



Analisis Tingkat Kepuasan Pendaki terhadap Fasilitas di Gunung Andong Via Sawit Tahun 2025

Mochammad Dhamar Mulyoanto¹, Sahri²

Program Studi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang¹²
yayandhamar@students.unnes.ac.id¹, sahri@mail.unnes.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pendaki terhadap fasilitas pendakian di Gunung Andong via Sawit, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, mengetahui perbedaan kepuasan berdasarkan demografi, serta merumuskan aspek fasilitas yang perlu ditingkatkan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang terdiri atas pendaki, pengelola basecamp, dan pihak pengelola kawasan hutan. Data dianalisis menggunakan analisis tematik dengan tahapan familiarisasi data, pengkodean, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian tema, dan penyusunan laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pendaki dibentuk oleh empat tema utama, yaitu keamanan dan kondisi jalur pendakian, fungsi pos pengawasan, kenyamanan tempat istirahat dan shelter, serta ketersediaan fasilitas sarana dan kebersihan lingkungan. Kondisi jalur pendakian menjadi faktor paling dominan karena berkaitan langsung dengan rasa aman dan kenyamanan selama pendakian, sementara kebersihan fasilitas sanitasi dan keterbatasan jumlah shelter menjadi aspek yang paling banyak disoroti untuk ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan jalur secara berkala, penguatan fungsi pengawasan, penambahan shelter, serta peningkatan pengelolaan sanitasi dan kebersihan lingkungan guna mendukung kepuasan pendaki dan keberlanjutan destinasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pendaki, Fasilitas Pendakian, Analisis Tematik, Gunung Andong

Abstract

This study aims to describe and analyze hikers' satisfaction with hiking facilities on Mount Andong via Sawit, identify the factors influencing it, examine differences in satisfaction based on demographic characteristics, and formulate facility aspects that need improvement. This research employed a qualitative approach, with data collected through semi-structured interviews, field observations, and documentation involving nine informants consisting of hikers, basecamp managers, and forest area management representatives. Data were analyzed using thematic analysis through the stages of data familiarization, coding, theme searching, theme reviewing, theme defining, and report writing. The findings show that hikers' satisfaction is shaped by four main themes, namely trail safety and condition, the function of monitoring posts, the comfort of rest areas and shelters, and the availability of supporting facilities and environmental cleanliness. Trail condition emerged as the most dominant factor because it directly relates to safety and comfort during hiking, while the cleanliness of sanitation facilities and the limited number of shelters were the aspects most frequently highlighted for improvement. This study recommends periodic trail maintenance, strengthening the monitoring function, adding shelters, and improving sanitation and environmental cleanliness management to support hikers' satisfaction and the sustainability of the destination.

Keyword: Hikers' Satisfaction, Hiking Facilities, Thematic Analysis, Mount Andong

PENDAHULUAN

Wisata alam berbasis pendakian gunung merupakan salah satu bentuk pariwisata alam yang terus berkembang seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap aktivitas luar ruangan (Holatila, 2022). Pendakian menawarkan pengalaman interaksi langsung dengan alam, tantangan fisik, serta ketenangan yang sulit ditemukan pada wisata perkotaan, sehingga menjadikannya daya tarik tersendiri bagi berbagai kalangan wisatawan. Selain manfaat rekreatif, wisata pendakian turut mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan permintaan terhadap jasa pemandu, penginapan, transportasi, dan logistik di sekitar kawasan pendakian (Anggarini, 2021). Oleh karena itu, pengembangan fasilitas dan pengelolaan kawasan yang memadai menjadi faktor penting dalam menjamin kenyamanan dan keselamatan pendaki sekaligus mendukung keberlanjutan destinasi.

Kualitas fasilitas pendakian terbukti berkaitan erat dengan keselamatan dan kepuasan pendaki. Fasilitas dasar seperti jalur yang aman, tanda petunjuk yang jelas, serta tempat istirahat yang layak berkontribusi langsung terhadap kenyamanan pendaki selama beraktivitas (Cardias, 2021), sementara daya dukung jalur pendakian yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menimbulkan kerusakan lingkungan dan risiko keselamatan (Aryanto et al., 2017). Gunung Andong yang terletak di Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, dengan ketinggian sekitar 1.726 mdpl menjadi salah satu destinasi pendakian favorit karena jalurnya yang relatif singkat, pemandangan hutan pinus dan savana yang khas, serta lokasinya yang mudah dijangkau dari pusat kota (Ni & Pudail, 2023). Popularitas ini menjadikan jalur pendakian via Sawit terus mengalami peningkatan jumlah pendaki, yang secara langsung menuntut ketersediaan dan kualitas fasilitas yang memadai.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pendaki terhadap kawasan wisata pendakian gunung sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan pengelola (Panigoro et al., 2025; Latifah & Wardhani, 2024). Pengelolaan sanitasi dan kebersihan lingkungan turut menjadi perhatian penting karena berdampak langsung pada kenyamanan dan citra destinasi wisata pegunungan (Rachmawati & Subekti, 2021). Meskipun demikian, kajian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pendaki terhadap fasilitas di Gunung Andong via Sawit dengan pendekatan kualitatif masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pendaki terhadap fasilitas di Gunung Andong via Sawit, mengidentifikasi faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan tersebut, menganalisis perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan demografi pendaki, serta merumuskan aspek fasilitas yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola kawasan dalam merencanakan pengembangan fasilitas pendakian yang lebih sesuai dengan kebutuhan pendaki.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan penilaian pendaki terhadap fasilitas pendakian di Gunung Andong via Sawit. Data dianalisis menggunakan analisis tematik sebagaimana dikemukakan oleh Braun dan Clarke, yang bertujuan mengidentifikasi pola makna atau tema utama dari data hasil wawancara dan observasi (Sirwan Khalid Ahmed et al., 2025). Penelitian dilakukan di kawasan pendakian Gunung Andong via Sawit yang berlokasi di Desa Pagergunung, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, dengan ketinggian sekitar 1.726 mdpl. Pengumpulan data dilaksanakan selama empat hari, meliputi observasi lapangan dan wawancara dengan pengelola basecamp serta pendaki pada 23 November 2025, dan wawancara dengan pihak pengelola hutan pada 3 Desember 2025.

Subjek penelitian berjumlah sembilan informan, terdiri atas ketua pengelola basecamp, perwakilan pengelola kawasan hutan, dan tujuh pendaki yang pernah melakukan pendakian di Gunung Andong via Sawit dalam satu tahun terakhir. Objek penelitian adalah tingkat kepuasan pendaki terhadap fasilitas utama dan pendukung, meliputi jalur pendakian, pos pengawasan, toilet, mushola, sumber air bersih, tempat sampah, serta shelter atau pos peristirahatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi fisik, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas secara langsung, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali persepsi dan pengalaman informan berdasarkan pedoman pertanyaan yang telah disusun. Dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan digunakan untuk mendukung dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

Keabsahan data diperiksa menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu

membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui enam tahapan analisis tematik, yaitu familiarisasi data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penyusunan laporan hasil analisis dalam bentuk narasi ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan sembilan informan kunci yang terdiri atas ketua pengelola basecamp, perwakilan pengelola kawasan hutan, dan tujuh pendaki Gunung Andong via Sawit. Berdasarkan hasil analisis tematik terhadap data wawancara dan observasi, teridentifikasi empat tema utama yang membentuk persepsi kepuasan pendaki terhadap fasilitas pendakian, yaitu keamanan dan kondisi jalur pendakian, fungsi pos pengawasan dan rasa aman, kenyamanan tempat istirahat dan shelter, serta fasilitas sarana dan kebersihan lingkungan.

Tema keamanan dan kondisi jalur pendakian muncul paling dominan dalam pernyataan informan. Sebagian besar pendaki menilai bahwa jalur pendakian secara umum telah mengalami perbaikan dibandingkan periode sebelumnya, meskipun masih terdapat titik-titik yang licin, berbatu, dan terjal, terutama saat kondisi hujan. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran akan risiko terpeleset, khususnya bagi pendaki pemula. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa daya dukung dan kondisi fisik jalur pendakian yang tidak terkelola dengan baik dapat meningkatkan risiko keselamatan sekaligus menurunkan kenyamanan pendaki (Aryanto et al., 2017). Pemetaan dan visualisasi spasial jalur pendakian yang akurat turut berperan penting dalam mendukung perencanaan perbaikan dan pengelolaan jalur secara berkelanjutan (Saputra & Mukasyaf, 2025). Persepsi keamanan pendaki tampak sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka berinteraksi dengan kondisi fisik jalur, sehingga perawatan jalur secara berkala menjadi kebutuhan mendesak bagi pengelola.

Tema fungsi pos pengawasan dan rasa aman berkaitan dengan peran basecamp sebagai pusat pengelolaan dan pengendalian aktivitas pendakian. Pendaki menilai bahwa sistem registrasi dan pengarahan awal sebelum pendakian memberikan rasa aman dan kejelasan prosedur, sementara pengelola menjelaskan bahwa evaluasi fasilitas dan pelayanan dilakukan secara berkala melalui rapat rutin. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa manajemen kawasan wisata alam yang responsif terhadap kebutuhan

pengunjung berperan penting dalam membentuk persepsi keamanan dan kepercayaan wisatawan terhadap pengelola destinasi (Rachmanto & Aliyah, 2018). Dengan demikian, rasa aman pendaki tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi fisik jalur, tetapi juga oleh kejelasan sistem pengawasan dan kesiapsiagaan pengelola dalam menghadapi situasi darurat.

Tema kenyamanan tempat istirahat dan shelter muncul dari pengalaman pendaki dalam memanfaatkan area istirahat untuk menjaga stamina selama pendakian. Sebagian pendaki menilai bahwa jumlah shelter pada jalur tertentu masih terbatas dan belum tersebar merata, sehingga pada kondisi ramai pendaki harus beristirahat di area terbuka. Ketersediaan tempat istirahat yang memadai dan ditempatkan secara strategis diketahui berperan penting dalam mendukung keselamatan dan kenyamanan pengunjung kawasan wisata alam, khususnya pada kondisi darurat atau cuaca buruk (Bera et al., 2023; Tun et al., 2024). Hasil ini turut menegaskan bahwa fasilitas rekreasi pendukung seperti shelter memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pendakian (Panigoro et al., 2025), sehingga keterbatasan jumlah dan pemerataan shelter menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian pengelola.

Tema fasilitas sarana dan kebersihan lingkungan mencakup persepsi pendaki terhadap toilet, tempat sampah, mushola, serta kebersihan area basecamp dan jalur pendakian. Pendaki menilai fasilitas toilet di basecamp secara umum sudah memadai dari segi ketersediaan air bersih, namun kebersihannya belum selalu terjaga secara konsisten, dan jumlah tempat sampah di sepanjang jalur masih terbatas. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pengelolaan sanitasi yang kurang optimal berdampak langsung pada penurunan kenyamanan dan persepsi kualitas destinasi wisata pegunungan (Rachmawati & Subekti, 2021; Riyadi et al., 2023). Perencanaan sarana sanitasi yang sesuai dengan standar kenyamanan dan kebutuhan pengunjung turut menjadi faktor penting dalam pengelolaan kawasan wisata alam (Jamhuri et al., 2020; Waraney, 2016). Ketersediaan tempat sampah yang memadai di sepanjang jalur pendakian juga terbukti berperan penting dalam mendukung pengelolaan sampah yang berkelanjutan di kawasan wisata gunung (Ramadhani et al., 2025; Fadli et al., 2022), sehingga penguatan fasilitas sanitasi dan pengelolaan sampah menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pendaki sekaligus menjaga kelestarian lingkungan.

Secara keseluruhan, kepuasan pendaki terhadap fasilitas di Gunung Andong tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas, tetapi juga oleh kebersihan, jumlah dan pemerataan fasilitas, kemudahan akses, serta kualitas pengelolaan. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menekankan bahwa kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aktual layanan atau fasilitas yang diterima (Sambodo Rio Sasongko, 2021). Fasilitas yang bersih, mudah dijangkau, dan dikelola secara konsisten cenderung menghasilkan penilaian kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan fasilitas yang tersedia namun tidak terawat.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik demografis pendaki. Pendaki dengan pengalaman mendaki lebih banyak cenderung menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi karena mampu membandingkan kondisi fasilitas saat ini dengan kondisi sebelumnya, sedangkan pendaki pemula cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kenyamanan fasilitas. Dari aspek jenis kelamin, pendaki perempuan menunjukkan perhatian lebih besar terhadap kebersihan dan keamanan fasilitas, khususnya toilet, dibandingkan pendaki laki-laki. Perbedaan preferensi wisatawan berdasarkan karakteristik dan motivasi kunjungan turut memengaruhi persepsi mereka terhadap fasilitas dan pengalaman wisata secara keseluruhan (Choi, 2019; Smiley et al., 2020), yang menunjukkan pentingnya pengembangan fasilitas yang inklusif dan mempertimbangkan keragaman karakteristik pendaki.

Berdasarkan keseluruhan temuan, aspek fasilitas yang paling perlu menjadi prioritas peningkatan meliputi perawatan dan perbaikan jalur pendakian secara berkala, penguatan fungsi pos pengawasan dan kesiapsiagaan darurat, penambahan jumlah shelter yang tersebar merata, serta peningkatan pengelolaan sanitasi dan kebersihan lingkungan. Standar pengelolaan kawasan pendakian yang mengacu pada pedoman baku turut diperlukan untuk memastikan konsistensi kualitas fasilitas antarjalur pendakian (Putri & Prathama, 2023). Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mendukung terciptanya pengalaman pendakian yang lebih aman, nyaman, dan berkelanjutan di Gunung Andong via Sawit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tematik terhadap persepsi pendaki, pengelola basecamp, dan pengelola kawasan hutan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pendaki terhadap

fasilitas di Gunung Andong via Sawit dibentuk oleh empat tema utama, yaitu keamanan dan kondisi jalur pendakian, fungsi pos pengawasan, kenyamanan tempat istirahat dan shelter, serta fasilitas sarana dan kebersihan lingkungan, dengan kondisi jalur pendakian sebagai faktor paling dominan. Tingkat kepuasan pendaki secara umum berada pada kategori cukup puas hingga puas, namun belum sepenuhnya ideal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan kebersihan fasilitas sanitasi, jumlah dan pemerataan shelter, serta kondisi jalur yang licin pada titik-titik tertentu. Ditemukan pula perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman mendaki dan jenis kelamin, yang menunjukkan pentingnya pengembangan fasilitas yang inklusif. Pengelola kawasan disarankan untuk melakukan perawatan jalur secara berkala, memperkuat fungsi pengawasan dan kesiapsiagaan darurat, menambah jumlah shelter secara merata, serta meningkatkan pengelolaan sanitasi dan kebersihan lingkungan, sementara penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) dengan jumlah informan yang lebih beragam untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pendaki dan pengelolaan fasilitas pendakian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarini, D. R. (2021). Dampak Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Daerah Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(2), 116–122. <https://doi.org/10.30873/jbd.v7i2.3089>
- Aryanto, T., Purnaweni, H., & Soeprbowati, T. R. (2017). Daya Dukung Jalur Pendakian Bukit Raya Di Taman Nasional Bukit Baka Raya Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 14(2), 72. <https://doi.org/10.14710/jil.14.2.72-76>
- Bera, S., Gnyawali, K., Dahal, K., Melo, R., & Li-juan, M. (2023). Assessment of shelter location-allocation for multi-hazard emergency evacuation. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 84, 103435. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103435>
- Cardias, E. R. (2021). Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Willingness To Pay Taman Wisata Alam Kawah Ijen. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.22146/jpt.66157>
- Choi, Y. (2019). Examination of benefits sought by hiking tourists. 2019, 850–864.
- Fadli, R. S., Lustiyati, E. D., & Puspitawati, T. (2022). The relationship of knowledge, attitudes, and behavior of climber about waste management (study case in Mount Prau, Wonosobo District). *Jurnal Biologi Lingkungan*, 5(2), 269–278. <https://doi.org/10.29303/jbl.v5i2.879>
- Holatila, J. D. (2022). Penelitian Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Service Quality) Pada Jalur Pendakian Sembalun Di Taman Nasional Gunung Rinjani. Skripsi.
- Jamhuri, M., Sujarwo, I., Alisah, E., dkk. (2020). Perencanaan Pengadaan Sanitasi Lingkungan di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dengan Pendekatan Sanitasi Total Berbasis

Masyarakat. *Jurnal Terapan Sains dan Teknologi*, 1(2), 63–69.

- Latifah, S., & Wardhani, Y. (2024). The Effect of Tourist Facilities and Service Quality on Visitor Satisfaction Visitors in the National Park Hiking Area Mount Gede Pangrango. 1026–1035.
- Ni, U., & Pudail, M. (2023). Analisis Daya Tarik Wisata Pendakian Gunung Andong Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dusun Sawit Kabupaten Magelang: Ditinjau dari Maqashid Syariah. 8(1), 767–779.
- Panigoro, H. T., Nugraheni, R., Sayekti, S., & Askiyanto, M. (2025). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Petugas Dan Daya Tarik Obyek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Wisata Pendakian. 3(1), 40–51.
- Putri, F., & Prathama, A. (2023). Capaian Implementasi SNI 8748:2019 Tentang Pengelolaan Pendakian di Gunung Penanggungan Kabupaten Mojokerto. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 5(1), 40–50.
- Rachmanto, E. A. W., & Aliyah, I. (2018). Pariwisata Di Daerah Pegunungan: Pengembangan Ekowisata Pada Kawasan Lindung Berdasarkan Kemampuan Lahan. *Cakra Wisata*, 19(1), 26–38.
- Rachmawati, D., & Subekti, A. (2021). Sanitation Management and Tourist Perception in Mountain Ecotourism Areas. *Journal of Sustainable Tourism Management*, 9(1), 24–35.
- Ramadhani, S. N., Susanty, S., & Athar, L. M. I. (2025). Pengelolaan Sampah Di Jalur Wisata Pendakian Sembalun Oleh Balai Taman Nasional Gunung Rinjani Untuk Mewujudkan Pariwisata Berkelanjutan Di Gunung Rinjani. 4(3), 719–724.
- Riyadi, H., Lestari, E., & Fauzan, A. (2023). Implementasi Ecological Sanitation di Kawasan Wisata Alam Berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 21(3), 197–208.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saputra, Z. W., & Mukasyaf, A. A. (2025). Visualisasi Spasial Jalur Pendakian: Studi Kasus Di Gunung Muria. *Jurnal Geografi, Edukasi Dan Lingkungan (JGEL)*, 9(1), 98–112. <https://doi.org/10.22236/jgel.v9i1.16152>
- Sirwan Khalid Ahmed, Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., Ameen, B. M. M., & Khedhir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. 6(March). <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198>
- Smiley, A., Ramos, W., Elliott, L., & Wolter, S. (2020). Comparing the Trail Users with Trail Non-Users on Physical Activity, Sleep, Mood and Well-Being Index.
- Tun, E., Nishikiori, T., Varghese, V., Chikaraishi, M., & Seike, M. (2024). Emergency shelter location-allocation analysis with time-varying demand. *Asian Transport Studies*, 10, 100152. <https://doi.org/10.1016/j.eastsj.2024.100152>
- Waraney, K. A. (2016). Perancangan Fasilitas Untuk Kenyamanan Buang Air Besar Saat Berada Di Gunung. 4(1), 1–23.