

BAB I PENDAHULUAN

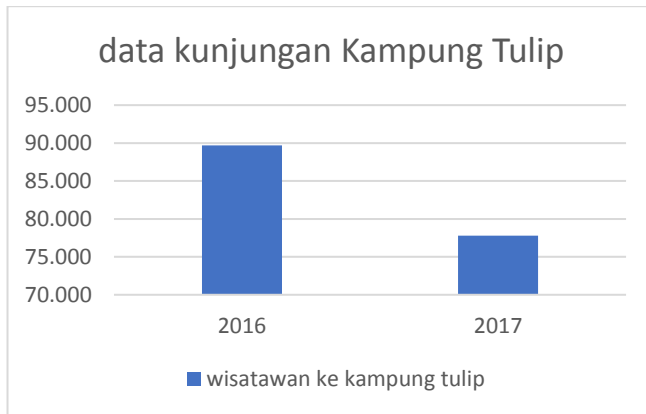
1.1 Latar Belakang

Kampung Tulip menyediakan wahana dan spot menarik yang mampu memikat para wisatawan. Lokasinya cukup strategis karena dekat dengan Pusat Kota Bandung sehingga mudah dijangkau. Kelebihan lain dari Kampung Tulip adalah suasananya yang juga nyaman untuk kegiatan wisata. Konsepnya hampir mirip dengan obyek wisata Kampung Batu Malakasari yakni berupa taman bunga dengan kolam-kolam cantik disekitarnya. Kampung Tulip beralamat di Jalan Pasir Pogor Raya, Komplek Banyu Biru H No 17, Ciwastra, Bandung Jawa Barat Indonesia. Kampung Tulip beroperasi dari pukul 08.00 sampai dengan 17.00 waktu Indonesia barat.

Di Kampung Tulip ini bertema Belanda dengan menjadikan kincir angin sebagai maskot dari Kampung Tulip, Menurut salah seorang pengelola Kampung Tulip sekarang, ide untuk membangun objek wisata berkonsep Belanda, karena anak dari pemilik Kampung Tulip melakukan studi di belanda. Dekorasi yang di perlihatkan serta aksesoris di Kampung Tulip juga merupakan barang yang antik serta unik menjadikan suasana lebih terasa nyaman dan terkesan seperti benar-benar berwisata ke negeri Belanda dan juga di Kampung Tulip terdapat spot foto yang dapat menarik wisatawan untuk mengambil foto di tempat tersebut. Terdapat sebuah kolam yang cukup besar yang digunakan untuk aktivitas berperahu dan juga terdapat taman bunga yang menghiasi sekitaran Kampung Tulip yang menjadi daya tarik disana.

Pada tahun pertama dibukanya Kampung Tulip di tahun 2016, tempat ini mendapatkan antusias yang cukup baik dari wisatawan. Namun di tahun berikutnya 2017 terdapat penurunan jumlah kunjungan yang cukup signifikan. Ini bisa terlihat di tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Data kunjungan Kampung Tulip tahun 2016-2017



Sumber : Pengelola KampungTulip

Di tahun pertama Kampung Tulip jumlah kunjungan yang didapatkan adalah sebesar 89.704 orang, sedangkan pada tahun selanjutnya terdapat penurunan menjadi 77.784 orang. Hal ini membuat peneliti berkeinginan untuk melakukan sebuah pra-penelitian dan melihat apa yang membuat penurunan angka kunjungan. Harga tiket yang di berikan oleh Kampung Tulip adalah Rp. 7000 pada saat *weekdays* dan Rp.12.000 untuk *weekend*.

Menurut Basu Swastha (1984 :127-132) mengenai Siklus Hidup Produk (*Product Life Cycle*) terbagi menjadi 4 tahap daur hidup produk yaitu tahap pengenalan (*introduction*), tahap pertumbuhan (*growth*), tahap kedewasaan (*maturity*), dan tahap kemunduran (*decline*). Upaya yang dilakukan oleh pengelola pada tahap ini mengingat Kampung Tulip adalah tempat wisata yang baru dan pada tahap pengenalan memiliki tingkat promosi yang tinggi maka pengelola dapat melakukannya dengan cara mempromosikan lewat sosial media dan juga blog pribadi.

Kampung Tulip memberikan wahana aktivitas diantaranya Taman Bunga, Perahu, Kolam terapi ikan, Rumah khas *holland*, Galeri *shabby chick* dan juga Kampung Tulip *cafe*. Namun masih terdapat komentar-komentar pengunjung yang pernah berkunjung ke Kampung Tulip dari *google review* adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Review Pengunjung Kampung Tulip

Sumber : google review (di akses juli 2018)

Dan juga beberapa pengunjung yang peneliti tanya langsung diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Komentar pengunjung Kampung Tulip

NO	Nama	Komentar
1	Diba Zafirah	Luasnya sangat sempit berbanding terbalik dengan pengunjung yang datang sehingga tidak nyaman, kurangnya <i>sign system</i> membuat kebingungan ingin kemana dulu, area danau kurang aman karena hanya dibatasi tanaman, dan kurang ada flow di fasilitas <i>shabby chick</i> .
2	Sarah	Saat datang terlihat kurang menarik, jarang melihat petugas, tataan tidak rapih dan ada properti yang berkarat.
3	Rifqi Mulyana	Sebagian besar hanya tempat untuk berfoto, tidak sesuai dengan ekspektasi sebelum

		datang, fasilitas dirasa belum lengkap tidak ada plang tanda untuk fasilitas dan belum ada tanda penunjuk arah jadi sedikit bingung.
--	--	--

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan gambar dan tabel diatas menunjukkan beberapa atribut yang dikeluhkan oleh pengunjung yang perlu ditindak lanjuti oleh pengelola dari Kampung Tulip. Kampung Tulip adalah destinasi yang terbilang baru sehingga produk merupakan hal inti yang dipasarkan ke konsumen. Maka produk tersebut haruslah dalam keadaan yang optimal dan dalam kondisi terbaik sehingga pengunjung menjadi merasa nyaman dan produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengunjung. Sehingga pengunjung dapat terpuaskan setelah mengunjungi Kampung Tulip Bandung. Menurut Middleton (2001:122) ada tiga komponen utama dalam produk wisata 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”*. Dalam teori ini dijelaskan bahwa terdapat tiga komponen utama dalam produk wisata yaitu atraksi, amenities atau fasilitas, dan aksesibilitas. Dalam tiga hal tersebut tentu atribut- atribut didalamnya belum tentu dalam kinerja yang baik harus diketahui terlebih dahulu bagaimana kinerja yang sudah diberikan oleh masing-masing atribut didalam atraksi, fasilitas, maupun aksesibilitasnya. Seperti beberapa *review* diatas disebutkan bahwa fasilitas yang belum lengkap, tidak tertata rapih sehingga menjadi kurang menarik, lalu penanda jalan di dalam kawasan dan alur keluar masuk yang membingungkan. Ini harus dapat dibenahi oleh pengelola sehingga keluhan yang sama tidak terjadi lagi.

Agar pengelola mengetahui apa yang perlu di perbaiki, harus diketahui bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas dari produk wisata di Kampung Tulip namun sebelumnya harus diketahui pula bagaimana kinerja dari produk wisata yang sudah diberikan oleh Kampung Tulip dan apakah komponen-komponen dari produk wisata dianggap penting oleh pengunjung. Sehingga pengelola dapat mengetahui apa yang perlu dibenahi, dan mana yang harus diefektifkan. Menurut Supranto. J (2011:224) menjelaskan bahwa pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Kampung Tulip Bandung agar kedepannya bisa dijadikan tolak ukur oleh

pengelola untuk meningkatkan kinerja produk wisata yang ditawarkan kepada pengunjung. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Produk Wisata di Kampung Tulip Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan, maka penelitian ini memiliki fokus permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah tingkat kepentingan pengunjung terhadap produk wisata di Kampung Tulip Bandung?
- 2) Bagaimanakah tingkat kinerja pengelola terhadap produk wisata di Kampung Tulip Bandung?
- 3) Bagaimanakah upaya meningkatkan kinerja terhadap produk wisata di Kampung Tulip Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka didapatkan tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

- 1) Menganalisis tingkat kepentingan di Kampung Tulip Bandung.
- 2) Menganalisis tingkat kinerja di Kampung Tulip Bandung.
- 3) Menganalisis upaya untuk meningkatkan kinerja terhadap produk wisata di Kampung Tulip Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian ini diantaranya :

- 1) Manfaat Praktis
 - a) Bagi Peneliti
Manfaat yang didapatkan peneliti adalah sebuah pengalaman baru yang berkaitan dengan peneliti, serta melatih kemampuan diri untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis suatu fenomena yang terdapat pada suatu kawasan secara sistematis dengan mengaplikasikan teori yang diperoleh selama ini.
 - b) Bagi Pengelola yang Terkait
Diharapkan menjadi masukan bagi pengelola atau instansi yang terkait agar dapat memajukan pariwisata di Indonesia
- 2) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk kajian pariwisata khususnya mengenai Analisis

Kepentingan dan kinerja dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang dilakukan di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi disusun sebagai skripsi mahasiswa Manajemen Resort dan Leisure dengan menginduk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Kajian Pustaka

Berisi teori-teori dari para ahli yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran

BAB III Metode Penelitian

Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan menjelaskan mengenai populasi, sampel, lokasi, variabel, definisi operasional, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian

BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi dari penulis

Daftar Pustaka

Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung penulisan skripsi.