

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan yang mempunyai potensi alam dan budaya yang sangat beragam, menyimpan potensi besar untuk mengembangkan sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki potensi besar di Indonesia, namun peran dan kontribusinya dalam pembangunan nasional masih belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan dan pengembangan sektor pariwisata terus menjadi salah satu fokus utama pemerintah. Salah satu jenis pariwisata yang semakin banyak diminati yaitu ekowisata, menekankan pada keberlanjutan alam dan kesejahteraan masyarakat lokal (Pasha, 2025).

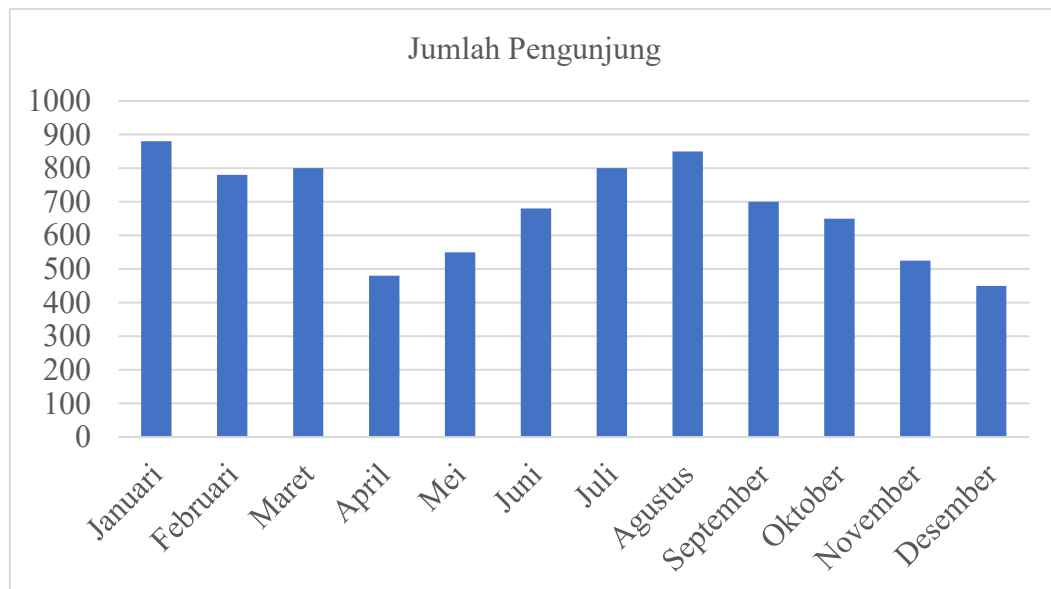
Pengembangan ekowisata di suatu daerah perlu dilakukan secara terencana dan menyeluruh melalui strategi yang mencakup perencanaan, pemanfaatan, pengendalian, penguatan kelembagaan, serta pemberdayaan masyarakat. Proses ini harus mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan ekologi, serta melibatkan berbagai pihak yang berperan dalam pengelolaan potensi ekowisata. Ekowisata merupakan bentuk kegiatan wisata yang mengutamakan kelestarian lingkungan melalui pengelolaan dan pemanfaatan potensi alam secara berkelanjutan untuk meminimalkan dampak lingkungan, memberikan edukasi tentang kelestarian alam, mendukung upaya konservasi, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat (Fahriansyah, 2012).

Salah satu destinasi ekowisata yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan adalah Ekowisata Mangrove Hijau Daun yang terletak di Desa Daun, Kecamatan Sangkapura, Kabupaten Gresik, khususnya di Pulau Bawean. Ekowisata ini bukan sekedar tempat untuk berwisata ataupun berlibur, melainkan

juga memiliki peran penting dalam menjaga kelestarian lingkungan, khususnya hutan mangrove yang berkontribusi besar dalam menjaga keseimbangan ekosistem pesisir. Ekowisata ini tidak hanya menyajikan panorama alam yang indah dan suasana yang menenangkan, tetapi juga berperan penting secara ekologis dalam mempertahankan keseimbangan ekosistem pesisir melalui kelestarian hutan mangrove yang ada. Untuk memastikan pengelolaan dan pengembangan ekowisata ini berjalan secara berkelanjutan, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai sejauh mana pengunjung merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Analisis terhadap kepuasan pengunjung dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisata serta menjadi acuan dalam merancang strategi pengembangan destinasi wisata yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Ekowisata Mangrove Hijau Daun dijadikan lokasi penelitian karena termasuk salah satu destinasi ekowisata yang belum banyak dikenal oleh masyarakat luas, sehingga menarik untuk dikaji secara lebih mendalam. Lokasinya yang berada di sebuah pulau memberikan kondisi dan tantangan tersendiri, seperti akses yang terbatas, kurangnya promosi, serta keterbatasan dalam pengelolaan dan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut menjadi alasan penting mengapa ekowisata ini layak untuk dijadikan objek penelitian, karena dapat memberikan gambaran bagaimana pengelolaan ekowisata dilakukan di daerah yang relatif terpencil dan belum berkembang secara optimal. Wilayah ini memiliki potensi alam yang sangat besar untuk dikembangkan yaitu berupa hutan mangrove yang masih cukup alami dan memiliki nilai penting bagi pelestarian lingkungan, sehingga pengelolaannya perlu dilakukan secara tepat agar dapat memberikan manfaat lingkungan sekaligus meningkatkan pengalaman wisatawan.

Permasalahan yang terjadi di Ekowisata Mangrove Hijau Daun berkaitan dengan fluktuasi jumlah pengunjung yang cukup signifikan dan berulang setiap bulannya. Ketidakstabilan tingkat kunjungan ini diduga tidak semata-mata disebabkan oleh faktor eksternal seperti musim atau hari libur, tetapi juga erat kaitannya dengan pengalaman dan persepsi pengunjung selama melakukan kunjungan di kawasan wisata tersebut. Perubahan jumlah pengunjung yang tidak konsisten ini dapat menjadi indikator adanya ketidakpuasan atau ketidaknyamanan yang dirasakan oleh wisatawan sehingga berpengaruh terhadap keinginan mereka untuk berkunjung kembali atau menyarankan kepada orang lain.



Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun Tahun 2024
Sumber: Pengelola Ekowisata Mangrove Hijau Daun, 2024

Berdasarkan Gambar 1.1 mengenai jumlah pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun pada tahun 2024 yang diperoleh dari pihak pengelola melalui wawancara, terlihat adanya fluktuasi jumlah kunjungan setiap bulannya. Jumlah pengunjung tertinggi tercatat pada bulan Januari, yaitu sekitar 880 orang. Setelah itu, jumlahnya menurun pada bulan Februari dan Maret, menjadi sekitar 780 dan 800 orang. Penurunan paling besar terjadi di bulan April, dengan hanya sekitar 480

pengunjung. jumlah pengunjung mulai meningkat lagi di bulan Mei sebanyak 550 orang, bulan Juni sebanyak 680 orang, dan bulan Juli mencapai sekitar 800 orang. Bulan Agustus mencapai angka tinggi kedua sekitar 850 orang. Pada bulan September tercatat sekitar 700 orang, kemudian turun lagi menjadi 650 orang di bulan Oktober. Penurunan berlanjut di bulan November dengan jumlah pengunjung sebanyak 525 orang. Jumlah pengunjung kembali turun sedikit demi sedikit, hingga mencapai angka paling rendah di bulan Desember, yaitu sekitar 450 orang. Angka jumlah kunjungan ini mencerminkan respon pengunjung terhadap pengalaman mereka di ekowisata mangrove Hijau Daun. Pengelola ekowisata perlu mempertimbangkan bahwa meskipun ada lonjakan jumlah pengunjung di bulan-bulan tertentu, tingkat kepuasan pengunjung memainkan peranan yang tidak kalah penting dalam meningkatkan loyalitas dan menarik pengunjung baru.

Masalah lain yang cukup mendasar adalah keterbatasan sarana dan prasarana, terutama akses jalan menuju lokasi yang masih kurang memadai. Kondisi jalan yang belum tertata dengan baik membuat perjalanan pengunjung menimbulkan rasa tidak nyaman saat perjalanan. Fasilitas parkir juga belum mampu menampung kendaraan dengan baik, terutama saat masa puncak kunjungan, sehingga pengunjung seringkali harus memarkir kendaraan di area yang kurang sesuai, yang menambah ketidaknyamanan dan potensi ketidakteraturan. Kondisi tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan minat kunjungan ulang dan rekomendasi positif, serta berdampak negatif pada citra dan daya tarik destinasi. Sehingga, pengelola perlu mengadakan evaluasi dan perbaikan fasilitas secara

menyeluruh serta memahami karakteristik dan kebutuhan pengunjung agar peningkatan kualitas pelayanan lebih tepat sasaran dan efektif.

Kondisi keterbatasan akses jalan dan fasilitas parkir di Ekowisata Mangrove Hijau Daun dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Hal ini sejalan dengan pendapat Amalia *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas dan aksesibilitas merupakan komponen penting dalam pengembangan destinasi wisata karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Aksesibilitas yang baik akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wisatawan dalam mencapai lokasi wisata, sedangkan fasilitas yang memadai dapat menunjang pengalaman berwisata secara lebih optimal. Selain itu, Siburian dan Nasution (2023) juga menjelaskan bahwa fasilitas dan aksesibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, di mana fasilitas menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kenyamanan pengunjung. Kondisi jalan menuju lokasi yang kurang memadai serta keterbatasan area parkir dapat menurunkan kenyamanan pengunjung selama berwisata dan berpotensi memengaruhi minat kunjungan ulang serta citra destinasi wisata secara keseluruhan.

Kepuasan pengunjung merupakan bentuk perasaan yang timbul setelah membandingkan ekspektasi dengan pengalaman nyata yang diterima selama berwisata di suatu tempat. Ketika pengunjung merasa puas dengan pengalaman berwisata yang didapat, mereka cenderung akan datang kembali atau menjadikan destinasi tersebut sebagai pilihan di masa mendatang. Tingkat kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat langsung dan tidak

berwujud, namun dapat dirasakan dalam upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan pengunjung. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan, karena pelayanan yang baik akan menciptakan rasa kepuasan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan kekecewaan bagi pengunjung (Alana dan Putro, 2020).

Kepuasan pengunjung perlu menjadi perhatian utama karena dapat memberikan dampak positif bagi pengelola objek wisata. Objek wisata merupakan bentuk pengalaman yang dinikmati, diantisipasi, dan diamati oleh wisatawan ketika berkunjung ke suatu daerah. Kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai respon emosional yang muncul dari pengalaman selama berada di destinasi wisata, baik terhadap pelayanan, suasana, maupun keseluruhan pengalaman yang dirasakan. Pengukuran kepuasan dalam kegiatan wisata dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata yang dikunjungi. Secara umum, kepuasan pengunjung menggambarkan sejauh mana perasaan yang timbul setelah melakukan perbandingan antara harapan dengan pengalaman yang didapat dari layanan atau fasilitas yang diberikan (Oktaviani *et al.*, 2018).

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun adalah memahami karakteristik pengunjung serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Karakteristik pengunjung menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi upaya peningkatan kepuasan wisatawan di sebuah destinasi. Kondisi ini juga berlaku bagi Ekowisata Mangrove Hijau Daun. Karakteristik pengunjung memberikan gambaran tentang kebutuhan dan preferensi yang berbeda-beda selama berwisata. Sementara itu, atribut pelayanan mencakup berbagai elemen yang langsung

memengaruhi pengalaman wisatawan. Identifikasi terhadap karakteristik pengunjung dan atribut-atribut yang kurang memadai atau belum optimal memungkinkan pengelola mengambil langkah konkret untuk melakukan perbaikan yang tepat sasaran (Yorika *et al.*, 2021). Pemahaman terhadap karakteristik pengunjung menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan dan peningkatan pelayanan, guna menunjang kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun.

Melihat pentingnya peran pengunjung sebagai penerima langsung manfaat dari layanan wisata, maka upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung menjadi hal yang sangat penting. Pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pengunjung tidak hanya berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam pengembangan ekowisata yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melakukan kajian mengenai tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun menjadi relevan dan perlu dilakukan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola untuk melakukan evaluasi serta memperbaiki kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan/ pengunjung secara menyeluruh. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengembangan ekowisata yang berkelanjutan, dengan tetap menjaga keseimbangan antara pelestarian lingkungan dan pemberdayaan masyarakat sekitar. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun Pulau Bawean, Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun?
3. Atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun.
3. Untuk menganalisis atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi Mahasiswa

Kajian ini dapat memperluas wawasan serta memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan, sekaligus menjadi pengalaman berharga sebagai persiapan menghadapi dunia kerja yang kompetitif.

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil kajian ini diharapkan menjadi sumber informasi ilmiah yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya, serta menambah koleksi karya ilmiah yang tersedia di perpustakaan universitas.

3. Bagi Pengelola Ekowisata Mangrove Hijau Daun

Kajian ini dapat dijadikan referensi dan masukan dalam pengelolaan serta pengembangan potensi kawasan, guna mendukung kemajuan dan peningkatan kualitas Ekowisata Mangrove Hijau Daun ke arah yang lebih baik.