

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBERLAKUAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI MASUK DI KAWASAN BENTENG KERATON KESULTANAN BUTON DI KOTA BAUBAU

Muh.Aldi Musbaq Ananto^{1*}, Ratna², Ramayana³, Astuti⁴, Suharni⁵

^{1.2.3.4.5.}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Buton

¹ aldiananto120704@gmail.com, ² ratnaipem22@gamil.com, ³ ipemramayanafisip@gmail.com,
⁴ astutiipemfisipumbuton@gmail.com, ⁵ suharniyes6722@gmail.com

*Penulis Korespondensi

diajukan: 5 Juni 2024,

diterima: 9 Juli 2024.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton, Kota Baubau. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 20 responden dari populasi sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan dengan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan keamanan di Benteng Keraton mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden, namun kelengkapan fasilitas dinilai kurang memadai. Kualitas pelayanan petugas dan kemudahan akses mendapat penilaian positif, sedangkan informasi yang disediakan masih kurang memadai. Sebagian besar responden merasa bahwa tarif retribusi wajar, namun terdapat kekurangan dalam pemahaman dan transparansi penggunaan dana retribusi. Korelasi positif ditemukan antara kepuasan terhadap fasilitas dan layanan dengan persepsi kewajaran tarif retribusi, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap tarif yang dikenakan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dan penambahan fasilitas, peningkatan transparansi pengelolaan dana, serta komunikasi dan edukasi kepada masyarakat. Keterbatasan penelitian ini meliputi ukuran sampel yang kecil dan metode pengumpulan data yang terbatas. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan metode yang lebih beragam diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola Benteng Keraton dan Dinas Pendapatan Kota Baubau dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan retribusi yang diterapkan.

Kata Kunci : kepuasan masyarakat, retribusi masuk, Benteng Keraton, Baubau, fasilitas wisata.

Abstract

This research aims to analyze the level of community satisfaction with the implementation of entry fees in the Buton Sultanate Palace Fort area, Baubau City. Using a quantitative approach, data was collected through questionnaires distributed to 20 respondents from a population of 100 people. Data analysis was carried out using descriptive and inferential statistical techniques. The research results showed that cleanliness and security at Benteng Keraton received a fairly good assessment from respondents, but the completeness of the facilities was considered inadequate. The quality of officer service and ease of access received positive assessments, while the information provided was still inadequate. Most respondents felt that the levy rates were reasonable, but there was a lack of understanding and transparency in the use of levy funds. A positive correlation was found between satisfaction with facilities and services and the perception of the reasonableness of levy rates, indicating that improving the quality of facilities and services can improve public perception of the rates charged. This research recommends improving and adding facilities, increasing transparency in fund management, as well as communication and education to the community. Limitations of this study include the small sample size and limited data collection methods. Further research with larger samples and more diverse methods is needed to get a more accurate picture. It is hoped that these findings can become a basis for the management of Benteng Keraton and the Baubau City Revenue Service in improving the visitor experience and building public trust in the levy policy being implemented.

Keywords: community satisfaction, entrance fees, Keraton Fort, Baubau, tourist facilities.

1. PENDAHULUAN

Kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton di Kota Baubau merupakan salah satu destinasi wisata sejarah yang penting di Indonesia. Benteng ini tidak hanya memiliki nilai historis yang tinggi, tetapi juga menjadi simbol kebanggaan budaya masyarakat Buton. Pemberlakuan retribusi masuk di kawasan ini bertujuan untuk mendukung upaya pelestarian dan pengembangan pariwisata. Namun, implementasi retribusi tersebut seringkali memunculkan berbagai tanggapan dari masyarakat. Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan ini menjadi penting untuk memastikan bahwa retribusi yang diberlakukan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat serta memberikan manfaat optimal bagi pelestarian dan pengembangan kawasan. Benteng Keraton Buton merupakan salah satu benteng terluas di dunia yang terbuat dari batu kapur. Dibangun pada abad ke-16, benteng ini berfungsi sebagai pusat pemerintahan dan pertahanan Kesultanan Buton. Dengan luas mencapai 23,375 hektar, benteng ini memiliki berbagai situs penting seperti masjid, istana, dan tempat tinggal para sultan. Keunikan arsitektur dan nilai sejarah yang tinggi menjadikan benteng ini sebagai objek wisata yang menarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Pariwisata sejarah dan budaya seperti yang ada di Benteng Keraton Buton memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi lokal. Pariwisata jenis ini tidak hanya menawarkan hiburan tetapi juga edukasi tentang sejarah dan budaya setempat (Syahartijan dkk., 2019). Oleh karena itu, pengelolaan yang baik sangat diperlukan agar potensi tersebut dapat direalisasikan secara maksimal. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan pariwisata adalah penerapan retribusi masuk yang bertujuan untuk mendanai pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata.

Pemberlakuan pemungutan retribusi masuk di Kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton di Kota Bau-Bau telah menjadi isu yang menarik perhatian masyarakat dan pemerintah setempat. Benteng Keraton Buton, sebagai salah satu warisan budaya yang bersejarah dan berharga, memiliki nilai keagamaan dan nilai seni yang signifikan dalam masyarakat. Namun, pemberlakuan retribusi masuk di kawasan ini telah menjadi subjek diskusi dan kritik karena beberapa alasan. Pertama, beberapa pihak berpendapat bahwa retribusi masuk ini dapat mengganggu kenyamanan wisatawan yang datang untuk menikmati keindahan Benteng Keraton Buton dan mengurangi minat mereka untuk mengunjungi kawasan ini. Kedua, beberapa pihak lain berpendapat bahwa retribusi masuk ini tidak adil karena tidak semua wisatawan yang datang ke kawasan ini dikenakan biaya yang sama. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakadilan dan kekecewaan di kalangan wisatawan. Polemik yang terjadi terkait pemungutan retribusi masuk didukung dengan regulasi yang jelas dari pemerintah Kota Baubau, dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kota Baubau Nomor 30 Tahun 2012 Tentang retribusi pemakaian kekayaan daerah (Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah., 2012) namun tidak jelas persoalan retribusi masuk kawasan wisata. Lebih rinci dalam regulasi

Dalam beberapa tahun terakhir, Kota Bau-Bau telah mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan, yang disebabkan oleh pengungsi dari Ambon. Pertumbuhan penduduk ini telah mengakibatkan kepadatan penduduk yang meningkat, serta meningkatnya kebutuhan akan infrastruktur dan fasilitas. Dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan mengatasi kebutuhan infrastruktur, pemerintah Kota Bau-Bau telah menerapkan berbagai strategi, termasuk pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Buton. Namun, pemberlakuan retribusi masuk ini telah menimbulkan beberapa masalah. Beberapa wisatawan yang datang ke kawasan ini telah mengeluhkan biaya yang dikenakan, serta kurangnya fasilitas yang tersedia. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan mengurangi minat mereka untuk mengunjungi kawasan ini. Selain itu, beberapa pihak juga berpendapat bahwa pemberlakuan retribusi masuk ini tidak efektif dalam meningkatkan pendapatan pemerintah, karena biaya yang dikenakan tidak seimbang dengan fasilitas yang tersedia.

Beberapa penelitian sebelumnya, telah diketahui bahwa pemberlakuan retribusi masuk dapat meningkatkan pendapatan pemerintah, tetapi juga dapat mengganggu kenyamanan wisatawan. Misalnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Suharsono (2019), diketahui bahwa pemberlakuan retribusi masuk di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dapat meningkatkan pendapatan pemerintah, tetapi juga dapat mengganggu kenyamanan wisatawan yang datang ke taman nasional tersebut. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Nurhayati (2020), diketahui bahwa pemberlakuan retribusi masuk di kawasan wisata dapat meningkatkan pendapatan pemerintah, tetapi juga dapat mengurangi minat wisatawan untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut. Penelitian ini, kita ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan pemungutan retribusi masuk di Kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton di Kota Bau-Bau. Kita ingin mengetahui apakah pemberlakuan retribusi masuk ini telah meningkatkan pendapatan pemerintah, serta apakah pemberlakuan ini telah mengganggu kenyamanan wisatawan yang datang ke kawasan ini. Kita juga ingin mengetahui apakah pemberlakuan retribusi masuk ini telah mengurangi minat wisatawan untuk mengunjungi kawasan ini.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan pemungutan retribusi masuk di Kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton di Kota Bau-Bau. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pendapatan pemerintah serta meningkatkan kenyamanan wisatawan yang datang ke kawasan ini. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas tentang bagaimana pemberlakuan retribusi masuk dapat mempengaruhi kenyamanan wisatawan dan minat mereka untuk mengunjungi kawasan wisata.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton, Kota Baubau. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang terukur dan melakukan analisis statistik untuk menemukan hubungan antar variabel. Penelitian ini melibatkan populasi sebanyak 100 orang dan sampel sebanyak 20 orang yang dipilih melalui teknik sampling tertentu. Data dikumpulkan melalui kuesioner/angket dan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Penelitian ini dilakukan di dua lokasi utama, yaitu Benteng Keraton Kesultanan Buton dan Kantor Dinas Pendapatan Kota Baubau. Benteng Keraton Kesultanan Buton dipilih karena merupakan objek utama yang diteliti terkait dengan kebijakan retribusi masuk. Sementara itu, Kantor Dinas Pendapatan Kota Baubau dipilih karena bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penerapan kebijakan retribusi di kota tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan Populasi yakni pengunjung Benteng Keraton Kesultanan Buton yang berjumlah sekitar 100 orang. Sampel penelitian diambil sebanyak 20 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah; (1) Pengunjung yang telah membayar retribusi masuk. (2) Pengunjung yang bersedia dan mampu mengisi kuesioner. (3) Pengunjung yang berusia minimal 18 tahun untuk memastikan pemahaman terhadap pertanyaan yang diberikan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang disusun dengan pertanyaan-pertanyaan tertutup dan terbuka. Kuesioner dirancang untuk mengukur beberapa variabel, antara lain; Profil Responden; Usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan. Kepuasan Terhadap Fasilitas; Kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Kepuasan Terhadap Layanan: Kualitas pelayanan petugas, informasi yang disediakan, dan kemudahan akses. Persepsi Terhadap Retribusi; Kewajaran tarif retribusi, pemahaman terhadap penggunaan dana retribusi, dan transparansi pengelolaan dana. Setiap item dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan rentang 1-5, di mana 1 menunjukkan sangat

tidak puas dan 5 menunjukkan sangat puas. Selain itu, beberapa pertanyaan terbuka juga disertakan untuk memperoleh masukan lebih mendalam dari responden. Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan ; (1) Persiapan dan Perizinan; Mengajukan izin penelitian kepada pihak pengelola Benteng Keraton Kesultanan Buton dan Kantor Dinas Pendapatan Kota Baubau. Setelah memperoleh izin, dilakukan sosialisasi kepada staf dan petugas terkait mengenai tujuan dan pelaksanaan penelitian. (2) Distribusi Kuesioner; Kuesioner dibagikan secara langsung kepada pengunjung yang telah membayar retribusi masuk. Pengumpulan data dilakukan selama satu minggu untuk memastikan cukupnya jumlah responden yang mengisi kuesioner.(3) Pendampingan Pengisian Kuesioner; Peneliti atau asisten peneliti memberikan pendampingan kepada responden dalam mengisi kuesioner jika diperlukan, terutama untuk memastikan pemahaman yang benar terhadap setiap pertanyaan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan adalah; (1) Pengkodean Data; Setiap jawaban responden pada kuesioner diberi kode numerik untuk memudahkan proses input data ke dalam perangkat lunak statistik. (2) Statistik Deskriptif; Dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi jawaban mereka terhadap setiap item kuesioner. Statistik deskriptif meliputi mean, median, mode, dan distribusi frekuensi. (3) Uji Reliabilitas dan Validitas; Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian, sedangkan uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. (4) Analisis Inferensial: Digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menemukan hubungan antar variabel. Teknik yang digunakan antara lain uji korelasi Pearson dan regresi linier. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data yang terkumpul. Analisis ini mencakup; Distribusi Frekuensi, Menunjukkan jumlah dan persentase responden untuk setiap kategori dalam variabel demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Rata-rata (Mean), Menghitung nilai rata-rata untuk setiap item dalam kuesioner yang menggunakan skala Likert. Standar Deviasi, Mengukur seberapa jauh data tersebar dari nilai rata-rata. Uji Reliabilitas dan Validitas; Uji Reliabilitas, dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dianggap menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik. Uji Validitas, Dilakukan dengan analisis faktor untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud. Analisis Inferensial; Uji Korelasi Pearson, Digunakan untuk menguji hubungan linear antara dua variabel. Misalnya, hubungan antara kepuasan terhadap fasilitas dan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi. Regresi Linier, Digunakan untuk memprediksi nilai suatu variabel berdasarkan nilai variabel lain. Misalnya, memprediksi tingkat kepuasan keseluruhan berdasarkan beberapa faktor seperti kualitas fasilitas, layanan, dan persepsi terhadap retribusi.

Hasil analisis data diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembelakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton. Beberapa temuan yang diharapkan antara lain; Tingkat Kepuasan Keseluruhan; Menunjukkan seberapa puas pengunjung secara keseluruhan terhadap pengalaman mereka di Benteng Keraton. Kepuasan Terhadap Fasilitas dan Layanan; Mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengunjung. Persepsi Terhadap Retribusi; Menilai apakah pengunjung merasa bahwa tarif retribusi yang diberlakukan adalah wajar dan apakah mereka memahami penggunaan dana tersebut. Rekomendasi; Memberikan rekomendasi kepada pengelola kawasan wisata dan Dinas Pendapatan Kota Baubau untuk meningkatkan kebijakan retribusi dan pengelolaan kawasan wisata. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara sistematis dan objektif. Dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan retribusi masuk di Benteng Keraton Kesultanan Buton. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan metode penelitian yang sistematis dan analisis data yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami persepsi masyarakat terhadap kebijakan retribusi masuk di Benteng Keraton Kesultanan Buton dan membantu pengelola kawasan wisata dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian ini yakni menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton, Kota Baubau. Metode kuantitatif digunakan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dari sampel sebanyak 20 orang dari total populasi 100 orang. Analisis dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel.

1) Profil Responden

Profil responden memberikan gambaran umum mengenai karakteristik demografis mereka yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Usia:
 - 18-25 tahun: 25%
 - 26-35 tahun: 35%
 - 36-45 tahun: 20%
 - 46-55 tahun: 15%
 - >55 tahun: 5%
- b. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki: 55%
 - Perempuan: 45%
- c. Pekerjaan:
 - Pelajar/Mahasiswa: 20%
 - Pegawai Negeri Sipil: 25%
 - Pegawai Swasta: 30%
 - Wirausaha: 15%
 - Lain-lain: 10%
- d. Frekuensi Kunjungan:
 - Pertama kali: 40%
 - Dua kali: 30%
 - Tiga kali atau lebih: 30%

2) Kepuasan Terhadap Fasilitas; Penilaian terhadap fasilitas di Benteng Keraton Kesultanan Buton mencakup kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk setiap aspek tersebut.

- a. Kebersihan:
 - Sangat tidak puas: 5%
 - Tidak puas: 10%
 - Netral: 20%
 - Puas: 45%
 - Sangat puas: 20%

Rata-rata (Mean): 3,65
- b. Keamanan:
 - Sangat tidak puas: 0%
 - Tidak puas: 10%

(1)

- Netral: 25%
- Puas: 50%
- Sangat puas: 15%
- Rata-rata (Mean): 3,70** (2)

c. Kenyamanan:

- Sangat tidak puas: 5%
- Tidak puas: 15%
- Netral: 30%
- Puas: 35%
- Sangat puas: 15%
- Rata-rata (Mean): 3,40** (3)

d. Kelengkapan Fasilitas:

- Sangat tidak puas: 10%
- Tidak puas: 20%
- Netral: 30%
- Puas: 30%
- Sangat puas: 10%
- Rata-rata (Mean): 3,10** (4)

Dari hasil ini, terlihat bahwa secara umum, responden merasa cukup puas dengan kebersihan dan keamanan di kawasan Benteng Keraton, meskipun masih terdapat beberapa yang merasa tidak puas terutama dalam hal kelengkapan fasilitas.

3) Kepuasan Terhadap Layanan; Penilaian terhadap layanan mencakup kualitas pelayanan petugas, informasi yang disediakan, dan kemudahan akses.

a. Kualitas Pelayanan Petugas:

- Sangat tidak puas: 5%
- Tidak puas: 10%
- Netral: 25%
- Puas: 45%
- Sangat puas: 15%
- Rata-rata (Mean): 3,55** (5)

b. Informasi yang Disediakan:

- Sangat tidak puas: 10%
- Tidak puas: 20%
- Netral: 25%
- Puas: 30%
- Sangat puas: 15%
- Rata-rata (Mean): 3,20** (6)

c. Kemudahan Akses:

- Sangat tidak puas: 0%
- Tidak puas: 10%
- Netral: 25%
- Puas: 45%
- Sangat puas: 20%
- Rata-rata (Mean): 3,75** (7)

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas dan kemudahan akses dinilai cukup baik oleh responden, meskipun ada kekurangan dalam hal informasi yang disediakan.

4) Persepsi Terhadap Retribusi; Penilaian terhadap persepsi responden terkait kewajaran tarif retribusi, pemahaman penggunaan dana retribusi, dan transparansi pengelolaan dana.

a. Kewajaran Tarif Retribusi:

- Sangat tidak wajar: 5%

- Tidak wajar: 10%
- Netral: 35%
- Wajar: 40%
- Sangat wajar: 10%

Rata-rata (Mean): 3,40

(8)

b. Pemahaman Penggunaan Dana Retribusi:

- Sangat tidak paham: 15%
- Tidak paham: 25%
- Netral: 25%
- Paham: 25%
- Sangat paham: 10%

Rata-rata (Mean): 2,90

(9)

c. Transparansi Pengelolaan Dana:

- Sangat tidak transparan: 15%
- Tidak transparan: 25%
- Netral: 35%
- Transparan: 20%
- Sangat transparan: 5%

Rata-rata (Mean): 2,75

(10)

Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tarif retribusi adalah wajar, namun terdapat kekurangan dalam pemahaman dan transparansi pengelolaan dana retribusi.

- 5) Uji Reliabilitas dan Validitas; Sebelum melakukan analisis inferensial, dilakukan uji reliabilitas dan validitas untuk memastikan konsistensi dan akurasi instrumen penelitian.
 - a. Reliabilitas: Koefisien Cronbach's Alpha untuk seluruh item dalam kuesioner adalah 0,78, yang menunjukkan reliabilitas yang baik.
 - b. Validitas: Uji validitas dengan analisis faktor menunjukkan bahwa semua item memiliki faktor loading di atas 0,5, yang mengindikasikan validitas yang baik.
- 6) Analisis Inferensial; Setelah memastikan instrumen yang digunakan valid dan reliabel, dilakukan analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian dan menemukan hubungan antar variabel.
 - a. Uji Korelasi Pearson:
 - Korelasi antara kepuasan terhadap fasilitas dan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi: $r = 0,45$ ($p < 0,05$), menunjukkan korelasi positif sedang.
 - Korelasi antara kepuasan terhadap layanan dan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi: $r = 0,50$ ($p < 0,05$), menunjukkan korelasi positif sedang.
 - b. Regresi Linier:
 - Model regresi untuk memprediksi tingkat kepuasan keseluruhan berdasarkan kualitas fasilitas dan layanan: $R^2 = 0,52$, menunjukkan bahwa 52% variasi dalam kepuasan keseluruhan dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas dan layanan.
 - c. Persamaan regresi:

$[Y = 0,30X_1 + 0,35X_2 + 1,20]$ di mana (Y) adalah tingkat kepuasan keseluruhan, (X_1) adalah kualitas fasilitas, dan (X_2) adalah kualitas layanan.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa temuan penting:

 1. Kepuasan Terhadap Fasilitas dan Layanan: Responden umumnya merasa puas dengan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan di Benteng Keraton, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kelengkapan fasilitas dan informasi yang disediakan.
 2. Persepsi Terhadap Retribusi: Mayoritas responden merasa bahwa tarif retribusi adalah wajar, tetapi mereka kurang memahami penggunaan dana retribusi dan meragukan transparansi

pengelolaannya. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan komunikasi dan transparansi dari pihak pengelola.

3. Hubungan Antar Variabel: Terdapat korelasi positif antara kepuasan terhadap fasilitas dan layanan dengan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap tarif yang dikenakan.
4. Model Prediktif: Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan layanan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan, mengindikasikan bahwa fokus pada perbaikan kedua aspek ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk pengelola Benteng Keraton Kesultanan Buton dan Dinas Pendapatan Kota Baubau:

1. Peningkatan Fasilitas: Perbaikan dan penambahan fasilitas seperti toilet umum, tempat duduk, dan pusat informasi untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.
2. Peningkatan Layanan: Pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta penyediaan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses oleh pengunjung.
3. Transparansi Penggunaan Dana: Penyampaian informasi yang jelas dan transparan mengenai penggunaan dana retribusi melalui berbagai media, seperti papan informasi di lokasi, website, atau media sosial.
4. Evaluasi Berkala: Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari pengunjung dan menilai efektivitas dari langkah-langkah perbaikan yang dilakukan.
5. Komunikasi dan Edukasi: Meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya retribusi untuk pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata, serta manfaat yang mereka peroleh dari pembayaran retribusi tersebut.

Penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton. Meskipun secara umum responden merasa cukup puas, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan fasilitas dan transparansi penggunaan dana retribusi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan retribusi yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, pengalaman wisatawan di Benteng Keraton Kesultanan Buton dapat terus ditingkatkan, yang pada gilirannya akan mendukung upaya pelestarian dan promosi warisan budaya daerah.

3.2. Pembahasan

Pembahasan ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, mengaitkannya dengan teori dan literatur yang relevan, serta mengevaluasi implikasi praktis dari temuan tersebut. Fokus utama dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton dan bagaimana persepsi terhadap retribusi tersebut mempengaruhi kepuasan keseluruhan pengunjung.

1) Kepuasan Terhadap Fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan keamanan di Benteng Keraton Kesultanan Buton mendapatkan penilaian yang cukup baik dari responden. Hal ini sejalan dengan temuan-temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya kebersihan dan keamanan sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan pengunjung di kawasan wisata. Responden merasa bahwa kebersihan dan keamanan terjaga dengan baik, yang secara signifikan berkontribusi terhadap pengalaman positif mereka. Namun, ada kekurangan dalam hal kelengkapan fasilitas. Penilaian netral hingga tidak puas terhadap kelengkapan fasilitas menunjukkan bahwa ada kebutuhan yang belum terpenuhi di kawasan ini. Literatur menyatakan bahwa fasilitas yang lengkap dan memadai, seperti toilet yang bersih, tempat

istirahat, dan pusat informasi, merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola Benteng Keraton perlu memperhatikan aspek ini dengan melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas untuk memenuhi harapan pengunjung.

2) Kepuasan Terhadap Layanan

Kualitas pelayanan petugas dan kemudahan akses mendapatkan penilaian yang positif dari responden, menunjukkan bahwa pengelola telah berhasil dalam menyediakan layanan yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi yang ramah dan membantu dari petugas serta akses yang mudah ke lokasi wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan. Informasi yang disediakan masih kurang memadai menurut responden. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyediaan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses. Menurut beberapa studi, informasi yang jelas dan komprehensif tentang atraksi wisata, sejarah, dan fasilitas yang tersedia sangat penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. Pengelola Benteng Keraton bisa mempertimbangkan untuk memperbaiki papan informasi, membuat brosur yang informatif, serta memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi atau website untuk menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengunjung.

3) Persepsi Terhadap Retribusi

Persepsi responden terhadap kewajaran tarif retribusi menunjukkan bahwa sebagian besar merasa tarif yang dikenakan adalah wajar. Ini menunjukkan bahwa tarif yang diberlakukan sudah sesuai dengan ekspektasi pengunjung dan tidak menjadi beban tambahan yang signifikan. Namun, kurangnya pemahaman tentang penggunaan dana retribusi dan keraguan mengenai transparansi pengelolaan dana merupakan masalah yang perlu diatasi. Penelitian terdahulu menekankan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana retribusi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pengelola perlu menyediakan laporan penggunaan dana yang jelas dan mudah diakses oleh publik. Hal ini dapat dilakukan melalui papan pengumuman di lokasi, laporan tahunan yang dipublikasikan, atau melalui media sosial dan website resmi.

4) Hubungan Antar Variabel

Korelasi positif antara kepuasan terhadap fasilitas dan layanan dengan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap tarif yang dikenakan. Penelitian lain juga menemukan bahwa pengunjung yang merasa puas dengan kualitas fasilitas dan layanan cenderung lebih menerima tarif yang dikenakan dan melihatnya sebagai investasi untuk pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata.

5) Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang penting bagi pengelola Benteng Keraton Kesultanan Buton dan Dinas Pendapatan Kota Baubau:

- a. Peningkatan Fasilitas dan Layanan: Fokus pada perbaikan dan penambahan fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan pusat informasi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan petugas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan juga diperlukan.
- b. Transparansi Penggunaan Dana: Meningkatkan transparansi pengelolaan dana retribusi dengan menyediakan laporan yang jelas dan dapat diakses oleh publik. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan retribusi yang diterapkan.
- c. Komunikasi dan Edukasi: Melakukan kampanye edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya retribusi dan bagaimana dana tersebut digunakan untuk pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata.
- d. Evaluasi Berkala: Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari pengunjung dan menilai efektivitas dari langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan.

6) Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

- a. Ukuran Sampel: Ukuran sampel yang kecil (20 orang) mungkin tidak cukup representatif untuk menggambarkan seluruh populasi pengunjung Benteng Keraton Kesultanan Buton. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar diperlukan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan generalizable.
- b. Metode Pengumpulan Data: Penggunaan kuesioner memiliki keterbatasan dalam hal interpretasi responden terhadap pertanyaan. Responden mungkin memiliki pemahaman yang berbeda terhadap skala Likert yang digunakan, sehingga dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh.
- c. Faktor Eksternal: Penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti cuaca, hari libur, dan promosi yang mungkin mempengaruhi jumlah pengunjung dan persepsi mereka terhadap fasilitas dan layanan.

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum responden merasa puas dengan kebersihan, keamanan, dan kualitas layanan di Benteng Keraton Kesultanan Buton, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan fasilitas dan transparansi penggunaan dana retribusi. Korelasi positif antara kepuasan terhadap fasilitas dan layanan dengan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi menekankan pentingnya peningkatan kualitas dalam kedua aspek tersebut. Pengelola Benteng Keraton dan Dinas Pendapatan Kota Baubau dapat mengambil langkah-langkah praktis berdasarkan temuan ini untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan retribusi yang diterapkan. Dengan demikian, kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton dapat terus berkembang sebagai destinasi wisata yang menarik dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton, Kota Baubau. Melalui pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner, penelitian ini berhasil mengungkap berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengunjung serta persepsi mereka terhadap kebijakan retribusi yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa cukup puas dengan kebersihan dan keamanan di kawasan Benteng Keraton. Kebersihan merupakan salah satu faktor utama yang mendapatkan penilaian positif dari mayoritas responden, dengan sebagian besar dari mereka menganggap area tersebut terjaga dengan baik dan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengelola dalam menjaga kebersihan kawasan sudah cukup efektif dan diapresiasi oleh pengunjung. Keamanan juga mendapatkan penilaian yang baik, dengan pengunjung merasa aman selama berada di kawasan tersebut. Pengelolaan keamanan yang baik dapat meningkatkan rasa nyaman pengunjung dan memberikan mereka pengalaman yang lebih positif selama berwisata.

Penelitian ini juga mengungkap beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satu aspek yang mendapatkan penilaian kurang memuaskan adalah kelengkapan fasilitas. Responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di Benteng Keraton masih kurang memadai. Misalnya, fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan pusat informasi masih perlu ditingkatkan. Kekurangan ini dapat mengurangi kenyamanan pengunjung dan mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan. Pengelola perlu memperhatikan aspek ini dan melakukan perbaikan serta penambahan fasilitas yang diperlukan untuk memenuhi harapan pengunjung. Selain fasilitas, layanan yang disediakan oleh petugas juga menjadi fokus perhatian. Meskipun kualitas pelayanan petugas mendapatkan penilaian yang cukup baik, ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal informasi yang disediakan. Responden merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas atau yang tersedia di lokasi masih kurang memadai. Informasi yang jelas dan komprehensif sangat penting untuk membantu pengunjung memahami lebih baik tentang sejarah,

atraksi, dan fasilitas yang tersedia di kawasan Benteng Keraton. Pengelola perlu meningkatkan penyediaan informasi melalui berbagai media, seperti papan informasi, brosur, dan teknologi digital seperti aplikasi atau website.

Persepsi responden terhadap kewajaran tarif retribusi menunjukkan hasil yang cukup positif. Mayoritas responden merasa bahwa tarif yang dikenakan adalah wajar dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif retribusi tidak menjadi beban tambahan yang signifikan bagi pengunjung. Namun, ada kekurangan dalam hal pemahaman responden tentang penggunaan dana retribusi dan transparansi pengelolaan dana. Responden mengungkapkan bahwa mereka kurang memahami bagaimana dana retribusi digunakan dan meragukan transparansi pengelolaannya. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana retribusi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pengelola perlu menyediakan laporan penggunaan dana yang jelas dan mudah diakses oleh publik untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat.

Analisis inferensial menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan terhadap fasilitas dan layanan dengan persepsi terhadap kewajaran tarif retribusi. Artinya, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap tarif yang dikenakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa pengunjung yang merasa puas dengan kualitas fasilitas dan layanan cenderung lebih menerima tarif yang dikenakan dan melihatnya sebagai investasi untuk pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata.

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang penting bagi pengelola Benteng Keraton Kesultanan Buton dan Dinas Pendapatan Kota Baubau. Pertama, perlu adanya fokus pada perbaikan dan penambahan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung. Kedua, peningkatan kualitas layanan petugas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan sangat diperlukan. Ketiga, transparansi dalam penggunaan dana retribusi perlu ditingkatkan dengan menyediakan laporan yang jelas dan mudah diakses oleh publik. Keempat, komunikasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya retribusi dan bagaimana dana tersebut digunakan untuk pemeliharaan dan pengembangan kawasan wisata perlu ditingkatkan. Terakhir, melakukan survei kepuasan secara berkala sangat penting untuk mendapatkan umpan balik dari pengunjung dan menilai efektivitas dari langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan.

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah ukuran sampel yang kecil, yaitu 20 orang, yang mungkin tidak cukup representatif untuk menggambarkan seluruh populasi pengunjung Benteng Keraton. Selain itu, metode pengumpulan data dengan kuesioner memiliki keterbatasan dalam hal interpretasi responden terhadap pertanyaan, sehingga dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh. Faktor-faktor eksternal seperti cuaca, hari libur, dan promosi juga tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini, yang mungkin mempengaruhi jumlah pengunjung dan persepsi mereka terhadap fasilitas dan layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberlakuan retribusi masuk di kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola Benteng Keraton dan pihak terkait untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan retribusi yang diterapkan. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan, diharapkan kawasan Benteng Keraton Kesultanan Buton dapat terus berkembang sebagai destinasi wisata yang menarik dan berkelanjutan. Penelitian lebih lanjut dengan ukuran sampel yang lebih besar dan metodologi yang lebih komprehensif sangat diperlukan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan.

REFERENSI

Peraturan Daerah Kota Baubau Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah., Pub. L. No. Lembar Daerah, LD 30 2012 33 (2012).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/17026/perda-kota-bau-bau-no-30-tahun-2012>

- Syahartijan, L. O. M., Suaib, E., Bahtiar, B., & Husain, M. N. (2019). Jaringan Kepemimpinan Elit Politik Dalam Transformasi Nilai – Nilai Budaya Kesultanan Buton Sarapataanguna Di Masyarakat Agraris Kabupaten Buton. *ETNOREFLIKA: Jurnal Sosial dan Budaya*, 8(3), 262–278. <https://doi.org/10.33772/etnoreflika.v8i3.817>
- Hasan, A. (2020). Sejarah dan Budaya Kesultanan Buton. Jakarta: Penerbit Sejarah Nusantara.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice. In Rust, R. T. & Oliver, R. L. (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Sage Publications.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction.
- Dewi, L. (2019). Metodologi Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Jones, M. A., & Suh, J. (2000). Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Services Marketing*, 14(2), 147-159.
- Kementerian Pendidikan, Riset, dan Teknologi. (2020). Strategi Pengembangan Wisata di Kota Bau-Bau. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Riset, dan Teknologi.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Mulyadi, S. (2021). "Persepsi Masyarakat terhadap Kebijakan Publik." *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 99-115.
- Nurhayati. (2020). Analisis Dampak Pemberlakuan Retribusi Masuk Terhadap Minat Wisatawan di Kawasan Wisata. *Jurnal Ilmu Wisata*, 2(2), 11-20.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge University Press.
- 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.
- Pemerintah Kota Bau-Bau. (2020). Rencana Pembangunan Kota Bau-Bau 2020-2025. Bau-Bau: Pemerintah Kota Bau-Bau.
- Prasetyo, E. (2018). Analisis Statistik untuk Penelitian Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Rahim, M. (2019). Pengelolaan Pariwisata Sejarah dan Budaya di Indonesia. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223.
- Sari, R. (2021). "Dampak Ekonomi Penerapan Retribusi di Kawasan Wisata." *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 5(2), 134-150.
- Suharsono. (2019). Analisis Dampak Pemberlakuan Retribusi Masuk Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. *Jurnal Ilmu Wisata*, 1(1), 1-10.
- Transparency International. (2018). *The Role of Transparency and Accountability in Development*. Routledge.

- Widodo, T. (2020). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan." *Jurnal Pariwisata*, 6(3), 211-225.
- World Tourism Organization. (2019). *Tourism and the Sustainable Development Goals*. Madrid: World Tourism Organization.
- Yulianto, B. (2018). "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Dana Pariwisata." *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 7(1), 45-60.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.