

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata secara global telah menjadi salah satu sektor ekonomi terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan paling pesat di dunia saat ini. Pariwisata dapat dipandang sebagai suatu konteks fenomena yang bersifat multidimensional yang memiliki ciri dan karakteristik yang bersifat fisik, sosial, kultural, ekonomikal maupun politikal (Gasemi & Hamzah 2004).

Pariwisata saat ini telah menjadi salah satu sektor industri yang sangat menjanjikan serta dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Perkembangan pariwisata di era globalisasi telah memberikan pengaruh yang besar. Hal ini membuat beberapa negara yang menjadikan sektor ini sebagai salah satu fokus untuk meningkatkan perekonomian negaranya. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pariwisata telah dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman namun tetap memperhatikan kelestarian lingkungan.

UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) merupakan organisasi yang berada di bawah naungan PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) dengan fokus utama dalam bidang pariwisata. UNWTO memberikan bantuan berupa dana yang akan digunakan untuk pembangunan lingkungan pariwisata atau warisan sejarah yang sesuai dengan tujuan UNWTO yaitu meningkatkan dan membangun lingkungan pariwisata.

UNWTO sudah memprediksikan bahwa pada tahun 2030 industri pariwisata akan menjadi industri yang terbesar di dunia yang menjadikan generator penggerak pertumbuhan ekonomi dan lapangan pekerja. Selain itu diprediksi akan ada lebih 1,8 milyar kunjungan wisatawan internasional di dunia dengan pengeluaran sebanyak US\$ 2,5 triliun yang mana sektor pariwisata meningkat 3,5% pertahun. Di tahun 2012 Pariwisata mengalami peningkatan di berbagai wilayah diantaranya Eropa

8% dengan jumlah kedatangan 503 juta. Afrika 7% dengan total jumlah 450 juta, Asia dan Pasifik naik 6% dengan jumlah kedatangan 156 juta yang salah satunya adalah negara Indonesia (Sumber: [www.unwto.com](http://www.unwto.com)).

Pariwisata di Indonesia merupakan industri yang memiliki peran penting, terutama dalam penerimaan devisa. Sektor pariwisata menempati urutan ketiga dalam penerimaan devisa setelah komoditas minyak - gas bumi serta minyak - kelapa sawit. Peran pariwisata dapat menimbulkan dampak positif yang memperbaiki peningkatan pendapatan masyarakat, lapangan kerja. Maka dengan geliat pariwisata dapat dipastikan akan terjadi peningkatan pendapatan dari pajak dan keuntungan usaha milik pemerintah dan sebagainya.

Kememparekraf mencatat Produk Domestik Bruto (PDB) pariwisata Indonesia pada 2021 stabil di angka 4,2 persen dan diprediksi tumbuh satu digit jadi 4,3 persen pada 2022. Nilai devisa pariwisata Indonesia ditargetkan meningkat hingga USD1,7 miliar tahun ini. Nilai ekspor ekonomi kreatif Indonesia juga tumbuh signifikan mencapai USD 20,58 miliar pada 2021. Tahun ini ditargetkan jadi USD21,28 miliar Pada 2021, jumlah wisman ke Indonesia hanya 1,5 juta orang, turun drastis dibandingkan tahun sebelumnya. Bergerak dari itu, Kememparekraf memasang target realistis pada 2022 yakni 1,8 juta sampai 3,6 juta wisman, mengingat pandemi COVID-19 masih melanda dunia. Tapi, tahun ini fokus utama dari Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif Indonesia adalah menggarap wisatawan nusantara yang salah satunya adalah Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang banyak memiliki destinasi wisata, mulai dari wisata alam buatan, wisata kuliner yang sudah menjadi ikon terkenal Kota Bandung sehingga membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung. Kota Bandung pun terkenal mempunyai wisata seni budaya yang menarik seperti seni pertunjukan pagelaran dan lain-lain. Menurut Murgiyanto (1995) Seni pertunjukan merupakan sebuah tontonan yang memiliki nilai seni dimana tontonan tersebut disajikan sebagai pertunjukan di depan penonton. Sal

Murgiyanto juga mengatakan bahwa kajian pertunjukan adalah sebuah disiplin baru yang mempertemukan ilmu-ilmu seni (musikologi, kajian tari, kajian teater) di satu titik dan antropologi di titik lain dalam satu kajian inter-disiplin (etnomusikologi, etnologi tari dan *performance studies*). Salah satu wisata seni budaya yang mempersembahkan dalam bentuk seni pertunjukan pagelaran dan lain-lain adalah Saung Angklung Udjo.

Saung Angklung Udjo (SAU) merupakan tempat pertunjukan, pusat kerajinan tangan dari bambu, dan *workshop instrument* musik dari bambu. SAU ini memiliki fokus untuk memelihara kesenian alat musik Angklung sebagai laboratorium kependidikan yang didirikan pada tahun 1966 oleh Udjo Ngalagena seorang pengrajin tradisional dengan tujuan utamanya hasil yang didapatkan dari pagelaran seni diberikan kepada masyarakat yang sebagian besar anak-anak kurang mampu agar dapat melanjutkan pendidikannya.

Selain itu, Saung Angklung Udjo (SAU) ini juga berperan aktif sebagai garda terdepan dalam melestarikan angklung sebagai musik khas Jawa Barat ini. Hal ini mengingat di tengah ancaman gencarnya negara-negara lain yang mencoba melakukan klaim atas musik angklung dan mengangkatnya sebagai maskot budaya dan pariwisata negara mereka, musik angklung sendiri tampaknya masih perlu mendapatkan perhatian yang memadai di Jawa Barat sebagai tempat asalnya. Angklung yang juga dapat diangkat sebagai salah satu identitas khas musik Jawa Barat ini kiranya dapat dikembangkan lebih baik sehingga menjadi primadona dalam mendukung pariwisata dan devisa bagi Jawa Barat.

Pertunjukan yang disajikan di Saung Angklung Udjo ini dikemas secara unik, rapi dan terstruktur sehingga mampu menarik wisatawan sampai merasakan pengalamannya. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Saung Angklung Udjo terus meningkat pada beberapa tahun 2013 hingga 2019 terakhir. Namun di kala pandemi Covid 19 memberikan dampak yang besar kepada wisatawan yang datang sehingga kunjungan wisatawan sangat menurun serta berpengaruh terhadap *Experience Quality* dan kesediaan

Dwimantik Sekartanjung, 2023

**PENGARUH EXPERIENCE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI SAUNG ANGKLUNG UDJO KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk berkunjung kembali, bahwa pandemi Covid 19 yang melanda menghentikan aktifitas secara total bagi Saung Angklung Udjo dan hampir mengalami kebangkrutan sehingga mengakibatkan pelelengan alat musik. Di tahun 2021 dengan kembalinya sektor pariwisata yang mulai merintis untuk mengembangkan kembali pariwisata Saung Angklung Udjo pada tahun 2021 hingga sekarang sudah mulai sedikit demi sedikit mengembalikan lagi aktifitas kunjungan agar kembali pulih seperti sebelum pandemi.

Pertumbuhan destinasi wisata budaya di Bandung pasca pandemi kini semakin berkembang, menjadikan persaingan pada sektor usaha destinasi wisata budaya memperbaharui produk yang mereka jual seperti meningkatkan kualitas pelayanan, menambahkan fasilitas, menempatkan *experience quality*, dan meningkatkan berbagai kepuasan untuk para pengunjung. Saung Angklung Udjo selalu menawarkan berbagai kesenian, musik yang menarik dan menjadi wisata budaya pilihan.

Berikut Tabel 1.1 mengenai data pengunjung dari tahun 2019-2022 di Saung Angklung Udjo:

**Tabel 1.1 Jumlah pengunjung tahun 2019-2022**

	<b>Total Kunjungan</b>	<b>Persentase</b>
2019	246.108	65%
2020	74.279	20%
2021	4.398	1%
2022	53.302	14%
<b>Total</b>	<b>378.087</b>	<b>25%</b>

(Sumber data : Divisi Marketing Saung Angklung Udjo,2022)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pengunjung Saung Angklung Udjo (SAU) selama 3 tahun terakhir mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 mengalami fluktuasi di setiap tahunnya. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 65%. Di tahun 2020 Saung Angklung Udjo mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu 20% dari tahun 2019, menurut keterangan dari pihak *Public Relations* Saung Angklung Udjo

menyampaikan masalah penurunan pengunjung dikarenakan dampak dari pandemi. Penurunan pengunjung yang terjadi pada bulan Agustus terjadi karena penerapan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) level 4. Aturan PPKM ini tertuang dalam Instruksi Menteri dalam Nomor 34 Tahun 2021 level 4, level 3, dan level 2 *Corona Virus Disease* 2019 di wilayah Jawa dan Bali (Kompas,2021). Selanjutnya pada tahun 2022 tingkat kunjungan Saung Angklung Udjo mengalami peningkatan 14% dari tahun 2020.

Penurunan tingkat pengunjung menjadi indikasi terdapatnya masalah pada perilaku konsumen dan mempengaruhi pada kepuasan berkunjung. Maka dari itu, *experience quality* terhadap kepuasan pengunjung merupakan hal yang penting bagi sebuah destinasi wisata. Apabila tingkat kepuasan pengunjung tinggi pada suatu destinasi maka menyebabkan tingkat kunjungan tinggi. Hal tersebut didukung oleh (Rahmayanty, 2010) Sedangkan kepuasan akan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sebagaimana terdapat pada laman *tripadvisor* dan *google review* terdapat beberapa pengunjung yang merasa kurang nyaman setelah berkunjung ke Saung Angklung Udjo. Hal ini dikarenakan adanya ulasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo belum cukup baik. Mulai dari jadwal yang tidak sesuai dan pertunjukan yang monoton. Pada tahun 2019 – 2022 terdapat 426 ulasan dengan jumlah persentase 52% merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo dan 58% merasa kurang nyaman dengan pelayanan dan pertunjukan yang diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo. Sedangkan pada *website tripadvisor* terdapat 46 ulasan yang diberikan oleh pengunjung, pengunjung menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik serta pertunjukan yang ditampilkan dianggap monoton. Maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pengunjung merasa kurang nyaman setelah berkunjung ke Saung Angklung Udjo.

Dengan pengalaman pengunjung Saung Angklung Udjo yang baik yang diharapkan oleh pengunjung yaitu adalah dari segi kelengkapan serta seni pertunjukan yang jauh lebih berinovatif akan membuat pengunjung penasaran dan munculah minat pengunjung dan mengambil keputusan dalam memilih suatu produk barang ataupun jasa. Melihat dari permasalahan tersebut penulis tertarik menjadikan topik tersebut dalam pembahasan untuk penelitian penulis dengan judul **“Pengaruh Experience Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Saung Angklung Udjo (SAU) Kota Bandung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan identifikasi masalah tentang Saung Angklung Udjo (SAU) maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *experience quality* di Saung Angklung Udjo Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Saung Angklung Udjo Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *experience quality* terhadap kepuasan pengunjung di Saung Angklung Udjo Bandung?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan data dan informasi yang berhubungan dengan Pengaruh *Experience Quality* destinasi wisata yang berjenis budaya untuk menciptakan *Kepuasan Pengunjung* dengan tujuan untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Mengidentifikasi *experience* pengunjung setelah berkunjung ke Saung Angklung Udjo Bandung
2. Mengidentifikasi kepuasan pengunjung yang dirasakan setelah mengunjungi Saung Angklung Udjo Bandung
3. Menganalisis Pengaruh *experience quality* terhadap kepuasan pengunjung di Saung Angklung Udjo Bandung

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas kajian ilmu tentang pemasaran pariwisata, khususnya mengenai pengetahuan tentang *Experience Quality* pada pada destinasi wisata budaya Saung Angklung Udjo terhadap *Kepuasan Pengunjung*

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan bahan evaluasi kepada pihak pengelola Saung Angklung Udjo untuk dapat mengembangkan kawasan wisata guna mewujudkan *Kepuasan Pengunjung*

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terbagi pada lima bagian yang setiap bagiannya berisikan pembahasan yang berbeda tetapi saling berhubungan dengan bagian lainnya. berikut merupakan rincian dari tiap bagian pada penelitian ini.

### **Bab I - Pendahuluan**

Bab I merupakan pendahuluan dari penelitian yang menceritakan latar belakang yang melandasi dilakukannya penelitian, rumusan permasalahan yang akan dikaji, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

### **Bab II - Tinjauan Pustaka**

Bab II berisikan berbagai referensi dari penelitian terdahulu beserta teori-teori terkait dengan variabel yang diteliti yaitu *Experience Quality* dan *kepuasan pengunjung*. Selanjutnya, pada bab ini juga dijelaskan terkait dengan penelitian yang relevan dan menjadi rujukan penelitian ini beserta kerangka pemikiran dan hipotesis yang diajukan.

### **Bab III - Metode Penelitian**

Bab III merupakan bab yang menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, penjelasan operasionalisasi variabel, sumber data dan teknik pengumpulannya. Selanjutnya, pada bab ini juga menjelaskan populasi, sampel, serta teknik pengambilan sampel. Selain itu, bab ini juga menjelaskan bagaimana selanjutnya data akan dianalisis yaitu dengan bantuan SPSS.

#### **Bab IV - Hasil Analisis dan Pembahasan**

Bab IV Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian

#### **Bab V - Penutup**

Bab V ini merupakan penutup dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan, kekurangan dari penelitian, dan rekomendasi baik untuk penelitian selanjutnya dan untuk pihak penyelenggara kegiatan.