

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP ATRAKSI, AMENITAS, DAN AKSESIBILITAS PADA AIR TERJUN TANCACK PANTI JEMBER

Tri Rafika Diah Indartin*¹, Salwa Bulqhis Cahyaning Kusuma², Adelia Alif Gita Anggraeni³,
Sahira Amelinda Adani⁴, M. Syahir Akmal⁵, Priyanto Nugroho⁶, Hablana Rizka⁷
¹²³⁴⁵⁶⁷Politeknik Negeri Jember

trirafika_dyah@polije.ac.id¹,
salwabulqhis@gmail.com²,
adeliaalifgitaanggraini@gmail.com³,
sahiraseril2491@gmail.com⁴,
akmalsyahir38@gmail.com⁵,
ryansantuy666@gmail.com⁶,
hablana@polije.ac.id⁷

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap atraksi, amenitas, dan aksesibilitas pada Air Terjun Tancak Panti Jember. Destinasi ini memiliki daya tarik alam berupa lanskap air terjun dan suasana hutan, namun masih menghadapi tantangan pada fasilitas pendukung dan akses menuju lokasi. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 108 responden, yaitu wisatawan yang sedang berada di lokasi maupun yang pernah mengunjungi Air Terjun Tancak minimal satu kali pada tahun 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria pengalaman kunjungan, kemampuan memberikan penilaian secara mandiri, dan kesediaan mengisi kuesioner. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima tingkat dan observasi lapangan, kemudian dianalisis menggunakan persentase kepuasan berdasarkan jawaban puas dan sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek atraksi memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan rata-rata 86,7%, terutama pada indikator keindahan air terjun dan suasana alam yang masing-masing mencapai 90,7%. Sebaliknya, amenitas memperoleh rata-rata kepuasan terendah sebesar 41,3%, dengan area parkir, toilet, dan tempat sampah sebagai indikator paling kritis. Aksesibilitas berada pada kategori sedang dengan rata-rata 48,2%, terutama karena rendahnya kepuasan terhadap jalur trekking menuju air terjun dan jembatan. Temuan ini menunjukkan bahwa Air Terjun Tancak memiliki kekuatan utama pada atraksi alam, tetapi masih memerlukan peningkatan amenitas dan aksesibilitas untuk mendukung kenyamanan wisatawan.

Keywords: kepuasan wisatawan, atraksi wisata, amenitas, aksesibilitas, Air Terjun Tancak

PENDAHULUAN

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai

kualitas pengelolaan destinasi, terutama pada destinasi berbasis alam yang sangat bergantung pada pengalaman langsung

pengunjung terhadap lanskap, fasilitas, dan akses menuju lokasi. Dalam wisata berbasis alam, kepuasan tidak hanya terbentuk dari daya tarik utama destinasi, tetapi juga dari kualitas pengalaman selama berada di lokasi, kenyamanan fasilitas, keamanan perjalanan, serta kemampuan destinasi memenuhi harapan wisatawan. Studi pada destinasi wisata alam menunjukkan bahwa pengalaman berada di lingkungan alam berkaitan dengan pemulihan psikologis, kesan positif, dan kecenderungan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan destinasi kepada orang lain (Cheng et al., 2022; Leung et al., 2021).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai kualitas destinasi wisata adalah kerangka 3A, yaitu atraksi, amenitas, dan aksesibilitas. Atraksi menggambarkan daya tarik utama yang mendorong wisatawan untuk berkunjung, amenitas berkaitan dengan ketersediaan fasilitas pendukung yang memberi kenyamanan, sedangkan aksesibilitas mencerminkan kemudahan dan keamanan wisatawan dalam mencapai destinasi. Handayani et al. (2019) menunjukkan bahwa fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan kemampuan model menjelaskan variasi kepuasan sebesar 62,7%. Temuan serupa juga diperoleh

Sudarwan et al. (2021), yang menegaskan bahwa fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik wisata secara bersama-sama berperan dalam membentuk kepuasan wisatawan.

Pada destinasi alam, atraksi sering kali menjadi komponen yang paling menonjol karena berkaitan langsung dengan keindahan lanskap, suasana alami, dan pengalaman visual wisatawan. Gani (2020) menemukan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata bahari di Kota Makassar. Namun, keunggulan atraksi alam tidak selalu cukup untuk menjamin kepuasan secara menyeluruh apabila tidak didukung oleh fasilitas dasar dan akses yang memadai. Amenitas seperti toilet, tempat sampah, tempat ibadah, area parkir, dan tempat istirahat merupakan bagian penting dari pengalaman berwisata karena berfungsi memenuhi kebutuhan dasar pengunjung selama berada di destinasi (Fanggidae & Bere, 2020; Putri & Andriana, 2021).

Persoalan fasilitas dan aksesibilitas masih menjadi tantangan umum dalam pengembangan destinasi wisata alam di Indonesia. Penelitian Diartika et al. (2024) pada Pantai Tanjung Papuma, Kabupaten Jember, menunjukkan bahwa toilet dan air bersih, tempat sampah, pusat informasi, penunjuk arah, kondisi jalan, serta peran

masyarakat termasuk variabel yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan Importance Performance Analysis terhadap 100 responden. Temuan tersebut menunjukkan bahwa destinasi dengan daya tarik alam yang kuat tetap memerlukan penguatan fasilitas dasar dan pelayanan wisata agar pengalaman pengunjung tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga nyaman, aman, dan mudah diakses.

Selain fasilitas dan akses, keterlibatan masyarakat lokal juga menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata alam. Armansyah et al. (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan wisata alam Hulu Dayeuh masih rendah, dengan skor rata-rata pada aspek planning sebesar 15%, organizing 14%, actuating 15%, dan controlling 14%. Rendahnya keterlibatan masyarakat dapat membatasi efektivitas pengelolaan destinasi, terutama dalam aspek kebersihan, layanan wisata, penyediaan informasi, dan pemeliharaan fasilitas.

Air Terjun Tancak di Kecamatan Panti, Kabupaten Jember, merupakan salah satu destinasi wisata alam yang memiliki potensi atraksi tinggi berupa lanskap air terjun, suasana hutan, dan pengalaman trekking. Namun, potensi tersebut masih dihadapkan pada persoalan keterbatasan fasilitas dasar dan jalur trekking menuju

lokasi air terjun. Dalam konteks pengembangan pariwisata Kabupaten Jember, strategi penguatan destinasi perlu diarahkan pada peningkatan daya saing produk wisata, penguatan kelembagaan, dan integrasi kegiatan pariwisata dengan sektor lain (Buditiawan & Harmono, 2020). Selain itu, aspek pengelolaan dan legalitas Air Terjun Tancak Panti juga perlu diperhatikan karena destinasi ini berkaitan dengan pemanfaatan kawasan alam dan keterlibatan pemerintah desa serta masyarakat lokal (Susanti et al., 2023).

Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah membahas kepuasan wisatawan berdasarkan komponen daya tarik, fasilitas, dan aksesibilitas, sebagian besar kajian masih berfokus pada destinasi pantai, wisata bahari, wisata buatan, atau destinasi yang aksesnya relatif mudah dijangkau. Kajian yang secara spesifik menempatkan destinasi air terjun berbasis trekking sebagai objek evaluasi kepuasan wisatawan masih terbatas, terutama pada konteks destinasi alam di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengevaluasi kepuasan wisatawan pada Air Terjun Tancak melalui kerangka 3A dengan mengaitkan hasil penilaian wisatawan terhadap kondisi nyata destinasi, khususnya hubungan antara kekuatan atraksi alam,

keterbatasan amenitas, dan tantangan aksesibilitas jalur trekking.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap aspek atraksi, amenitas, dan aksesibilitas di Air Terjun Tancak menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berbasis kerangka 3A. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek yang telah memenuhi harapan wisatawan dan aspek yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dapat menjadi dasar penyusunan strategi pengembangan destinasi wisata alam yang lebih terarah, nyaman, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan menggambarkan kondisi objek penelitian secara sistematis berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan wisatawan terhadap aspek atraksi, amenitas, dan aksesibilitas di Air Terjun Tancak secara terperinci per indikator.

Penelitian dilaksanakan di objek wisata Air Terjun Tancak, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi ini

dipilih karena memiliki potensi atraksi alami yang kuat, tetapi masih memerlukan pengembangan pada aspek amenitas dan aksesibilitas. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Oktober 2025, sedangkan pengolahan dan analisis data dilakukan pada tahun 2026.

Responden penelitian adalah wisatawan yang sedang berkunjung maupun yang pernah berkunjung ke Air Terjun Tancak. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi: pernah berkunjung ke Air Terjun Tancak minimal satu kali pada tahun 2025, memiliki kemampuan memberikan penilaian secara mandiri terhadap pengalaman wisata, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi wisatawan Air Terjun Tancak pada periode penelitian tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan responden didasarkan pada kesesuaian pengalaman kunjungan dengan kebutuhan data penelitian. Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 108 orang.

Data dikumpulkan melalui dua teknik utama. Pertama, kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima tingkat, yaitu Tidak Puas (1), Kurang Puas (2), Cukup Puas (3), Puas

(4), dan Sangat Puas (5). Kedua, observasi lapangan untuk memperoleh informasi empiris mengenai kondisi atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas menuju lokasi. Observasi juga dilengkapi dengan dokumentasi visual yang digunakan sebagai pendukung interpretasi temuan. Indikator penelitian disusun berdasarkan kerangka 3A sebagai

dasar pengukuran kepuasan wisatawan, yang dijabarkan ke dalam indikator-indikator sebagaimana dikembangkan dan digunakan dalam kajian fasilitas, aksesibilitas, daya tarik, serta kepuasan wisatawan oleh Handayani et al. (2019), Putri dan Andriana (2021), Sudarwan et al. (2021), dan Nafisah et al. (2025) yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian Berdasarkan Kerangka 3A

Aspek 3A	Indikator	Deskripsi Pengukuran
Atraksi	Keindahan Air Terjun	Visual air, tinggi, kejernihan, dan estetika alami
	Suasana Alam	Udara segar, ketenangan, nuansa hutan tropis
	Kebersihan & Keaslian Lingkungan	Minim polusi, tanpa modifikasi buatan, kesan alami
Amenitas	Toilet	Ketersediaan, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas sanitasi
	Tempat Sampah	Jumlah, lokasi, dan pengelolaan kebersihan
	Warung	Akses terhadap konsumsi makanan/minuman di sekitar lokasi
	Mushola	Ketersediaan dan kelayakan tempat ibadah
	Shelter/ Pos Istirahat	Fasilitas tempat berteduh atau istirahat wisatawan
	Area Parkir	Kapasitas dan kenyamanan tempat parkir kendaraan
Aksesibilitas	Akses dari Kota Jember menuju kawasan Air Terjun Tancak	Kondisi akses kendaraan dari pusat Kota Jember menuju area parkir kawasan Air Terjun Tancak.
	Jalur trekking menuju air terjun	Kondisi, kenyamanan, dan keamanan jalur trekking pejalan kaki dari area parkir menuju titik air terjun.
	Jembatan	Kelayakan, keamanan, dan struktur fisik jembatan
	Petunjuk Arah	Kejelasan, ketersediaan, dan posisi papan informasi lokasi

Sumber: Penulis (2025)

Validitas instrumen dilakukan melalui validitas isi, yaitu dengan menyesuaikan setiap butir pernyataan dengan konsep 3A, kajian terdahulu, tujuan penelitian, serta kondisi empiris Air Terjun Tancak berdasarkan observasi awal. Penelaahan instrumen dilakukan oleh tim peneliti untuk memastikan bahwa butir

pernyataan telah merepresentasikan aspek atraksi, amenitas, dan aksesibilitas yang dinilai oleh wisatawan. Reliabilitas instrumen diperkuat melalui penggunaan skala pengukuran yang seragam pada seluruh indikator, yaitu skala Likert lima tingkat, serta penyusunan butir pernyataan yang konsisten sesuai dimensi 3A. Sebelum

dianalisis, jawaban responden diperiksa untuk memastikan kelengkapan data dan konsistensi pengisian kuesioner. Namun, penelitian ini belum melakukan uji reliabilitas statistik seperti Cronbach's Alpha, sehingga hal tersebut menjadi salah satu keterbatasan metodologis yang dapat diperkuat pada penelitian berikutnya.

Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase kepuasan per indikator. Persentase kepuasan dihitung dari proporsi responden yang memilih kategori Puas dan Sangat Puas terhadap total responden. Hasil perhitungan kemudian diinterpretasikan secara deskriptif untuk menggambarkan kekuatan dan kelemahan setiap aspek 3A, sementara data observasi lapangan digunakan untuk memperkuat interpretasi hasil kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 108 responden yang merupakan wisatawan yang sedang maupun pernah berkunjung ke Air Terjun Tancak. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 50% laki-laki dan 50% perempuan, mencerminkan keseimbangan gender yang cukup representatif. Dari sisi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif muda hingga dewasa, yakni di atas 20 tahun hingga di bawah 40

tahun. Dominasi kelompok usia ini tidak terlepas dari karakteristik fisik destinasi, di mana untuk mencapai air terjun diperlukan perjalanan trekking sekitar 45 menit dari area parkir menuju lokasi air terjun.

Medan yang dilalui berupa jalan setapak berbatu dengan kondisi yang cukup menantang, sehingga secara alami menyaring wisatawan yang datang ke kelompok usia yang memiliki kondisi fisik memadai, terutama kalangan pelajar tingkat atas, mahasiswa, dan dewasa muda. Karakteristik demografis ini penting untuk dipahami sebagai konteks dalam menginterpretasikan tingkat kepuasan wisatawan, mengingat kelompok usia tersebut umumnya memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap kualitas fasilitas dan aksesibilitas destinasi wisata.

Kepuasan Wisatawan terhadap Atraksi

Penelitian ini menetapkan kategori interpretasi persentase kepuasan secara operasional berdasarkan konteks Air Terjun Tancak sebagai destinasi wisata alam berbasis trekking. Kategori rendah, sedang, dan tinggi digunakan untuk membaca posisi setiap indikator sebagai dasar penentuan prioritas pengelolaan, bukan sebagai klasifikasi matematis yang bersifat umum. Persentase kepuasan kurang dari 45% dikategorikan rendah karena menunjukkan

bahwa respons positif wisatawan belum mencapai separuh responden, sehingga aspek tersebut menjadi prioritas utama perbaikan. Persentase 45% sampai 64,9% dikategorikan sedang karena menunjukkan bahwa kepuasan mulai terbentuk, tetapi belum dominan. Persentase 65% atau lebih dikategorikan tinggi karena menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan telah memberikan penilaian positif, sehingga aspek tersebut dapat diposisikan sebagai kekuatan destinasi yang perlu dipertahankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keindahan air terjun dan suasana

alam masing-masing mencapai tingkat kepuasan sebesar 90,7%. Capaian ini menunjukkan bahwa daya tarik utama Air Terjun Tancak terletak pada kualitas lanskap, kejernihan air, suasana alami, serta pengalaman berada di lingkungan hutan yang masih relatif terjaga. Tingginya nilai kepuasan pada kedua indikator tersebut memperlihatkan bahwa wisatawan menilai Air Terjun Tancak sebagai destinasi yang memiliki kekuatan utama pada pengalaman visual dan atmosfer alam.

Tabel 2. Kepuasan Wisatawan terhadap Atraksi di Air Terjun Tancak

Indikator Atraksi	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total	% Kepuasan
Keindahan Air Terjun	0	0	10	18	80	108	90,7%
Suasana Alam	0	1	9	18	80	108	90,7%
Kebersihan & Keaslian Alam	2	6	15	25	60	108	78,7%

Sumber: Analisis Penulis (2026)

Kondisi eksisting di lapangan turut memperkuat hasil tersebut. Air Terjun Tancak yang memiliki ketinggian 82 meter ini berada di kaki Gunung Argopuro, Desa Suci, Kecamatan Panti, dengan lingkungan yang dikelilingi kawasan hutan, perkebunan kopi, aliran sungai yang jernih, serta vegetasi alami. Karakter lanskap tersebut membentuk daya tarik visual yang kuat, sekaligus memberikan pengalaman wisata alam yang sejuk, tenang, dan berbeda dari destinasi wisata buatan.

Indikator kebersihan dan keaslian alam juga berada pada kategori tinggi dengan tingkat kepuasan 78,7%, meskipun nilainya lebih rendah dibandingkan dua indikator atraksi lainnya. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa wisatawan tetap menilai kawasan Air Terjun Tancak sebagai destinasi yang alami dan menarik, tetapi aspek pengelolaan lingkungan masih perlu diperkuat. Pada destinasi wisata alam, kebersihan kawasan dan kesan alami menjadi bagian penting dari kualitas atraksi karena sampah, kerusakan jalur, atau perubahan fisik

yang berlebihan dapat mengurangi pengalaman wisatawan terhadap keaslian lanskap.

Tingginya kepuasan terhadap aspek atraksi ini menunjukkan bahwa Air Terjun Tancak memiliki modal kuat untuk dikembangkan sebagai destinasi ekowisata. Wisatawan yang bersedia menempuh perjalanan menuju lokasi umumnya memiliki motivasi untuk memperoleh pengalaman alam yang lebih autentik, termasuk menikmati lanskap air terjun, suasana hutan, perkebunan yang sejuk, dan lingkungan yang relatif minim polusi. Oleh karena itu, pengembangan atraksi Air Terjun Tancak perlu diarahkan pada upaya mempertahankan keaslian kawasan, menjaga kebersihan lingkungan, mengendalikan sampah, serta membatasi aktivitas atau pembangunan yang berpotensi mengurangi karakter alami destinasi.



a. Air Terjun Tancak



b. Suasana alam sekitar



c. Keaslian alam sepanjang jalur
Gambar 1. Atraksi Air Terjun Tancak Panti dan suasana alam sekitar destinasi
Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Kepuasan Wisatawan terhadap Amenitas

Aspek amenities memperoleh tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan atraksi. Area parkir menjadi indikator dengan nilai terendah sebesar 32,4%, diikuti toilet sebesar 35,2% dan tempat sampah sebesar 37,0% (Tabel 3). Rendahnya penilaian pada tiga indikator tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dasar yang mendukung kenyamanan awal, kebutuhan sanitasi, dan kebersihan kawasan belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan.

Indikator area parkir menjadi persoalan paling menonjol karena berkaitan langsung dengan rasa aman, kenyamanan, dan keteraturan kunjungan. Lokasi parkir yang relatif jauh dari titik air terjun, kapasitas parkir yang terbatas, permukaan lahan yang belum tertata, serta belum optimalnya pengawasan kendaraan menyebabkan wisatawan belum memperoleh rasa nyaman sejak awal kunjungan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan tidak dimulai ketika sampai di titik air terjun, tetapi sejak memasuki kawasan destinasi. Apabila fasilitas parkir belum memadai, persepsi wisatawan terhadap kualitas pengelolaan destinasi dapat menurun meskipun atraksi alam dinilai sangat menarik.

Toilet dan tempat sampah juga menjadi indikator dengan tingkat kepuasan rendah. Kondisi ini perlu mendapat perhatian karena fasilitas sanitasi dan kebersihan merupakan kebutuhan dasar yang sangat memengaruhi kenyamanan pengunjung.

Jumlah toilet yang terbatas, kebersihan yang belum optimal, serta penempatan tempat sampah yang belum strategis dapat menimbulkan ketidaknyamanan sekaligus meningkatkan risiko penurunan kualitas lingkungan. Shelter atau pos istirahat memperoleh nilai tertinggi pada aspek amenities, yaitu 57,4% dan berada pada kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan tempat istirahat cukup membantu wisatawan selama perjalanan menuju air terjun, terutama karena destinasi membutuhkan aktivitas trekking.

Tabel 3. Kepuasan Wisatawan terhadap Amenitas di Air Terjun Tancak

Indikator Amenitas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total	% Kepuasan
Toilet	12	26	32	25	13	108	35,2%
Tempat Sampah	10	28	30	25	15	108	37,0%
Warung	8	25	30	30	15	108	41,7%
Mushola	5	20	35	30	18	108	44,4%
Shelter/ Pos Istirahat	4	12	30	37	25	108	57,4%
Area Parkir	10	30	33	25	10	108	32,4%

Sumber: Analisis Penulis (2026)

Kondisi eksisting di lapangan menunjukkan bahwa amenities di Air Terjun Tancak masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya tertata. Beberapa fasilitas dasar seperti toilet, tempat sampah, warung, mushola, shelter, dan area parkir telah tersedia, tetapi kualitas, jumlah, penempatan, dan pengelolaannya masih perlu ditingkatkan. Hal ini penting karena karakter destinasi menuntut wisatawan menempuh perjalanan cukup panjang dan melakukan

trekking, sehingga fasilitas pendukung menjadi bagian penting dari kenyamanan sebelum, selama, dan setelah aktivitas wisata.



a. Toilet

b. Mushola



c. Warung d. Pos Istirahat
 Gambar 2. Amenitas di Air Terjun Tancak
 Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap amenities yang relatif rendah menunjukkan adanya kesenjangan antara kekuatan daya tarik alam Air Terjun Tancak dan kesiapan fasilitas pendukung yang tersedia. Pada destinasi alam yang memerlukan perjalanan trekking cukup panjang, amenities memiliki peran penting karena menjadi titik penunjang kenyamanan wisatawan sebelum, selama, dan setelah melakukan aktivitas wisata.

Kepuasan Wisatawan terhadap Aksesibilitas

Aspek aksesibilitas memperoleh tingkat kepuasan yang bervariasi antarindikator. Petunjuk arah menjadi indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar 62,9%. Hasil ini menunjukkan

bahwa wisatawan relatif terbantu oleh keberadaan informasi arah menuju Air Terjun tancak. Sementara itu, akses dari Kota Jember menuju kawasan Air Terjun Tancak memperoleh tingkat kepuasan sebesar 55,6%. Nilai ini menunjukkan bahwa akses kendaraan menuju kawasan wisata relatif masih dapat diterima oleh wisatawan karena jalan telah beraspal dan dapat dilalui kendaraan roda dua maupun roda empat hingga area parkir. Namun, jarak tempuh dari pusat kota dan karakter rute yang melewati kawasan perkebunan tetap menjadi pertimbangan dalam penilaian wisatawan.

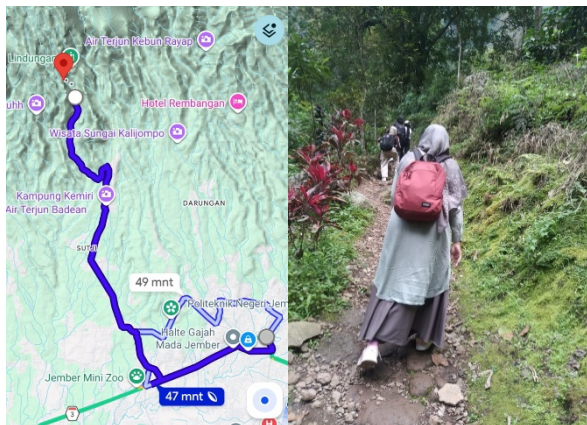
Kondisi aksesibilitas Air Terjun Tancak menunjukkan bahwa perjalanan wisatawan tidak berhenti pada akses kendaraan menuju area parkir, tetapi masih dilanjutkan dengan trekking menuju lokasi air terjun yang berada dalam Kawasan Perhutani KPH Jember. Setelah mencapai area parkir, wisatawan harus menempuh jalur trekking sekitar 45 menit menuju lokasi air terjun. Jalur ini melewati kawasan perkebunan kopi, hutan, dan aliran sungai dengan kondisi medan yang bervariasi.

Tabel 4. Kepuasan Wisatawan terhadap Aksesibilitas di Air Terjun Tancak

Indikator Aksesibilitas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total	% Kepuasan
Akses dari Kota Jember menuju kawasan Air Terjun Tancak	5	15	28	32	28	108	55,6%
Jalur trekking menuju air terjun	15	22	34	25	12	108	34,3%
Jembatan	12	20	33	28	15	108	39,8%
Petunjuk Arah	4	10	26	33	35	108	62,9%

Sumber: Analisis Penulis (2026)

Indikator jalur trekking menuju air terjun memperoleh tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar 34,3%, sedangkan jembatan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 39,8%. Rendahnya kepuasan terhadap jalur trekking berkaitan dengan kondisi jalur yang harus dilewati oleh wisatawan. Pada beberapa bagian, jalur relatif masih dapat dilalui, tetapi pada segmen lain kondisi medan menjadi lebih menantang karena berupa jalur tanah dan batuan alami, mengikuti kontur lereng, serta berpotensi licin terutama pada musim hujan, sehingga wisatawan perlu berhati-hati selama perjalanan menuju air terjun. Sementara itu, kondisi jembatan dinilai kurang kokoh sehingga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan bagi pengunjung.



a. Akses dari Kota Jember ke kawasan Air Terjun Tancak

b. Jalur trekking menuju air terjun



c. Jembatan

d. Petunjuk Arah

Gambar 3. Kondisi Aksesibilitas menuju Air Terjun Tancak Panti

Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa akses fisik menuju destinasi utama air terjun masih menjadi kendala penting dalam pengembangan Air Terjun Tancak. Rendahnya kepuasan pada jalur trekking dan jembatan dapat memengaruhi persepsi wisatawan terhadap keamanan dan kenyamanan perjalanan, serta membatasi kunjungan dari kelompok wisatawan yang membutuhkan akses lebih nyaman, seperti keluarga, lansia, dan wisatawan berkebutuhan khusus. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas tidak harus mengubah karakter alami destinasi, tetapi perlu diarahkan pada perbaikan titik rawan, penguatan jembatan, penyediaan pegangan tangan, drainase sederhana, serta penambahan rambu keselamatan agar pengalaman wisata tetap aman tanpa mengurangi keaslian kawasan alam.

Kepuasan Wisatawan terhadap Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas Air Terjun Tancak Panti

Untuk memberikan gambaran menyeluruh, berikut disajikan rekapitulasi rata-rata persentase kepuasan per aspek dalam kerangka 3A. Tabel ringkasan yang disajikan pada Tabel 5 mempertegas bahwa Air Terjun Tancak memiliki kekuatan utama pada aspek Atraksi dengan rata-rata persentase kepuasan 86,7%, sementara Amenitas menjadi aspek terlemah dengan rata-rata 41,3%, dan Aksesibilitas berada di posisi menengah dengan rata-rata 48,2%. Pola ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan kualitas destinasi berdasarkan konsep 3A.

Tabel 5. Rata-Rata Persentase Kepuasan terhadap Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas

Aspek	Rata-Rata % Kepuasan
Atraksi	86,7%
Amenitas	41,3%
Aksesibilitas	48,2%

Sumber: Analisis Penulis (2026)

Ketidakseimbangan tersebut mengindikasikan bahwa daya tarik alam Air Terjun Tancak telah mampu memberikan pengalaman positif bagi wisatawan, tetapi belum sepenuhnya didukung oleh fasilitas dan akses yang memadai. Dengan demikian, hasil rata-rata 3A tidak hanya menunjukkan posisi setiap aspek, tetapi juga memberi arah prioritas pengembangan. Peningkatan amenitas dan aksesibilitas perlu dilakukan

secara bertahap agar kualitas pengalaman wisatawan menjadi lebih utuh tanpa mengurangi keaslian atraksi alam yang menjadi kekuatan utama destinasi.

Pembahasan

Tingginya kepuasan wisatawan terhadap aspek atraksi menunjukkan bahwa kekuatan utama Air Terjun Tancak terletak pada kualitas pengalaman alam yang ditawarkan. Wisatawan tidak hanya menilai destinasi dari keberadaan objek fisik air terjun, tetapi juga dari pengalaman sensorik yang menyertainya, seperti kejernihan air, udara segar, suara alam, dan suasana hutan tropis. Pada destinasi berbasis air terjun, pengalaman visual dan suasana alami menjadi nilai utama yang membentuk kepuasan. Temuan ini sejalan dengan Gani (2020) yang menunjukkan bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Putri dan Andriana (2021) juga menegaskan bahwa atraksi merupakan komponen penting dalam peningkatan kepuasan karena berkaitan langsung dengan pengalaman visual dan keunikan destinasi.

Meskipun atraksi memperoleh nilai tinggi, indikator kebersihan dan keaslian lingkungan lebih rendah dibandingkan keindahan air terjun dan suasana alam. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas atraksi tidak

dapat dilepaskan dari pengelolaan lingkungan. Sampah, kerusakan jalur, atau bangunan yang tidak tertata dapat mengurangi kesan alami yang menjadi kekuatan utama destinasi. Oleh karena itu, pengelolaan atraksi Air Terjun Tancak perlu diarahkan pada konservasi lanskap, pembatasan pembangunan permanen di zona inti, penyediaan fasilitas kebersihan, dan edukasi perilaku wisata bertanggung jawab.

Rendahnya kepuasan terhadap amenitas menunjukkan adanya kesenjangan antara kekuatan daya tarik alam dan kesiapan fasilitas pendukung. Pada destinasi yang memerlukan trekking cukup panjang, amenitas berperan penting sebagai penunjang kenyamanan wisatawan sebelum, selama, dan setelah berwisata. Area parkir menjadi persoalan paling menonjol karena berkaitan dengan keamanan kendaraan, keteraturan kunjungan, dan kenyamanan awal wisatawan. Apabila fasilitas parkir belum memadai, persepsi wisatawan terhadap kualitas pengelolaan destinasi dapat menurun meskipun atraksi alam dinilai sangat menarik.

Toilet dan tempat sampah juga menjadi indikator kritis karena keduanya berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar dan kebersihan destinasi. Jumlah toilet yang terbatas, kebersihan yang belum optimal, serta penempatan tempat sampah yang belum

strategis dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan meningkatkan risiko penurunan kualitas lingkungan. Temuan ini sejalan dengan Fanggidae dan Bere (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata berfungsi memenuhi kebutuhan rekreasi pengunjung. Handayani et al. (2019) juga menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kesamaan hasil dengan studi Diartika et al. (2024) di Pantai Tanjung Papuma menunjukkan bahwa persoalan fasilitas dasar masih menjadi tantangan penting bagi destinasi alam di Kabupaten Jember.

Pada aspek aksesibilitas, perbedaan antara petunjuk arah yang relatif baik, akses utama menuju kawasan yang masih cukup membantu, serta rendahnya kepuasan terhadap jalur trekking dan jembatan menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan informasi lokasi, tetapi juga dengan keamanan dan kenyamanan fisik perjalanan. Kondisi jalur trekking yang berbatu, berkelok, semakin sempit, terjal, dan licin pada bagian atas dapat meningkatkan persepsi risiko serta membatasi kenyamanan wisatawan selama perjalanan. Kondisi tersebut berpotensi semakin berat pada musim hujan.

Temuan aksesibilitas tersebut memperkuat Sudarwan et al. (2021) yang

menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan bersama fasilitas dan daya tarik wisata. Kondisi ini juga sejalan dengan Diartika et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kondisi jalan menuju objek wisata dan keberadaan penunjuk arah termasuk variabel prioritas utama dalam peningkatan kepuasan wisatawan pada destinasi alam di Kabupaten Jember. Selain itu, Murniati dan Wenzano (2024) menegaskan bahwa infrastruktur transportasi, termasuk aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, konektivitas, dan kualitas layanan transportasi, berperan penting dalam mendukung keputusan kunjungan wisatawan. Oleh sebab itu, peningkatan jalur trekking menuju air terjun, penguatan jembatan, perbaikan titik rawan, serta pemeliharaan papan petunjuk perlu menjadi prioritas pengembangan aksesibilitas Air Terjun Tancak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan ketidakseimbangan kualitas destinasi berdasarkan konsep 3A. Atraksi berada pada kategori tinggi, sedangkan amenitas berada pada kategori rendah dan aksesibilitas pada kategori sedang. Ketidakseimbangan ini penting karena kepuasan wisatawan tidak hanya ditentukan oleh keindahan objek utama, tetapi juga oleh kualitas fasilitas dasar, keamanan perjalanan, dan pengelolaan lingkungan. Hasil ini sejalan

dengan Yunita dan Nurmanina (2025), yang menemukan bahwa daya tarik, aksesibilitas, lingkungan, harga, dan fasilitas secara simultan menjelaskan 65,0% variasi kepuasan wisatawan.

Dalam perspektif pengembangan destinasi pedesaan dan ekowisata, pengelolaan Air Terjun Tancak perlu dilakukan secara terintegrasi antara konservasi, penyediaan fasilitas dasar, peningkatan akses, dan pelibatan masyarakat lokal. Indartin et al. (2025) menekankan pentingnya konektivitas, penguatan layanan dasar, dan pengelolaan berbasis komunitas dalam pengembangan pariwisata pedesaan. Dengan demikian, strategi pengembangan Air Terjun Tancak perlu menempatkan amenitas dan aksesibilitas sebagai prioritas perbaikan, sementara aspek atraksi dijaga melalui konservasi lanskap dan pengendalian aktivitas wisata.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di Air Terjun Tancak memiliki pola yang tidak seimbang antar aspek 3A. Atraksi menjadi kekuatan utama dengan rata-rata kepuasan 86,7%, terutama pada keindahan air terjun dan suasana alam yang masing-masing memperoleh kepuasan 90,7%. Sebaliknya, amenitas menjadi aspek terlemah dengan rata-rata 41,3%, terutama

pada area parkir, toilet, dan tempat sampah. Aksesibilitas berada pada kategori sedang dengan rata-rata 48,2%, dengan petunjuk arah sebagai indikator terkuat, sedangkan jalur trekking menuju air terjun dan jembatan menjadi indikator yang memerlukan perbaikan.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa pengembangan Air Terjun Tancak tidak cukup hanya mengandalkan keindahan alam, tetapi perlu didukung peningkatan fasilitas dasar, akses yang aman, pengelolaan kebersihan, dan pelibatan masyarakat lokal. Pemerintah daerah, pengelola, dan masyarakat perlu bekerja sama dalam penataan area parkir, peningkatan toilet, penambahan tempat sampah, penguatan jembatan, serta perbaikan jalur trekking menuju air terjun. Evaluasi kepuasan wisatawan secara berkala juga diperlukan agar pengelolaan destinasi dapat menyesuaikan perubahan kebutuhan pengunjung.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model prioritas pengelolaan destinasi berbasis 3A pada destinasi wisata alam berbasis trekking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan wisatawan tidak cukup hanya membaca nilai rata-rata setiap aspek, tetapi perlu digunakan untuk menyusun urutan prioritas pengelolaan. Dalam konteks

Air Terjun Tancak, atraksi berperan sebagai kekuatan utama yang perlu dipertahankan, sedangkan amenitas dan aksesibilitas menjadi aspek prioritas perbaikan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengelola destinasi sejenis untuk memadukan evaluasi kepuasan wisatawan, kondisi eksisting, dan kebutuhan pengembangan destinasi secara lebih terarah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu terbatas pada Oktober 2025, sehingga belum merepresentasikan variasi kunjungan pada musim berbeda atau periode libur nasional. Teknik pengambilan sampel juga menyebabkan responden cenderung berasal dari kelompok wisatawan yang mampu menempuh jalur trekking, sehingga belum sepenuhnya mencakup lansia, keluarga dengan anak kecil, dan wisatawan berkebutuhan khusus. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan pendekatan inferensial atau model hubungan antarvariabel serta memasukkan dimensi lain seperti keamanan, harga tiket, interaksi sosial, dan keberlanjutan ekologis.

DAFTAR PUSTAKA

Armansyah, E., Nasihin, I., & Herlina, N. (2023). Keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan wisata alam Hulu Dayeuh di kawasan Taman Nasional Gunung Ciremai. *Journal of Forestry and Environment*, 6(2), 79-87.

- Buditiawan, K., & Harmono. (2020). Strategi pengembangan destinasi pariwisata Kabupaten Jember. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 37-50. <https://doi.org/10.47441/jkp.v15i1.50>
- Cheng, Y., Hu, F., Wang, J., Wang, G., Innes, J. L., Xie, Y., & Wang, G. (2022). Visitor satisfaction and behavioral intentions in nature-based tourism during the COVID-19 pandemic: A case study from Zhangjiajie National Forest Park, China. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 10(1), 143-159. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2022.03.001>
- Dartika, F., Indartin, T. R. D., & Rizka, H. (2024). Kepuasan wisatawan Pantai Tanjung Papuma, Kabupaten Jember berdasarkan importance performance analysis. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(3), 44-53. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/83904>
- Fanggidae, R. P. C., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53-66.
- Gani, M. A. A. (2020). Analisis kepuasan wisatawan terhadap objek wisata bahari di Kota Makassar. *Journal of Management Science*, 1(2), 163-178.
- Handayani, S., Khairiyansyah, K., & Wahyudin, N. (2019). Fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123-133. <https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228>
- Indartin, T. R. D., Mujib, M. A., Kurniasari, E., Rizka, H., & Dartika, F. (2025). Strategi pengembangan pariwisata pedesaan: Integrasi analisis spasial dan SWOT di Kecamatan Songgon, Banyuwangi. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 4(3), 362-374. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6363>
- Leung, Y.-F., Spenceley, A., Hvenegaard, G., Buckley, R., & Groves, C. (2021). Restoration of visitors through nature-based tourism: A systematic review, conceptual framework, and future research directions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2299. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052299>
- Murniati, M., & Wenzano, P. P. (2024). Impact of transportation infrastructure on tourism development: Analyzing factors influencing visit decisions and economic welfare improvement. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 10818–10828. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00818>
- Nafisah, A. D., Yustikawati, F. L., Santoso, Z. P. N., Anggraeni, Z., Rahmatillah, K., Kamal, M., & Suharsono, D. D. (2025). Analisis pengembangan TEFA Nursery & Bunga Potong Polije sebagai daya tarik wisata edukasi. *Jurnal Industri Pariwisata*, 8(1), 65–75. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v8i1.2920>
- Putri, O. A., & Andriana, A. N. (2021). Analisis atraksi amenities dan aksesibilitas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan: Studi kasus Pantai Biru Kersik Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 51-58. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i1.49>
- Sudarwan, W. E., Zahra, S., & Tabrani, M. B. (2021). Fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik wisata pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan Pantai Sawarna. *Jurnal Valuasi*, 1(1), 284-294. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.29>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, D. R., Musfianawati, M., Nail, M. H., & Mufid, F. L. (2023). Tinjauan

perizinan wisata Air Terjun Tancak Panti.
WELFARE STATE Jurnal Hukum, 2(1),
19-42.
<https://doi.org/10.56013/welfarestate.v2i1.2070>

Yunita, N., & Nurmanina, A. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap objek Wisata Sawah di Desa Gunung Mulia Kabupaten Penajam Paser Utara. *eJournal Pembangunan Sosial*, 13(2), 179-191.