

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pengembangan industri pariwisata di Indonesia terus mendapatkan perhatian utama dalam perekonomian Indonesia. Saat ini, industri pariwisata Indonesia sedang memasuki era baru yang berskala besar dan global serta dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi perekonomian Indonesia.

Oleh karena itu, pengelolaan pariwisata Indonesia sudah selayaknya dilakukan dengan tata kelola destinasi pariwisata (Destination Management Organization/DMO) yang terencana, dapat diukur, lentur dan padu serta memiliki prospektif yang baik. Tanpa adanya tata kelola yang baik, maka pengembangan destinasi pariwisata Indonesia akan sulit untuk dilakukan (<http://pariwisatindonesia.net>).

Indonesia memiliki 33 Provinsi yang mempunyai beragam potensi pariwisata. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi yang besar untuk dikunjungi oleh para wisatawan adalah Jawa Barat. Hal ini disebabkan karena pengembangan pariwisata Jawa Barat didukung oleh keberagaman budaya dan pesona alam yang memikat dari tiap kota dan kabupatennya.

Jawa Barat memiliki potensi pariwisata yang begitu beragam, baik dari sisi produk wisata maupun pasar wisatawan, dengan alam dan budaya yang dimiliki, Jawa Barat menawarkan berbagai daya tarik wisata. Jawa Barat kaya akan sumber pasar wisatawan yang tentunya dapat dijadikan objek kunjungan baik oleh

wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pada Tabel 1.1 dijelaskan bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke objek wisata.

**TABEL 1.1**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN NUSANTARA KE JAWA**  
**BARAT TAHUN 2007-2012**

Tahun	Wisatawan Nusantara	Pertumbuhan (%)
		Wisnus
2007	23.859.547	
2008	23.782.802	-0,3
2009	24.075.027	1,2
2010	25.066.687	4,1
2011	25.781.420	2,9

Sumber : BPS (diolah kembali oleh P2DSJ), 2012

Menurut data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat, jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Jawa Barat sempat mengalami penurunan. Berdasarkan Tabel 1.1 Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jawa Barat pada tahun 2007 sebanyak 23.859.547 wisatawan yang pada tahun 2008 mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Jawa Barat hanya sebanyak 23.782.802 wisatawan. Namun hal tersebut tidak berlangsung lama, pada tahun 2009 sampai tahun 2011 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jawa Barat terus mengalami peningkatan. Hal ini membawa dampak positif bagi perkembangan sektor pariwisata di Jawa Barat.

Melihat fenomena tersebut, pengembangan kawasan-kawasan pariwisata yang terdapat di Provinsi Jawa Barat harus dilakukan dengan maksimal. Pengembangan potensi pariwisata dapat dilakukan baik secara internal maupun secara eksternal. Pengembangan secara internal dilakukan dengan memperhatikan

**Diany Junita Chandra, 2013**

Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung  
(Sensus Kepada Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kelebihan dan kekurangan yang dimiliki masing-masing destinasi pariwisata di Jawa Barat. Pengembangan pariwisata secara internal diharapkan dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat sekitar destinasi pariwisata dengan cara memanfaatkan kelebihan yang dimiliki objek daya tarik wisata sehingga dapat menciptakan lapangan pekerjaan untuk masyarakat sekitar. Pengembangan secara eksternal dilakukan dengan memperhatikan peluang dan ancaman yang terdapat pada setiap destinasi pariwisata di Jawa Barat.

Wilayah di Provinsi Jawa Barat memiliki destinasi wisata yang cukup beragam. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa destinasi pariwisata merupakan kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Sedangkan wisatawan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Wilayah di Jawa Barat yang cukup banyak memiliki beragam destinasi wisata ialah Kabupaten Bandung. Terlihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Bandung seperti yang terlihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

**TABEL 1.2**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN NUSANTARA KE**  
**KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2007-2011**

Tahun	Wisatawan Nusantara	Pertumbuhan (%)
		Wisnus
2007	3.277.073	
2008	3.342.044	2.0
2009	3.632.011	8.7
2010	4.021.239	10.7
2011	4.542.458	13

Sumber : Disbudpar Kabupaten Bandung, 2012

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kabupaten Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2007 jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kabupaten Bandung sebanyak 3.277.073 wisatawan dan jumlah tersebut mengalami peningkatan setiap tahunnya terlihat pada tahun 2011 jumlah kunjungan wisatawan nusantaran yang berkunjung sebanyak 4.542.458 wisatawan.

Kabupaten Bandung terdiri atas 31 kecamatan, yang dibagi lagi menjadi 277 desa dan kelurahan (pasca-pemekaran). Pusat pemerintahan terletak di Kecamatan Soreang. Salah satu kecamatan di Kabupaten Bandung yang memiliki potensi di sektor pariwisata adalah Kecamatan Cimenyan yang berada di wilayah Bandung Timur. Wilayah yang masuk kedalam Kecamatan Cimenyan ialah Cibeunying, Ciburial, Cikadut, Cimenyan, Mandalamekar, Mekarmanik, Mekarsaluyu, Padasuka, dan Sindanglaya. Wilayah Cimenyan berupa perbukitan mulai dari

daerah Bojongkoneng hingga perbatasan Cilengkrang. Kecamatan Cimenyan memiliki beberapa potensi pariwisata yang dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**TABEL 1.3**  
**POTENSI PARIWISATA DI KECAMATAN CIMENYAN**

No.	Objek Wisata	Lokasi
1	Mountain View Golf Resor Dago Pakar	Desa Mekarsaluyu
2	<b>Padepokan Dayang Sumbi</b>	<b>Desa Mekarmanik</b>
3	Caringin Tilu	Kelurahan Padasuka
4	Oray Tapa	Desa Mekarmanik
5	Budi Daya Madu	Desa Ciburial

Sumber: [www.kecamatancimenyan.wordpress.com](http://www.kecamatancimenyan.wordpress.com)

Berdasarkan Tabel 1.3, Kecamatan Cimenyan memiliki beberapa potensi pariwisata yang salah satunya adalah Padepokan Dayang Sumbi. Padepokan Dayang Sumbi terletak di Jl. Arcamanik Sindanglaya km.4, Kampung Pamoyanan, Desa Mekarmanik, Kecamatan Cimenyan, Bandung Timur.

Padepokan Dayang Sumbi merupakan suatu tempat wisata yang menawarkan kepada wisatawan tak hanya sekadar mendapat kesenangan saat berwisata tetapi juga memberikan wisatawan tambahan ilmu, khususnya ilmu tentang kain sutera. Hal inilah yang menjadi daya tarik tersendiri untuk Padepokan Dayang Sumbi.

Wisatawan yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi dapat melihat proses pembuatan kain sutera dari tahap awal penangkaran bermula dari penetasan yang kemudian menjadi larva, setelahnya berubah menjadi ulat hingga pada tahap kepompong. Berlanjut ke proses pemintalan kepompong menjadi benang sampai penununan kain sutera dengan ATBM (Alat Tenun Bukan Mesin). Pendalaman materi kegiatan disesuaikan dengan tingkatan kelompok usia yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi.

**Diany Junita Chandra, 2013**

Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung (Sensus Kepada Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi)  
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Melalui jenis wisata yang berkonsep edukasi yang ditawarkan oleh Padepokan Dayang Sumbi diharapkan akan membentuk pemahaman wisatawan mengenai sutera. Hal ini memberikan pada anak-anak dan generasi muda pengalaman yang unik. Di mana mereka tidak hanya mendengar secara teori saja tentang proses pembuatan kain sutera tapi juga dapat bersentuhan langsung dengan hewan yang menghasilkan serat sutera yaitu ulat sutera. Oleh karena itu, para wisatawan yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi mendapatkan ilmu atau pelajaran yang baru tanpa merasa bosan.

Padepokan Dayang Sumbi ini terletak di daerah pegunungan yang tidak terlalu jauh dari kota dengan udara yang segar, pemilihan tempat di Desa Mekarmanik dikarenakan pemeliharaan ulat sutera yang baik minimal berada 700 meter di atas permukaan laut dengan suasana yang cukup tenang dan cukup tanaman murbei sebagai bahan makanan ulat sutera juga harus terbebas dari polusi. Paket wisata yang ditawarkan Padepokan Dayang Sumbi relatif murah dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini :

**TABEL 1.4**  
**DAFTAR HARGA PAKET WISATA PADEPOKAN DAYANG SUMBI**

<b>Paket Wisata</b>	<b>Kapasitas</b>	<b>Fasilitas</b>	<b>Harga Tiket</b>
<b>Paket Kupu Sutera</b>	Kunjungan untuk perorangan/keluarga/instansi kecil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welcome Drink</li> <li>- Welcome Snack</li> <li>- Pengenalan Budidaya Ulat Sutera</li> <li>- Meninjau Rumah Ulat Sutera</li> <li>- Reeling Benang Sutera</li> <li>- Penenunan Kain Sutera</li> <li>- LKS</li> <li>- Tangkap Jangkrik</li> <li>- Mini Lomba (balap karung dan bakiak)</li> <li>- Bermain Dengan Kelinci Di Halaman Kelinci</li> <li>- Cinderamata (buku ulat sutera, stek pohon murbei dan gantungan kunci kepompong ulat sutera)</li> </ul>	<b>Rp. 55.000,- / peserta</b>

**Lanjut ke halaman berikutnya**

Lanjutan Tabel 1.4

Paket Wisata	Kapasitas	Fasilitas	Harga Tiket
<b>Paket Ulat Sutera</b>	Kunjungan Instansi Tunggal ( 1 (satu) instansi / sesi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welcome Drink</li> <li>- Welcome Snack</li> <li>- Pengenalan Budidaya Ulut Sutera</li> <li>- Meninjau Rumah Ulut Sutera</li> <li>- Reeling Benang Sutera</li> <li>- Penenunan Kain Sutera</li> <li>- LKS Tangkap Jangkrik</li> <li>- Mini Lomba (balap karung dan bakiak)</li> <li>- Bermain Dengan Kelinci Di Halaman Kelinci</li> <li>- Cinderamata (buku ulat sutera, stek pohon murbei dan gantungan kunci kepompong ulat sutera) halaman kelinci.</li> </ul>	<b>Rp. 50.000,- / peserta</b> Minimum 50 peserta
<b>Paket Kepompong</b>	Kunjungan dengan waktu terbatas dan dapat digabung dengan instansi lain.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welcome Drink</li> <li>- Pengenalan Budidaya Ulut Sutera</li> <li>- Meninjau Rumah Ulut Sutera</li> <li>- Reeling Benang Sutera</li> <li>- Penenunan Kain Sutera</li> <li>- LKS</li> <li>- Tangkap Jangkrik</li> <li>- Mini Lomba (balap karung dan bakiak)</li> <li>- Bermain Dengan Kelinci Di Halaman Kelinci</li> </ul>	<b>Rp. 25.000,- / peserta</b> Minimum 60 peserta

Sumber: Padepokan Dayang Sumbi, 2012

Berdasarkan pada Tabel 1.4 harga yang ditawarkan pada setiap paket wisata yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan objek wisata lainnya. Fasilitas yang ditawarkan oleh Padepokan Dayang Sumbi cukup lengkap dan menarik wisatawan untuk berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi. Jumlah Instansi yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi dari tahun 2008-2011 dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut ini:

**TABEL 1.5**  
**DATA INSTANSI YANG BERKUNJUNG KE PADEPOKAN**  
**DAYANG SUMBI TAHUN 2008-2011.**

No.	Tahun	Jumlah Instansi	Jumlah Orang	Pertumbuhan (%)
1.	2008	60	6678	
2.	2009	72	6711	0.49%
3.	2010	86	6965	3.78%

Lanjut ke halaman berikutnya

**Lanjutan Tabel 1.5**

No.	Tahun	Jumlah Instansi	Jumlah Orang	Pertumbuhan (%)
4.	2011	78	6721	-3.50%
<b>Total</b>		<b>296</b>		

Sumber: Padepokan Dayang Sumbi, 2012

Berdasarkan Tabel 1.5, terlihat jumlah instansi yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi pada tahun 2011 mengalami penurunan dari tahun 2010. Pada tahun 2010 jumlah instansi yang berkunjung sebanyak 86 instansi. Namun pada tahun 2011 jumlah instansi yang berkunjung berkurang sebanyak 8 instansi atau berkurang sebanyak 3,50% menjadi sebanyak 78 instansi.

Terjadinya penurunan presentase wisatawan yang berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi dikarenakan terdapat objek wisata yang sejenis dimana sama-sama berkonsep pendidikan, seperti Observatorium Bosscha di Lembang, Bandung dan Saung Angklung Udjo di Padasuka, Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak pengelola, penurunan terjadi karena adanya keterbatasan daya tampung di Ruang Audio Visual karena hanya dapat menampung kurang dari 100 orang, sehingga pada akhir tahun 2011 pihak pengelola membuat Ruang Audio Visual yang lebih besar yang dapat menampung kurang lebih 300 orang. Selain itu, ada beberapa fasilitas fisik yang dinilai kurang nyaman. Berdasarkan hal tersebut, selain mengalami masalah penurunan yang diakibatkan oleh munculnya kompetitor, Padepokan Dayang Sumbi mengalami masalah dengan fasilitas yang ada.

Mengatasi permasalahan yang tersebut, pihak Padepokan Dayang Sumbi melakukan strategi promosi. Strategi promosi yang dilakukan adalah dengan

**Diany Junita Chandra, 2013**

Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung  
(Sensus Kepada Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

melakukan *personal selling*, dimana pihak Padepokan Dayang Sumbi mengirimkan perwakilannya untuk berkunjung ke instansi-instansi untuk memperkenalkan dan menjelaskan secara detail mengenai paket-paket wisata dan fasilitas-fasilitas yang ada di Padepokan Dayang Sumbi secara langsung. Selain itu, pihak Padepokan Dayang Sumbi melakukan kegiatan *gathering* dengan mengundang perwakilan dari instansi untuk berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi secara gratis. Hal ini dilakukan agar perwakilan instansi dapat merasakan fasilitas yang ada di Padepokan Dayang Sumbi. Upaya-upaya tersebut harus didukung oleh fasilitas fisik yang baik.

Oleh karena itu, pihak Padepokan Dayang Sumbi pada saat ini sedang berupaya melakukan perubahan fasilitas fisik yang dalam teori pemasaran hal ini dinamakan *servicescape*. *Servicescape* menurut Fitzsimmons (2011:154) merupakan fasilitas fisik dalam pelayanan yang di desain untuk kebutuhan tamu untuk mempengaruhi perilaku tamu dan memuaskan tamu dimana desain fasilitas fisik akan memberikan dampak yang positif terhadap tamu dan karyawan.

Wisatawan membutuhkan fasilitas fisik (*servicescape*) yang baik untuk memenuhi kebutuhannya pada saat berkunjung, sedangkan bagi pengelola merupakan sesuatu yang ditawarkan kepada wisatawan. *Servicescape* menurut Fitzsimmons (2011:157) terdiri dari tiga unsur, yaitu:

1. *Ambient Conditions*

Didefinisikan sebagai dimensi yang berhubungan dengan latar belakang lingkungan, seperti suhu, pencahayaan, suara, musik, dan aroma yang mempengaruhi panca indera.

Pada unsur *ambient conditions* pihak Padepokan Dayang Sumbi telah melakukan perubahan pada ruang audio dan rumah ulat yang atapnya menggunakan kirai sehingga ruangan tersebut terasa lebih sejuk dari sebelumnya dan kelembabannya terjaga.

## 2. *Spatial layout and Functionality*

Meliputi penempatan peralatan, *furniture* dan hubungan diantaranya menciptakan tata ruang dan fungsional untuk pelayanan.

Pada unsur *spatial layout and functionality* pihak Padepokan Dayang Sumbi melakukan perubahan dengan mengganti furniture yang ada di ruang produk, yaitu meja tempat *display* produk digantikan dengan lemari kaca sehingga produknya pun dapat terlihat menarik dan terbebas dari debu.

## 3. *Signs, Symbols and, Artifacts*

Segala sesuatu yang terdapat dalam lingkungan fisik yang berfungsi sebagai sinyal secara langsung atau tidak langsung untuk mengkomunikasikan norma dan perilaku yang diterima.

Pada unsur *Sign, symbol and artifact* pihak Padepokan Dayang Sumbi melakukan perubahan dengan memberi tanda disetiap ruangan yang ada di Padepokan Dayang Sumbi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *servicescape* yang ditawarkan Padepokan Dayang Sumbi dapat meningkatkan jumlah kunjungan instansi, maka perlu dilakukan suatu penelitian

mengenai “**PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE PADEPOKAN DAYANG SUMBI BANDUNG**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality, sign, symbols and artifacts* di Padepokan Dayang Sumbi Bandung.
2. Bagaimana keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality, signs symbols & artifacts* terhadap keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality, sign, symbols and artifacts* di Padepokan Dayang Sumbi Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran mengenai keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *servicescape* yang terdiri dari *ambient conditions, spatial layout and functionality, signs*

*symbols & artifacts* terhadap keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari kegunaan akademik (teoritik) dan kegunaan praktis (empirik).

a. Kegunaan Teoritis

Memberikan masukan Ilmu mengenai kepariwisataan pada jurusan Manajemen Pemasaran Pariwisata khususnya manajemen pemasaran destinasi serta dapat memberikan saran bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai ilmu pemasaran khususnya mengenai *Servicescape* dan keputusan berkunjung.

b. Kegunaan Praktis ( Empirik)

1. Memberikan masukan bagi pihak Padepokan Dayang Sumbi untuk meningkatkan *servicescape* sehingga dapat menarik minat untuk berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.
2. Menjadikan masukan bagi Padepokan Dayang Sumbi untuk meningkatkan kinerja Padepokan Dayang Sumbi sebagai upaya untuk meningkatkan keputusan berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung.