

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu di antara kunci perekonomian pada suatu negara yang memberikan kontribusi penting dan berdampak ialah pariwisata. Pariwisata termasuk sektor yang memperlihatkan pertumbuhan masif dan memiliki potensi besar dalam mendorong pembangunan ekonomi berkelanjutan di Indonesia (Wibowo & Belia, 2023). Demikian halnya pariwisata di Indonesia terbukti memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dalam Indonesia, sebagai negara dengan kekayaan alam yang melimpah, mempunyai potensi yang besar dalam pengembangan wisata alam yang dapat berkontribusi signifikan pada perekonomian lokal dan nasional.

Pariwisata memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional sebab dapat memberikan dampak positif bagi ekonomi, membuka kesempatan kerja, dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik di wilayah perkotaan maupun perdesaan (Koerniawati, 2022). Berdasarkan data resmi dari (BPS Bali, 2025), jumlah wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali sepanjang tahun 2024 tercatat 6.333.360 kunjungan, meningkat 20,1% dari periode terdahulu. Kemudian, wisatawan mancanegara yang berkunjung total mencapai 13,9 juta orang sepanjang tahun 2024, dengan target meningkat menjadi 14-16 juta orang pada tahun 2025 (Badan Pusat Statistik, 2025). Berdasarkan tren ini didukung oleh berbagai strategi promosi dan pengembangan destinasi wisata yang inovatif serta pengalaman wisata yang menarik. Contoh konkret muncul ketika desa-desa wisata

mulai mengembangkan potensi air terjun, jalur trekking, ekowisata hutan atau lembah, dan aktivitas luar ruang lainnya sebagai paket yang berbeda dari pantai atau kota besar.

Provinsi Bali memiliki potensi pariwisata Bali tidak sebatas terletak pada sektor budaya, namun pula sektor alam yang didukung oleh aktivitas pariwisata berbasis masyarakat yang mampu meningkatkan perekonomian lokal (Widiantara dkk., 2025). Wilayah utara Kabupaten Buleleng, terutama mempunyai banyak kekayaan alam yang menjanjikan, seperti air terjun yang tersebar di berbagai tempat, yang membuatnya menjadi tempat wisata alam yang menarik. Berbeda dengan daerah pariwisata Bali bagian selatan yang sudah sangat populer, kawasan utara Buleleng menawarkan keindahan alam yang masih alami dan relatif belum terlalu ramai dikunjungi. Desa Sambangan yang berada di Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Bali menyimpan banyak potensi wisata alam yang cukup menarik. Desa Sambangan mulai dari air terjun Aling-Aling yang memiliki tiga tempat destinasi yaitu air terjun Kroya, Kembar, Pucuk, serta terdapat air terjun Tembok Barak dan Air Terjun Cangging yang menawarkan panorama alam yang masih terjaga keasriannya.

Potensi air terjun yang masih alami, suasana lingkungan yang asri, serta keindahan lanskap tropis mengindikasikan, Desa Sambangan memiliki Daya Tarik Wisata (DTW) yang kuat dan ditetapkan oleh Pemkab Buleleng pada 9 Mei 2017. Daya Tarik Wisata ialah komponen penting yang memiliki kemampuan untuk memikat minat pengunjung karena menawarkan pengalaman yang positif dan tak terlupakan. DTW yang baik dapat mempengaruhi persepsi pengunjung tentang pengalaman yang dirasakan, terutama dalam menilai kecocokan mengenai harga

yang dibayarkan dengan kualitas pengalaman wisata, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Destinasi panorama air terjun juga didukung dengan kolam alami, jalur *tracking* hingga *secret garden* yang dikemas sebagai kombinasi alam dan estetika tropis. Terdapat potensi yang besar, Objek-objek tersebut menawarkan kegiatan eksplorasi alam, berenang di kolam alami atau *infinity pool*, dan interaksi langsung dengan lanskap tropis utara Bali. Lokasinya relatif strategis sekitar 11 km dari pusat kota Singaraja dan dapat ditempuh dari Denpasar sejauh $\pm$ 90 km. Data pengunjung yang diperoleh dari BUMDES Sambangan memperoleh tingkat kunjungan destinasi wisata tersaji melalui Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Air Terjun

Tahun	Air Terjun di Desa Sambangan		
	Aling-aling	Tembok Barak	Canging
2022	31.640 orang	225 orang	222 orang
2023	59.360 orang	653 orang	565 orang
2024	53.424 orang	588 orang	509 orang

Sumber: BUMDES Desa Sambangan

Kepala Desa Sambangan menyampaikan bahwa “berdasarkan data rekap kunjungan wisata dari tahun 2022 hingga 2024, terjadi dinamika yang cukup signifikan. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung masih rendah akibat minimnya promosi dan keterbatasan akses, namun pada tahun 2023 mengalami lonjakan tajam berkat dukungan pemerintah daerah, peningkatan promosi, serta minat wisatawan yang meningkat pasca pandemi. Berdasarkan pada tahun 2024 tercatat penurunan sekitar 10% yang disebabkan oleh faktor cuaca, perubahan tren wisata, serta persaingan antar destinasi di wilayah Buleleng. Kepala Desa menegaskan bahwa pariwisata Desa Sambangan tetap memiliki potensi besar untuk berkembang

melalui strategi promosi yang inovatif, peningkatan kualitas layanan, dan pengelolaan destinasi yang berkelanjutan”.

Pada konteks ekonomi mikro, khususnya perilaku konsumen di sektor pariwisata, kepuasan pengunjung bisa dipengaruhi oleh dua faktor utama harga dan kualitas pelayanan. Penetapan harga yang tepat harus mencerminkan manfaat yang sepadan dengan pengalaman yang diperoleh oleh pengunjung, sehingga mereka memperoleh manfaat yang sesuai untuk apa yang dibayarkan. Kondisi tersebut relevan dengan kajian (Juita & Widianingsih, 2022) yang menjabarkan, “nilai yang dirasakan oleh konsumen adalah hasil dari perbandingan antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan”. Harga tiket pada beberapa destinasi air terjun di Desa Sambangan menunjukkan adanya variasi tarif yang berpotensi memengaruhi persepsi nilai dan tingkat kepuasan pengunjung. Di Air Terjun Aling-Aling, tarif masuk ditetapkan sebesar Rp20.000 bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Pengelola mengenakan biaya tambahan sebesar Rp125.000 kepada pengunjung yang hendak menjalani aktivitas berenang, yang mencakup jasa pemandu dan perlengkapan keselamatan. Air Terjun Canging menerapkan harga tiket Rp15.000 untuk wisatawan nusantara dan Rp20.000 untuk wisatawan mancanegara. Air Terjun Tembok Barak menetapkan tarif yang relatif lebih terjangkau, yaitu Rp10.000 bagi wisatawan nusantara dan Rp20.000 bagi wisatawan mancanegara.

Perbedaan struktur harga tersebut menjadi aspek krusial pada studi ini, dikarenakan harga bukan sekedar nilai tukar secara ekonomi, namun salah satu indikator kualitas dan pengalaman yang diterima. Harga yang dibayarkan sebanding dengan fasilitas, keamanan, pelayanan, serta keindahan alam yang

ditawarkan, maka pengunjung cenderung merasakan pengalaman yang positif maka meningkatkan kepuasan secara maksimal. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara biaya dan manfaat yang diperoleh dapat memunculkan persepsi negatif yang berdampak pada tingkat kepuasan serta minat kunjungan ulang.

Kualitas pelayanan juga memegang peranan krusial. Menurut (Kasmir, 2017) menyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu aksi ataupun perbuatan individu ataupun sekelompok individu yang ditujukan guna memuaskan pelanggan. Aspek-aspek seperti sikap ramah petugas, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, serta ketersediaan fasilitas yang memadai, semuanya berkontribusi pada kenyamanan dan kebersihan lingkungan wisata. Pentingnya kualitas pelayanan juga didukung oleh penelitian (Febriantari & Sujana, 2025) yang menjabarkan, kualitas pelayanan memengaruhi positif dan signifikan pada keputusan pembelian. Temuan studi menjelaskan pelayanan yang baik, seperti kemampuan menyajikan informasi secara jelas, sikap responsif, empati, serta jaminan pelayanan, mampu membangun pengalaman positif yang kemudian memotivasi untuk melakukan pembelian. Temuan tersebut mengindikasikan, kualitas pelayanan termasuk aspek krusial guna dalam memengaruhi perilaku konsumen di berbagai sektor jasa. Faktor-faktor ini secara signifikan memengaruhi bagaimana pengunjung menilai keseluruhan pengalaman mereka. Kepuasan pengunjung memiliki dampak besar, tidak sebatas pada persepsi positif terhadap suatu destinasi, namun pula sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas dan niat untuk berkunjung kembali. Pengunjung yang mengalami pengalaman yang baik lebih kemungkinan merekomendasikan destinasi tersebut terhadap orang lain dan memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang. Kondisi tersebut nantinya berperan pada

keberlanjutan dan pengembangan destinasi wisata, menciptakan siklus positif yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Sebagaimana diungkapkan oleh Zeithaml dkk., (2018) “kualitas pelayanan yang tinggi tidak sebatas menaikkan kepuasan pelanggan, namun pula mendorong loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut”. Penelitian (Juniarta dkk., 2025) membuktikan, kualitas pelayanan memengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pengguna layanan. Temuan tersebut mengindikasikan, pelayanan yang berkualitas, yang terefleksi lewat keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, mampu membentuk persepsi positif sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil kuesioner awal pengunjung Wisata Alam Desa Sambangan tersaji melalui Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Awal Pengunjung Wisata Desa Sambangan

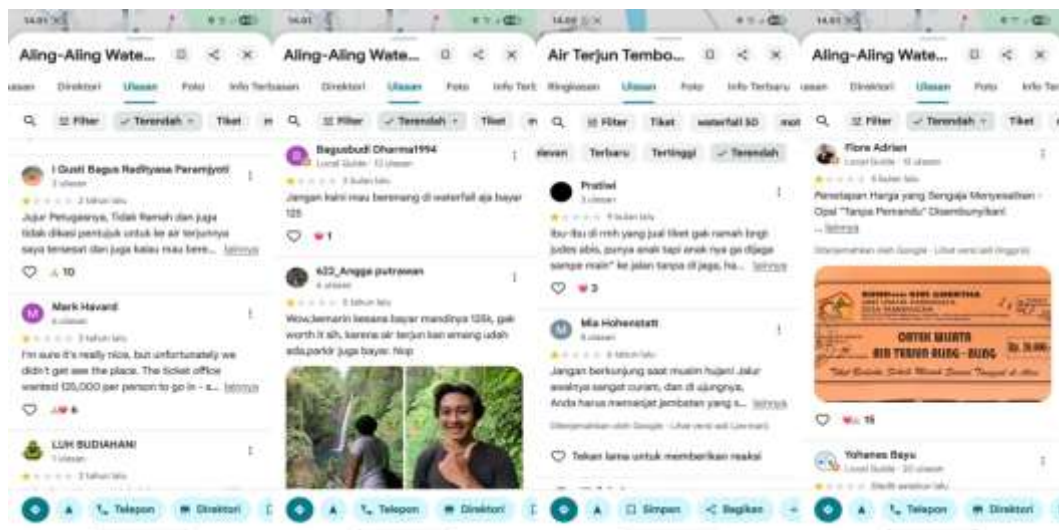
No.	Indikator	Pernyataan	Persentase Responden
1	Harga	Harga tiket masuk belum terjangkau	65%
2	Harga	Harga belum sesuai dengan kualitas layanan yang diterima	67,5%
3	Kualitas Pelayanan	Petugas belum cepat membantu ketika terjadi permasalahan	75%
4	Kualitas Pelayanan	Petugas belum ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung	70%
5	Fasilitas Fisik	Kondisi toilet, jalur trekking, dan area istirahat belum baik	77,5%
6	Kebersihan & Penataan	Kebersihan serta penataan area wisata belum memadai	67,5%
7	Kepuasan Pengunjung	Pengunjung belum puas secara keseluruhan	77,5%

Sumber: Lampiran 02.

Berdasarkan hasil kuesioner awal yang disebarakan kepada 40 pengunjung Wisata Desa Sambangan, Kabupaten Buleleng, ditemukan adanya indikasi permasalahan yang berkenaan dengan harga dan kualitas pelayanan. Dari sisi harga,

sejumlah 65% responden menyatakan bahwa harga tiket masuk belum terjangkau, sementara 67,5% responden menyatakan bila harga yang dibayarkan belum sebagaimana kualitas layanan yang diperoleh. Temuan tersebut mengindikasikan terdapatnya kesenjangan antara biaya yang dikeluarkan pengunjung dengan manfaat yang mereka rasakan.

Kualitas pelayanan juga masih dinilai belum optimal. Sejumlah 75% responden menyatakan bahwa petugas belum cepat membantu ketika terjadi permasalahan, dan 70% responden menilai petugas belum sepenuhnya ramah serta perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek responsivitas dan empati petugas mesti ditingkatkan dalam rangka mengonstruksi pengalaman wisata yang lebih positif. Permasalahan juga terlihat pada aspek fasilitas dan lingkungan wisata. Sejumlah 77,5% responden menyatakan bahwa fasilitas fisik seperti toilet, jalur trekking, dan area istirahat belum berada dalam kondisi baik. Sejumlah 67,5% responden menilai kebersihan serta penataan area wisata belum memadai. Keterbatasan tersebut dapat mengurangi kenyamanan pengunjung selama berwisata. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, tingkat kepuasan pengunjung menunjukkan hasil yang relatif rendah, dimana 77,5% responden menyatakan belum puas secara keseluruhan terhadap kunjungan mereka di Wisata Alam Desa Sambangan. Ulasan *google review* terlihat melalui Gambar



Gambar 1.1
Ulasan *Google Review*

Ditinjau dari data kuesioner awal, adanya permasalahan kepuasan pengunjung juga diperkuat oleh ulasan pengunjung pada platform *Google Review*. Terdapat beberapa pengunjung menyampaikan bahwa akses menuju lokasi wisata cukup menantang karena jalur yang curam, banyak anak tangga sehingga memerlukan kehati-hatian. Kondisi ini mengindikasikan, aspek fasilitas fisik dan keamanan masih perlu ditingkatkan agar memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pengunjung. Terdapat juga ulasan yang menyinggung bahwa penetapan harga tiket belum baik terkhusus di objek Air Terjun Aling-aling yang menerapkan harga tiket sebesar Rp 20.000 hanya untuk biaya masuk saja jika ingin berenang harus membayar sebesar Rp 125.000 hal ini dirasa cukup tinggi kalau dibandingkan dengan manfaat yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Berdasarkan indikator kepuasan pengunjung, kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya kesesuaian harapan, pengalaman yang dirasakan pengunjung belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi sebelum berkunjung. Ketidaksesuaian

tersebut berpotensi memengaruhi minat pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali, terutama jika perbaikan fasilitas dan kualitas pelayanan tidak segera dilakukan. Pengalaman yang kurang memuaskan dapat menurunkan kesediaan pengunjung dalam merekomendasikan destinasi wisata kepada orang lain. Ulasan mengindikasikan, masih terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diterima, baik dari sisi harga maupun kualitas pelayanan. Kesenjangan ini menjadi indikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta penetapan harga yang tepat dengan kebermanfaatan yang didapat sangat penting untuk mengoptimalkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Pengetahuan yang komprehensif terkait pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata Air Terjun Aling-aling, Tembok Barak, dan Canging di Desa Sambangan, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng sangat penting. Hasil penelitian (Mufida & Ferriswara, 2025) mengindikasikan, harga dan kualitas pelayanan secara bersamaan memengaruhi positif dan secara signifikan pada kepuasan pengunjung di objek wisata Kampung Lali Gadget, sehingga penyesuaian harga yang bersaing dan mengoptimalkan kualitas pelayanan menjadi strategi yang baik untuk menaikkan kepuasan pengunjung. Informasi ini dapat dipakai dalam rangka merancang strategi pengelolaan yang efektif, bukan sekedar mengoptimalkan pengalaman pengunjung, namun pula memastikan bahwa destinasi tersebut tetap menarik dan relevan di mata wisatawan. Pengelola dapat menciptakan lingkungan yang menyokong pertumbuhan jangka panjang dan keberlanjutan destinasi wisata, sekaligus memenuhi harapan serta kebutuhan pengunjung. Harga yang kompetitif maupun

kualitas pelayanan yang prima membuat pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pengunjung ialah hal penting dalam sektor jasa.

Berbagai penelitian yang mengeksplorasi dan mengkaji hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung di sektor pariwisata, studi yang secara khusus meneliti destinasi wisata alam di Bali, terutama di kawasan Desa Sambangan, masih tergolong minim. Mayoritas studi yang ada berkonsentrasi menelaah destinasi wisata yang sudah mapan dan memiliki tingkat kunjungan tinggi, sehingga kurang mampu mencerminkan kondisi dan dinamika di destinasi wisata alam yang sedang berkembang. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji secara lanjut guna menyajikan wawasan yang holistik terkait sejumlah faktor memengaruhi kepuasan pengunjung di lokasi-lokasi tersebut. Dengan memahami karakteristik unik serta tantangan yang dihadapi oleh destinasi wisata alam yang sedang berkembang, para pemangku kepentingan dapat merumuskan strategi yang lebih optimal guna memperbaiki kualitas pelayanan dan pengalaman pengunjung. Hal ini meningkatkan kelangsungan jangka panjang dan perluasan daya tarik wisata, di samping kepuasan pengunjung

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan yang ada dengan melakukan analisis mendalam terkait Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng. Dengan memahami hubungan ini secara komprehensif, diharapkan pengelola destinasi dapat merancang penetapan kebijakan harga yang lebih baik serta mengoptimalkan kualitas pelayanan secara optimal sehingga dapat memperkuat tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung. Studi ini juga harapannya bisa berkontribusi teoritis yang signifikan dalam memperkaya literatur terkait faktor-

faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung di destinasi wisata alam. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di wilayah tersebut. Penelitian ini tidak sebatas bermanfaat bagi pengelola wisata di Desa Sambangan, namun pula dapat menjadi acuan bagi destinasi wisata alam lain yang menghadapi tantangan serupa untuk menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih bagus dan berkelanjutan bagi seluruh wisatawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu latar belakang yang dijabarkan, dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi di antaranya:

1. Terjadi fluktuasi jumlah wisatawan di Desa Sambangan yang menunjukkan kepuasan pengunjung belum optimal.
2. Tidak tersedianya data dan evaluasi sistematis tentang tingkat kepuasan pengunjung di destinasi wisata air terjun di Desa Sambangan.
3. Potensi wisata Air Terjun Aling-Aling, Tembok Barak, dan Canging tinggi, namun kunjungan belum stabil naik pada 2023 dan turun 10% pada 2024.
4. Harga dan kualitas pelayanan belum seimbang dengan pengalaman yang diterima pengunjung, sehingga dapat menurunkan kepuasan wisatawan.
5. Strategi harga, promosi, dan pelayanan belum optimal dalam mempertahankan loyalitas dan kunjungan wisatawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada sektor pariwisata alam di Desa Sambangan, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, khususnya pada tiga destinasi utama yaitu Air Terjun Aling-Aling, Tembok Barak, dan Canging. Penelitian ini akan

membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada ketiga destinasi wisata tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu rumusan masalah yang dijabarkan, penelitian ini ditujukan guna menyelidiki, di antaranya:

1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng.
3. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini harapannya bisa bermanfaat dari sisi teoretis maupun praktis di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini harapannya bisa diterapkan serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pembaca dalam memahami mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, khususnya mengenai harga dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengelola Wisata

Penelitian ini dapat membantu pengelola untuk merumuskan strategi penetapan harga yang lebih kompetitif serta untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, para pengelola memiliki kesempatan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya dapat menarik lebih banyak wisatawan. Lebih lanjut, strategi ini juga berpotensi untuk mempertahankan loyalitas pengunjung yang sudah ada. Semua upaya ini, pada akhirnya, akan memengaruhi positif pada naiknya pendapatan dan keberlanjutan destinasi wisata tersebut. Dengan fokus pada kualitas dan harga yang bersaing, pengelola bisa mengonstruksi pengalaman yang lebih baik untuk pengunjung, sehingga mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dalam industri pariwisata.

b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini harapannya bisa menyampaikan wawasan dan pemahaman yang lebih holistik berkenaan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng. Penelitian ini ditujukan guna mengidentifikasi kedua variabel tersebut dapat memengaruhi pengalaman pengunjung dan persepsi mereka terhadap destinasi. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan kontribusi pada pemahaman penulis

mengenai analisis ekonomi mikro dalam konteks pariwisata, serta bagaimana keputusan wisatawan dapat berinteraksi dengan faktor-faktor yang memengaruhi ekonomi lokal. Dengan demikian, penulis dapat memperluas pengetahuan tentang dampak pariwisata terhadap pembangunan ekonomi berbasis alam, serta mengidentifikasi strategi yang bisa diaplikasikan guna memperkuat daya tarik destinasi dan kepuasan pengunjung. Studi ini harapannya bisa dijadikan rujukan bagi pengelola destinasi dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung.

