

BAB I

PENDAHULUAN

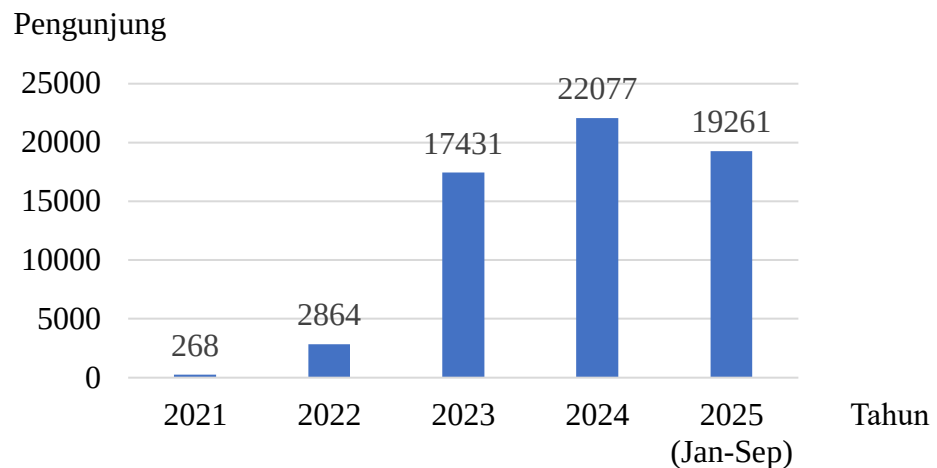
1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu aspek pembangunan ekonomi. Hal ini didukung dengan penelitian Mukaffi & Haryanto (2022), yang menyatakan bahwa Indonesia memiliki sumber daya alam dan sumber daya manusia yang sangat melimpah. Mustafa *et al.* (2024) juga menyatakan bahwa pengembangan pariwisata adalah suatu bentuk pertumbuhan ekonomi dengan tujuan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dalam suatu negara atau daerah. Berdasarkan data dari Kemenpar (2025), total penerimaan devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2024 mencapai 16,71 miliar USD.

Salah satu sektor pariwisata yang paling populer di Indonesia adalah wisata alam. Pulau Bali, yang dikenal sebagai destinasi wisata utama di Indonesia, juga menyimpan potensi wisata alam yang melimpah. Dengan luas pulau sebesar 559.001,27 Hektar, Pulau Bali mampu menyuguhkan keindahan alam yang menakjubkan seperti seperti pantai, gunung, danau, hutan, sungai, dan air terjun. Di antara berbagai jenis wisata tersebut, wisata air terjun menjadi daya tarik tersendiri karena keindahan alamnya yang masih asri dan suasananya yang menenangkan. Wisata air terjun banyak terdapat di Kabupaten Buleleng yang terletak di bagian utara Pulau Bali dan memiliki luas sebesar 136.588 Hektar. Dengan keindahan air terjunnya, Kabupaten Buleleng mampu bersaing dengan kabupaten-kabupaten lainnya yang memanjakan keindahan pantai dan wisata

lainnya di Provinsi Bali. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng (2025), kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara pada bulan Januari tahun 2024 sebanyak 73.699 kunjungan. Sedangkan pada bulan Januari tahun 2025 sebanyak 99.966 kunjungan, atau dengan kata lain mengalami peningkatan sebesar 35,30%. Peluang peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini menjadi potensi bagi destinasi wisata dengan memerhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Dari banyaknya air terjun yang ada di Kabupaten Buleleng, salah satu yang paling populer yaitu Air Terjun Sekumpul, yang terletak di Desa Sekumpul, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Kompleks air terjun yang terdiri dari sekumpulan aliran air terjun yang terpisah yang jatuh berdampingan dari tebing tinggi. Berdasarkan data dari *Bali Government Tourism Office* (2023), Air Terjun Sekumpul berada di posisi ke-enam dengan jumlah pengunjung terbanyak di Kabupaten Buleleng. Air Terjun Sekumpul merupakan destinasi wisata yang menawarkan berbagai daya tarik keindahan alam. Destinasi ini dikenal luas karena terdiri dari sekumpulan air terjun yang berada di satu wilayah serta didukung oleh suasana alam yang asri, sehingga menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara (Rahma, 2020). Setelah masa pandemi *Covid-19* berakhir, Air Terjun Sekumpul kembali menjadi salah satu destinasi unggulan di Buleleng. Jumlah wisatawan yang berkunjung terus meningkat dari tahun ke tahun, dan pada tahun 2023 tercatat mengalami lonjakan yang mencerminkan kebangkitan sektor pariwisata daerah. Data lengkap mengenai jumlah kunjungan wisatawan di Air Terjun Sekumpul dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1
Data Jumlah Pengunjung ke Air Terjun Sekumpul
(Sumber: BUMDES Sekumpul, 2025)

Air Terjun Sekumpul bukan hanya menawarkan keindahan alam, tetapi juga memiliki potensi wisata yang dapat memberikan dampak positif bagi perekonomian lokal. Kehadiran wisatawan di daerah ini memberikan peluang bagi warga setempat untuk mengembangkan berbagai usaha yang berkaitan dengan pariwisata, seperti penginapan, restoran, dan jasa pemandu wisata. Selain itu, pariwisata di Air Terjun Sekumpul juga mendorong perlindungan alam dan kelestarian lingkungan. Peningkatan jumlah pengunjung cenderung memperkuat kesadaran akan pentingnya menjaga keaslian alam serta menggalang usaha-usaha pelestarian alam. Mahardana dkk. (2025) mengatakan bahwa kurangnya informasi mengenai destinasi wisata dapat menghambat ketertarikan wisatawan untuk berkunjung sehingga potensi destinasi belum berkembang secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal serta sejumlah ulasan wisatawan, sebelumnya ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan aksesibilitas menuju lokasi Air Terjun Sekumpul. Beberapa fasilitas seperti area parkir, toilet umum, jalur pejalan kaki, serta sarana keamanan dinilai

kurang memadai, dan akses menuju lokasi yang cukup terjal seringkali menjadi kendala bagi wisatawan terutama wisatawan lansia maupun penyandang disabilitas. Menurut Nugraha (2021), pengembangan destinasi wisata harus diarahkan pada peningkatan kualitas destinasi sehingga mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan dengan tetap memperhatikan kualitas lingkungan dan budaya setempat. Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng (2024) mengatakan pengelolaan destinasi wisata seharusnya merujuk pada prinsip-prinsip pelayanan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, serta pedoman pengembangan pariwisata berkelanjutan yang mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengunjung. Dalam dokumen perencanaan strategis (Renstra) Dinas Pariwisata serta visi-misi pembangunan daerah, peningkatan kualitas destinasi melalui penyediaan fasilitas dan aksesibilitas yang memadai menjadi salah satu prioritas utama. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasca pandemi *Covid-19*, pihak pengelola telah melakukan berbagai perbaikan, baik dari segi fasilitas maupun aksesibilitas, guna meningkatkan kenyamanan serta keselamatan pengunjung. Dengan adanya perbaikan tersebut, menarik untuk dikaji sejauh mana peningkatan fasilitas dan aksesibilitas yang telah dilakukan mampu memberikan dampak terhadap kepuasan wisatawan.



Gambar 1. 2
Ulasan Media Sosial
(Sumber: Media Tiktok, 2025)

Berdasarkan pembahasan diatas, bahwa fasilitas dan aksesibilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini sejalan dengan penelitian Togatorop dan Dewantara (2024) menunjukkan bahwa fasilitas dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Curug Leuwi Hejo Bogor. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Natalia *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa aksesibilitas dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di *Broken Beach* dan *Angel's Billabong*. Selain itu, Amalia *et al.* (2022) juga mengemukakan bahwa fasilitas dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan millenial di Paralayang Wayu, Sulawesi Tengah. Namun tidak sejalan dengan hasil penelitian Permadi *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Satwa Cikembulan, Kabupaten Garut. Begitu juga dengan penelitian Nurhayati (2019), yang menyatakan bahwa aksesibilitas dan fasilitas tidak ada pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pesona Kumejing.

Kepuasan wisatawan merupakan indikator penting dalam evaluasi kualitas suatu destinasi wisata. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan wisata, serta menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola dan pemangku kebijakan dalam pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan berdaya saing.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya peningkatan fasilitas pendukung wisata di Air Terjun Sekumpul, seperti toilet, tempat istirahat, papan informasi, dan area parkir, yang perlu dikaji efektivitasnya terhadap kenyamanan wisatawan.
2. Perbaikan aksesibilitas menuju lokasi wisata yang telah dilakukan oleh pihak pengelola perlu dievaluasi apakah telah memberikan kemudahan bagi seluruh kalangan pengunjung, termasuk wisatawan dengan keterbatasan fisik.
3. Terdapat kesenjangan dari empiris terdahulu yang menyebabkan inkonsistensi penelitian.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada pengunjung domestik yang berkunjung ke Air Terjun Sekumpul.

2. Variabel bebas yang diteliti dibatasi pada dua aspek, yaitu fasilitas dan aksesibilitas.
3. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung domestik.
4. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tertentu dan tidak mencakup musim kunjungan tertentu seperti libur panjang atau hari besar nasional.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul?
3. Bagaimana pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menjelaskan pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul.
2. Menguji dan menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul.
3. Menguji dan menjelaskan pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung domestik di Air Terjun Sekumpul.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pariwisata, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi wisata alam.

2. Manfaat Praktis:

- 1) Bagi pengelola Air Terjun Sekumpul, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam meningkatkan fasilitas dan aksesibilitas destinasi.
- 2) Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menyusun kebijakan pembangunan dan pengelolaan destinasi wisata berbasis kualitas layanan.
- 3) Bagi pengunjung, hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengalaman kunjungan dengan tersedianya informasi dan rekomendasi perbaikan destinasi.

