BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesenian dan Pariwisata merupakan dua kegiatan yang saling memiliki keterkaitan yang sangat kuat. Dalam konteks pariwisata telah menjadi atraksi atau daya tarik wisata yang sangat penting atau menarik.Seni perunjukan yang didalamnya mencakup seni musik, seni tari maupun seni pentas lainnya baik tradisional maupun modern di berbagai daerah tujuan wisata di Indonesia tealah banyak berkembang dan banyak menjadi konsumsi wisatawan. Dari sudut pandang kesenian, maka berkembangnya industri pariwisata secara nyata telah mendorong tumbuhnya kreatifitas pelaku seni untuk mengembangkan karya ciptanya sehingga mampu menarik minat pengunjung ataupun wisatawan.

Namun, pembangunan pariwisata yang kita lakukan saat ini tidaklah semestinya semata-mata hanya untuk tujuan komersialisasi meskipun tidak bisa juga kita mengesampingkan komersialisasi itu. namun harus tetap mengedapankan nilai dari seni budaya itu sendiri yang menjadi identitas bangsa kita, oleh setiap bangsa beserta warga negaranya sebaiknya didorong untuk dapat melahirkan ide-ide yang bersifat kreatif dengan menampilkan ciri-ciri yang khas dengan kepribadiannya sendiri. Salah satu cara dalam melestarikan budaya tersebut ialah dengan adanya modernisasi agar masyarakat yang sudah cenderung terbawa arus globalisasi juga dapat menerima salah satu bidang kesenian ini namun tetap menjunjung tinggi nilai seni dan budaya yang terkandung di dalamnya. Dan di perlukan pula kreasi baru, baik yang bersifat panggilan terhadap seni budaya lama, yang mampu menimbulkan komunikasi maupun yang menimbulkan rasa kagum dan menimbulkan rasa hormat bagi penciptanya dan apa yang diciptakannya.

Prof. Dr. Kuntjaraningrat dalam diskusi pada hari Kebangkitan Nasinal pada tahun 1979 mengatakan bahwa yang paling penting adalah sifat khas dari

kebudayaan yang kita miliki, dengan demikian identitas bangsa bangsa Indonesia akan jelas terlihat. Selain itu mutu yang tinggi akan dapat memberikan kebanggaan pada masyarakat. Dalam hubungan ini dengan modernisasi, kebudayaan dapat berkembang dan berperan agar masyarakat dapat menghargai produk-produk yang dihasilkan di dalam negeri.

Salah satu bidang yang memiliki potensi yang sangat besar dalam industri pariwisata yaitu bidang seni budaya. Kesenian yang diwariskan oleh leluhur-leluhur bangsa Indonesia sebagai warisan asli budaya mereka memiliki ciri khas yang tidak dimiliki oleh bangsa dan negara-negara lain yang harus kita kembangkan. Terdapat banyak jenis kesenian di Indonesia seperti seni musik, seni rupa, seni tari, seni pahat, seni pertunjukan, dan lain lain serta tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Jenis-jenis seni pertunjukan Indonesia secara umum yang kita ketahui diantaranya, seni tari, seni wayang, tater, dan seni musik.

Jawa Barat merupakan salah satu daerah yang kaya akan wisata budaya, salah satunya terdapat di kota Bandung. Terdapat beberapa destinasi wisata budaya diantaranya Saung Angklung Udjo, Dago Tea House, Desa Jelekong dan masih banyak lagi. Masing-masing destinasi wisata tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, baik itu dari segi produk yang ditawarkan, promosi yang dilakukan sampai pada cara penyampaian produk yang mereka tawarkan. Dari beberapa destinasi yang terdapat di kota Bandung, penulis tertarik kepada salah satu destinasi yaitu Saung Angklung Udjo selain karena Saung Angklung Udjo telah menjadi salah satu destinasi budaya Indonesia, salah satu produk yang mereka tawarkan yaitu angklung telah mendunia hingga saat ini, bahkan sampai dipelajari di beberapa Negara di bagian Eropa.

Penulis mendapati bahwa karakteristik yang dimiliki oleh Saung Angklung Udjo yang tidak dimiliki oleh destinasi budaya lain di Kota Bandung bahkan di Indonesia yaitu komunikasi yang diterapkan antara produk dan konsumen yang disini berarti wisatawan. Wisatawan dapat mengenal dan mengetahui cara membuat angklung yang menjadi produk Saung Angklung Udjo, dapat

belajar memainkan Angklung, dan menyaksikan kesenian-kesenian tradisional lainnya seperti wayang, tari topeng dan helaran.

Tabel 1.1
JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN & PERTUMBUHAN WISATAWAN SAUNG ANGKLUNG UDJO 2001-2011

NO	TAHUN	WISATAWAN	
		TOTAL	
		JUMLAH	PERTUMBUHAN (%)
1	2001	20.246	
2	2002	31.271	54
3	2003	35.361	13
4	2004	23.723	-33
5	2005	31.313	31
6	2006	42.441	35
7	2007	59.842	41
8	2008	86.483	60,6
9	2009	99.993	15,6
10	2010	136.212	36,2
11	2011	178.7	31,2
RATA – RATA		67.788	26,96

Sumber: MODIFIKASI Data Manajemen Saung Angkung Udjo, 2012

Berdasarkan data kunjungan pada tabel 1.1 yang penulis peroleh dari pihak manajemen penulis tertarik dengan penyebab kunjungan wisatawan yang fruktuatif, namun lebih cenderung kepada adanya peningkatan pertahunnya dari data yang dimiliki pada sejak tahun 2001 hingga 2011. Yaitu rata-rata 26,96% kenaikan jumlah wisatawan pertahunnya.

Dapat dikatakan bahwa seni yang dibalut dalam konteks pariwisata dapat menghasilkan ketertarikan bagi wisatawan-wisatawan baik asing maupun domestik. Berkaitan dengan hal tersebut, Saung Angklung Udjo adalah salah suatu lembaga di Indonesia yang ikut melestarikan kesenian-kesenian yang terdapat di Indonesia dan mampu menarik wisatawan baik lokal maupun mancanegara serta memperkenalkannya kepada wisatawan tersebut. Di Lembaga ini terdapat dua produk yang ditawarkan yaitu produk barang yang

berbentuk kerajinan-kerajinan khas masyarakat Jawa Barat, kuliner, workshop dan jasa yaitu workshop dan seni pertunjukan kesenian-kesenian tradisional Jawa Barat.

Seni pertunjukan sebagai salah satu unsur seni yang bersentuhan dengan sektor pariwisata dalam bidang jasa yang memiliki peluang sangat baik dan menjadi salah satu bagian dari 14 sektor jasa di bidang pariwisata yang telah menjadi agenda dari Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia karena memiliki daya tarik yang unik dan memiliki pesan yang menjadi karakter asli bangsa Indonesia serta ingin disampaikan seniman itu kepada penonton dalam bentuk pertunjukan. Peluang ini dikaitkan dengan motivasi perjalanan wisatawan internasional yang banyak dilandasi oleh minat dan keinginan kuat untuk melihat kebudayaan lokal, baik peninggalan sejarah, tradisi yang unik maupun seni pertunjukan. Seni pertunjukan di Saung Angklung udjo diantaranya seni musik (angklung), seni tari, dan seni wayang. Salah satu kesenian yang banyak diminati oleh wisatawan mancanegara dan juga domestik yaitu kesenian angklung. Banyak wisatawan yang berkunjung ke Indonesia khususnya Jawa Barat menggemari alat musik ini, bukan hanya karena asal usul alat musik ini yang terbuat dari bambu dan bisa menghasilkan nada yang indah tetapi cara memainkan angklung di Saung angklung Udjo yang melibatkan wisatawan memainkan alat musik tersebut. Jadi wisatawan yang datang tidak hanya melihat dan menikmati. Namun bisa belajar memainkan angklung tersebut. Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo dalam sebuah artikel disebutkan bahwa terdapat 10 dimensi pokok layanan yaitu Realibilitas, Responsivitas, Kompetensi, Akses, Kesopanan, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik (Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, 2008:108).

Komunikasi adalah salah satu hal yang paling menonjol dan diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo dalam produk Seni pertunjukan yang dimilikinya selain karena komunikasi dapat berfungsi sosial, yang berarti komunikasi dan

budaya merupakan hal yang memiliki hubungan timbal balik. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasipun menjadi turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya tersebut. Seperti pernyataan berikut ini " budaya adalah komunikasi" dan "komunikasi adalah budaya" (*Edward T. Hall* dalam Deddy Mulyanana, 2011). Dalam suatu proses komunikasi terdapat lima unsur yaitu sumber, pesan, media, penerima dan efek. (*Harold Lasswell* dalam Deddy Mulyana, 2011:69).

Penulis berkeinginan untuk menganalisis kepuasan wisatawan di Saung Angklung Udjo ditijau dari segi unsur-unsur komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo sehingga bisa menjadi salah satu media promosi yang efektif tentang kekayaan budaya masyarakat Indonesia dan juga menjadi salah satu destinasi wisata budaya di Indonesia yang diminati oleh wisatawan domestik maupun asing. Sehingga penelitian ini diberi judul

"ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DITINJAU DARI SEGI UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI PADA SENI PERTUNJUKAN DI SAUNG ANGKLUNG UDJO"

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Komunikasi yang yang baik dalam memberikan suatu pelayanan baik itu produk barang maupun jasa agar memberikan kepuasan maksimal bagi wisatawan serta menjadi indicator kinerja yang diberikan oleh pihak Saung Angklung Udjo kepada wisatawan yang berkunjung. Dalam konteks seni pertunjukan salah satunya ialah harus tetap memperhatikan unsur-unsur komunikasi yang terdapat di dalamnya. Hal ini harus dapat direncanakan oleh perusahaan agar tetap memiliki nilai budaya dan tetap memilik daya tarik dan memberikan kepuasan bagi wisatawan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini diidentifikasi beberapa hal yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan yang berkunjung di

Saung Angklung Udjo melalui survey pada unsur-unsur komunikasi pada seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo yaitu:

1) Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan di Saung Angklung Udjo di tinjau dari unsur sumber dalam komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo ?
2) Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan di Saung Angklung Udjo di tinjau dari unsur pesan dalam komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo ?
3) Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan di Saung Angklung Udjo di tinjau dari unsur media dalam komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo ?
4) Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan di Saung Angklung Udjo di tinjau dari unsur efek dalam komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan ditinjau dari unsur sumber dalam komunikasi pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo
2. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan ditinjau dari unsur pesan dalam pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo
3. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan ditinjau dari unsur media dalam pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo
4. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan ditinjau dari unsur efek dalam pada pagelaran seni pertunjukan di Saung Angklung Udjo

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu komunikasi dalam ruang lingkup pariwisata agar tetap menjadi suatu atraksi yang menarik bagi wisatawan

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan, khususnya Saung Angklung Udjo dalam upaya *controlling* dan *evaluating* agar komunikasi yang terjalin antara produk yang di jual yaitu seni pertunjukan dengan wisatawan yang berkunjung dapat menjadi lebih attraktif dan kreatif lagi.

3. Manfaat Lanjutan

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan kepada pembaca yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai komunikasi seni pertunjukan khususnya di Saung Angklung Udjo.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan adalah urutan atau tata cara penulisan dengan tujuan untuk mempermudah proses pembacaan sebuah karya tulis khususnya skripsi. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi ini.

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang kajian teori yang berfungsi sebagai landasan teoritis dan juga berisikanhipotesis peneliti dalam pengujian teori

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang lokasi penelitian,populasi, sampel, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan serta ditemukan oleh peneliti selama melakukak riset di lapangan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan peneliti serta saran-saran dari peneliti untuk berbagai pihak.