

Cek Turnitin

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung di Pantai Anging Mammiri Kota Makassar(1)

 Cek Turnitin

Document Details

Submission ID

trn:oid::3618:155174098

Submission Date

Oct 19, 2026, 12:08 PM GMT+7

Download Date

Oct 19, 2026, 12:10 PM GMT+7

File Name

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung di Pantai Anging Mammiri Kota Makassar(1).pdf

File Size

415.1 KB

13 Pages

4,514 Words

30,432 Characters

15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 13%  Internet sources
- 5%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 13% Internet sources
- 5% Publications
- 10% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	jurnal.muaraedukasi.id	2%
2	Student papers	Fakultas Kedokteran on 2025-07-16	<1%
3	Internet	waktos.com	<1%
4	Publication	Sulviani Sulviani, Sitti Nurbaya, Syarifuddin Sulaiman. "Pengaruh Kualitas Pelaya...	<1%
5	Internet	lenterapendidikan.hadana.id	<1%
6	Student papers	Universitas Merdeka Madiun on 2026-09-19	<1%
7	Internet	journal.ubb.ac.id	<1%
8	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
9	Internet	journal.literasisains.id	<1%
10	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
11	Internet	cdn.juris.id	<1%

12	Internet	ifrelresearch.org	<1%
13	Internet	ejournal.upnjatim.ac.id	<1%
14	Internet	jurnal.uniraya.ac.id	<1%
15	Internet	jhimi.poltekindonusa.ac.id	<1%
16	Student papers	School of Business and Management ITB on 2025-05-27	<1%
17	Student papers	Udayana University on 2020-08-31	<1%
18	Internet	iqt.fuf.uin-alauddin.ac.id	<1%
19	Internet	jurnal.peradabanpublishing.com	<1%
20	Internet	eprints.ulbi.ac.id	<1%
21	Internet	mobt3ath.com	<1%
22	Internet	repository.unisi.ac.id	<1%
23	Internet	jseh.unram.ac.id	<1%
24	Internet	eprints.unsri.ac.id	<1%
25	Internet	journal.poltekparmakassar.ac.id	<1%

26	Internet	ojs.ukipaulus.ac.id	<1%
27	Internet	santaisejenak.com	<1%
28	Internet	www.coursehero.com	<1%
29	Internet	www.ejurnal.kampusakademik.co.id	<1%
30	Student papers	Udayana University on 2023-01-30	<1%
31	Internet	eprint.stieww.ac.id	<1%
32	Internet	journal.paramadina.ac.id	<1%
33	Internet	journal.um-surabaya.ac.id	<1%
34	Internet	s3.amazonaws.com	<1%
35	Publication	Abd Rahman R, Hasse Jubba, Irwan Abdullah, Supardin, Hamzah Hasan, Tasmin T...	<1%
36	Student papers	Politeknik Negeri Bandung on 2018-07-09	<1%
37	Student papers	Politeknik Negeri Bandung on 2026-07-16	<1%



Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung di Pantai Anging Mammiri Kota Makassar: Pendekatan Kualitatif Berbasis Dimensi SERVQUAL dan Komponen 4A

Service Quality and Visitor Satisfaction at Anging Mammiri Beach, Makassar City: A Qualitative Approach Based on SERVQUAL Dimensions and the 4A Components

M. Nur^{1*}, Dian Malinda²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

*muhammadnurmajid300405@gmail.com¹, dian.malinda@uin-alauddin.ac.id²

Alamat: Jl. H. Yasin Limpo No. 36, Romang Polong, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan

*Korespondensi penulis: muhammadnurmajid300405@gmail.com

Abstrak. Pantai Anging Mammiri merupakan destinasi wisata pesisir perkotaan yang ramai dikunjungi, tetapi kualitas pelayanannya belum dikaji secara sistematis. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan persepsi kepuasan pengunjung dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang dipadukan dengan komponen destinasi 4A (*attraction, accessibility, amenities, ancillary services*). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur terhadap 10 informan (pengunjung, pengelola, dan pelaku usaha), serta dokumentasi, termasuk data Sistem Informasi Pariwisata Nasional (Sisparnas). Data dianalisis dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dan diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik serta *member check*. Hasil menunjukkan bahwa fasilitas dasar berupa area parkir, toilet umum, tempat ibadah, serta fasilitas makanan dan minuman telah tersedia, tetapi kualitas pelayanan belum optimal. Kesenjangan paling menonjol terdapat pada dimensi *tangibles* (tempat sampah dan kebersihan yang belum memadai), *assurance* (belum tersedia jalur evakuasi dan asuransi pengunjung), dan *empathy* (belum tersedia pusat informasi serta toilet bagi penyandang disabilitas dan lansia). Kesenjangan tersebut menurunkan kenyamanan dan keselamatan pengunjung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perlu diposisikan sebagai bagian integral tata kelola destinasi, bukan sekadar interaksi antara petugas dan pengunjung, serta merekomendasikan perbaikan berprioritas dan evaluasi pelayanan yang berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pengunjung; SERVQUAL; wisata pesisir; Pantai Anging Mammiri

Abstract. Anging Mammiri Beach is a popular urban coastal destination, yet its service quality has not been systematically examined. This study describes service quality and visitor satisfaction perceptions using the five SERVQUAL dimensions (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) combined with the 4A destination components (*attraction, accessibility, amenities, ancillary services*). A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews with 10 informants (visitors, managers, and local vendors), and documentation, including data from the National Tourism Information System (Sisparnas). The data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model, and trustworthiness was ensured through source and technique triangulation and member checking. Basic facilities (parking, public toilets, a prayer space, and food and beverage outlets) are available, but service quality remains suboptimal. The most prominent gaps lie in *tangibles* (insufficient waste bins and cleanliness), *assurance* (no evacuation routes or visitor insurance), and *empathy* (no information center and no toilets for people with disabilities and the elderly). These gaps reduce visitor comfort and safety. The study concludes that service quality should be positioned as an integral part of destination governance rather than merely a matter of staff-visitor interaction, and recommends prioritized improvements and continuous service evaluation.

Keywords: service quality; visitor satisfaction; SERVQUAL; coastal tourism; Anging Mammiri Beach

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan multisektor yang bersinggungan dengan aspek ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mendefinisikan pariwisata sebagai berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Dengan demikian, mutu sebuah destinasi tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alamnya, tetapi juga oleh fasilitas dan layanan yang menyertainya. Pada destinasi pesisir yang dikunjungi dalam jumlah besar, kualitas pelayanan menentukan kenyamanan, keselamatan, dan kesan keseluruhan pengunjung (Buhalis, 2000; Eraqi, 2006).

Kualitas pelayanan merupakan penentu penting kepuasan wisatawan. Kepuasan, pada gilirannya, berkaitan dengan niat berkunjung kembali dan rekomendasi kepada orang lain (Chen & Tsai, 2007). Kajian kualitas layanan jasa umumnya mengacu pada kerangka SERVQUAL yang menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi kinerja layanan melalui lima dimensi (Parasuraman et al., 1985, 1988). Dalam konteks destinasi, penilaian tersebut perlu dilengkapi dengan komponen destinasi berupa atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan layanan tambahan (Cooper et al., 1998; Buhalis, 2000), karena layanan wisata pantai bergantung pada infrastruktur fisik dan tata kelola kawasan.

Pantai Anging Mammiri di Kota Makassar merupakan salah satu destinasi pantai yang digemari masyarakat, terutama pada akhir pekan dan hari libur, serta dikenal sebagai lokasi untuk menikmati matahari terbenam. Menurut data Sistem Informasi Pariwisata Nasional (Sisparnas), kawasan ini beroperasi sejak tahun 2000 dan memiliki area parkir, toilet umum, tempat ibadah, serta fasilitas makanan dan minuman. Data yang sama mencatat bahwa kawasan ini belum memiliki pusat informasi, toilet khusus penyandang disabilitas dan lansia, jalur evakuasi, maupun asuransi pengunjung (Sistem Informasi Pariwisata Nasional (Sisparnas), Pantai Anging Mammiri, Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, diakses 6 Oktober 2026). Wardani dkk. (2016) juga melaporkan bahwa sarana dan prasarana wisata di kawasan ini belum memadai dan mengestimasi daya tampung pantai sekitar 4.256 orang per hari untuk kegiatan berenang dan rekreasi pantai. Pengamatan awal dan wawancara penulis menunjukkan bahwa tempat sampah yang minim mendorong pengunjung membuang sampah sembarangan sehingga kebersihan dan kenyamanan kawasan terganggu.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyentuh topik ini. Syahira (2023) meneliti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Indah Bosowa Makassar dengan pendekatan kuantitatif. Zakia dan Aini (2025) meneliti penerapan prinsip ramah lingkungan dalam pengelolaan Pantai Anging Mammiri. Namun, belum terdapat kajian

kualitatif yang menelaah kualitas pelayanan di Pantai Anging Mammiri secara komprehensif, yakni menggabungkan dimensi layanan (SERVQUAL) dengan komponen destinasi (4A) dan menghubungkannya dengan persepsi kepuasan pengunjung. Penelitian ini mengisi celah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjawab tiga pertanyaan: (1) bagaimana kualitas pelayanan di Pantai Anging Mammiri ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL dan komponen 4A; (2) bagaimana persepsi pengunjung terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima; dan (3) kesenjangan layanan apa yang perlu diprioritaskan dalam pengelolaan destinasi. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian kualitas layanan pada destinasi pesisir perkotaan di Indonesia. Secara praktis, penelitian ini menyediakan dasar bagi pengelola dan pemerintah daerah untuk menyusun prioritas perbaikan layanan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan dalam Pariwisata

Layanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi, serta bervariasi antarpenyedia dan antarwaktu. Karena itu, kualitas layanan dinilai dari persepsi pelanggan. Parasuraman et al. (1985) mengonseptualisasikan kualitas layanan sebagai kesenjangan antara harapan dan persepsi kinerja, dan kemudian merumuskan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik berupa fasilitas, peralatan, dan penampilan), *reliability* (keandalan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten), *responsiveness* (daya tanggap membantu dan melayani dengan cepat), *assurance* (jaminan berupa pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan rasa aman), dan *empathy* (perhatian individual kepada pelanggan) (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990). Cronin dan Taylor (1992) mengusulkan pengukuran berbasis kinerja saja (SERVPERF), sedangkan Eraqi (2006) mengembangkan TourServQual untuk layanan pariwisata dengan menekankan keselamatan dan keamanan, kebersihan, aksesibilitas, dan kepedulian terhadap lingkungan.

2.2 Kepuasan Wisatawan

Kepuasan dipahami sebagai hasil perbandingan antara harapan sebelum konsumsi dan kinerja yang dirasakan setelahnya (*expectation-disconfirmation*; Oliver, 1980; Kotler & Keller, 2016). Dalam pariwisata, kepuasan terbentuk dari evaluasi atas kualitas perjalanan dan nilai yang dirasakan, dan memengaruhi niat berkunjung kembali (Chen & Tsai, 2007). Dengan kerangka ini, ketidaksesuaian antara harapan pengunjung terhadap kebersihan, keamanan, dan kemudahan memperoleh informasi dengan kondisi aktual menjadi sumber ketidakpuasan.

2.3 Komponen Destinasi (4A)

Cooper et al. (1998) dan Buhalis (2000) menyatakan bahwa destinasi wisata terdiri atas empat komponen: atraksi (*attraction*) sebagai daya tarik utama, aksesibilitas (*accessibility*) berupa sistem transportasi dan kemudahan mencapai lokasi, amenitas (*amenities*) berupa akomodasi, makanan-minuman, parkir, dan sanitasi, serta layanan tambahan (*ancillary services*) seperti keamanan, informasi, komunikasi, dan layanan kesehatan. Komponen ini

menjadi lensa untuk menilai bukti fisik dan kelengkapan layanan pendukung di kawasan wisata.

2.4 Kerangka Konseptual

Penelitian ini memadukan lima dimensi SERVQUAL sebagai kerangka utama analisis layanan dengan 4A sebagai kerangka kelengkapan destinasi. Kedua kerangka ini menjadi dasar penyusunan pedoman wawancara, daftar periksa observasi, dan pengodean data (Tabel 1). Persepsi kepuasan dianalisis melalui kesesuaian antara harapan dan pengalaman pengunjung.

Tabel 1. Operasionalisasi dimensi dan indikator pengamatan

Dimensi	Indikator yang ditelaah di Pantai Anging Mammiri	Kerangka 4A terkait
Tangibles	Kondisi fasilitas (parkir, toilet, tempat ibadah, gazebo), tempat sampah, kebersihan kawasan, kerapian area usaha	Amenities
Reliability	Konsistensi kondisi fasilitas dan kebersihan, kejelasan tarif/retribusi, kesesuaian layanan dengan yang dijanjikan	Amenities, ancillary
Responsiveness	Kecepatan petugas menanggapi keluhan dan kebutuhan pengunjung, pengelolaan kepadatan pada akhir pekan	Ancillary
Assurance	Keamanan dan keselamatan (pengawasan pantai, jalur evakuasi, asuransi), sikap dan kompetensi petugas	Ancillary
Empathy	Ketersediaan informasi dan pusat informasi, kemudahan bagi penyandang disabilitas dan lansia, perhatian pada kebutuhan individu	Accessibility, ancillary
Atraksi dan akses	Daya tarik utama (panorama pantai dan matahari terbenam), kemudahan mencapai lokasi, ketersediaan transportasi dan parkir	Attraction, accessibility

Sumber: diolah penulis dari Parasuraman et al. (1988), Cooper et al. (1998), dan Buhalis (2000).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami kondisi layanan dan pengalaman pengunjung secara mendalam dalam konteks alamnya (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan mendeskripsikan dan memahami kualitas layanan serta persepsi kepuasan, bukan menguji pengaruh antarvariabel. Penelitian dilakukan di kawasan Pantai Anging Mammiri, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada Maret – September 2026, mencakup hari kerja dan akhir pekan, pagi dan sore hari, agar variasi kepadatan dan kondisi layanan dapat teramati.

3.2 Informan dan Teknik Penentuan Informan

Informan dipilih secara purposif berdasarkan kedekatan dengan fokus penelitian dan kesediaan memberi informasi. Pengunjung dipilih jika berusia minimal 17 tahun dan

berkunjung minimal 3 kali, sedangkan pengelola dan pelaku usaha dipilih jika terlibat langsung dalam pelayanan di kawasan. Jumlah informan ditentukan hingga tercapai kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi memunculkan tema baru. Komposisi informan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Komposisi informan penelitian

Kode	Kategori informan	Jumlah	Kriteria dan keterangan
P1–P4	Pengunjung	4	Pengunjung ≥ 17 tahun; mencakup pengunjung hari kerja dan akhir pekan
M1–M3	Pengelola / petugas kawasan	3	Petugas pelayanan, petugas keamanan, petugas loket/tiket
U1–U3	Pelaku usaha setempat	3	Pedagang atau penyedia jasa di kawasan pantai
	Total	10	

Catatan: identitas informan dianonimkan dengan kode.

3.3 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik. Pertama, observasi nonpartisipan menggunakan daftar periksa berdasarkan Tabel 1, meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, ketersediaan tempat sampah, kepadatan pengunjung, dan interaksi petugas–pengunjung, dilakukan sebanyak 3 kali dengan durasi 3 – 5 Jam per kunjungan. Kedua, wawancara semi-terstruktur dengan pedoman yang disusun dari lima dimensi SERVQUAL dan 4A, berdurasi sekitar 15 – 20 menit, direkam dengan persetujuan informan dan ditranskripsikan. Ketiga, dokumentasi berupa foto lapangan dan catatan lapangan. Data sekunder diperoleh dari Sisparnas serta literatur ilmiah yang relevan (<https://sisparnas.kemenpar.go.id> 06 Oktober 2026).

3.4 Teknik Analisis dan Keabsahan Data

Analisis data mengikuti model interaktif Miles et al. (2014) yang terdiri atas kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Transkrip dan catatan lapangan dikode secara terbuka, kemudian dikelompokkan ke dalam tema yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL dan 4A. Kategori yang tidak tertampung dicatat sebagai tema tambahan.

Keabsahan data dijaga menggunakan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985). Kredibilitas ditempuh melalui triangulasi sumber (membandingkan keterangan pengunjung, pengelola, dan pelaku usaha), triangulasi teknik (membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen), serta *member check* kepada 1 informan kunci. Transferabilitas dijaga dengan deskripsi konteks yang kaya, sedangkan dependabilitas dan konfirmabilitas dijaga dengan jejak audit berupa catatan lapangan, transkrip, dan buku kode.

3.5 Etika Penelitian

Seluruh informan diberi penjelasan tujuan penelitian, bersedia berpartisipasi secara sukarela dengan persetujuan lisan atau tertulis (*informed consent*), dan dijamin kerahasiaan

identitasnya. Foto yang memuat pengunjung hanya digunakan sebagai gambaran suasana umum dan tidak untuk mengidentifikasi individu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kawasan dan Ketersediaan Fasilitas

Pantai Anging Mammiri merupakan destinasi pantai di Kota Makassar yang dikenal sebagai lokasi menikmati matahari terbenam. Observasi menunjukkan bahwa kawasan ini ramai pada akhir pekan, baik pagi maupun sore hari (Gambar 1). Data Sisparnas mencatat kawasan ini beroperasi sejak tahun 2000. Tabel 3 merangkum fasilitas dan layanan yang tersedia dan yang belum tersedia berdasarkan data Sisparnas dan hasil observasi.

Gambar 1. Kondisi Pantai Anging Mammiri



Sumber: dokumentasi penulis (20 September 2026).

Tabel 3. Ketersediaan fasilitas dan layanan di Pantai Anging Mammiri

Status	Fasilitas / layanan	Sumber data
Tersedia	Area parkir, toilet umum, tempat ibadah, fasilitas makanan dan minuman, gazebo	Sisparnas; observasi
Tersedia terbatas	Tempat sampah (minim, terutama di sekitar gazebo)	Observasi; wawancara
Belum tersedia	Pusat informasi	Sisparnas
Belum tersedia	Toilet khusus penyandang disabilitas dan lansia	Sisparnas
Belum tersedia	Jalur evakuasi	Sisparnas
Belum tersedia	Asuransi pengunjung	Sisparnas

Sumber: Sisparnas (3 Oktober 2026) dan observasi penulis (2026).

4.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

4.2.1 Tangibles

Dimensi ini merupakan sumber kesenjangan yang paling jelas. Fasilitas dasar seperti parkir, toilet umum, dan tempat ibadah telah tersedia, tetapi tempat sampah di area pantai, termasuk di sekitar gazebo, masih minim. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kondisi ini membuat pengunjung cenderung membuang sampah sembarangan. Area yang sering dikunjungi umumnya terlihat cukup bersih, tetapi kebersihannya terganggu oleh sampah yang ditinggalkan pengunjung, terutama saat ramai. Berdasarkan hasil wawancara, kebersihan kawasan Pantai Anging Mammiri menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kenyamanan pengunjung. Salah seorang pengunjung menyampaikan, P1: Menurut saya pantainya cukup bersih, tetapi kalau pengunjung sedang ramai biasanya sampah lebih banyak, terutama di sekitar tempat duduk dan area dekat pantai. M3 mengatakan, “Kami melakukan pembersihan secara rutin, tetapi pada hari libur sampah memang lebih cepat bertambah karena jumlah pengunjung meningkat.”

4.2.2 Reliability

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, konsistensi layanan di Pantai Anging Mammiri dapat dilihat dari aspek kebersihan, kondisi fasilitas, kejelasan tarif, serta kesesuaian pelayanan dengan harapan pengunjung. Pada hari kerja, kondisi kawasan relatif lebih tenang sehingga kebersihan dan fasilitas umum terlihat lebih terjaga. Sementara itu, pada akhir pekan jumlah pengunjung cenderung meningkat sehingga ditemukan lebih banyak sampah di beberapa titik dan fasilitas, seperti toilet dan tempat duduk, lebih banyak digunakan. Salah seorang pengunjung menyampaikan, “Kalau hari biasa kondisinya cukup bersih, tetapi kalau akhir pekan ramai, sampah lebih cepat bertambah dan fasilitas juga lebih banyak digunakan. P3 menyatakan bahwa pengelolaan kebersihan perlu ditingkatkan terutama pada waktu kunjungan ramai agar kualitas layanan tetap konsisten.

Sebagian pengunjung menilai pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi kebutuhan dasar, terutama dalam hal keamanan dan kenyamanan kawasan. Namun, masih terdapat harapan terhadap peningkatan kebersihan dan pemeliharaan fasilitas. Berdasarkan observasi, fasilitas yang tersedia masih dapat digunakan, tetapi beberapa bagian memerlukan perawatan secara berkala.

4.2.3 Responsiveness

Berdasarkan hasil observasi, pada hari kerja jumlah petugas yang terlihat di kawasan wisata relatif mencukupi karena kondisi pengunjung tidak terlalu padat. Sementara itu, pada akhir pekan dan waktu kunjungan ramai, aktivitas pengunjung meningkat sehingga kebutuhan terhadap kehadiran petugas juga lebih besar, terutama di area parkir, sekitar pantai, dan titik yang banyak digunakan pengunjung. Dalam kondisi tersebut, petugas melakukan pemantauan dan membantu menangani permasalahan yang muncul di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung terlihat dari kecepatan menanggapi keluhan, ketersediaan petugas pada titik-titik yang ramai, serta penanganan kondisi kawasan ketika jumlah pengunjung meningkat. Salah seorang pengunjung menyampaikan, “Kalau ada keluhan biasanya petugas cukup cepat merespons, terutama kalau masalahnya berkaitan dengan

keamanan atau fasilitas.” Informan yang lainnya mengatakan, “Kalau akhir pekan biasanya lebih ramai, tetapi masih ada petugas yang berjaga di beberapa bagian untuk membantu pengunjung.”

4.2.4 Assurance

Pada dimensi jaminan, data Sisparnas mencatat bahwa jalur evakuasi dan asuransi pengunjung belum tersedia. Untuk kawasan pantai yang dipakai berenang dan bermain di air dengan jumlah pengunjung yang besar pada akhir pekan, ketiadaan perangkat keselamatan ini merupakan kelemahan struktural yang tidak bergantung pada keramahan petugas. Berdasarkan hasil observasi, pengawasan terhadap pengunjung telah dilakukan oleh petugas, tetapi keberadaan penjaga pantai (*lifeguard*) yang secara khusus mengawasi aktivitas di air belum terlihat secara optimal. Rambu peringatan mengenai batas aman berenang dan potensi bahaya juga masih perlu diperjelas. Salah seorang informan menyatakan, “*Petugas memang ada yang mengawasi, tetapi kalau penjaga khusus untuk orang yang berenang belum terlalu terlihat.*” (Informan 1). Dari sisi rasa aman, sebagian pengunjung merasa cukup aman ketika kondisi cuaca dan gelombang normal. Namun, pada saat akhir pekan, kepadatan pengunjung meningkatkan kebutuhan terhadap pengawasan yang lebih intensif. Informan menyampaikan, “*Kalau kondisi pantai normal saya merasa cukup aman, tetapi kalau ramai sebaiknya pengawasannya ditambah.*” (Informan 2).

4.2.5 Empathy

Belum tersedianya pusat informasi serta toilet khusus penyandang disabilitas dan lansia menunjukkan bahwa layanan belum dirancang untuk kebutuhan kelompok pengunjung yang beragam. Pengunjung yang membutuhkan informasi tentang fasilitas, tarif, atau keselamatan tidak memiliki titik layanan yang jelas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aksesibilitas Pantai Anging Mammiri bagi lansia, penyandang disabilitas, dan keluarga dengan anak masih terbatas. Fasilitas khusus, seperti toilet disabilitas dan lansia serta jalur akses yang memadai, belum tersedia secara optimal. Selain itu, papan informasi mengenai fasilitas, tarif, dan keselamatan masih terbatas sehingga pengunjung harus memperoleh informasi secara langsung dari petugas. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas aksesibilitas dan penyediaan informasi yang lebih jelas guna mendukung pelayanan yang inklusif dan informatif.

4.3 Analisis Komponen Destinasi (4A)

Dari sisi atraksi, daya tarik utama Pantai Anging Mammiri adalah panorama pantai dan matahari terbenam yang menjadi alasan utama kunjungan. Salah seorang informan menyampaikan bahwa “Saya datang ke Pantai Anging Mammiri terutama untuk menikmati pemandangan pantai dan melihat matahari terbenam.” P1 Dari aspek aksesibilitas, lokasi Pantai Anging Mammiri relatif mudah dijangkau menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Namun, berdasarkan hasil observasi, kapasitas parkir cenderung terbatas pada akhir pekan ketika jumlah pengunjung meningkat, sehingga dapat menimbulkan kepadatan di sekitar area parkir. Pada amenitas, fasilitas dasar tersedia tetapi belum memadai dari segi kebersihan dan jumlah tempat sampah (Tabel 3). Pada layanan tambahan, ketiadaan pusat informasi, jalur evakuasi, dan asuransi pengunjung menunjukkan bahwa layanan pendukung belum terkoordinasi.

4.4 Persepsi Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan kerangka *expectation–disconfirmation* (Oliver, 1980), kepuasan pengunjung ditelaah dari kesesuaian antara harapan dan pengalaman. Pengunjung datang dengan harapan memperoleh suasana pantai yang bersih, nyaman, dan aman. P1 menyatakan bahwa “Saya puas karena pemandangan pantainya bagus dan suasananya nyaman.”. Namun, beberapa pengunjung masih menyoroti kebersihan, keterbatasan fasilitas, dan informasi layanan sebagai aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, kepuasan pengunjung tidak hanya ditentukan oleh daya tarik alam, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Temuan awal menunjukkan bahwa kepuasan lebih banyak bertumpu pada atraksi alam daripada pada kualitas layanan.

4.5 Rangkuman Kesenjangan Layanan

Tabel 4. Rangkuman temuan dan tingkat prioritas perbaikan

Dimensi	Temuan utama	Sumber data	Prioritas
Tangibles	Tempat sampah minim; kebersihan terganggu sampah pengunjung	Wawancara; observasi	Tinggi
Reliability	Layanan cukup baik pada hari kerja, tetapi kebersihan dan kondisi fasilitas perlu ditingkatkan saat akhir pekan.	Wawancara; observasi	Tinggi
Responsiveness	Responsivitas petugas cukup baik, tetapi kebutuhan petugas meningkat saat akhir pekan.	Wawancara; observasi	Sedang - Tinggi
Assurance	Belum ada jalur evakuasi dan asuransi pengunjung	Sisparnas; Observasi	Tinggi
Empathy	Belum ada pusat informasi dan toilet disabilitas/lansia	Sisparnas; Observasi	Sedang–tinggi

Sumber: analisis penulis.

4.6 Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Pantai Anging Mammiri tidak dapat dipahami hanya sebagai interaksi petugas dan pengunjung. Sebagian besar kesenjangan terletak pada kelengkapan dan kondisi fasilitas serta perangkat keselamatan dan informasi. Hal ini sejalan dengan Eraqi (2006) yang menempatkan keselamatan, kebersihan, dan aksesibilitas sebagai komponen kualitas layanan wisata, serta dengan Cooper et al. (1998) dan Buhalis (2000) yang menekankan bahwa amenities dan layanan tambahan merupakan bagian dari mutu destinasi.

Pertama, kesenjangan pada dimensi *tangibles* terutama terkait tempat sampah dan kebersihan. Dalam kerangka Parasuraman et al. (1988), bukti fisik merupakan dimensi yang paling mudah dinilai pengunjung dan membentuk kesan pertama. Kebersihan yang terganggu mengurangi kenyamanan dan berpotensi mencemari lingkungan pantai, sehingga kontras dengan daya tarik panorama yang menjadi alasan utama kunjungan. Temuan ini menguatkan

catatan Wardani dkk. (2016) bahwa sarana dan prasarana kawasan belum memadai meskipun pengunjung tetap ramai. Ramainya kunjungan tidak berarti layanan sudah baik: pengunjung dapat datang karena atraksi alam, sementara kepuasan terhadap layanan tetap rendah (Meidiana et al., 2022).

Kedua, kesenjangan pada *assurance* (jalur evakuasi dan asuransi) menunjukkan bahwa aspek keselamatan belum menjadi bagian dari standar layanan kawasan. Eraqi (2006) menekankan keselamatan dan keamanan sebagai unsur kualitas layanan wisata. Karena kawasan menampung banyak pengunjung dengan estimasi daya tampung sekitar 4.256 orang per hari (Wardani dkk., 2016), kesiapsiagaan merupakan kebutuhan mendesak dan bukan sekadar pelengkap.

Ketiga, ketiadaan pusat informasi dan toilet bagi penyandang disabilitas dan lansia menunjukkan keterbatasan dimensi *empathy* dan aksesibilitas. Pariwisata yang berkualitas semestinya dapat diakses oleh beragam kelompok pengunjung. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya perspektif inklusif dalam tata kelola kawasan, selaras dengan pandangan bahwa tata kelola yang terintegrasi menentukan mutu layanan destinasi (Muhammad & Romdahaini, 2026).

Dari sudut pandang teori *expectation–disconfirmation* (Oliver, 1980), kesenjangan antara harapan akan pantai yang bersih, aman, dan informatif dengan kondisi aktual berpotensi menurunkan kepuasan, meskipun atraksi alam kuat. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi niat berkunjung kembali dan rekomendasi (Chen & Tsai, 2007). Kepuasan wisatawan menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas produk pariwisata untuk mendorong kunjungan dan membentuk loyalitas wisatawan (Maulana et al., 2024). Kepuasan pengunjung meliputi pengalaman tangible dan intangible ketika melakukan perjalanan wisata (Silalahi et al., 2023).

4.7 Implikasi

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa penggabungan SERVQUAL dan 4A berguna untuk memetakan kualitas layanan pada destinasi pesisir yang dikelola terbuka, karena kesenjangan tidak hanya muncul pada dimensi interaksi tetapi juga pada kelengkapan fasilitas dan jaminan keselamatan. Secara praktis, rekomendasi perbaikan disusun menurut prioritas dan penanggung jawab pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekomendasi perbaikan berprioritas

Rekomendasi	Pihak yang berperan	Jangka waktu
Menambah tempat sampah di setiap gazebo dan titik padat serta menetapkan jadwal pengangkutan dan kampanye kebersihan	Pengelola kawasan, dinas terkait	Jangka pendek
Menyediakan mekanisme umpan balik pengunjung dan survei kepuasan berkala	Pengelola kawasan	Jangka pendek
Membangun pusat informasi dan papan informasi (peta, tarif, imbauan keselamatan)	Pengelola, dinas pariwisata	Jangka menengah

Rekomendasi	Pihak yang berperan	Jangka waktu
Menyediakan toilet dan jalur yang ramah penyandang disabilitas dan lansia	Pemerintah kota, pengelola	Jangka menengah
Menyusun jalur evakuasi dan rambu keselamatan, menempatkan penjaga pantai, dan menjajaki skema asuransi pengunjung	Pemerintah kota, instansi kebencanaan, pengelola	Jangka menengah–panjang
Mengatur pengendalian kepadatan pada akhir pekan dan hari libur sesuai daya tampung	Pengelola, pemerintah kota	Jangka menengah

Sumber: analisis penulis.

4.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan jumlah informan terbatas sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik. Data dikumpulkan pada periode 2026 sehingga dapat belum mencerminkan variasi musiman. Sebagian data fasilitas bersumber dari Sisparnas yang bergantung pada pembaruan data. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan survei kuantitatif (misalnya SERVQUAL atau *Importance–Performance Analysis*) untuk mengukur besarnya kesenjangan dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung, serta membandingkan beberapa destinasi pantai di Makassar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan di Pantai Anging Mammiri belum optimal. Fasilitas dasar telah tersedia, tetapi terdapat kesenjangan pada dimensi *tangibles* (tempat sampah dan kebersihan), *assurance* (jalur evakuasi dan asuransi pengunjung), dan *empathy* (pusat informasi serta toilet bagi penyandang disabilitas dan lansia). Kesenjangan ini berpotensi menurunkan kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan pengunjung, sehingga kepuasan cenderung bergantung pada atraksi alam, bukan pada layanan. Kualitas pelayanan perlu diposisikan sebagai bagian integral tata kelola destinasi.

5.2 Saran

1. Bagi pengelola: memprioritaskan penambahan tempat sampah dan pengelolaan kebersihan, membangun pusat informasi, serta menyediakan mekanisme umpan balik pengunjung.
2. Bagi pemerintah kota dan dinas terkait: menyediakan fasilitas inklusif, jalur evakuasi, penjaga pantai, dan skema asuransi pengunjung, serta mengatur kepadatan sesuai daya tampung.
3. Bagi peneliti selanjutnya: mengukur kesenjangan layanan secara kuantitatif dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan serta niat berkunjung kembali.

DAFTAR REFERENSI

- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97–116.
- Chen, C.-F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., & Wanhill, S. (1998). *Tourism: Principles and practice* (2nd ed.). Longman.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Eraqi, M. I. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), 469–492.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Maulana, J., Rukmini, A. R., & Mokodongan, T. (2024). Menakar Tingkat Kepuasan Wisatawan : Kunci Keberhasilan Pengembangan Amenitas Pantai Slili sebagai Destinasi Wisata Bahari. 1(1), 52–64.
- Meidiana, A. P., Brahmantyo, H., & Mariati, S. (2022). *The Effect of Quality Service and Facilities on Tourist Satisfaction in Marine Tourism (Jatimalang Beach , Purworejo)*. 6(2), 218–232.
- Silalahi, A. T., Tri, S., & Wira, E. (2023). *Peran Kepuasan Pengunjung Sebagai Mediator Atribut Pariwisata dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi Kasus :Pantai Pulo Silalahi - Sumatera Utara)*. 2(4), 97–105. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i4.2636>
- Muhammad, F., & Romdahaini, L. (2026). Implementasi sistem single gate untuk penguatan tata kelola kawasan wisata. *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 163–172.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*.
- Sistem Informasi Pariwisata Nasional (Sisparnas). (2026). *Data Pantai Anging Mammiri*. (<https://sisparnas.kemenpar.go.id/> 06 oktober 2026)
- Syahira, A. F. (2023). Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Indah Bosowa Kota Makassar Skripsi universitas hasanuddin
- Wardani, Diana Wisnu (2016). kawasan pantai ananging mammiri

- Zakia, N., & Aini, W. (2025). *The implementation of environmentally friendly principles in the management of Anging Mammiri Beach as a tourism destination. Indonesian Journal of Marine Tourism (IJoMT)*, 22–33.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.