena itu penulis juga menyampaikan rasa terimakasih dan menghaturkan penghormatan yang setinggi-tingginya dan terima kasih sebesar-sebesarnya kepada :

1. **Dr. St. Ir. Aisyah Fahrum, M. Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Ir. Rohani Ambo Rappe, M.Si.** selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Ir. Gunarto Latama, M.Sc.** selaku Ketua Departemen Fakultas Ilmu Kelautan



dan Perikanan, Universitas Hasanuddin.

4. **Dr. Hamzah, S.Pi.,M.Si.** selaku Ketua Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Hadanuddin.
5. **Dr. Abd. Wahid S.Pi, M.Si** selaku Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan motivasi serta ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. **Dr. Amiluddin S.Pi., M.Si** selaku pembimbing anggota yang juga telah banyak memberikan ilmunya dan meluangkan waktu dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. **M. Chasyim Hasani, S.Pi.,M.Si dan Benny Audy Jaya Gosari, S.Kel.,M.Si** selaku penguji yang telah memberikan pengetahuan baru, saran serta kritik yang membangun bagi penulis.
8. Kepada **Kelapa Desa dan Staf Kantor Desa Bira serta** yang dengan ramah menerima penulis di lokasi penelitian, dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
9. Seluruh **staf FIKP** yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.

Ucapan terima kasih kepada mereka yang selalu memberikan semangat dan suport kepada penulis sehingga penulis mengerjakan skripsi dengan penuh semangat

1. Sahabat penulis selama menjadi mahasiswa Perikanan **Andi Nurul Khasanah, S.Pi, Waode Siti Adawiah, S.Pi, ST. Marlian, S.Pi, Nuramalia Hasman, dan Resky Amalia Z.M, S.Pi** yang senantiasa membantu, mendoakan, mendukung, dan memotivasi penulis..
2. Seluruh teman-teman **Sosek 2016 (F16URE)**. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan,dan semangatnya yang diberikan.
3. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Makassar,21 Februari 2021



Mega Aulia Ali Saleng

## BIODATA PENULIS



Nama lengkap penulis adalah Mega Aulia Ali Saleng. Lahir di Bulukumba, 26 Agustus 1998. Anak kedua dari 6 bersaudara dari pasangan bapak Muh Ali Saleng, S.H., M,Si dan ibu Intang, S.Pd. Penulis lahir dan besar di Kabupaten Bulukumba Dan Kabupaten Bone dengan menyelesaikan jenjang Sekolah dasarnya (SD) di SDN 76 Barugariattang, tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 9 Bulukumba tahun 2013 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SUPM (sekolah Usaha Perikanan Menengah) Negeri Bone pada tahun 2016.

Setelah lulus SMA pada tahun yang sama 2016 penulis mengikuti Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (Jalur Mandiri ) JNS dan lulus di perguruan tinggi negeri di Sulawesi Selatan yakni Universitas Hasanuddin, Makassar pada Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Jurusan Perikanan Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan. Aktivitas penulis selama berkuliah yakni aktif sebagai anggota dalam kegiatan organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Perikanan (HMJ). Diluar lingkup kampus dan perkuliahan penulis juga aktif bergabung sebagai anggota GENPI (generasi Pesona Indonesia) dan bergabung di salah satu organisasi di Kabupaten Bulukumba yaitu Pinisi Diving Club (PDC

# DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
PERNYATAAN AUTORSHIP .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

## I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	3

## II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pariwisata .....	4
B. Wisata Bahari .....	5
C. Wisatawan .....	7
D. Peran Pemerintah Dalam Mengelola Obyek Wisata.....	8
E. Komponen-Komponen Wisata .....	9
F. Kepuasan Pengunjung .....	10
G. Kerangka Berfikir .....	12

## III. METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	15
B.	Jenis Penelitian .....	15
C.	Metode Pengambilan Sampel dan Informan.....	15
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	16
E.	Sumber Data Penelitian .....	17
F.	Analisis Data.....	17
G.	Konsep Operasional .....	20
<b>IV. HASIL</b>		
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	26
B.	Kondisi Demografi .....	27
C.	Karakteristik Responden .....	29
D.	Indeks Kepuasan Pengunjung .....	38
<b>V. PEMBAHASAN</b>		
A.	Karakteristik Pengunjung.....	45
B.	Peran Pemerintah Dalam Mengelolah Obyek Wisata.....	47
C.	Indeks Kepuasan Pengunjung .....	55
<b>VI. PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan.....	60
B.	Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Kerangka pikir Penelitian .....	14
Gambar 2 Rata-Rata Atribut Dimensi Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	38
Gambar 3 Rata-Rata Atribut Dimensi keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	39
Gambar 4 Rata-Rata Atribut Dimensi Ketanggapan ( <i>Ressponsiveness</i> ) .....	40
Gambar 5 Rata-Rata Atribut Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	41
Gambar 6 Rata-Rata Atribut Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	42
Gambar 7 Rata-Rata Atribut Dimensi Fasilitas Wisata ( <i>Amenities</i> ).....	43
Gambar 8 Tingkat Kepuasan Pengunjung Secara Keseluruhan .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Kepuasan Pengunjung.....	18
Tabel 2 Atribut Wisata .....	19
Tabel 3 Luas Wilayah Menurut Kecamatan .....	26
Tabel 4 Jumlah penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 5 Sarana Dan Prasarana.....	28
Tabel 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	28
Tabel 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	39
Tabel 8 Karakteristik responden.....	30
Tabel 9 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Responden.....	30
Tabel 10 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Tabel 11 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	32
Tabel 12 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Status Pernikahan .....	32
Tabel 13 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Penghasilan .....	33
Tabel 14 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah.....	34
Tabel 15 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jumlah Pengunjung.....	34
Tabel 16 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Sumber Informasi .....	35
Tabel 17 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tujuan Kunjungan .....	35
Tabel 18 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Alasan Berkunjung .....	36
Tabel 19 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Teman Berkunjung .....	36
Tabel 20 Fasilitas yang ada diTempat Wisata Titik Nol Tanjung Bira.....	37
Tabel 21 Tingkat Kepuasan Pengunjung Secara keseluruhan.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta/Lokasi Tempat Wisata Titik Nol .....	64
Lampiran 2 Kuisisioner .....	65
Lampiran 3 Foto Kantor Desa Dan Kelapa Desa .....	69
Lampiran 4 Foto Responden .....	71
Lampiran 5 Foto Lokasi Wisat Titik Nol .....	72
Lampiran 6 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja .....	74

# I. PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu provinsi yang kaya akan potensi alam serta Budayanya. Posisi Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak pada jalur utama wisata nasional khususnya Bali, Jakarta, dan Batam. Dapat di optimalkan melalui dukungan produk wisata yang berkualitas. Sulawesi Selatan memiliki obyek wisata yang beragam, baik wisata alam seperti zona alam dengan daerah pegunungan dan garis pantai yang panjang, wisata bahari, agrowisata, maupun wisata budaya, seperti latar belakang sejarah dan beraneka ragam tradisi, seni, dan budaya setempat yang unik dan menarik seperti di Tanah Toraja, Bulukumba, Selayar Dan lain-lain (Padmadani, 2014)

Bulukumba merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan yang dikenal memiliki banyak pantai yang cantik, eksotis dan menakjubkan. Secara geografis, Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung bawakaraeng–Lompobattang, dataran rendah, pantai dan laut lepas. Kabupaten Bulukumba terletak diujung bagian selatan Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan, terkenal dengan industri perahu Pinisi yang banyak memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat dan pemerintahan daerah (BPS, 2015).

Luas wilayah Kabupaten Bulukumba 1.154,67 km<sup>2</sup> dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sejauh 153 Km. Secara administrasi Bulukumba terbagi atas 10 Kecamatan dengan 125 desa/kelurahan. Dari 10 kecamatan tersebut 7 di antaranya merupakan daerah pesisir sebagai sentra pengembangan pariwisata dan perikanan yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang, dan Kecamatan Herlang (BPS, 2015)

Kabupaten Bulukumba menyimpan banyak destinasi pantai yang mempesona. Selain Pantai Bira Masih ada pantai lainnya yang mempunyai pasir selembut tepung . Salah satu obyek wisata yang tidak kalah menawan adalah kawasan wisata Titik Nol Tanjung bira yang menawarkan tebing-tebing yang tinggi dengan panorama pulau kecil dan hamparan laut luas yang ada di sekitarnya. Titik Nol Tanjung Bira sebagai salah satu objek wisata baru, telah menjadi pilar yang yang di harapkan menjadi sumber pendapatan daerah Kabupaten Bulukumba. khususnya pada sektor pariwisata secara umum telah menarik wisatawan dalam jumlah yang cukup besar.

Wisata Titik Nol Tanjung Bira adalah sebuah objek wisata baru yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Bulukumba yang berjarak dari Pantai Bira sekitar 2 kilometer. Titik Nol Tanjung Bira ini merupakan bagian dari Pantai Bira yang



lokasinya berada pada titik paling ujung kaki pulau Sulawesi dengan tebing-tebing yang curam yang berada pada ketinggian 45 s/d 50 mdpl (meter diatas permukaan laut) dengan luas  $\pm 150 \text{ m} \times 80 \text{ m}$ . Penamaan Titik Nol Tanjung Bira muncul sejak awal tahun 2018 ketika Dinas Pariwisata mencoba mengembangkan Kawasan wisata pasir putih Tanjung Bira sebagai tujuan alternatif wisata setelah menikmati pantai pasir putih Tanjung Bira. Meluasnya pengguna Internet atau sosial media telah memberikan sorotan bagi tempat wisata Titik Nol Tanjung Bira ini. Salah satu alasan mengapa masyarakat menamakan Titik Nol Tanjung Bira karena pada lokasi tersebut terdapat lempengan logam yang berbentuk bundar dengan posisi yang tertancap pada tanah, alasan lain mengapa di katakan Titik Nol Tanjung Bira karena berada pada titik paling ujung kaki pulau Sulawesi. Pada area Titik Nol Tanjung Bira tersebut terdapat makam yang dibuat oleh warga nelayan yang berasal dari Galesong Takalar dan Gowa yang hingga kini masih menjadi misteri pemilik makam tersebut. Sampai saat ini masih banyak pesiarah yang mendatangi lokasi tersebut.

Pembangunan pariwisata menekankan pada 3 hal yakni, 1) terpeliharanya keseimbangan mutu dengan kelanjutan sumber daya alam dan budaya, 2) meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta 3) terwujudnya kepuasan wisatawan (Rorah, 2012). Salah satu indikator keberhasilan pariwisata adalah dengan terciptanya kepuasan pengunjung. Informasi kepuasan tersebut dapat menjadi indikasi awal tentang berjalannya program secara efektif dan sebagai dasar penyusunan kebijakan yang sesuai dengan wisata bahari bagi pengembangan Titik Nol Tanjung Bira. Untuk dapat menarik kepuasan konsumen, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. Namun, saat ini kondisi/kualitas pelayanan yang di berikan oleh pengelola Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira masih perlu peningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak oleh pihak pengelola. Sehingga diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengunjung, agar dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang di harapkan dapat mendongkrak tingkat kunjungan wisatawan yang mengacu pada pengembangan wisata bahari Titik Nol Tanjung Bira.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **”Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira Di Kabupaten Bulukumba”** yang diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk pemerintah daerah sebagai pengelola usaha obyek wisata untuk pengembangan wisata bahari dengan melihat dari sisi tingkat kepuasan pengunjung.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas dan untuk memberikan batasan dan pedoman arah penelitian maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi karakteristik pengunjung kawasan destinasi wisata Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba ?
2. Bagaimana peran pemerintah dalam pengelolaan obyek wisata bahari Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari peneliti ini dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui karakteristik pengunjung kawasan destinasi wisata Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba.
2. Untuk mengetahui peran pemerintah dalam mengelola obyek wisata bahari Titik Nol Tanjung Bira di kabupaten Bulukumba.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Untuk peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai wisata bahari khususnya pada Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba.
2. Untuk masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat setempat mengenai pentingnya tingkat kepuasan pengunjung pada suatu obyek wisata khususnya Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba.
3. Untuk pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk membuat kebijakan dalam bidang pariwisata khususnya pada wisata bahari di Kabupaten Bulukumba.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pariwisata

Pariwisata adalah salah satu sektor pembangunan yang dapat memacu pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah, maka pariwisata dianggap sebagai suatu aset yang strategis untuk mendorong pembangunan pada wilayah-wilayah tertentu yang mempunyai potensi objek wisata dengan perkembangan industri pariwisata di suatu wilayah (Riska,2020), sedangkan pariwisata menurut *UU No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan* Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Kepariwisataan juga dapat memberi dorongan dan sumbangan terhadap pelaksanaan pembangunan proyek-proyek sebagai sektor dari negara-negara yang telah berkembang atau maju ekonominya, di mana pada gilirannya industri pariwisata merupakan suatu kenyataan di tengah-tengah industri lainnya. Adapun yang menjadi manfaat pariwisata adalah:

1. Meningkatkan hubungan yang baik antar bangsa dan negara.
2. Membuka kesempatan kerja serta perluasan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.
3. Merangsang dan menumbuhkan aktivitas ekonomi masyarakat.
4. Meningkatkan pendapatan per kapita masyarakat, pendapatan daerah.
5. Memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan.
6. Membantu dan menjaga gerak pembangunan, seperti penyediaan sarana dan prasarana yang di perlukan.
7. Menjaga kelestarian flora, fauna, dan lingkungan

Sedangkan tujuan penyelenggaraan kepariwisataan adalah :

1. Melestarikan, dan meningkatkan mutu obyek dan daya tarik wisatawan.
2. Memupuk rasa cinta tanah air.
3. Memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja.
4. Meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka peningkatan dan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.
5. Mendorong pendayagunaan produksi Nasional.

Tim Responsible Marine Tourism WWF - Indonesia Yang ditulis oleh Ahmad Bahar (2015) mengungkapkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan dukungan berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Berikut adalah jenis-jenis pariwisata, menurut Spilane (1987) dalam Sari (2011) yang terdapat di daerah tujuan wisata yang menarik *costumer* untuk mengunjungi hingga dapat pula diketahui jenis pariwisata yang mungkin layak untuk dikembangkan dan mengembangkan jenis sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pariwisata tersebut.

1. Pariwisata untuk meningkatkan perjalanan (*pleasure tourism*)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, mencari udara segar yang baru, untuk menikmati keindahan alam, untuk menikmati hikayat rakyat suatu daerah, untuk menikmati hiburan dan sebagainya.

2. Pariwisata untuk rekreasi (*recreation sites*)

Jenis rekreasi ini dilakukan oleh seseorang yang menghendaki pemanfaatan hari-hari liburan untuk istirahat, untuk memulihkan kembali kebugaran jasmani dan rohani, yang menyegarkan keletihan dan kelelahan.

3. Pariwisata untuk kebudayaan (*cultural tourism*)

Jenis pariwisata ini ditandai dengan adanya rangkaian motivasi seperti keinginan untuk belajar di pusat - pusat pengajaran dan riset, untuk mempelajari adat istiadat, cara hidup masyarakat negara lain dan sebagainya.

4. Pariwisata untuk olahraga (*sport tourism*)

Jenis pariwisata ini bertujuan untuk tujuan olahraga, baik untuk hanya menarik penonton olahraga dan olahragawan sendiri serta ditunjukkan bagi mereka yang ingin mempraktekannya sendiri.

5. Pariwisata untuk urusan dagang besar (*business tourism*)

Dalam jenis pariwisata ini, unsur yang ditekankan adalah kesempatan yang digunakan oleh pelaku perjalanan ini yang menggunakan waktu - waktu bebasnya untuk menikmati dirinya sebagai wisatawan yang mengunjungi berbagai obyek wisata dan jenis pariwisata lain.

6. Pariwisata untuk konvensional (*convention tourism*)

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh sekelompok orang secara bersamaan bertukar pengalaman dan informasi melalui pembicaraan, mendengar, belajar, serta mendiskusikan topik tertentu untuk membahas kepentingan mereka secara bersama-sama.

## **B. Wisata bahari**

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 memberikan batasan mengenai wisata, wisatawan, dan pariwisata. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara suka rela serta bersifat sementara untuk

menikmati obyek dan daya tarik wisata.

Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk perusahaan, obyek - obyek dan daya tarik wisata; kepariwisataan adalah segala sesuatu yang terkait dengan penyelenggaraan pariwisata.

Obyek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang sebagian disediakan untuk kebutuhan pariwisata.

Perkembangan pariwisata bergantung pada aspek Suprastruktur dan Infrastruktur. Aspek suprastruktur merupakan fasilitas penunjang untuk pengunjung seperti penginapan, restoran, kolam renang, dll. Aspek infrastruktur meliputi ketersediaan air bersih, pembuangan sampah dan sumber daya listrik, akses ke airport, jalan, pelabuhan, dll. Tanpa adanya kedua aspek tersebut, maka pariwisata akan menyebabkan dampak negatif.

Pengelola pariwisata perlu mempertimbangkan biaya dan manfaat kegiatan pariwisata pesisir, agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat dengan tetap memperhatikan konservasi lingkungan

Fokus utama kebijakan pengembangan pariwisata bahari sebagaimana disebutkan oleh Ardiansyah (2013) adalah (1) meningkatkan ketersediaan prasarana dan sarana publik; (2) meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola pariwisata bahari; (3) mengembangkan sistem pendataan dan informasi yang lengkap, sehingga memudahkan wisatawan mendapatkan informasi dan akses cepat, mudah serta murah; (4) mengembangkan aktivitas ekonomi non - pariwisata seperti industri kerajinan, perikanan, restoran, dan jasa angkutan laut; (5) meningkatkan jaminan dan sistem keamanan bagi wisatawan; (6) menciptakan iklim investasi yang kondusif bagi kalangan investor; (7) mengembangkan model pengelolaan pariwisata bahari yang mampu menjaga kelestarian ekosistem laut dan budaya masyarakat lokal.

Pariwisata di wilayah pesisir dapat dikembangkan dengan memperhatikan aspek konservasi, yaitu merupakan *ecotourism*: tidak merusak sumberdaya mengacu pada lingkungan, pendidikan, pemahaman berbagai pihak, dan harus memberikan manfaat jangka panjang disegala aspek, dan menjaga *Marine Protected Areas*

Hal ini dilakukan melalui empat kegiatan terpadu harus dilakukan: (i) preservasi habitat penting, (ii) melindungi spesies yang terancam punah, (iii) mitigasi kerusakan lingkungan yang kumulatif, dan (iv) menentukan level pada penggunaan sumber daya dapat pulih secara berkelanjutan ( Amanah, 2006).

### C. Wisatawan

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009, wisatawan adalah orang-orang yang melakukan kegiatan wisata. Wisatawan juga adalah orang – orang yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari banyak orang dengan bermacam – macam motivasi kunjungan, termasuk didalamnya. Jadi tidak semua pengunjung adalah wisatawan.

Ekskursuonis adalah pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya, tanpa bermalam. Hal tersebut juga meliputi orang-orang yang mengadakan pelayaran pesiar (*cruise passenger*). Di dalamnya tidak termasuk orang-orang yang secara legal tidak memasuki sesuatu negara asing, seperti misalnya orang yang dalam perjalanan menunggu di daerah transit dipelabuhan udara (Soekadijo, 2000).

Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung, diantaranya yaitu (Manurung, 2011).

#### 1. Usia

Menurut Hurlock (1980), masa dewasa di bagi menjadi empat yaitu : masa dewasa dini (18-40 tahun), dewasa madya awal (40-59 tahun). dewasa madya lanjut (60 Tahun – kematian), usia dewasa madya merupakan masa penuh stress.

#### 2. Tingkat pendidikan

Menurut Suprijanto (2007), pendidikan di bedakan menjadi 9 jenis yaitu : pendidikan massal, pendidikan masyarakat, pendidikan dasar, pendidikan penyuluhan, pengembangan masyarakat, pendidikan orang dewasa, masyarakat seumur hidup, masyarakat belajar, dan pendidikan formal dan informal. Pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup seseorang, tingkat pendidikan yang tinggi akan mempermudah seseorang untuk menyerap informasi dan mengimplikasinya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari.

#### 3. Tingkat pendapatan

Tingkat pendapatan merupakan kenaikan kotor atau garis dalam modal pemilik yang dihasilkan dari penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada klien, penyewaan harta, penyimpanan uang dan semua kegiatan yang bertujuan memperoleh penghasilan.

#### 4. Jenis Kelamin

Jenis kelamin di artikan sebagai perbedaan yang tampak antara laki-laki dan perempuan dilihat dari segi nilai dan tingkah laku. Di dalam *Women's Studies Encyclopedia* dijelaskan bahwa jenis kelamin adalah suatu konsep kultural yang berupa

membuat perbedaan dalam peran, mentalitas, dan karakteristik emosional antara laki-laki dan perempuan yang berkembang dalam masyarakat.

#### 5. Status Perkawinan

Status perkawinan di bedakan menjadi belum menikah, menikah, cerai hidup dan cerai mati. Perkawinan adalah mereka yang terikat dalam perkawinan pada saat pencacahan baik tinggal bersama maupun tinggal berpisah.

### D. Peranan Pemerintah

Peran (*role*) adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang dan terjadi apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya (Soekanto, 2004). Hal demikian menunjukkan bahwa peran dikatakan telah dilaksanakan apabila seseorang dengan kedudukan atau status tertentu telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Peran dapat dibagi dalam tiga cakupan, yaitu (Soekanto, 2004):

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Istilah pemerintah berasal dari kata "Perintah" yang berarti menyuruh melakukan sesuatu sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah adalah kekuasaan yang memerintah suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara, seperti kabinet merupakan suatu pemerintah. Istilah Pemerintah diartikan dengan perbuatan (cara, hal, urusan dan sebagainya). Pemerintah merupakan semua aparatur/alat perlengkapan negara dalam rangka menjalankan segala tugas dan kewenangan/kekuasaan negara, baik kekuasaan legislatif, eksekutif, yudikatif. Apabila kita lihat pada negara Indonesia saat ini dengan mengacu pada Undang-Undang Dasar 1945 sebagai peraturan perundang-undangan yang tertinggi.

Peran pemerintah adalah segala tindakan dan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas, wewenang dan kewajibannya, dalam hal ini adalah segala tindakan dan kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas, wewenang dan kewajibannya dalam menyelenggarakan ketertiban dan ketenteraman masyarakat di daerahnya sesuai

dengan tugas dan fungsinya sebagai pelindung dan pelayan masyarakat. Peran pemerintah sebagai regulator merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan atau kebijakan mengenai regulasi (Ryaas Rasyid, 2010). Fungsi pemerintah yaitu mengarahkan masyarakat dalam kemandirian dan pembangunan demi terciptanya kemakmuran, tidak serta merta dibebankan oleh masyarakat. Perlu adanya peran pemerintah yang secara optimal dan mendalam, maka peran pemerintah yang dimaksud antara lain : (Ryaas Rasyid, 2010).

#### 1. Pemerintah sebagai fasilitator

Peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan untuk menjembatani berbagai kepentingan masyarakat dalam mengoptimalkan pembangunan daerah. Sebagai fasilitator, pemerintah bergerak di bidang pendampingan melalui pelatihan, pendidikan, dan peningkatan keterampilan, serta di bidang pendanaan atau permodalan melalui pemberian bantuan modal kepada masyarakat.

#### 2. Pemerintah sebagai regulator

Peran pemerintah sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Sebagai regulator, pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pembangunan.

### **E. Komponen – komponen wisata**

Menurut Inskeep (1991) dalam Suprpto Aris (2005), di berbagai macam literatur di muat berbagai macam komponen wisata. Namun ada beberapa komponen wisata yang selalu ada dan merupakan komponen dasar dari wisata. Komponen - komponen wisata tersebut saling berinteraksi satu sama lain. Komponen - komponen wisata tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut

#### 1. Atraksi dan kegiatan-kegiatan wisata

Kegiatan-kegiatan wisata yang di maksud dapat berupa semua hal yang berhubungan dengan lingkungan alami, keunikan suatu daerah dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan kegiatan wisata yang menarik wisatawan untuk mengunjungi sebuah obyek wisata.

#### 2. Akomodasi



Akomodasi yang dimaksud adalah berbagai macam hotel dan berbagai jenis fasilitas lain yang berhubungan dengan pelayanan untuk para wisatawan yang berniat untuk bermalam selama perjalanan wisata yang mereka lakukan.

### 3. Fasilitas dan pelayanan wisata.

Fasilitas tersebut termaksud tour and travel operational (disebut juga pelayan penyambutan). Fasilitas tersebut misalnya: restoran dan berbagai jenis tempat makan lainnya, toko-toko untuk menjual hasil kerajinan tangan, cinderamata, toko-toko khusus, toko kelontong, bank, tempat penukaran uang dan fasilitas pelayanan keuangan lainnya, kantor informasi wisata, pelayanan pribadi (seperti salon kecantikan), fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas umum (termaksud kantor polisi dan pemadam kebakaran), dan fasilitas perjalanan untuk masuk dan keluar (seperti kantor imigrasi dan bea cukai).

### 4. Fasilitas dan pelayanan transportasi

Meliputi transportasi akses dari jumlah kawasan wisata, transportasi internal yang berhubungan atraksi utama kawasan wisata dan kawasan pembangunan, termaksud semua jenis fasilitas dan pelayanan yang berhubungan dengan transportasi darat, air, dan udara.

### 5. Infrastruktur lain

Infrastruktur yang dimaksud adalah penyediaan air bersih, listrik, drainase, saluran air kotor, komunikasi (seperti telepon, telegram, telex, faxsimili, dan radio).

Pembangunan sarana dan prasarana wisata dapat meningkatkan daya dukung pengembangan suatu wisata, dengan mempertimbangkan kondisi dan lokasi obyek wisata akan meningkatkan aksesibilitas yang pada gilirannya akan meningkatkan daya tarik wisata itu sendiri (Tuwo, 2011).

### 6. Elemen kelembagaan

Kelembagaan yang dimaksud adalah kelembagaan yang diperlukan untuk membangun dan mengelola kegiatan wisata, termaksud perencanaan tenaga kerja dan program pendidikan dan pelatihan; menyusun strategi marketing dan program promosi; menstruktur organisasi wisata sektor umum dan swasta; peraturan dan perundangan yang berhubungan dengan wisata; menentukan kebijakan penanaman modal bagi sektor publik dan swasta; mengendalikan program ekonomi, lingkungan, dan sosial kebudayaan.

## **F. Kepuasan Pengunjung**

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 dibawah harapan berarti pengunjung tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan berarti pengunjung amat puas dan senang. Menurut Drucker dan Usmara, mengatakan bahwa keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh pengunjung, pengunjunglah yang menilai apakah produk yang diciptakan oleh produsen memenuhi kebutuhannya atau tidak.

Faktor-faktor Kepuasan Konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Menurut Zeithamal (1990) dalam Rosadi (2011) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa untuk dapat menilai kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan peralatan komunikasi.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengunjung serta menyampaikan informasi yang jelas kepada pengunjung.
4. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pengunjung.
5. *Empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen.
6. *Amenities* (fasilitas) yang dimaksud dengan tersedianya fasilitas seperti tempat-tempat penginapan, restoran, hiburan, transport lokal yang memungkinkan wisatawan bepergian di tempat pariwisata tersebut serta alat – alat lain untuk komunikasi.

1. Ada empat faktor yang mempengaruhi apakah seorang konsumen yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak menurut Day dalam Engel, Well,& Miniard (1994), yaitu Penting tidaknya konsumsi yang dilakukan, yaitu menyangkut derajat pentingnya produk bagi konsumen, harga, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi produk, serta *social visibility*.
2. Pengetahuan dan pengalaman, yakni jumlah pembelian sebelumnya, pemahaman akan produk, persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen,

dan pengalaman komplain sebelumnya.

3. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, meliputi jangka waktu penyelesaian masalah; gangguan terhadap aktivitas rutin, dan biaya.
4. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Manfaat Indeks Kepuasan Pengunjung Terdapat beberapa manfaat dari indeks kepuasan pengunjung. Irawan (2003) mengemukakan 3 manfaat indeks kepuasan pengunjung yaitu :

1. Hasil pengukuran selalu digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun-tahun mendatang. Tanpa ada indeks kepuasan pengunjung, top management sulit menentukan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pengunjung bersifat kontinyu. Proses tracking ini baru menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bila dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan perusahaan adalah sudah benar. Hal ini tercermin dari indeks kepuasan pengunjung yang meningkat atau menurun. Bila meningkat tajam, maka ada indikasi awal bahwa program kepuasan pengunjung berjalan dengan efektif. Bila turun, maka sebaliknya.
3. Indeks diperlukan juga karena adanya keperluan untuk melakukan benchmarking antara tingkat kepuasan pengunjung suatu perusahaan dan perbandingan dengan situasi ideal (comparison to deal), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

## **G. Kerangka Pikir**

Pemanfaatan sumber daya alam menjadi obyek ekonomi telah dilakukan oleh masyarakat untuk memberikan nilai tambah dalam memenuhi kehidupan masyarakat seperti obyek wisata. Perkembangan obyek wisata di tanah air bukan lagi hal yang baru, bahkan sampai sekarang ini pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan bagi negara dari para wisatawan domestik maupun mancanegara.

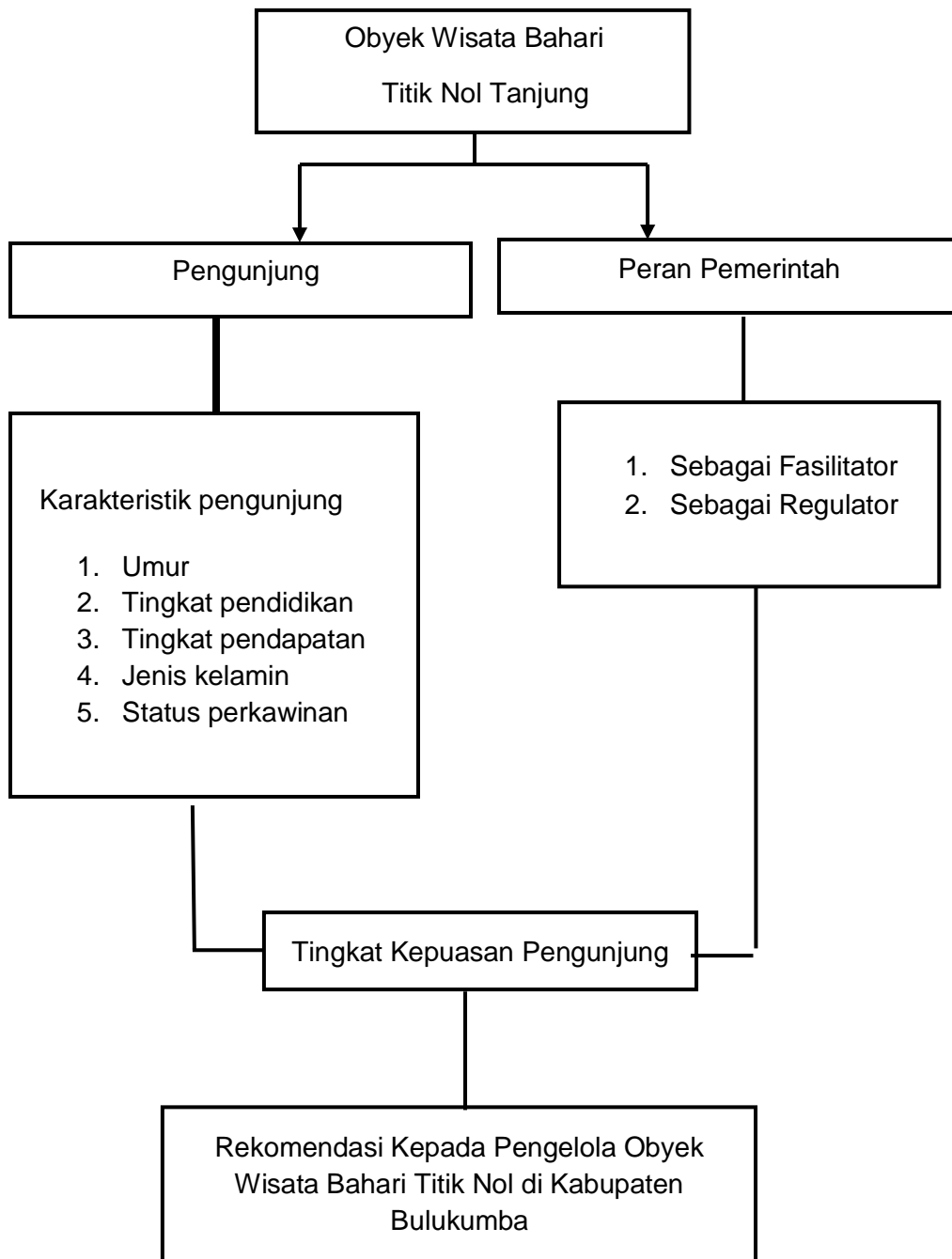
Melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat lokal dalam rangka pengembangan *community based tourism* (CBT), memperluas dan mengembangkan pasar pariwisata serta mempertahankan dan mengoptimalkan peranan pariwisata yang berdasarkan pada konsep kehidupan berkesinambungan.

Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan menyimpan banyak destinasi pantai yang mempesona. Selain Pantai Bira, masih banyak kawasan wisata lainnya. Titik nol Tanjung Bira juga merupakan salah satu tempat wisata di kawasan Pantai Bira. Titik Nol Tanjung Bira yang mempunyai tebing yang tinggi merupakan salah satu daya tarik tersendiri. Titik Nol Tanjung Bira terletak di Desa Bira Kecamatan Bonto Bahari berada

pada ujung kaki pulau Sulawesi.

Keberadaan Titik Nol Tanjung Bira Sebagai sarana rekreasi, sangat erat hubungannya dengan pengunjung. Dalam pengembangannya salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur adalah tingkat kepuasan pengunjung, oleh karena itu penting untuk mengetahui karakteristik pengunjung Titik Nol Tanjung Bira agar pengelola dapat menyediakan sarana maupun wahana yang sesuai dengan karakteristik tersebut.

Selain itu, atribut wisata terdiri atas *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian) yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen untuk mengetahui kinerja pengelola dalam meningkatkan tingkat kepuasan dari pengunjung. Hasil penelaahan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan dapat digunakan sebagai salah satu dasar dalam menetapkan kebijakan pelayanan oleh pihak pengelola . Sehingga digambarkan pada skema berikut :



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran Penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Obyek Destinasi Wisata Bahari Titik Nol Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba.