

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang dikembangkan oleh berbagai negara di dunia. Berbagai jenis usaha pariwisata kian bermunculan seiring meningkatnya minat masyarakat untuk berwisata. Tingginya minat masyarakat untuk berwisata dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya.

Menurut data UNWTO dalam UNWTO *annual report* (2014, hlm. 11) Pariwisata internasional mengalami peningkatan pada 2014 karena jumlah wisatawan internasional (pengunjung semalam) tumbuh 4,4% dengan tambahan 48 juta lebih dari tahun 2013, mencapai total rekor baru 1.135 juta. Fenomena tersebut terjadi dikarenakan banyak hal dan salah satunya adalah karena pariwisata memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak terkait, termasuk bagi wisatawan sendiri.

Pariwisata memberikan banyak manfaat atau keuntungan, terutama pada bidang ekonomi, sosial budaya, politik dan lingkungan hidup. Berbagai manfaat yang diperoleh tersebut menjadi peluang bagi para pebisnis untuk turut bagian dalam sektor ini. Industri yang dikembangkan dalam usaha pariwisata ini pun semakin banyak macamnya. Terdapat 13 jenis usaha pariwisata yang disebutkan dalam UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Salahsatu jenis usaha tersebut adalah kawasan pariwisata dimana industri yang turut dikembangkan adalah destinasi wisata.

Beragam destinasi dengan berbagai tema mulai bermunculan. Persaingan yang terjadi di industri ini pun semakin ketat. Perusahaan maupun organisasi yang bergerak dalam industri tersebut harus bergerak cepat dalam mencari dan mempertahankan pelanggan-pelanggannya atau dikatakan sebagai wisatawan. Maka dari itu, salahsatu strategi yang gencar dilakukan oleh perusahaan-perusahaan maupun organisasi tersebut mulai menciptakan nilai yang akan diperoleh wisatawan nantinya, yang diharapkan menjadi keunikan dan keunggulan tersendiri sehingga mampu bersaing dengan yang lainnya. Ferrel dan Hartline (2011, hlm. 370) mengemukakan bahwa kita dapat lebih memahami bagaimana

strategi pemasaran suatu perusahaan dapat dirancang untuk mengoptimalkan nilai pelanggan.

Edukasi menjadi salahsatu nilai yang diciptakan untuk mendapatkan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, mulai berkembang wisata edukasi yang kian bermunculan di berbagai tempat. Termasuk di Bandung yang kini mulai terlihat persaingan destinasi wisata yang mengusung tema pendidikan sebagai nilai yang ditawarkan kepada wisatawan.

Perkembangan tersebut terlihat dari informasi yang dilansir dari website infobdg.com dan ditulis oleh Nadya Armelia. Dalam artikel tersebut, dipaparkan beberapa destinasi wisata edukasi anak yang terdapat di Bandung. Diantaranya adalah:

**TABEL 1.1**  
**DAFTAR DESTINASI WISATA EDUKASI ANAK DI BANDUNG**

No	Nama Destinasi	Lokasi
1	Taman Lalu Lintas Bandung	Jl. Belitung, No. 1 Bandung
2	Jendela Alam	Jl. Sersan Bajuri KM. 4.5 Lembang, Bandung
3	Saung Angklung Udjo	Jl. Padasuka No. 118 Bandung
4	Taman Kupu Cihanjuang	Jl. Cihanjuang KM. 3 No. 58 Desa Cibaligo Kecamatan Parongpong
5	Museum Geologi	Jl. Dipenogoro No. 57 Bandung
6	Kebun Binatang Bandung	Jl. Tamansari No. 6 Bandung
7	Wisata Budi Daya Ulut Sutera	“Padepokan Dayang Sumbi”, Jl. Sindanglaya, Arcamanik KM. 4 Kampung Pamoyanan
8	Kampung Batu Malakasari	Desa Malakasari, Baleendah

Sumber : [www.infobdg.com](http://www.infobdg.com)

Masalah yang timbul dari fenomena semakin beragamnya aktivitas yang ditawarkan oleh berbagai destinasi wisata adalah tingkat kunjungan wisatawan

yang fluktuatif. Semakin beragamnya aktivitas dan atau daya tarik wisata yang ditawarkan oleh destinasi wisata memberikan banyak pilihan bagi wisatawan dalam menentukan destinasi yang akan dikunjungi. Hal tersebut tentu menjadi keuntungan tersendiri bagi wisatawan yang mana selalu ingin merasakan pengalaman baru di destinasi yang berbeda. Sehingga destinasi wisata akan mengalami kesulitan memperoleh wisatawan yang puas, karena wisatawan memiliki kesempatan untuk membandingkan dengan destinasi lain yang memiliki nilai serupa.

Salah satu destinasi di Kabupaten Bandung yang memiliki permasalahan dengan tingkat kepuasan wisatawan adalah Kampung Batu Malakasari. Kawasan wisata yang mengusung tema pendidikan sebagai daya tarik wisata ini, sebelumnya merupakan lokasi penambangan batu dan kini menjadi destinasi yang memiliki berbagai atraksi wisata yang tidak hanya dapat dinikmati dengan melihat-lihat keelokan alamnya saja, namun dapat memberi pengalaman berbeda kepada wisatawan. Wahana yang terdapat di destinasi tersebut dibuat sedemikian rupa agar wisatawan tidak hanya menjadi wisatawan yang pasif, namun wisatawan dituntut untuk aktif dengan mengikuti paket yang disediakan dengan kegiatan-kegiatan wisata seperti Membajak Sawah (*Ngawaluku*), *Ngagogo*, *Flying Fox*, dan masih banyak lagi yang semuanya tidak hanya memberikan kesan menyenangkan, tapi juga edukatif.

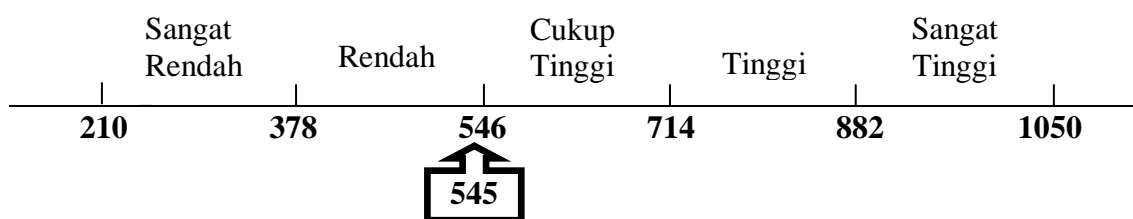
Dengan keunggulan yang dimiliki Kampung Batu Malakasari ternyata belum bisa menjadikan destinasi tersebut unggul dalam tingkat kunjungan wisatawan. Data berikut menunjukkan penurunan tingkat kunjungan wisatawan ke Kampung Batu Malakasari.

**TABEL 1.2**  
**PERBANDINGAN TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN KAMPUNG**  
**BATU MALAKASARI SETIAP TAHUN**

<b>Kunjungan</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Study Tour</i>	83	258	530	393	1264
Individu / Umum	40354	30273	49890	42899	163416
Reservasi	18222	22920	21607	22891	85640
<b>Total</b>	<b>58662</b>	<b>53457</b>	<b>72035</b>	<b>66119</b>	<b>250320</b>

Sumber: Divisi Pemasaran Kampung Batu Malakasari, 2015

Tingkat kunjungan wisatawan yang mengalami penurunan terjadi pada jumlah keseluruhan kunjungan, begitu juga dengan kunjungan *study tour*. Secara signifikan terlihat pada tahun 2014. Hal tersebut tidak terjadi begitu saja. Banyak faktor yang memungkinkan terjadinya penurunan kunjungan wisatawan termasuk pada wisatawan *Study Tour*. Setelah dilakukan pra-penelitian pada 30 wisatawan *study tour* dan umum, ditemukan bahwa salah satu penyebab turunnya kunjungan wisatawan adalah wisatawan yang berkunjung belum sepenuhnya merasakan puas dengan yang ditawarkan oleh Kampung Batu Malakasari baik dari segi daya tarik wisata, pelayanan serta pengalaman wisata edukasi yang didapatkan. Berikut data yang diperoleh melalui perhitungan menggunakan rumus garis kontinum.



**GAMBAR 1.1**  
**GARIS KONTINUUM KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP**  
**PENGALAMAN EDUKASI WISATA DI KAMPUNG BATU**  
**MALAKASARI**

Hasil perhitungan dari 30 kuesioner yang diteliti, nilai yang didapat adalah 545. Dimana apabila melihat dari gambar tersebut maka kepuasan wisatawan berada dalam kategori rendah dan belum mencapai angka dimana menunjukkan menuju kepuasan. Maka dapat dikatakan bahwa terjadi masalah pada kepuasan wisatawan terhadap pengalaman edukasi yang didapatkan.

Selain itu, permasalahan kepuasan pun terlihat dari komentar wisatawan grup yang berkunjung ke Kampung Batu Malakasari dalam *guest comment* yang dibagikan pada setiap wisatawan grup, banyak dari pengunjung yang belum puas. Kepuasan itu dapat dilihat dari 65% komentar yang masih negatif yang ditujukan pada atraksi wisata dan unsur edukasi yang terkandung serta kemampuan pemandu dalam menyampaikan informasi kepada wisatawan.

Masalah yang terjadi harus segera dicarikan penyelesaiannya. Dampak yang timbul dari permasalahan wisatawan yang belum bahkan tidak merasa puas adalah semakin sedikitnya wisatawan yang mengunjungi Kampung Batu Malakasari dan

kepercayaan wisatawan terhadap kualitas produk dan jasa yang dimiliki Kampung Batu Malakasari semakin berkurang, sehingga berpengaruh terhadap perekonomian perusahaan. Yaitu pada penghasilan yang diperoleh destinasi, karena biaya yang dikeluarkan relatif sama, sementara pendapatan berkurang. Selain itu, dampak bisa berpengaruh pada citra destinasi yang menjadi kurang baik karena belum mampu memperbaiki masalah tersebut.

Beberapa hal dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Meningkatkan pelayanan dan kinerja SDM menjadi cara yang sering ditempuh oleh perusahaan maupun organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan kepuasan. Selain itu. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Musanto (2004, hlm. 125) produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dari semua pihak yang terkait dengan perusahaan menjadi salahsatu cara meningkatkan kepuasan.

Menurut Bi-Jen Fan dalam Obonyo (2011, hlm. 37) menyatakan bahwa pengalaman adalah kunci faktor dalam hal motivasi untuk kembali berpartisipasi, untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pengalaman baik yang didapatkan wisatawan tentu memberikan kepuasan tersendiri, dan pengalaman yang buruk berdampak pada ketidakpuasan yang dirasakan wisatawan.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Kampung Batu Malakasari menyusun program-program pemasaran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di Kampung Batu Malakasari. Program-program pemasaran yang dilaksanakan oleh pengelola diantaranya adalah *advertising* dan *sales promotion, direct selling, online marketing, new product development*.

Kotler dan Keller (2012, hlm. 128) menyebutkan secara umum, kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan.

Kampung Batu Malakasari, sebagai destinasi yang mengalami masalah kepuasan wisatawan melaksanakan program-program yang berkaitan dengan tema wisata yang diusung. Implementasi yang dilakukan oleh Kampung Batu Malakasari sebagai destinasi wisata pendidikan adalah meningkatkan kinerja pemasaran dan pelayanan supaya mampu memberikan pengalaman wisata edukasi

kepada wisatawan atau disebut juga *educational tourism experience*. Pengalaman yang diberikan berkaitan dengan konsep wisata edukasi yang diusung.

*Educational tourism experience* dipilih sebagai penyelesaian masalah kepuasan wisatawan di Kampung Batu Malakasari karena destinasi tersebut memiliki konsep wisata edukasi sebagai bisnis utama perusahaan yang diperuntukkan bagi wisatawan grup yang mayoritas didominasi oleh sekolah dari berbagai tingkat pendidikan.

Wisata pendidikan merupakan bagian dari macam bentuk pariwisata dari segi maksud dan tujuannya yang menawarkan berbagai macam produk, layanan dan pengalaman. Menurut Williams (2010) dalam artikelnya mengatakan bahwa pariwisata pendidikan adalah kegiatan wisata yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan liburan semalam dan mereka yang melakukan sebuah perjalanan untuk pendidikan dan pembelajaran, baik itu merupakan bagian primer atau sekunder dari perjalanan mereka.

*The Canadian Tourism Commission* dalam Ritchie (2003, hlm. 14) mencatat bahwa ada dua komponen utama untuk menyediakan sisi dari wisata : yaitu produk wisatawan utama dan elemen pendukung. beragam organisasi mengkombinasikan ke dalam bentuk utama *educational tourism experience*. Sebagai salah satu destinasi wisata pendidikan, Kampung Batu Malakasari melaksanakan *educational tourism experience* .

*Educational tourism experience* di dalamnya termasuk *attractions and events, resource specialists, affinity travel planners, dan tour and receptive operators* (Ritchie, 2003, hlm. 14). Kemudian dijadikan dimensi oleh penulis disesuaikan dengan fenomena yang terjadi di Kampung Batu Malakasari.

Pertama adalah *attractions and events* yaitu pembelajaran pengalaman lokasi, bisa merupakan pusat warisan sejarah atau lembaga pendidikan. Kampung Batu Malakasari memiliki berbagai atraksi wisata yang menarik dan memberikan pembelajaran kepada wisatawan. Seperti aktifitas yang dapat dilakukan di wahana sawah, wahana unggas, danau dan wahana lainnya. Dan kegiatan-kegiatan yang telah terkonsep dan dibentuk dalam sebuah paket wisata pendidikan.

**TABEL 1.3**  
**ATRAKSI WISATA DAN EVENT DI KAMPUNG BATU MALAKASARI**

No	Atraksi Wisata & Event	Aktivitas yang dilakukan
1	Wahana Danau dan Bukit Batu	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pemahaman mengenai danau sebagai sebuah ekosistem</li> <li>b) Pengamatan bukit batu</li> <li>c) Pengarahan tentang proses geologi terbentuknya bukit batu (Untuk tingkat SMP &amp; SMA)</li> </ul>
2	Wahana Pesawahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mengamati area Pesawahan</li> <li>b) Praktek membuat garis tanam dan menanam padi</li> <li>c) Praktek bagaimana cara merawat tanaman padi</li> <li>d) Praktek membajak sawah secara tradisional dengan menggunakan kerbau (<i>Ngawuluku</i>)</li> </ul>
3	Wahana Peternakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengamatan hewan-hewan yang biasa dternakkan secara tradisional oleh masyarakat pedesaan seperti Sapi, Kambing, Domba, Kelinci, dan marmut.</li> <li>b) Pengarahan tentang manfaat hewan ternak, seperti daging, susu sapi, dan susu kambing.</li> <li>c) Pengarahan tentang peternakan sebagai lingkungan yang bebas sampah bila bisa mengolahnya seperti membuat kompos, atau pupuk organik.</li> <li>d) Pengamatan proses pemerah susu sapi, dan susu kambing.</li> </ul>
4	Wahana Unggas	Penjelasan mengenai manfaat dari unggas tersebut seperti bulu, daging dan telurnya. Juga praktek membuat telur asin.
5	Wahana Perikanan	penjelasan oleh pemandu tentang kolam ikan sebagai sebuah ekosistem buatan. Juga dapat melakukan aktifitas tangkap ikan ( <i>Ngagogo</i> ) dengan ikan hasil tangkapan yang bisa dibawa pulang.
6	Wahana Perkebunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Praktek mencangkul dan menanam</li> <li>b) Praktek mencangkok, stek</li> <li>c) Praktek menanam di <i>Polybag</i></li> </ul>
7	Anjungan Rumah Adat Sunda	Pada kawasan berikut, pengunjung dapat melihat Anjungan Rumah Adat Sunda, dengan tipe Rumah Panggung. Bagi pengunjung <i>study tour</i> akan diberi penjelasan juga mengenai bagian-bagian

No	Atraksi Wisata & Event	Aktivitas yang dilakukan
		rumah tersebut dalam istilah bahasa sunda, beserta perabotan yang ada. Pengunjung juga dapat melakukan praktek menumbuk padi dan napi dengan cara tradisional.
8	Kegiatan Melukis Layang-layang	Melatih kreatifitas dengan melukis apa yang ada dalam imajinasi dituangkan melalui media layang-layang
9	Aktivitas Mewarnai <i>Gypsum</i>	Melatih kreatifitas dan imajinasi ke dalam media boneka gypsum yang masih putih
10	Kegiatan Ngangon Meri	Praktik menggiring bebek ke kandang melalui labirin
11	Aktivitas <i>Outbound</i>	Aktivitas yang melatih keberanian anak
12	Kegiatan Gebyar Tahun Baru 1 Januari 2015	Kegiatan yang diadakan dalam rangka menyambut Tahun Baru 2015
13	Kegiatan <i>Study Tour</i> Paket Wisata	Kegiatan yang dilakukan sesuai dengan Paket Wisata yang dipilih wisatawan

Sumber : Manajemen Kampung Batu Malakasari , 2015

Kedua adalah *resource specialists* yaitu mereka yang bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman belajar. ini bisa jadi adalah orang ahli yang membentuk program pembelajaran, kurator, dosen, dll. Kampung Batu Malakasari memiliki orang-orang yang ahli dalam membentuk program pembelajaran dalam kegiatan wisata bagi wisatawan *study tour*, sehingga mampu memberikan informasi atau aktivitas yang sesuai dengan aturan yang seharusnya. Juga memiliki penyedia jasa lainnya yang telah terlatih dan mumpuni di bidangnya.

**TABEL 1.4**  
**DAFTAR PARA AHLI YANG TURUT MEMPERSIAPKAN DAN MEMBERIKAN PENGALAMAN PEMBELAJARAN DI KAMPUNG BATU MALAKASARI**

No	Nama Jabatan	Fungsi
1	Divisi Program	Menyusun program-program paket wisata yang disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung akan hiburan dan pendidikan. Dan menyiapkan logistik yang harus ada pada saat kegiatan berlangsung.
2	Koordinator Kebun	Mengkoordinir kebun yang terdapat di Kampung Batu Malakasari serta menyiapkan materi pembelajaran yang akan disampaikan pada pengunjung dan mengajukannya ke divisi program
3	Koordinator Ternak	Mengkoordinir dan mengurus hewan ternak yang terdapat di Kampung Batu

Adi Hasdian, 2015

**PENGARUH EDUCATIONAL TOURISM EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAMPUNG BATU MALAKASARI**

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



No	Nama Jabatan	Fungsi
		Malakasari serta menyiapkan materi pembelajaran yang akan disampaikan pada pengunjung dan mengajukannya ke divisi program
4	<i>Life Guard</i>	Mengawasi pengunjung yang berenang di Wahana Tektona <i>Waterpark</i>

Sumber : Manajemen Kampung Batu Malakasari, 2015

Ketiga adalah *affinity travel planners* yaitu individu, agen atau organisasi yang membantu dalam perencanaan dan desain program pembelajaran untuk wisatawan. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana Kampung Batu Malakasari memiliki target wisatawan yaitu lembaga pendidikan atau komunitas-komunitas tertentu yang dalam menyusun paket wisata atau program pembelajaran disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan. Lembaga pendidikan atau komunitas tertentu dapat menyesuaikan atraksi yang terdapat di Kampung Batu Malakasari dengan program pembelajaran yang ingin didapatkan oleh institusi tersebut.

Terakhir adalah *tour and receptive operator*, yaitu mereka yang mengemas pengalaman bagi pelanggan dan organisasi dan memberikan keahlian tujuan, pengetahuan lokal, layanan escort dan jasa pemasaran. Dalam hal ini pemandu merupakan salah seorang yang bertanggung jawab menyampaikan pengalaman wisatawan yang berkaitan dengan muatan akademik yang disampaikan dan penjelasan mengenai pengetahuan mengenai produk wisata langsung kepada wisatawan.

Penelitian mengenai bagaimana *educational tourism experience* terhadap kepuasan wisatawan akan diteliti pada wisatawan grup *study tour* yang mayoritas didominasi oleh sekolah-sekolah yang pernah berkunjung dan mengikuti paket wisata yang diikuti oleh peserta didiknya. Sehingga penulis menjadikan guru dan pihak sekolah lainnya yang ada pada sekolah tersebut sebagai responden dalam penelitian ini.

Hal tersebut didasari pada alasan bahwa guru dan pihak sekolah lainnya bertindak sebagai pengambil keputusan dan penentu muatan lokal yang akan didapatkan peserta didiknya ketika berwisata di Kampung Batu Malakasari. Guru dan pihak sekolah lainnya berperan pula sebagai pendamping dan mengikuti peserta didik ketika berwisata, sehingga guru turut mengalami kegiatan *study tour*.

Oleh karena itu, guru mampu mengetahui dan merasakan apa yang dirasakan peserta didiknya yang kemudian memiliki keputusan apakah akan melakukan kunjungan kembali di lain waktu baik untuk peserta didik yang pernah dibawanya maupun peserta didik lain yang akan dibawa berkunjung ke Kampung Batu Malakasari.

Berdasarkan hal-hal yang telah diungkap sebelumnya maka masih menjadi pertanyaan mengenai apakah *educational tourism experience* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kampung Batu Malakasari. Maka dari itu peneliti perlu melakukan suatu penelitian mengenai **‘Pengaruh *Educational Tourism Experience* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batu Malakasari’** Survey dilakukan pada wisatawan grup yang mengikuti paket wisata edukasi di Kampung Batu Malakasari.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *Educational Tourism Experience* di Kampung Batu Malakasari
2. Bagaimana gambaran Kepuasan Wisatawan di Kampung Batu Malakasari
3. Bagaimana pengaruh *Educational Tourism Experience* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batu Malakasari

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh temuan mengenai *Educational Tourism Experience* di Kampung Batu Malakasari
2. Untuk memperoleh temuan mengenai Kepuasan Wisatawan di Kampung Batu Malakasari
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *Educational Tourism Experience* terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batu Malakasari

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Penelitian Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu tentang *educational tourism experience* dan kepuasan wisatawan sehingga penelitian ini dapat berguna bagi para mahasiswa Manajemen Pemasaran Pariwisata pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya, serta dapat

memberikan saran bagi peneliti untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Penelitian Praktik**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memecahkan masalah kepuasan wisatawan di Kampung Batu Malakasari melalui *educational tourism experience* agar kepuasan wisatawan semakin tinggi dan lebih baik lagi.