

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata sebagai fenomena global telah menjadi suatu kebutuhan dasar yang melibatkan banyak objek terutama manusia. Selain melibatkan banyak objek, dunia pariwisata pun melibatkan berbagai macam aspek seperti aspek ekonomi, sosial, budaya dan aspek-aspek lainnya yang terlibat dalam dunia pariwisata itu sendiri. Kegiatan berwisata merupakan salah satu kebutuhan dasar yang menjadi bagian dari hak asasi manusia, maka dari itu kegiatan berwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi.

Industri pariwisata merupakan salah satu bidang industri yang sedang berkembang. Perkembangan industri pariwisata dapat dikatakan sangat cepat di berbagai negara terutama negara berkembang. Karena industri pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat menjadi sumber pemasukan devisa yang besar bagi berbagai negara terutama negara berkembang.

Indonesia memiliki kekayaan alam yang berlimpah serta keragaman suku dan budaya. Hal tersebut menjadi salah satu potensi yang dapat dikembangkan untuk industri pariwisata. Indonesia memiliki beragam suku dan etnis budaya dengan ciri khas yang berbeda menyebar luas ke seluruh pelosok Indonesia, seperti Etnis China, Suku Jawa, Batak, Flores, Sunda, Ambon, dan lain-lain. Suku-suku tersebut memiliki ciri khas tertentu, antara lain dalam hal lagu atau tarian tradisional, makanan tradisional, pakaian adat, acara penting, dan lain-lain. Sunda adalah salah satu suku besar yang terkenal di Indonesia, khususnya di Pulau Jawa bagian barat. Dengan jumlah orang Sunda yang hampir mencapai 30 juta jiwa, dan terus bertambah. Suku Sunda diakui sebagai etnis kedua terbesar di Indonesia, setelah Suku Jawa. Tanah Sunda (Priangan) dikenal memiliki aneka budaya yang unik dan menarik. Dimulai dari kesenian, lagu dan tarian tradisional, kuliner, serta alat musik dan lain-lain, yang secara tidak langsung telah menjadikan Sunda sebagai salah satu suku dengan tradisi yang istimewa. Kebudayaan sunda semakin akrab dengan masyarakat Indonesia, dengan jumlah orang Sunda yang hampir 30 juta jiwa dan tersebar di berbagai pulau maka keunikan dan menariknya budaya sunda semakin dikenal masyarakat Indonesia.

Salah satu hal yang unik dan menarik dari budaya Sunda adalah alat musiknya. Angklung merupakan salah satu alat musik budaya Sunda yang istimewa. Keistimewaan alat musik angklung ini terbuat dari bambu, dibunyikan dengan cara digoyangkan (bunyi disebabkan oleh benturan badan pipa bambu) sehingga menghasilkan bunyi yang bergetar dalam susunan nada 2, 3, sampai 4 nada dalam setiap ukuran, baik besar maupun kecil. Angklung berkembang di tanah Priangan, Bandung merupakan salah satu kota yang termasuk kedalam tanah Priangan. Sehingga Angklung pun berkembang dan dikembangkan sangat baik di kota ini oleh masyarakatnya.

Salah satu daya tarik wisata yang unik yang dimiliki Kota Bandung yakni Saung Angklung Udjo. Saung Angklung Udjo merupakan tempat dimana ditampilkan daya tarik wisata budaya khususnya budaya sunda, serta merupakan tempat pertunjukan, pusat kerajinan tangan dari bambu, dan workshop instrument musik dari bambu. Selain itu juga Saung Angklung Udjo mempunyai tujuan sebagai laboratorium pendidikan dan pusat belajar untuk memelihara kebudayaan Sunda khususnya angklung. Setelah terdaftar sebagai Karya Agung Warisan Budaya Lisan dan Nonbendawi Manusia dari UNESCO sejak November 2010, banyak wisatawan mancanegara yang semakin tertarik dengan angklung. Tidak sedikit juga wisatawan mancanegara mendatangi Bandung khususnya Saung Angklung Udjo hanya untuk melihat pertunjukan dan merasakan bagaimana bermain alat musik tradisional budaya sunda tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut menurut Band (1991). Jadi kepuasan konsumen merupakan salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan dalam suatu perusahaan, sehingga dapat menciptakan loyalitas antara pelanggan dengan perusahaan yang akan menimbulkan keuntungan bagi kedua belah pihak. Tentunya kepuasan wisatawan terhadap pertunjukan yang ditampilkan menjadi salah satu pertimbangan bagi manajemen Saung Angklung Udjo. Kepuasan wisatawan yang datang mengunjungi Saung Angklung Udjo merupakan prioritas utama yang harus selalu dijaga oleh pihak pengelola Saung Angklung Udjo.

Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, dapat mengakibatkan perubahan perilaku keputusan pembelian konsumen. Para konsumen akan melirik tempat wisata lain yang serupa tetapi dapat memberikan yang konsumen harapkan. Selain itu juga dengan ketidakpuasan konsumen akan berdampak negative bagi citra tempat wisata tersebut sehingga akan mengurangi

tingkat kunjungan wisatawan dan akan berdampak bagi pendapatan. Konsumen dalam artian disini merupakan wisatawan yang datang mengunjungi Saung Angklung Udjo.

Saung Angklung Udjo merupakan salah satu tempat wisata andalan Kota Bandung yang mengutamakan budaya sunda. Berbagai macam wisatawan dari mulai wisatawan domestic hingga mancanegara pun banyak yang mengunjungi Saung Angklung Udjo. Para wisatawan itu pun disugahi dengan berbagai macam pertunjukan khas budaya Sunda yang ditampilkan Saung Angklung Udjo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis perbandingan kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Domestik terhadap pertunjukan Angklung sebagai daya tarik wisata di Saung Angklung Udjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Saung Angklung Udjo untuk meningkatkan kualitas pertunjukannya.

B. Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Pertunjukan Angklung di Saung Angklung Udjo?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Pertunjukan Angklung di Saung Angklung Udjo?
3. Bagaimana Perbedaan Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Domestik terhadap Pertunjukan Angklung di Saung Angklung Udjo?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap pertunjukan angklung di Saung Angklung Udjo
2. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan domestik terhadap pertunjukan angklung di Saung Angklung Udjo
3. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestic terhadap pertunjukan angklung di Saung Angklung Udjo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian pariwisata terutama dalam hal analisis tingkat kepuasan wisatawan baik wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik di Saung Angklung Udjo Bandung.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola Saung Angklung Udjo upaya meningkatkan kualitas pertunjukan Angklung yang dimiliki Saung Angklung Udjo.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan baik untuk perkuliahan Manajemen Resort dan Leisure atau pun sebagai rujukan bagi mahasiswa yang akan meneliti di Saung Angklung Udjo.

E. Sistematika Penulisan

Menginduk kepada sistematika penulisan yang tercantum dalam buku Pedoman Akademik terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika yang digunakan :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai penjabaran latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Penjabaran mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti: Lokasi, Populasi, Sampel, Jenis dan Sumber Data, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, dan Teknik Pengumpulan Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan Mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.