

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dunia kepariwisataan merupakan salah satu industri yang dapat memberikan kontribusi sebagai pemasukan devisa bagi negara. Pariwisata diandalkan oleh banyak negara di dunia sebagai penyokong perekonomian. Industri yang mengandalkan potensi pada sebuah negara atau wilayah baik alam maupun budaya kini berkembang semakin pesat, hal ini terbukti dengan mulai banyaknya dibangun biro-biro jasa, hotel-hotel atau penginapan-penginapan, obyek-obyek wisata yang dikembangkan ataupun yang baru saja ditemukan. Sehingga banyak pengunjung yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Jadi tidak heran lagi banyak negara-negara yang berusaha ingin mengembangkan dunia kepariwisataannya.

Berbagai industri jasa pariwisata dikembangkan di negara-negara salah satunya Indonesia yang memiliki kepulauan dengan beraneka ragam kekayaan alam, budaya dan peninggalan-peninggalan sejarah yang dapat menarik pengunjung mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Jawa Barat adalah salah satu Provinsi di Indonesia. Provinsi ini adalah salah satu destinasi yang memiliki sumber daya alam dan budaya yang sangat beragam. Potensi wisata yang unggul di provinsi ini adalah wisata sejarah yang memiliki keunikan dari setiap daerah di provinsi Jawa Barat. Salah satunya adalah Kota Bandung. Bandung sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa barat merupakan salah satu daerah yang memberikan kontribusi cukup besar dalam bidang pariwisata di Jawa Barat.

Pariwisata Kota Bandung berkembang cukup pesat hal ini terbukti dengan semakin banyaknya pengunjung yang berkunjung ke Kota Bandung baik wisatawan nusantara (winus) maupun wisatawan mancanegara (wisman). Adapun jumlah

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengunjung yang berkunjung ke Kota Bandung dapat dilihat secara lengkap pada tabel 1.1 berikut.

TABEL 1.1
JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN DI BANDUNG
2009-2012

| Tahun | Wisatawan Mancanegara | Wisatawan Nusantara | Jumlah Wisatawan |
|--------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| 2009 | 185.076 | 4.822.532 | 5.007.608 |
| 2010 | 228.449 | 4.951.437 | 5.179.888 |
| 2011 | 225.585 | 6.487.239 | 6.712.824 |
| 2012 | 176.855 | 5.080.584 | 5.257.439 |

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa jumlah kunjungan pengunjung ke Kota Bandung setiap tahunnya relatif meningkat, pada tahun 2010 Kota Bandung mampu meningkatkan kunjungan pengunjung hingga 172.280. Tahun 2011 kunjungan pengunjung ke kota Bandung kembali meningkat hingga 1.532.936. Sedangkan Pada Tahun 2012 mengalami penurunan pengunjung sebesar 1.455.385. Dari tabel tersebut membuktikan bahwa Kota Bandung memiliki daya tarik pengunjung yang cukup besar untuk menarik kunjungan pengunjung baik pengunjung nusantara maupun pengunjung mancanegara.

Bandung memiliki beraneka ragam daya tarik wisata di mulai wisata alamnya yang indah dan asri, wisata budayanya, hingga wisata kuliner dan wisata belanja. Dengan segala daya tarik tersebut maka wajar saja bila Kota Bandung menjadi salah satu kota yang di buru oleh pengunjung. Salah satu daya tarik wisata yang menarik di Kota Bandung adalah museum yang menjadi tempat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pengunjung.

Salah satunya museum yang terletak di Kota Bandung yaitu Museum Konperensi Asia Afrika yang pernah menjadi tuan rumah dalam menyelenggarakan

Konperensi Asia-Afrika, juga memiliki peninggalan-peninggalan sejarah yang menjadi daya tarik wisata. Salah satu gedung peninggalan sejarah yang sampai saat ini masih berdiri kokoh adalah Gedung Merdeka dan Museum Konperensi Asia Afrika.

Banyak aktivitas yang diselenggarakan di Museum KAA seperti, pemanduan oleh *public educator*, komunitas di museum yaitu sahabat Museum (SMKAA) yang menyelenggarakan aktifitas diskusi buku, diskusi film, berbagai festival, klab budaya, pameran dan lain-lain. Selain ruang pameran tetap, MKAA juga menyediakan ruang pameran temporer yang berkaitan dengan pelaksanaan politik luar negeri dan sejarah diplomasi Indonesia. Banyak pengunjung yang mengunjungi MKAA dapat terlihat pada pada Tabel 1.2

TABEL 1.2
DATA PENGUNJUNG MUSEUM
KONPERENSI ASIA AFRIKA 2009-2012

| Pengunjung | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| TK/ Play Group | - | 721 | 656 | 797 |
| SD/ MI | 12.807 | 20.942 | 21.185 | 20.548 |
| SMP/ MTS | 46.063 | 65.837 | 64.242 | 65.853 |
| SMA/ SMK/ MA | 21659 | 25024 | 23.121 | 18.394 |
| Perguruan tinggi | 2945 | 3423 | 5.212 | 4.005 |
| Peneliti | 257 | 86 | - | 4 |
| Wartawan | 104 | 117 | 63 | 48 |
| Organisasi/instansi asing | 1545 | 1218 | 777 | 1.112 |
| Organisasi/ instansi non asing | 6715 | 9829 | 6.293 | 5.661 |
| Pengunjung nusantara | 18180 | 35886 | 59.292 | 50.948 |
| Pengunjung mancanegara | 3524 | 5190 | 5.203 | 7.233 |
| Tamu negara | 157 | 81 | 142 | 42 |
| Jumlah (Orang) | 113.956 | 168.354 | 186.200 | 174.645 |

Sumber: Museum Konferensi Asia Afrika 2012

Tabel 1.2 mengenai jumlah pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika tahun 2009-2012, memiliki kunjungan yang cukup meningkat. Tahun 2010 museum Konperensi Asia Afrika mengalami kenaikan sebesar 543.398 pengunjung atau naik sebesar 47 %. Dan pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 17.856 atau sebesar 10%. Sedangkan pada tahun 2012 jumlah pengunjung mengalami penurunan sebesar 11.555 atau sebesar 6% dari tahun sebelumnya, dari hasil wawancara salah satu *public educator* yang bernama Bapak Desmon menyatakan bahwa terjadinya penurunan kunjungan disebabkan karena Museum Konperensi Asia Afrika yang seperti biasanya menyelenggarakan pameran akhir tahun, namun pada tahun 2012 Museum Konperensi Asia Afrika tidak menyelenggarakan pameran akhir tahun seperti biasanya.

Museum Konperensi Asia Afrika merupakan salah satu obyek wisata sejarah yang terletak di Kota Bandung dan merupakan sebuah kota besar di Pulau Jawa serta tidak jauh dari pusat perkotaan yang memiliki banyak peninggalan-peninggalan sejarah. Dari beberapa jenis wisata di Kota Bandung, Museum kini menjadi salah satu daya tarik wisata yang sering dikunjungi di Kota Bandung. Tentunya pengunjung yang berkunjung ke Museum Konperensi Asia Afrika memiliki tujuan dan harapan yang akan dia dapatkan, maka dari itu pengunjung memerlukan pelayanan sesuai apa yang mereka harapkan. Museum Konperensi Asia Afrika memiliki benda koleksi atau pameran foto dari peninggalan sejarah terjadinya Konperensi Asia Afrika, dalam hal inilah peran pemandu museum sebagai subyek untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung yang berkunjung.

Pemandu museum adalah orang terdepan dalam memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai koleksi museum serta pelayanan lainnya. Dalam pelayanan pemandu museum dapat mempengaruhi kepuasan berkunjung. Kepuasan pengunjung adalah salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan salah satunya dengan melalui memberikan pelayanan yang prima oleh pemandu yang profesional, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung adalah tujuan yang harus dicapai oleh suatu produk wisata

yang nantinya akan berpengaruh pula kepada tingkat kunjungan di Museum Konperensi Asia Afrika.

Informasi yang dibutuhkan oleh pemandu wisata haruslah digali dari sumber-sumber yang benar-benar relevan dan dapat dipercaya sehingga informasi yang didapat benar-benar berkualitas dan memberikan manfaat sebagaimana diharapkan, contoh sumber informasi yang dapat diperoleh oleh pemandu antara lain : pengalaman pribadi, penyedia fasilitas, kantor pemerintah, organisasi atau asosiasi, perpustakaan dan media masa.

Kepuasan tergantung pada dua faktor yaitu harapan pengunjung dan pelayanan yang dirasakan. Nilai bagi pengunjung adalah produk berkualitas, maka kepuasan terjadi saat pengunjung mendapatkan produk berkualitas. Kepuasan merefleksikan dampak kinerja suatu produk atau jasa terhadap pengunjung maka dari itu pelayanan yang diberikan kepada pengunjung haruslah secara prima sehingga pengunjung akan merasakan puas karena konsumsi yang dilakukannya telah memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Sebelum penelitian lebih dalam, penulis melakukan pra penelitian dengan melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika mengenai kepuasan dalam berkunjung dan salah satu faktor kepuasan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemandu. Dari hasil wawancara terdapat beberapa pengunjung yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Menurut salah satu pengunjung yang bernama Freddy bahwa salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasannya dalam berkunjung di museum yaitu kualitas pelayanan pemandu, beliau tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu karena ketika berkunjung pemandu kurang memberikan sambutan yang ramah dan tidak langsung diarahkan seperti apa alur cerita atau informasi di Museum Konperensi Asia Afrika. Berdasarkan fenomena tersebut penulis merasa perlu adanya penelitian mengenai kepuasan pengunjung yang ditinjau dari pelayanan pemandu.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan suatu penelitian mengenai pengaruh pelayanan pemandu terhadap kepuasan pengunjung yaitu, “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMANDU DI MUSEUM KONPERENSI ASIA AFRIKA BANDUNG**”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) kualitas pelayanan pemandu Museum Konperensi Asia Afrika menurut pengunjung ?
2. Bagaimana tingkat kinerja (*perceived performance*) pemandu Museum Konperensi Asia Afrika menurut pengunjung ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung mengenai kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi penilaian pengunjung mengenai tingkat kepentingan kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika.
2. Mengidentifikasi penilaian pengunjung mengenai kinerja pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengujung mengenai kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dengan diadakannya penelitian ini, diantaranya :

1. Manfaat akademis :

Sebagai salah satu sumbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika.

a. Manfaat praktis :

Sebagai masukan kepada Museum Konperensi Asia Afrika agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Museum Konperensi Asia Afrika sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

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, definisi istilah, dan manfaat penelitian.

BAB II Kajian Pustaka

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

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, populasi, sampel, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrument 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 melakukan 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.

