

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata sangatlah pesat. Pariwisata saat ini merupakan salah satu bidang yang menjadi penghasil devisa terbesar bagi negara. Pertumbuhan yang sangat pesat tersebut erat kaitannya dengan meningkatnya jumlah destinasi wisata baru dan juga perubahan cara pandang manusia yang telah menjadikan kegiatan wisata atau rekreasi sebagai sebuah kebutuhan untuk meningkatkan kualitas hidup, dan juga sebagai sarana untuk beristirahat dari rutinitas yang telah mereka jalani. Hal ini dikarenakan pariwisata adalah sebuah sistem terbuka dari unsur unsur yang saling berinteraksi dalam suatu lingkungan yang luas, mulai dari unsur manusia seperti Pengunjung, tiga unsur geografis yakni negara asal Pengunjung, negara yang dijadikan tempat transit, dan juga daerah tujuan wisata, serta unsur ekonomi yaitu, industri pariwisata (Macintosh, Leiper dalam Yoeti, 2009 : 9 – 10)

Indonesia sendiri merupakan negara yang memiliki ribuan destinasi wisata yang sangat beragam, mulai dari wisata alam, wisata sejarah, wisata belanja, wisata budaya, dll. Berbagai destinasi wisata tersebut tersebar di hampir setiap daerah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Jawa Barat. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi terbesar di Indonesia yang memiliki tingkat keragaman wisata yang cukup tinggi. Hal ini mejadi daya tarik tersendiri bagi para Pengunjung untuk datang mengunjungi objek wisata yang ada di Jawa Barat. Hal ini dapat dilihat dari data tingkat pertumbuhan kunjungan Pengunjung ke berbagai objek wisata yang ada di Provinsi Jawa Barat pada tabel 1.1, sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Kunjungan Pengunjung Ke Jabar 2011 - 2015**

Tahun	Wisawatan Mancanegara	Pengunjung Nusantara	Total
2011	760.438	26.259.341	27.019.779
2012	1.024.434	28.361.263	29.385.697
2013	916.553	31.702.138	32.618.671

2014	1.059.904	33.617.999	34.677.903
2015	960.358	38.286.230	39.246.588
Jumlah	4.721.667	158.226.971	162.948.638

Sumber : Dinas Kebudayaan dan pariwisata Provinsi Jawa Barat

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah Pengunjung yang berkunjung ke Jawa Barat secara keseluruhan terus meningkat setiap tahunnya, terutama bagi Pengunjung nusantara. Tingkat kenaikan tersebut cukup konsisten yakni sebanyak 2-3 juta orang setiap tahunnya. Sementara dari tahun 2014 ke tahun 2015, terjadi peningkatan yang signifikan yakni sebanyak 5 juta Pengunjung. Akan tetapi, untuk Pengunjung mancanegara terjadi fluktuasi tingkat kunjungan Pengunjung, hal ini bisa dilihat dari adanya kenaikan dari tahun 2011 menuju 2012, namun terjadi penurunan di tahun 2013, kemudian terjadi peningkatan lagi di tahun 2014, dan kemudian menurun lagi di tahun 2015. Namun, meskipun terjadi fluktuasi tingkat kunjungan Pengunjung mancanegara, hal ini dapat ditutupi oleh tingginya tingkat kunjungan Pengunjung nusantara.

Tingginya jumlah Pengunjung yang berkunjung ke Jawa Barat disebabkan oleh tingginya tingkat keragaman pariwisata di Jawa Barat. Banyak lokasi di Jawa Barat yang bisa dijadikan destinasi Wisata unggulan di Jawa Barat. Salah satunya adalah Kota Bandung. Kota Bandung sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Barat mempunyai magnet tersendiri bagi Pengunjung. Kota Bandung memiliki berbagai jenis wisata seperti, wisata belanja, wisata sejarah, wisata alam, wisata kuliner, wisata minat khusus ( wisata mistis ), ataupun wisata rekreasi. Tingginya jumlah Pengunjung yang datang ke Kota Bandung dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.2 Tingkat Kunjungan Pengunjung Kota Bandung 2010 - 2015

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisata		Jumlah
	Nasional	Mancanegara	
2010	3.024.666	180.603	3.205.269
2011	3.882.010	194.062	4.076.072
2012	3.354.857	158.848	3.513.705

2013	3.726.447	170.982	3.897.429
2014	5.627.421	180.143	5.807.564
2015	5.307.659	158.350	5.466.009

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Tren kunjungan Pengunjung yang datang ke kota Bandung sempat mengalami fluktuasi pada rentang waktu tahun 2010-2012. Pada tahun 2011 jumlah Pengunjung meningkat sebanyak 800.000 Pengunjung dibandingkan tahun 2010, namun pada 2012 terjadi penurunan sebanyak 500.000 Pengunjung. Sejak tahun 2012 tersebut, tren jumlah Pengunjung menunjukkan adanya peningkatan. Pada tahun 2013 jumlah Pengunjung meningkat sebanyak 10,29 persen dibanding tahun 2012, kemudian pada 2014 mengalami peningkatan yang sangat signifikan yakni mencapai 49,01 persen, namun sayangnya pada tahun 2015 jumlahnya sempat menurun meskipun tidak signifikan.

Kota Bandung sebagai salah satu daerah tujuan wisata memiliki berbagai potensi pariwisata yang menarik dikunjungi wisatawan, dan potensi pariwisata di Kota Bandung diantara lain sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Potensi Pariwisata Kota Bandung**

No	Daya Tarik Wisata dan Tempat Hiburan	Jumlah
1	Museum	20
2	Bangunan Cagar Budaya	201
3	Daya Tarik Wisata	11
4	Lapangan Golf	1
5	Galeri	6
6	Distro	7
7	Mall	11
8	Factory outlet	9
9	Restoran	167
10	Sentra Industri	7
11	Gedung Pertunjukan	10
12	Gedung Bersejarah	7

13	Taman/Hutan Kota	8
14	Bioskop	11
15	Sauna dan Spa	9
16	Event	43

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2012)

Tabel 1.3 menjelaskan potensi pariwisata di Kota Bandung yang menarik wisatawan berkunjung ke Kota Bandung, dan salah satu potensi pariwisata di Kota Bandung adalah museum yang menyimpan banyak kisah, bukti sejarah, hasil penelitian ilmiah yang dilakukan para ilmuwan, dan karya seni hasil para seniman.

Beberapa museum yang ada di Kota Bandung tersebut terdapat ilmu dan pengetahuan yang disertai koleksi benda, hasil karya seni, dan penelitian ilmiah, sehingga museum bisa dijadikan salah satu obyek wisata pendidikan dan sejarah. Setiap museum yang ada di Kota Bandung memiliki karakteristiknya masing-masing sesuai dengan jenis benda dan temanya masing-masing sehingga museum di Kota Bandung terdiri dari museum umum dan museum khusus. Museum di Kota Bandung selalu dikunjungi oleh wisatawan dan beberapa museum di Kota Bandung yang dikunjungi wisatawan antara lain, Museum Pos Indonesia, Museum Geologi, Museum Konferensi Asia Afrika, Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dan Museum Sri Baduga. Berikut Tabel 1.4 yang menjelaskan jumlah kunjungan wisatawan ke beberapa museum di Kota Bandung:

**Tabel 1.4 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke  
Museum di Kota Bandung tahun 2015**

No	Nama Museum	Jumlah Wisatawan
1	Museum Geologi	259.053
2	Museum Pos Indonesia	19.654
3	Museum Konferensi Asia Afrika	109.971
4	<b>Museum Mandala Wangsit Siliwangi</b>	9.731

5	Museum Sri Baduga	84.701
	<b>Total</b>	<b>483.110</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>96.622</b>

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2015)

Tabel 1.4 menjelaskan jumlah wisatawan yang berkunjung ke beberapa museum di Kota Bandung pada tahun 2012, dengan jumlah 483.110 orang. Mereka berkunjung ke museum di Kota Bandung untuk melakukan perjalanan wisata pendidikan dan sejarah disertai dengan rasa ingin tahu yang artinya menambah pengetahuan, menghargai karya budaya bangsa dan rekreasi. Salah satu museum di Kota Bandung yang dikunjungi wisatawan adalah Museum Mandala Wangsit Siliwangi dengan jumlah kunjungan wisatawan terendah, dan Museum Mandala Wangsit Siliwangi perlu meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan agar lebih bersaing dengan museum lainnya di Kota Bandung.

Salah satu yang menjadi daya tarik wisata di Kota Bandung adalah wisata sejarah, salah satunya museum. Wilayah Jawa Barat yang merupakan pusat kebudayaan tanah pasundan membuat Jawa Barat banyak memiliki peninggalan budaya yang mempunyai nilai sejarah yang tinggi. Dengan didasari kekhawatiran akan kepunahan yang mengancam peninggalan budaya dan sejarah tersebut, serta keinginan agar generasi mendatang dapat mengetahui benda serta peristiwa bersejarah, maka pemerintah Jawa Barat mendirikan museum, yang salah satunya adalah Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang terletak di Jalan Lembong no.38 Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung.

Museum Mandala Wangsit Siliwangi termasuk kedalam klasifikasi museum khusus, yang mana benda koleksinya hanya mengenai satu disiplin ilmu yakni sejarah, dan pengelolaannya pun dibawah dari TNI, dikarenakan bangunannya juga merupakan bekas dari markas TNI. Pembangunan Museum Mandala Wangsit Siliwangi dimulai sekitar tahun 1910-1915 silam. Museum yang berdiri pada lahan seluas 4.176 meter persegi dengan luas bangunan sekitar 1.674 meter persegi. Pada awal dari pembangunannya sendiri adalah sebagai tempat kediaman para perwira tinggi Belanda, namun berubah fungsinya semenjak para pejuang Tentara Indonesia

berhasil merebut dan menjadikannya sebagai marka Divisi Siliwangi di tahun 1949-1950. Bangunan ini kemudian berubah fungsi menjadi museum di Kota Bandung setelah tanggal 23 Mei 1966 diresmikan sebagai Museum Sejarah Kota Bandung dan oleh Panglima Divisi Siliwangi ke-8 yaitu Kolonel Ibrahim Adjie.

Pada tahun 1979 gedung museum ini mengalami renovasi menjadi bangunan 2 lantai, dan diresmikan ulang oleh Pangdam Siliwangi ke-15 yaitu Kolonel Yoga Sugama tepat pada tanggal 10 November 1980, dan diberi nama Museum Mandala Wangsit Siliwangi, yang artinya adalah sebuah tempat untuk menyimpan wasiat, amanat serta nasihat dengan harapan agar wasiat, amanat, dan nasihat tersebut dapat tersampaikan kepada generasi mendatang melalui benda-benda sejarah yang diwariskan para pejuang di masa lalu.

Pada dasarnya museum memiliki peran yang cukup signifikan dalam pengembangan wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang kebudayaan dan sejarah. Namun, faktanya apresiasi masyarakat terhadap museum masih dirasakan kurang, karena adanya kesalahan pola pikir masyarakat terhadap museum yang menganggap museum sebagai tempat yang bukan tujuan utama bagi wisata keluarga karena dianggap membosankan, serta penyajian benda koleksi yang tampilannya dianggap kurang menarik. Rendahnya apresiasi masyarakat ditunjukkan dalam tabel kunjungan Pengunjung berikut:

**Tabel 1.5 Data Jumlah Kunjungan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi tahun 2007-2012**

Pengunjung	Tahun					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Siswa ( TK, SD, SMP, SMA )	2,570	4,567	4,938	3,174	4,106	8,335
Mahasiswa	139	768	538	321	388	516
Umum	723	828	789	1,913	1,170	500
TNI	537	329	276	1,291	1,059	213
Wisman	13	101	113	76	87	88
<b>Jumlah</b>	<b>3,982</b>	<b>6,593</b>	<b>6,654</b>	<b>6,775</b>	<b>6,810</b>	<b>9,652</b>

Sumber : Unit Pengelola Museum Mandala Wangsit Siliwangi

Tabel tersebut diatas menjelaskan jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi mengalami kenaikan yang sangat signifikan pada tahun 2008 dengan presentase kenaikan yang sangat besar sedangkan pada tahun 2008-2011, jumlah pengunjung tidak mengalami peningkatan yang signifikan seperti tahun sebelumnya, dan ini terbukti dengan penurunan jumlah persentase kenaikan jumlah pengunjung yang jauh lebih kecil. Penurunan jumlah persentase kenaikan kunjungan Pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi juga disebabkan oleh bertambahnya daya tarik wisata lainnya yang lebih menarik dan diminati Pengunjung. Pada tahun 2012 jumlah pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi mengalami peningkatan dengan jumlah persentase kenaikan yang cukup besar, dan ini terjadi karena banyak pengunjung yang mengisi liburan panjangnya dengan berkunjung ke museum, dan mereka didominasi oleh siswa. Selain itu, pihak Museum Mandala Wangsit Siliwangi melakukan kerjasama dengan pihak pemerintah dan swasta dalam menarik pengunjung yang lebih banyak dan waktu museum tersebut menerima dan melayani pengunjung ditambah menjadi setiap hari dari yang sebelumnya hanya menerima dan melayani pengunjung setiap hari Senin sampai Jumat, kemudian ditambah oleh kebijakan di gratiskannya tiket bagi pengunjung. Akan tetapi menurut pengelola museum semua upaya tersebut belum cukup untuk membuat para Pengunjung mengunjungi Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis merasa hal ini perlu diadakan penelitian kedalam suatu karya ilmiah. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “**Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Kota Bandung.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Merujuk dari permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka hal yang paling mendasar dari permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?

2. Bagaimana tingkat kinerja produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Pengunjung terhadap produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi?
4. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan Pengunjung terhadap produk wisata di Mandala Wangsit Siliwangi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepentingan produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
2. Menganalisis tingkat kinerja produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
3. Menganalisis tingkat kepuasan produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
4. Mengidentifikasi upaya meningkatkan kepuasan Pengunjung terhadap produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Suatu kegiatan penelitian dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari sejumlah masalah yang ada sehingga dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu di dalam persepsi seseorang berdasarkan dampak yang dihasilkan dari pengembangan suatu kawasan wisata.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung teori yang telah ada tentang dampak dari pengembangan suatu kawasan wisata.



## 2. Manfaat Praktis

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya mengenai kepuasan Pengunjung dan produk wisata yang ada di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, dan pemahaman serta memiliki wawasan ilmiah mengenai kepuasan Pengunjung dan produk wisata.

#### b. Bagi Pengelola

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan bagi Pengunjung berupa pengembangan atau perbaikan akan produk wisata yang sudah ada atau sedang dikembangkan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

#### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana tambahan bagi pengetahuan pariwisata.

#### d. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan produk wisata dan kepuasan Pengunjung.

## E. Definisi Operasional

### 1. Kepuasan Pengunjung

Kotler dan Keller (2008:117) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Jika jasa yang dipersepsikan kinerjanya lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa. Jika persepsi jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan ada kecenderungan konsumen akan mempergunakan penyedia jasa tersebut.

## 2. Produk Wisata

Middleton (2001:122) memberikan pengertian produk wisata lebih dalam yaitu:

“The tourist products to be considered as an amalgam of three main components of attraction, facilities at the destination and accessibility of the destination”.

Dari pengertian di atas kita dapat melihat bahwa produk wisata secara umum terbentuk disebabkan oleh tiga komponen utama yaitu atraksi wisata, fasilitas di daerah tujuan wisata dan aksesibilitas.

### F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan  
 Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.
- BAB II** : Kajian Pustaka  
 Dalam bab ini berisikan kajian teori, hipotesis dan kerangka pemikiran
- BAB III** : Metode Penelitian  
 Dalam bab ini berisikan Lokasi Penelitian Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrument Penelitian, Pengembangan Instrumen Penelitian, dan Jenis dan Teknik Analisis Data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan  
 Dalam bab ini berisikan pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian
- BAB V** : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

