

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mencatat jumlah devisa yang dihasilkan oleh sektor pariwisata di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pendapatan devisa dari sektor ini telah mencapai US\$10,46 Miliar per September 2023 dimana nilai ini meningkat sebesar 55,65% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai US\$6,72 Miliar. Sektor pariwisata yang saat ini sudah berkolaborasi dengan kemajuan teknologi merupakan sektor terbesar yang mendorong perekonomian Indonesia. Sebagai sektor prioritas yang saat ini diunggulkan untuk mendorong perekonomian negara, sektor pariwisata mampu meningkatkan pendapatan devisa, menciptakan berbagai jenis pekerjaan, mendorong investasi infrastruktur, memberi peluang UMKM untuk tumbuh dan berkembang, dan meningkatkan pendapatan daerah. Pariwisata sebagai sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) perlu dikelola dan dikembangkan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa provinsi di Indonesia yang pendapatannya bergantung pada sektor pariwisata diantaranya Provinsi Bali, Nusa Tenggara Timur, Nusa Tenggara Barat, dan Papua.

Provinsi Bali sebagai destinasi wisata dunia memiliki berbagai macam keindahan alam, keanekaragaman budaya, dan warisan sejarah yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Provinsi ini terkenal

dengan pantai-pantainya yang menawan, pegunungan yang hijau, serta tradisi dan adat istiadat yang sangat kental. Sebagai salah satu destinasi wisata terbaik di dunia dengan predikat "*The Best Island*" dalam *DestinAsian Readers' Choice Awards*, Bali menjadi magnet baik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Bali setiap tahunnya berhasil menarik lebih dari 3 juta pengunjung internasional dengan berbagai objek wisata alam yang indah dan keunikan budayanya yang dipengaruhi oleh kegiatan keagamaan, kemasyarakatan, dan kesenian.

Bali memiliki banyak daya tarik wisata yang tersebar di delapan kabupaten dan satu kotamadya yang selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan. Kabupaten Buleleng merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah utara Provinsi Bali dengan beragam daya tarik wisatanya. Kabupaten Buleleng yang memiliki wilayah hampir sepertiga dari pulau Bali menyimpan potensi daya tarik wisata yang beragam berupa obyek wisata alam, budaya, maupun buatan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng terdapat 86 Daya Tarik Wisata (DTW) yang tersebar di sembilan kecamatan. Daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng terdiri dari air terjun, perbukitan, danau, hutan, daerah konservasi, teluk hingga pantai yang membentang dari barat ke timur mulai dari Kecamatan Gerokgak sampai Kecamatan Tejakula. Pada semester I tahun 2024 (Januari-Juni 2024), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Buleleng sebanyak 270.000 orang dan wisatawan domestik sebanyak 500.000 orang. Berikut adalah data daya tarik wisata di Kabupaten Buleleng dengan jumlah pengunjung terbanyak per Juni 2024.

Tabel 1.1
Nama DTW dan Jumlah Pengunjung Januari-Juni 2024

No.	Nama Daya Tarik Wisata	Jumlah Pengunjung
1.	Eks. Pelabuhan Buleleng	68.245
2.	Pantai Lovina	54.459
3.	Pantai Penimbangan	48.966
4.	Krisna Funtastic Land	44.973
5.	Pantai Kerobokan	43.074
6.	Danau Buyan	36.010
7.	Air Panas Banjar	35.829
8.	Air Terjun Banyumala	29.592
9.	Pura Pulaki	29.083
10.	Brahma Wihara Arama	27.549
11.	Lingkungan Pura Ponjok Batu	26.932
12.	Kolam Renang Air Sanih	25.231
13.	Air Terjun Banyuwana Amerta	19.909
14.	Air Terjun Aling-Aling	19.760
15.	Pura Jaya Prana	18.592

Sumber: Data Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, 2024 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa daya tarik wisata dengan pengunjung terbanyak di Kabupaten Buleleng didominasi oleh destinasi wisata air. Destinasi wisata air di Kabupaten Buleleng terdiri dari pantai, air terjun, danau, sungai, bendungan, dan mata air. Salah satu destinasi wisata air yang populer di Kabupaten Buleleng adalah kolam renang alami Air Sanih. Destinasi wisata air ini berlokasi di Jalan Raya Air Sanih, Desa Sanih, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Bali. Kolam renang ini memiliki keunikan berupa sumber mata air yang berasal dari bawah tanah. Menurut kepercayaan masyarakat setempat, sumber air ini mempunyai asal usul dari Danau Batur yang letaknya ratusan kilometer dari tempat ini. Air Sanih memiliki daya tarik tersendiri seperti keunikan dari segi sumber air, konsep kolam, dan fasilitas yang dimiliki oleh Air Sanih. Air Sanih merupakan salah satu daya tarik wisata yang menonjolkan fasilitas kolam

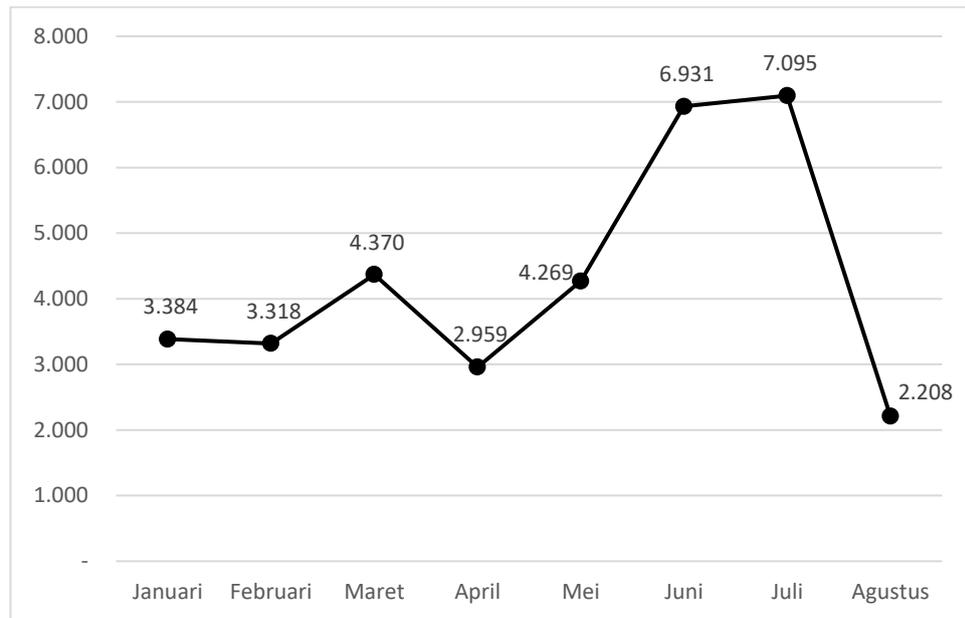
renang yang terletak pada kawasan pesisir pantai. Keindahan panorama pantai di sepanjang kolam renang menjadi penunjang aktivitas wisatawan di daya tarik wisata Air Sanih.

Pariwisata tidak hanya tentang keindahan panorama yang menakjubkan. Selain keindahannya, terdapat strategi perencanaan yang baik untuk meminimalisasikan pengeluaran tetapi dapat memaksimalkan jumlah wisatawan yang datang melalui pemasaran pariwisata. Objek wisata kolam renang Air Sanih telah memenuhi 5 elemen pemasaran pariwisata yang terdiri dari *attraction*, *activity*, *accessibility*, *accommodation*, dan *amenity*. Kolam renang Air Sanih memiliki *attraction* (atraksi) berupa keunikan kolam renang dengan sumber mata air alami yang terdiri dari dua kolam dimana satu kolam untuk dewasa dan satu kolam untuk anak – anak yang dilengkapi dengan wahana air. Lokasi kolam renang yang berlokasi di tepi pantai membuat pengunjung dapat melihat langsung hamparan pantai dan deburan ombak. Terdapat pula atraksi yang baru ditawarkan oleh pengelola yaitu karaoke yang disediakan untuk para pengunjung. Atraksi-atraksi inilah yang menjadi daya tarik kolam renang Air Sanih yang membuat pengunjung ingin berkunjung ke tempat ini. *Activity* (aktivitas) yang dapat dilakukan pengunjung tentunya berenang di dalam air yang bersumber dari mata air alami. Selain berenang aktivitas lain yang dapat dilakukan adalah bersantai di sekitar taman dan menikmati kuliner. Di sekitar objek wisata ini terdapat pura untuk memuja Dewa Wisnu sehingga pengunjung yang beragama Hindu dapat melakukan persembahyangan.

Kolam renang Air Sanih berlokasi tepat disamping jalan raya Singaraja-Amlapura. Hal ini membuat *accessibility* (aksesibilitas) menuju lokasi ini sangat

baik dan mudah dijangkau baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan besar untuk memuat rombongan seperti bus dan mobil elf. Objek wisata ini hanya menempuh jarak 16,5 KM dengan waktu tempuh 31 menit dari Kota Singaraja. *Accommodation* (akomodasi) yang yang berkualitas merupakan salah satu faktor kunci dalam menarik wisatawan. Di sekitar objek wisata ini terdapat banyak tempat tinggal yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan berupa vila, *homestay*, dan restoran. Elemen yang tidak kalah penting dalam pemasaran pariwisata adalah *amenity* (fasilitas penunjang). *Amenity* (fasilitas penunjang) wisata di objek wisata ini adalah *minimarket*, pura, taman dan area parkir. Kolam renang Air Sanih dikelola oleh Desa Pakraman Yeh Sanih yang bekerja sama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng untuk membantu dan mendukung aktivitas wisatawan dengan menyediakan informasi wisata untuk wisatawan melalui pegawai *tourist information center* atau dikenal *tourist information staff*.

Destinasi wisata air yang variatif di Kabupaten Buleleng menyebabkan persaingan antar destinasi ke depan akan sangat ketat. Persaingan ini timbul karena setiap destinasi terus melakukan perbaikan baik dari sisi pelayanan, infrastruktur, maupun promosi. Dengan meningkatnya persaingan antar destinasi wisata air ini jumlah kunjungan wisatawan ke Air Sanih mengalami fluktuasi. Berikut adalah gambar grafik jumlah wisatawan delapan bulan terakhir tahun 2024.



Gambar 1.1
 Data Jumlah Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih
 Januari-Agustus 2024
 Sumber: Data Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, 2024 (Diolah)

Pada Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata kolam renang Air Sanih dari bulan Januari 2024 hingga Agustus 2024 mengalami fluktuasi. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara sederhana terhadap 20 pengunjung, 18 diantaranya menyatakan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata kolam renang Air Sanih masih belum maksimal. Kondisi ini dapat dilihat langsung dari kualitas pelayanannya yang dapat diamati dimana kolam renang yang menjadi tujuan pengunjung untuk berekreasi kondisinya berlumut terutama di kolam renang anak-anak yang dapat membahayakan pengunjung. Kolam renang juga kerap dijatuhi sampah daun, bunga, hingga sampah plastik yang menyebabkan kualitas air menurun. Toilet untuk laki-laki dan perempuan tidak dipisahkan ditambah dengan kondisi pintu toilet yang banyak rusak seperti tidak bisa ditutup, tidak bisa dikunci, hingga berlubang sehingga membuat pengunjung terutama perempuan merasa kenyamanannya terganggu. Gazebo yang disediakan

juga masih terbatas sehingga ketika jumlah pengunjung tinggi banyak pengunjung yang duduk dan menaruh barang bawaannya di area taman atau di sekitar kolam. Kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat dilihat dari karyawannya seperti dalam menanggapi keluhan pengunjung karyawan tidak dapat langsung memberikan jawaban atau solusi. Di objek wisata ini juga tidak terdapat petugas keamanan yang ditugaskan di sekitar kolam untuk mengawasi pengunjung yang berenang sehingga ketika ada pengunjung yang tenggelam daya tanggap karyawan dalam memberikan pertolongan sangat lambat hingga menyebabkan adanya korban meninggal. Beberapa karyawan juga kurang ramah dalam bertugas dan sibuk memainkan teleponnya sehingga tidak memperdulikan pengunjung seperti petugas loker dan penjaga toilet. Ketika terjadi lonjakan pengunjung saat hari libur pengelola tidak menerapkan batasan jumlah pengunjung yang menyebabkan kolam renang dipadati pengunjung sehingga kualitas air tercemar, banyak sampah berserakan, hingga kemacetan lalu lintas di sepanjang parkir yang menyebabkan kenyamanan pengunjung terganggu.

Kondisi ini juga diperburuk oleh penilaian mengenai objek wisata kolam renang Air Sanih di beberapa aplikasi yang belum dapat mencapai nilai maksimal. Pada aplikasi Tripadvisor objek wisata kolam renang Air Sanih memperoleh nilai 4 dari 5. Sedangkan pada aplikasi Google Maps terdapat dua lokasi yang berada pada titik objek wisata ini yaitu Kolam Renang Air Sanih dengan nilai 3,7 dari 5 dan Air Sanih Natural Spring dengan nilai 4,5 dari 5. Dua lokasi pada aplikasi Google Maps ini memiliki ulasan negatif dari pengunjung dalam satu tahun terakhir yang menyebabkan citra destinasi Air Sanih menurun akibat persepsi pengunjung mengenai pengalaman yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh

para pengunjung. Penurunan citra destinasi yang terjadi di objek wisata ini juga dapat dilihat dari beberapa aspek seperti lingkungan di lokasi wisata yang kotor atau berisik ketika terjadi lonjakan pengunjung, dan keindahan pemandangan yang diganggu oleh tumpukan barangan pengunjung di sekitar kolam. Hiburan dan atraksi bersejarah yang ditampilkan di lokasi objek wisata sangat terbatas. Infrastruktur dan aksesibilitas menuju lokasi wisata belum memadai untuk menarik wisatawan asing berkunjung. Pada objek wisata ini belum terdapat paket wisata yang dapat membantu pengunjung untuk menenangkan pikiran seperti kelas yoga atau fasilitas kolam renang pribadi. Kegiatan di alam terbuka yang ditawarkan hanya berenang sehingga aktivitas yang dapat dilakukan pengunjung kurang bervariasi. Untuk tiket masuk ke objek wisata ini sangat terjangkau hanya Rp10.000 untuk dewasa dan Rp5.000 untuk anak-anak. Akan tetapi untuk pengunjung perlu membayar biaya tambahan seperti biaya parkir, toilet, sewa loker, dan sewa ban atau pelampung.

Daya tarik wisata dengan pelayanan yang unggul dan memiliki reputasi yang positif kemungkinan besar akan menarik wisatawan untuk berkunjung kembali secara berulang. Di sisi lain, ketika terjadi permasalahan terkait kualitas pelayanan atau reputasi daya tarik yang kurang baik maka calon pengunjung akan mempertimbangkan kembali untuk berkunjung bahkan mungkin akan mencari daya tarik wisata lain sebagai alternatif rekreasi. Berdasarkan observasi awal dan adanya ulasan negatif mengenai objek wisata kolam renang Air Sanih tersebut, maka kualitas pelayanan dan citra destinasi objek wisata diindikasikan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung. Hal utama yang perlu diprioritaskan oleh Air Sanih adalah meningkatkan kepuasan pengunjung agar dapat

meningkatkan loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi jumlah pelanggan dari suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti meningkatkan keuntungan, citra perusahaan yang baik dan menjadikan perusahaan berbeda dengan perusahaan lainnya (Silaban, 2022). Untuk itu, penting bagi perusahaan memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai strategi bisnis karena hal ini dapat berdampak langsung pada jumlah pelanggan dan keseluruhan kinerja perusahaan

Setiap perusahaan tentunya memiliki strategi dan caranya masing-masing dalam memenuhi rasa puas pelanggan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Apabila kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, harga, dan reputasi perusahaan (Kotler dan Keller, 2009). Objek wisata sebagai usaha jasa penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung karena berdampak langsung pada keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Kepuasan pengunjung dapat tercipta melalui peningkatan dari segi kualitas pelayanan yakni memberikan pelayanan yang prima serta berperilaku ramah. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Harapan dari pelanggan senantiasa berganti, sehingga mutu pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan (Noor, 2020). Penyedia jasa wajib menjamin kualitas pelayanan untuk pelanggannya. Kualitas pelayanan sangat

penting bagi perusahaan jasa seperti objek wisata. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang perusahaan berikan. Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari dan Susanti (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozi dan Sugiyono (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Setyawati (2023) dalam penelitiannya juga menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dan Thawil (2019) dengan pernyataan bahwa kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Budiarno dkk (2022) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal yang tidak kalah penting dan dibutuhkan oleh pengunjung selain kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan adalah citra destinasi. Menurut Hanif dkk. (2016) citra destinasi (*destination image*) merupakan keyakinan/ pengetahuan mengenai suatu destinasi dan apa yang dirasakan oleh wisatawan selama berwisata. Faktor lain agar pengembangan destinasi pariwisata sesuai dengan apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan adalah dengan cara memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Citra destinasi (*destination image*) dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Coban (2012) membuktikan dalam penelitiannya bahwa citra destinasi yang positif akan membuat wisatawan merasakan kepuasan yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan oleh Coban (2012)

juga menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku setelah pembelian (berkunjung). Semakin tinggi nilai citra destinasi yang dimiliki, maka tingkat kepuasan pengunjung akan semakin tinggi juga. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Anam (2020) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan peneliti ini mendukung penelitian berikutnya yang dilakukan Caroline (2021) yang menunjukkan bahwa citra destinasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Pebriani dkk. (2023) menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Lestari dan Djunaid (2022) citra destinasi tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu di masing-masing variabel, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di objek wisata kolam renang Air Sanih sebagai berikut:

1. Terdapat fluktuasi kunjungan wisatawan dari bulan Januari 2024 sampai Agustus 2024 di objek wisata kolam renang Air Sanih.
2. Kualitas pelayanan di objek wisata kolam renang Air Sanih masih belum maksimal.

3. Adanya ulasan negatif dari pengunjung pada *website* yang dapat menurunkan citra destinasi objek wisata kolam renang Air Sanih.
4. Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang masih diperlukan penelitian lebih lanjut.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini mengacu pada variabel yang digunakan yakni dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Penelitian mengambil kepuasan pelanggan dan citra destinasi sebagai variabel bebas serta kepuasan pengunjung sebagai variabel terikatnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta batasan masalah yang telah ditetapkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih?
3. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih.
3. Untuk menguji pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta mampu memberikan pengembangan dalam ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya pemasaran yang terkait dengan kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra destinasi di sebuah objek wisata. Serta dapat menambah wawasan dalam mengaplikasikan teori-teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengelola objek wisata Air Sanih dengan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi di bidang kualitas pelayanan dan citra destinasi untuk kepuasan pengunjung.