

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali merupakan salah satu daerah yang memiliki peran penting dalam menunjang devisa nasional melalui sektor pariwisata. Pada tahun 2024, Bali menyumbangkan devisa sebesar Rp 107 triliun atau sekitar 44 persen dari total devisa sektor pariwisata nasional. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Gubernur Bali dalam Sidang Paripurna DPRD Bali pada 4 Februari 2025 (Samudero, 2025). Perkembangan pariwisata tersebut belum merata di seluruh wilayah, khususnya di Bali Utara. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan destinasi yang berkelanjutan agar potensi wilayah tersebut dapat berkembang secara optimal. Dengan kekayaan budaya, potensi alam, dan keramahan masyarakatnya, pariwisata Bali berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat (Shanti & Nasikh, 2023).

Kabupaten Buleleng merupakan wilayah terluas di Provinsi Bali, yaitu 1.365,88 km² atau 24,25% dari luas Pulau Bali secara keseluruhan (Kabupaten Buleleng, 2021). Namun, pariwisata di wilayah ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti infrastruktur yang belum memadai, promosi yang belum optimal, dan pemanfaatan potensi atraksi wisata yang belum merata (Rahmawati & Arsudipta, 2022). Kunjungan wisata masih didominasi destinasi yang sudah populer, seperti Pantai Lovina dan Air Terjun Gitgit. Sementara itu, beberapa destinasi potensial lainnya belum mendapatkan perhatian pengembangan yang maksimal.

Dalam lima tahun terakhir, jumlah kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng mengalami peningkatan meskipun sempat menurun saat pandemi. Destinasi yang diminati wisatawan antara lain Pantai Lovina, Air Terjun Gitgit, dan Kolam Renang Air Sanih. Peningkatan kunjungan tersebut berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat lokal melalui terbukanya lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan (Bulelengkab, 2025). Data perkembangan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng tahun 2019-2024 dapat dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Buleleng Tahun 2019 - 2024

No	Tahun	Wisatawan		Jumlah
		Nusantara	Mancanegara	
1.	2019	741.139	343.732	1.084.871
2.	2020	123.914	58.720	182.634
3.	2021	217.197	7.012	224.209
4.	2022	703.642	171.082	874.724
5.	2023	853.075	433.836	1.286.911
6.	2024	48.748	24.591	73.279

Sumber : (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024)

Kolam Renang Air Sanih merupakan destinasi wisata berbasis sumber mata air alami yang sudah lama dikenal di Kabupaten Buleleng. Destinasi ini menawarkan dua kolam renang untuk dewasa dan anak-anak serta fasilitas pendukung lain yang menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Desa Bukti, 2018). Keberadaannya di kawasan pesisir Bali Utara menjadikan Air Sanih sebagai alternatif wisata yang menawarkan suasana tenang dibandingkan kawasan pariwisata utama di Bali Selatan. Akan tetapi, pengalaman wisatawan terhadap destinasi ini belum optimal karena masih terdapat Beberapa permasalahan pada aspek fasilitas dan aksesibilitas menuju lokasi.

Sebagai salah satu destinasi wisata yang berkembang di Kabupaten Buleleng, Air Sanih mencatat dinamika jumlah kunjungan wisatawan yang tidak

stabil di tahun 2018 hingga 2023. Meskipun kunjungan didominasi oleh wisatawan Nusantara, di tahun 2023 menunjukkan adanya potensi pemulihan pasca pandemi.

Data jumlah kunjungan wisatawan Air Sanih dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan Air Sanih Tahun 2018 - 2023

No	Tahun	Wisatawan		Jumlah
		Nusantara	Mancanegara	
1.	2018	9.881	823	10.741
2.	2019	18.610	2.872	21.482
3.	2020	12.693	275	12.968
4.	2021	-	-	-
5.	2022	18.313	7.296	25.609
6.	2023	61.533	805	62.338

Sumber : (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola utama Air Sanih, Pak Nyoman Sudiasa, beberapa fasilitas belum terkelola dengan baik, seperti papan informasi kedalaman kolam yang memudar dan kurang terbaca. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko kecelakaan bagi wisatawan yang sedang berenang. Beberapa insiden pernah terjadi dan pengelola menanggung biaya pengobatan wisatawan (Darma, 2023). Kurangnya informasi yang jelas mengenai fasilitas dan keamanan menunjukkan bahwa pelayanan masih dilakukan secara reaktif dan belum berbasis pada upaya pencegahan.



Gambar 1.1
Papan Peringatan yang Mulai Pudar dan Rusak
Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Selain itu, aksesibilitas menuju Air Sanih belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan, baik dari segi ketersediaan transportasi, informasi penunjuk arah, maupun kondisi infrastruktur pendukung (Putri & Yasa, 2022). Promosi destinasi juga belum dilakukan secara optimal sehingga popularitas Air Sanih masih kalah dibandingkan destinasi unggulan lainnya di Buleleng. Hal tersebut menjadi hambatan dalam mendorong pengembangan destinasi agar dapat bersaing dan menarik lebih banyak wisatawan.

Penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi wisatawan mengenai aksesibilitas dan kepuasan terhadap destinasi di Bali Utara masih terbatas. Padahal, aspek tersebut memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas pengalaman berwisata serta keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali (Puriningsih, 2018). Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada destinasi pariwisata utama di Bali, terutama di wilayah Bali Selatan, sehingga destinasi yang sedang berkembang seperti Air Sanih kurang mendapatkan perhatian akademik.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai “Karakteristik, Persepsi, Dan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan, Fasilitas, Dan Aksesibilitas Di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih” perlu dilakukan. Penelitian ini ditempatkan dalam bidang Geografi Pariwisata dengan penekanan pada pendekatan keruangan dan kelingkungan, khususnya dalam menganalisis keterjangkauan wilayah, kondisi aksesibilitas, serta interaksi antara wisatawan, ruang, dan lingkungan destinasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas aksesibilitas, pelayanan, dan tingkat

kepuasan wisatawan, serta menjadi dasar dalam perumusan strategi pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Jumlah kunjungan wisatawan ke Kolam Renang Air Sanih menunjukkan ketidakstabilan dalam kurun waktu 2018–2023, dengan penurunan signifikan selama pandemi dan ketimpangan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara.
- 1.2.2 Terbatasnya dukungan dari Dinas Pariwisata dalam pemeliharaan dan pengembangan fasilitas, sehingga pengelolaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak lokal. Kurangnya papan informasi mengenai ketinggian air yang menimbulkan risiko keselamatan dan keamanan.
- 1.2.3 Sarana keselamatan seperti papan informasi kedalaman kolam tidak berfungsi optimal, menimbulkan potensi risiko bagi wisatawan. Penerapan konsep 4A yang belum maksimal.
- 1.2.4 Aksesibilitas menuju lokasi yang belum optimal, termasuk jarak tempuh yang cukup jauh dari bandara dan kondisi infrastruktur penunjang yang masih terbatas.
- 1.2.5 Upaya promosi destinasi belum berjalan maksimal, sehingga potensi wisata Air Sanih belum dikenal luas oleh wisatawan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi kajian pada persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas dan kepuasan di destinasi wisata Kolam Renang Air Sanih, Buleleng, Bali. Aksesibilitas meliputi kondisi jalan, lahan parkir, dan informasi pendukung. Kepuasan dikaji berdasarkan fasilitas, pelayanan, kebersihan, keamanan, dan pengalaman wisata. Fokus penelitian hanya pada wisatawan tanpa membahas manajemen internal pengelola.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan sebagaimana yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.4.1 Bagaimanakah profil dan karakteristik wisatawan yang datang ke Kolam Renang Air Sanih?
- 1.4.2 Bagaimanakah persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di destinasi wisata Kolam Renang Air Sanih?
- 1.4.3 Bagaimanakah persepsi serta tingkat kepuasan wisatawan terhadap kondisi layanan dan fasilitas yang terdapat di Kolam Renang Air Sanih?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- 1.5.1 Mengidentifikasi profil dan karakteristik wisatawan pada Kolam Renang Air Sanih.
- 1.5.2 Menganalisis persepsi wisatawan terhadap tingkat aksesibilitas di destinasi wisata Kolam Renang Air Sanih.
- 1.5.3 Menganalisis persepsi dan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kondisi layanan dan fasilitas wisata Kolam Renang Air Sanih.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitiannya sebagai berikut :

1.1.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan pariwisata, khususnya terkait persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas dan kepuasan di destinasi wisata alam. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan pendekatan yang mengintegrasikan perspektif wisatawan sebagai pemangku kepentingan.

1.1.2 Secara Praktis

a.) Bagi Pengelola Kolam Air Sanih

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas, pelayanan, dan aksesibilitas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperluas daya tarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

b.) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng

Penelitian ini dapat memberikan data empiris yang relevan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, khususnya dalam mendukung peningkatan infrastruktur, promosi destinasi, serta sinergi dengan pemangku kepentingan lokal di wilayah Kubutambahan.

c.) Bagi Peneliti/Kalangan Akademisi lainnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan ilmiah bagi peneliti lain maupun kalangan akademisi yang tertarik mengkaji isu-isu terkait persepsi wisatawan, kepuasan wisatawan, dan aksesibilitas pada destinasi wisata serupa, khususnya di wilayah Bali Utara atau destinasi wisata air lainnya.