

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat memberikan kontribusi yaitu pemasukan devisa bagi Negara. Pemerintah telah menetapkan tahun 2008 sebagai Tahun Kunjungan Indonesia (*Visit Indonesia Year/VIY 2008*). *Visit Indonesia Year 2008* dijadikan sebagai tonggak kebangkitan pariwisata Indonesia dengan mengoptimalkan promosi di dalam dan luar negeri agar target kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) sebesar 7 juta pada tahun 2008 dapat tercapai. Tujuan *Visit Indonesia Year 2008* adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan sektor pariwisata dengan mengajak serta partisipasi seluruh komponen masyarakat untuk ikut ambil bagian dan menyukseskan Tahun Kunjungan Indonesia 2008 ([www.balipost.com](http://www.balipost.com)).

Sukses dengan program *Visit Indonesia Year 2008* yang telah meningkatkan kepariwisataan Indonesia, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata melanjutkan *Visit Indonesia Year 2009* untuk meningkatkan jumlah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara untuk berkunjung ke Indonesia sehingga target kunjungan wisatawan pada tahun 2009 diharapkan dapat lebih besar dibandingkan tahun 2008 sehingga dapat menstabilkan perekonomian negara. Pada *Visit Indonesia Year 2009*, kunjungan wisatawan mancanegara melampaui target yang ditetapkan yaitu 6.459.665 wisatawan, mengalami peningkatan sebesar 0,4 persen dibandingkan dengan

kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) pada tahun 2008 yaitu sebesar 6.429.027 wisatawan. (www.balipost.com).

Pariwisata di Indonesia ikut andil besar dalam pemasukan negara berupa devisa. Devisa tersebut berasal dari wisatawan mancanegara (wisman). Lamanya wisatawan mancanegara (wisman) yang tinggal sangat berpengaruh terhadap pemasukan negara karena semakin lama wisman tinggal di Indonesia akan semakin banyak pula uang yang mereka keluarkan dan hal tersebut akan sangat menguntungkan bagi Indonesia karena akan menambah devisa negara .

Pada Tabel 1.1 di bawah ini merupakan tabel data statistik kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada tahun 2006-2009 sebagai berikut:

**TABEL 1.1**  
**STATISTIK PERKEMBANGAN WISATAWAN MANCANEGARA**  
**TAHUN 2006-2009**

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN MANCANEGARA	RATA-RATA PENGELUARAN PER ORANG (USD)		RATA-RATA LAMA TINGGAL (HARI)	PENERIMAAN DEvisa (JUTA USD)
		PER KUNJUNGAN	PER HARI		
2006	4.871.351	913,09	100,48	9,09	4.4 miliar
2007	5.505.759	970,98	107,70	9,02	5.3 miliar
2008	6.429.027	1.178,54	137,38	8,58	7.3 miliar
2009	6.459.665	995,93	129,57	7,69	6,4 miliar

Sumber: Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Jaringan (P2DSJ)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2009 yang merupakan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) terbanyak yang berwisata ke Indonesia dengan jumlah 6.459.665 wisatawan mancanegara, meskipun secara kuantitas mengalami kenaikan tetapi devisa yang dihasilkan mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu sebesar 6,4 miliar dolar AS

dibandingkan tahun 2008 mencapai 7,3 miliar dolar AS. Penurunan ini disebabkan karena menurunnya pengeluaran wisman per kunjungan yang tahun ini mencapai 995,93 dolar AS dan lama tinggal 7,69 hari dibandingkan tahun 2008 yang masing-masing 1.178,54 dolar AS dan lama tinggal 8,58 hari.

Fenomena menurunnya daya beli wisatawan mancanegara (wisman) pada tahun 2009 tersebut yang berpengaruh terhadap menurunnya tingkat pengeluaran dan lama tinggal wisatawan, hal tersebut terjadi akibat krisis ekonomi global, oleh karena itu, pemerintah harus mampu membenahi fasilitas-fasilitas penunjang industri pariwisata seperti membenahi sarana dan prasarana bagi para wisatawan, selain itu juga pemerintah harus melakukan promosi yang lebih gencar, namun hal tersebut terkait dengan biaya yang sangat besar.

Peningkatan pariwisata Indonesia tidak hanya bergantung kepada jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia saja tetapi wisatawan nusantara juga perlu dipertahankan untuk bisa mengimbangi jatuhnya kunjungan wisatawan mancanegara akibat terjadinya krisis ekonomi global. Pada Tabel 1.2 di bawah ini merupakan tabel data statistik kunjungan wisatawan nusantara yang melakukan perjalanan wisata pada tahun 2006-2009 sebagai berikut:

**TABEL 1.2**  
**STATISTIK PERKEMBANGAN WISATAWAN NUSANTARA**  
**TAHUN 2006-2009**

TAHUN	WISNUS (000 orang)	PERJALANAN (000 orang)	RATA-RATA PERJALANAN	TOTAL PENGELUARAN (Trilyun Rp)
2006	114.270	204.553	1,79	88,21
2007	115.335	222.389	1,93	108,96
2008	117.213	225.042	1,92	123,17
2009	119.150	229.950	1,93	128,77

Sumber: Pusat Pengelolaan Data dan Sistem Jaringan (P2DSJ)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2008 banyak wisatawan nusantara yang melakukan perjalanan wisata sebanyak 117 juta orang yang melakukan perjalanan sebesar 225 juta orang dengan pengeluaran mencapai Rp.123,1 triliun. Pada tahun 2009, pergerakan pariwisata nusantara cukup menggembirakan yaitu mencapai 229,95 juta perjalanan dengan jumlah pengeluaran mencapai Rp 128,77 triliun atau meningkat sebesar 2,18 persen dibandingkan tahun 2008 sebanyak 225,04 juta perjalanan dengan jumlah pengeluaran mencapai Rp.123,17 triliun. (Balipost.com).

Fenomena meningkatnya kunjungan wisatawan nusantara di dalam negeri diakibatkan oleh berhasilnya usaha untuk mendorong wisatawan domestik melakukan perjalanan di dalam negeri yang terus dilakukan antara lain dengan menggencarkan promosi dengan menggelar berbagai *event*, seperti Pameran Gebyar Wisata Nusantara, Festival Budaya, serta Pameran Jelajah Negeriku yang berlangsung dalam upaya mendorong mobilitas wisatawan nusantara untuk berwisata di dalam negeri bertujuan demi mensukseskan *Visit Indonesia Year 2009*. Peningkatan wisatawan nusantara juga disebabkan oleh dampak dari pemilu yang dilaksanakan pada tahun 2009 yang mengakibatkan *multiflier effect* salah satunya pada aspek pariwisata seperti meningkatnya jumlah hunian hotel, penginapan, meningkatnya jumlah kunjungan restoran, rumah makan, *café*, kedai, serta meningkatnya jumlah kunjungan ke objek daya tarik wisata dan lain-lain.

Sukses dengan program *Visit Indonesia Year* yang telah meningkatkan kepariwisataan Indonesia, pada tahun 2010 pemerintah melaksanakan program yang lebih optimistis lagi, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata

mengandalkan museum sebagai salah satu daerah tujuan wisata (Destinasi) yaitu Tahun Kunjung Museum 2010. Tahun Kunjungan Museum 2010 merupakan momentum awal memulai Gerakan Nasional Cinta Museum (GNCM) yang dilaksanakan selama 5 tahun (2010-2014). Kegiatan Tahun Kunjungan Museum pada prinsipnya dilaksanakan di museum seluruh Indonesia, tetapi untuk prioritasnya akan diselenggarakan di tujuh provinsi, yaitu di DKI Jakarta, Yogyakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, dan Sumatera Utara. Sepanjang tahun 2010, sebanyak 89 museum di Indonesia sudah mengagendakan kegiatan unggulan, selain pameran budaya lokal, upacara adat, pagelaran kesenian dan diskusi, juga ada *workshop*. ([www.kompas.com](http://www.kompas.com))

Jawa Barat terpilih sebagai salah satu prioritas utama Tahun Kunjungan Museum karena Provinsi Jawa Barat atau dikenal dengan Tatar Sunda, memiliki keragaman sumber daya pariwisata yang tinggi, meliputi: wisata alam, wisata budaya dan wisata minat khusus. Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) alam seperti Gunung Tangkuban perahu, Pangandaran, Graha Tirta Jati Luhur dan lain-lan, dan yang termasuk wisata budaya diantaranya seperti Makam Sunan Gunung Jati, Istana Kepresidenan Bogor, Pamijahan dan lain-lain, serta wisata minat khusus seperti Taman Safari Indonesia, Kebun Binatang Taman Sari, Museum Geologi, Museum konperensi Asia Afrika Bandung dan museum zoologi di Bogor.

Kegiatan Pariwisata telah diandalkan sebagai sektor yang potensial untuk pembangunan Jawa Barat yang berpotensi untuk mendatangkan para wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Wisatawan tersebut sangat tertarik untuk mengunjungi objek daya tarik wisata yang ada di Jawa Barat

karena objek tersebut memiliki kualitas dan daya tarik yang tinggi. Para wisatawan juga tertarik dengan beragam kebudayaan yang dimiliki seperti: bahasa, sastra, aksara daerah, kesenian, kepurbakalaan, kesejarahan, nilai tradisional dan keberadaan museum tentunya sangat diandalkan untuk menarik para wisatawan.

Disamping ketertarikan tersebut, Kebudayaan dan pariwisata Jawa Barat masih menghadapi sejumlah permasalahan dalam perkembangannya, permasalahan tersebut muncul dari kelemahan interen seperti kekurangiapan dalam pelaksanaan otonomi daerah dan antisipasi terhadap arus globalisasi di segala bidang kehidupan. Bahasa, aksara dan sastra daerah semakin terlupakan, nilai-nilai tradisi mulai terkikis oleh arus globalisasi, kesejarahan, kepurbakalaan dan permuseuman kurang diperhatikan, sehingga banyak yang mengalami kerusakan atau kepunahan.

Jawa Barat memiliki beranekaragam museum yang tersebar di beberapa daerah seperti yang terdapat di Kota Bandung, Kota Bogor, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Subang, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang dan Kabupaten Sukabumi. Museum yang tersebar di beberapa daerah tersebut memiliki keunikan masing-masing. Museum tersebut umumnya berisi semua peninggalan sejarah dan kebudayaan. Benda-benda peninggalan tersebut diinformasikan kepada masyarakat luas, agar mereka tahu, mengenal dan memahami serta menambah wawasan akan nilai-nilai sejarah dan kebudayaan dari sebuah daerah. Berikut ini adalah data kunjungan ke museum yang ada di Jawa Barat pada tahun 2008 seperti pada Tabel 1.3 berikut:

**TABEL 1.3**  
**DATA MUSEUM DI JAWA BARAT TAHUN 2009**

NO	NAMA MUSEUM	LOKASI	JENIS MUSEUM	JUMLAH WISATAWAN		TOTAL WISATAWAN
				WISNUS	WISMAN	
1	Sri Baduga	Kota Bandung	Umum	156,314	170	156,484
2	Geologi	Kota Bandung	Khusus	649,975	634	650,609
3	Virajati	Kota Bandung	Khusus	-	-	-
4	Konperensi Asia-Afrika	Kota Bandung	Khusus	107,088	2,883	109,971
5	Barli	Kota Bandung	Khusus	4,621	354	4,975
6	Wira Yudha Batara	Kota Bandung	Khusus	-	-	-
7	Mandalawangsit	Kota Bandung	Khusus	20,878	-	20,878
8	Pos Indonesia	Kota Bandung	Khusus	17,068	157	17,225
9	Margasatwa Tamansari	Kota Bandung	Khusus	90,952	-	90,952
10	Tanah Nasrel	Kota Bogor	Khusus	8,494	9,092	17,586
11	Perjuangan	Kota Bogor	Khusus	11,315	89	11,404
12	Zoologi	Kota Bogor	Khusus	63,850	5,526	69,376
13	Etno Botani	Kota Bogor	khusus	3,502	753	4,255
14	Peta	Kota Bogor	Khusus	21,506	1,956	23,462
15	Site Tambak Sari	Kab Ciamis	Khusus	215	-	215
16	Sultan Sepuh Kasepuhan	Kota Cirebon	Khusus	37,610	464	38,074
17	Pusaka Kanoman	Kota Cirebon	Khusus	-	-	-
18	Kacirebonan	Kota Cirebon	Khusus	4,590	219	4,809
19	Linggarjati	Kab.Kuningan	khusus	65,298	61	69,269
20	Talaga Manggung	Kab.Majalengka	Khusus	250	-	250
21	Amerta Dirgantara Mandala	Kab. Subang	Khusus	6,225	145	6,370
22	Museum Rumah Sejarah	Kab. Subang	Khusus	9,637	170	9,807
23	Prabu Gesan Ulun	Kab.Sumedang	Khusus	10,633	51	10,684
24	Keramik	Kab.Purwakarta	Khusus	-	-	-
25	Percandian	Kab.Karawang	Khusus	1,558	22	1,580
26	Site Cipari	Kab.Sukabumi	Khusus	-	-	-
27	Palangan B.Kokosan	Kab.Sukabumi	Khusus	8,040	12	8,052
28	Secapa polri	Kab. Suka bum	Khusus	-	-	-

Sumber: Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat Dalam Angka

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat mengenai data museum yang ada di Jawa Barat pada tahun 2009, di Kota Bandung sendiri jumlah museum yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang menduduki peringkat pertama adalah Museum Geologi dengan jumlah total sebanyak 650,609 wisatawan, sedangkan Museum yang paling sedikit dikunjungi oleh wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara di Kota Bandung ialah Museum Barli dengan jumlah total sebanyak 4,975 wisatawan.

Jumlah wisatawan nusantara yang menduduki peringkat pertama yaitu Museum Geologi dengan jumlah 649,975 wisatawan sedangkan Museum Konferensi Asia Afrika menduduki peringkat pertama dilihat dari jumlah wisatawan mancanegara dengan jumlah 2,883 dibandingkan dengan jumlah wisatawan mancanegara di Museum Geologi yang hanya berjumlah 634 wisatawan, tetapi secara keseluruhan total wisatawan di Museum Konferensi Asia Afrika menduduki peringkat ketiga dengan jumlah total wisatawan sebesar 109,971 wisatawan.

Perkembangan Pariwisata Kota Bandung tidak terlepas dari peranan berbagai destinasi yang terdapat di Kota Bandung, karena destinasi merupakan elemen penting dalam kepariwisataan. 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 didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan



melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) adalah suatu yang menjadi sasaran wisata terdiri atas (1) Objek dan Daya Tarik Wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berwujud keadaan alam, flora dan fauna, (2) Objek dan Daya Tarik Wisata karya manusia yang berwujud museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni dan budaya.

Sebagai Kawasan Wisata Unggulan (KWU) yang memiliki tema produk “Kawasan Wisata Perkotaan dan Pendidikan Bandung”. Kota Bandung memiliki beberapa destinasi yang erat kaitannya dengan wisata pendidikan salah satunya adalah museum. Museum sebagai suatu badan yang memiliki kegiatan untuk memamerkan benda nyata kepada masyarakat untuk kebutuhan studi, pendidikan, dan kesenangan dapat menjadi salah satu alternatif wisata di Kota Bandung yang berkaitan erat dengan pendidikan.

Perkembangan permuseuman di Kota Bandung sangat memprihatinkan karena banyak berbagai bukti peninggalan sejarah telah hilang, seperti gedung-gedung tua yang telah dihancurkan kemudian menjadi gedung-gedung berarsitektur *modern* guna memenuhi kebutuhan berbagai aktifitas warga kota yang dari hari ke hari semakin banyak jumlahnya, minimnya bukti sejarah yang ada di Kota Bandung serta kurangnya pengenalan sejarah kota kepada generasi muda mengakibatkan banyak pemuda di Kota Bandung tidak lagi mengenal bagaimana perjalanan hidup kotanya dari masa ke masa, hal tersebut tentunya akan memudarkan semangat nasionalisme dan rasa kepedulian terhadap

lingkungan sekitar dimana mereka tinggal dan menetap. Salah satu upaya untuk menumbuhkan kembali rasa kepedulian generasi muda terhadap tempat tinggalnya, adalah melalui pendirian Museum di Kota Bandung.

Di kota Bandung banyak museum yang sangat menarik dan memiliki keunikannya masing-masing. Berikut ini adalah museum yang ada di Kota Bandung yang banyak dikunjungi wisatawan pada tahun 2008-2009 seperti pada Tabel 1.4 berikut:

**TABEL 1.4**  
**DATA MUSEUM DI KOTA BANDUNG TAHUN 2008-2009**

NO	NAMA MUSEUM	JENIS MUSEUM	WISATAWAN	JUMLAH PENGUNJUNG	
				2008	2009
1	Sri Baduga	Umum	Wisnus wisman	149872 300	156,484 170
2	Geologi	Khusus	wisnus wisman	287,023 2,391	649,975 634
3	Konperensi Asia-Afrika	Khusus	Wisnus wisman	73,971 2,334	107,088 2,883
4	Barli	Khusus	wisnus wisman	4,621 354	4,621 354
5	Mandalawangsit	Khusus	Wisnus wisman	318 7	20,878 -
6	Pos Indonesia	Khusus	wisnus wisman	4,530 1	17,068 157
7	Margasatwa Tamansari	Khusus	wisnus wisman	656,870 28	90,952 -

Sumber: Modifikasi dari Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat Dalam Angka

Pada Tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa museum yang mengalami peningkatan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara adalah Museum Sri Baduga, Museum Geologi dan Museum Konperensi Asia Afrika. Museum Geologi merupakan museum yang memiliki jumlah wisatawan nusantara paling banyak yaitu jumlah kenaikan wisatawan nusantara pada tahun 2008-2009 mencapai 362,952 wisatawan.

Museum yang memiliki jumlah wisatawan nusantara yang paling besar adalah Museum Margasatwa Tamansari pada tahun 2008 sebesar 656,870 wisatawan, karena jumlah wisatawan tersebut sudah termasuk jumlah wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata Kebun Binatang Bandung, tapi Museum Margasatwa Tamansari juga mengalami penurunan yang sangat drastis jumlah wisatawan nusantara pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2008 yaitu dengan jumlah 565,918 wisatawan.

Museum Konperensi Asia Afrika juga memiliki jumlah wisatawan nusantara yang cukup besar yaitu pada tahun 2008 sebanyak 73,971 wisatawan, sedangkan pada tahun 2009 sebanyak 107,088 wisatawan, kenaikannya mencapai 44,77 %. Museum konperensi Asia Afrika juga memiliki jumlah wisatawan mancanegara yang paling banyak pada tahun 2008 dengan jumlah 2,334 wisatawan dan tahun 2009 dengan jumlah 2,883 wisatawan, kenaikannya mencapai 23,52 %.

Indikator keberhasilan pengembangan pariwisata suatu daerah seringkali diukur dalam keberhasilan dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Museum Konperensi Asia Afrika sebagai salah satu objek di Kota Bandung dengan perolehan wisatawan yang paling banyak khususnya dikunjungi oleh wisatawan mancanegara, pada tahun 2009 jumlah wisatawan mancanegara mencapai 2,883 wisatawan.

Museum Konperensi Asia Afrika berlokasi di Gedung Merdeka yang terletak di Jalan Asia Afrika Nomor 65 Bandung. Museum Konperensi Asia Afrika adalah museum yang berjenis museum khusus yang dibangun untuk

mengenang peristiwa Konperensi Asia Afrika yang menjadi sumber inspirasi dan motifasi bagi bangsa-bangsa Asia Afrika. Salah satu tujuan dari Museum Konperensi Asia Afrika adalah melakukan penelitian tentang masalah-masalah bangsa Asia Afrika dan negara-negara berkembang guna menunjang kegiatan pendidikan dan penelitian ilmiah dikalangan pelajar, mahasiswa, dosen dan pemuda Indonesia serta bangsa-bangsa Asia Afrika pada umumnya, dan memberikan masukan bagi kebijakan pemerintah dalam kegiatan politik luar negeri (info@asianafrikan-museum.org).

Museum Konperensi Asia Afrika tentunya memiliki peran besar karena nilai historisnya yang berhubungan erat dengan negara-negara di Asia dan Afrika sehingga banyak wisatawan domestik dan khususnya wisatawan mancanegara yang tertarik berkunjung untuk melihat dan mengenal museum bersejarah ini. Pada Tabel 1.5 merupakan data wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika pada tahun 2006-2009 sebagai berikut:

**TABEL 1.5**  
**DATA WISATAWAN MUSEUM KONPERENSI**  
**ASIA AFRIKA BANDUNG TAHUN 2006-2009**

No	wisatawan	Tahun			
		2006	2007	2008	2009
1	SD/MI	12466	13168	12319	12807
2	SMP/MTS	40049	52778	56674	46063
3	SMA/SMK/MA	22351	29237	21834	21659
4	Perguruan Tinggi	1031	1391	3062	2945
5	Peneliti	3469	48	169	257
6	Wartawan	91	21	59	104
7	Organisasi / Instansi Asing	91	1263	933	1545
8	Organisasi / Instansi non Asing	1560	4201	5289	6715
9	Wisatawan Nusantara	4010	2874	4195	18180
10	Wisatawan Mancanegara	2330	3594	3057	3524
11	Tamu Negara	244	157	317	157
<b>Total Jumlah wisatawan</b>		<b>87692</b>	<b>108732</b>	<b>109971</b>	<b>113956</b>

Sumber: Data Wisatawan Museum KAA Direktorat Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik.

Pada Tabel 1.5 di atas dapat dilihat bahwa total wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Kenaikan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2006 sebesar 26264 wisatawan yaitu sebesar 23,05%. Jumlah wisatawan yang paling banyak berkunjung ke Museum Konferensi Asia Afrika ialah para pelajar yaitu pelajar SD, SMP dan SMA karena program sekolah yang menganjurkan siswa-siswi tersebut untuk kebutuhan pendidikan (*education*).

Jumlah total wisatawan yang berkunjung ke Museum Konferensi Asia Afrika dari mulai pelajar SD, SMP dan SMA, pada tahun 2006 berjumlah 74866, pada tahun 2007 berjumlah 95183, pada tahun 2008 berjumlah 90827, pada tahun 2009 berjumlah 80529. Pelajar sekolah tersebut mengalami kenaikan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2007 dibandingkan dengan tahun 2006 sebesar 27,14% sedangkan penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2007 sebesar 15,39%.

Meskipun secara kuantitatif jumlah total wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika mengalami peningkatan, tetapi secara kualitatif mengalami penurunan persentase yaitu pada tahun 2007 dibandingkan dengan tahun 2006 sebesar 23,99%, pada tahun 2008 dibandingkan dengan tahun 2007 sebesar 11,54% dan pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2008 sebesar 3,62%.

Secara kualitatif penurunan persentase wisatawan tiap tahun di Museum Konferensi Asia Afrika disebabkan oleh fasilitas fisik organisasi bangunan Museum Konferensi Asia Afrika merupakan bangunan kuno yang di bangun dengan gaya *Art Deco* oleh seorang arsitektur Belanda sehingga oleh sebagian

besar orang yang tidak mengenal nilai historisnya sangat jauh sekali dari penilaian kesan puas karena bagaimana wisatawan bisa menilai apabila wisatawan enggan untuk memutuskan berkunjung ke Museum konperensi Asia Afrika, walaupun keberadaan Museum Konperensi Asia Afrika berada di pusat Kota Bandung.

Melihat kondisi yang sangat memprihatinkan tersebut tentunya suasana museum harus dirubah sedemikian rupa agar tidak membuat orang-orang bosan untuk mengunjungi museum, suasana dan pengalaman yang ditawarkan di museum merupakan sebuah elemen-elemen yang menarik untuk dieksplorasi dikaitkan sebagai penyebab dari kepuasan. Menurut Mc Lean dalam jurnal Paul Harrison dan Robin Shaw (2004:23) menyatakan bahwa dalam pengaturan museum, memuaskan wisatawan itu adalah tujuan yang paling penting. Kini banyak para pemasar museum lebih memfokuskan pandangan mereka tentang wisatawan, Mc Lean menyimpulkan bahwa wisatawan yang berkunjung merupakan faktor utama dalam keberhasilan organisasi.

Museum dan galeri seni kini mulai mempertimbangkan kepuasan wisatawan untuk menjadi tujuan utama organisasi, kepuasan di museum didapatkan dari aspek khusus berupa pengalaman selama di museum meskipun kepuasan tidak mungkin mengarah pada loyalitas jangka panjang, sedangkan sebuah penilaian secara keseluruhan yang didasarkan pada beberapa aspek pengalaman layanan dapat membuat wisatawan berkeinginan untuk kembali atau memiliki niat untuk merekomendasikan hal ini kepada orang lain (Paul Harrison dan Robin Shaw ,2004:23).

kepuasan pada penelitian ini yaitu kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai dengan ekspektasi wisatawan berdasarkan pernyataan Kotler dan Amstrong (2009:14) dengan menggunakan pengukuran wisatawan menurut Freddy Rangkuti (2008:24) yang pengukurannya dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan atau dalam penelitian ini disebut wisatawan yaitu dengan ukuran sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas, dengan survei kepada wisatawan yang dominan mengunjungi museum yaitu pelajar SMP, SMU dan Mahasiswa (Perguruan Tinggi) yang dikategorikan sebagai wisatawan yaitu yang berasal dari luar daerah, yang menyatakan bahwa seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia UNWTO (2009).

Secara khusus, museum kini mulai memperhatikan kebutuhan pengunjung yang dalam penelitian ini adalah wisatawan dalam kaitannya dengan kepuasan yaitu melalui pengaturan fasilitas fisik organisasi (*servicescape*). "Sebuah museum yang bertanggung jawab kepada wisatawan bagi beberapa jenis pengalaman akan memberikan pengaturan fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang mendukung dan meningkatkan pengalaman dan akan menghilangkan hambatan atau kendala yang mengganggu wisatawan yang berkunjung" menurut Doering dalam Jurnal Jan Packer (2008:34).

Berdasarkan jurnal Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381) menurut Hightower, dan kawan-kawan *servicescape* didefinisikan sebagai "Segala sesuatu fasilitas fisik yang hadir di sekitar konsumen selama

pertemuan transaksi layanan jasa.” Konsumen dalam pengertian tersebut adalah wisatawan, berdasarkan jurnal tersebut dimensi yang digunakan untuk *servicescape* menurut Hightower, dan kawan-kawan terdiri dari 3 unsur yaitu yang pertama *ambient factor*, yang kedua *design factor* dan yang ketiga *social factor*. Menurut Hightower dan kawan-kawan *ambient factor* didefinisikan sebagai non-visual, kondisi latar belakang di lingkungan pelayanan seperti kelembaban, kebersihan dan pencahayaan. *Design Factor* yang terdiri dari dua subdimensi yaitu fungsional dan estetika serta *social factor* terdiri dari dua subdimensi yaitu karyawan dan pelanggan.

Museum Konferensi Asia Afrika merupakan sebuah lingkungan yang sangat memperhatikan fasilitas fisik organisasi, tentunya di dalam penggunaan fasilitas fisik organisasi tersebut, Museum Konferensi Asia Afrika juga sangat memperhatikan pelayanan terhadap wisatawan, karena di Museum Konferensi Asia Afrika terdapat staf khusus resepsionis untuk menyambut wisatawan yang datang dan staf pramuwisata lokal serta asing untuk memandu wisatawan yang datang apabila wisatawan bersedia untuk dipandu, di Museum Konferensi Asia Afrika setiap wisatawan yang datang dan yang bersedia dianjurkan untuk mengisi lembar sumbang saran yang telah disediakan di Museum Konferensi Asia Afrika yang beberapa dari pertanyaan tersebut ada yang terkait dengan fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) untuk mengetahui sejauh mana kepuasan wisatawan terhadap fasilitas organisasi di Museum Konferensi Asia Afrika dapat dilihat pada Tabel 1.6 seperti yang disajikan dalam tabel lembar sumbang saran wisatawan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung berikut ini:



**TABEL 1.6**  
**LEMBARAN SUMBANGSARAN WISATAWAN MENGENAI FASILITAS**  
**FISIK ORGANISASI (*SERVICESCAPE*) MUSEUM KONPERENSI**  
**ASIA AFRIKA BANDUNG TAHUN 2010**

No	Unsur	Penilaian Wisatawan Periode		Komentar
		(Mei-Juni )	(Agustus-September)	
1	Pelayanan staf museum -Staf Resepsionis -Staf Pramuwisata	-Sangat Baik -Sangat Baik	Sangat Baik -Sangat Baik	
2	Ruang Pameran -Ruangan Pameran Tetap -Ruangan Pameran yang paling disukai -Multimedia Interaktif mana yang paling disukai	Baik	Sangat Baik	-Ruangan Pameran Tetap yang terdapat gambar dan foto -Multimedia interaktif yang terdapat di ruang pameran tetap
3	Pelayanan/fasilitas -Gerai Cenderamata -Kebersihan -Tanda dan Petunjuk Arah di Museum -Toilet	-Buruk -Baik -Baik -Buruk	-Buruk -Baik Sekali -Baik -Cukup Baik	-Gerai cenderamata sebaiknya tidak bersebelahan dengan toilet, ruangan kurang luas, kurang terdapat cahaya sehingga pengap
4	Penilaian Pengalaman Berkunjung -Apakah Anda Berencana Berkunjung Kembali	-Ya	-Ya	Wisatawan berkunjung kembali karena merasa puas dengan semua pelayanan dan fasilitas
5	Faktor mana yang paling penting menurut Anda ketika berkunjung ke museum	-Pramuwisata, Ruang Pameran	Resepsionis, Pramuwisata	
6	Wisatawan yang paling dominan berkunjung	-Pelajar	-Pelajar	
7	Mengetahui Museum Konperensi Asia Afrika dari	Program Sekolah, Kerabat	Program Sekolah, Kerabat	
8	Dengan siapa Anda Berkunjung	Teman	Tour siswa dengan teman	
9	Apakah ini kunjungan pertama Anda	Wisatawan menjawab Ya dan Tidak, bagi yang menjawab tidak sebelumnya pernah mengunjungi museum sekitar satu tahun lalu	Wisatawan menjawab Ya dan Tidak ,bagi yang menjawab tidak sebelumnya pernah mengunjungi museum sekitar satu tahun lalu	
10	Apakah Anda ingin memperoleh informasi terbaru tentang museum	Tidak	Tidak	

Sumber: Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa Museum Konferensi Asia Afrika Bandung menggunakan fasilitas fisik organisasi untuk memuaskan wisatawan, menurut Ibu Yuliani Agustina yaitu Staf Publikasi dan Promosi di Museum Konferensi Asia Afrika mengatakan bahwa kepuasan di Museum Konferensi Asia Afrika terlihat dari jumlah kunjungan wisatawan sebelum diadakan fasilitas pelayanan dan renovasi pada tahun 2005 memang menurun tetapi terbukti setelah diadakan fasilitas fisik seperti multimedia interaktif di ruangan pameran tetap kepuasan di Museum Konferensi Asia Afrika mulai meningkat, hal tersebut terbukti dengan kunjungan wisatawan yang meningkat dimulai dari tahun 2006-2010 dapat dilihat pada data wisatawan pada Tabel 1.5 dan di Museum Konferensi Asia Afrika Kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1.6 mengenai penilaian pengalaman berkunjung terhadap wisatawan apakah akan berencana berkunjung kembali dan sebagian besar wisatawan akan melakukan kunjungan kembali sebagai indikasi dari adanya kepuasan terhadap fasilitas fisik organisasi di Museum Konferensi Asia Afrika Bandung.

Oleh karena itu dimensi yang terdapat pada jurnal Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:381) selaras dengan situasi di Museum Konferensi Asia Afrika Bandung karena dalam jurnal tersebut terdapat dimensi yang sangat penting yang relevan dengan kondisi di Museum Konferensi Asia Afrika Bandung yang terdiri dari *social factor* yaitu karyawan di Museum Konferensi Asia Afrika terdiri dari resepsionis dan pemandu museum yang memiliki penilaian sangat baik.

Museum Konperensi Asia Afrika dalam rangka menyampaikan proses jasa menawarkan fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) sebagai alat utama sumber penyampaian pesan melalui fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) haruslah dikelola secara benar dan profesional sehingga memiliki daya tarik tersendiri dan akan meningkatkan sikap konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, yang nantinya diharapkan dapat berindikasi terhadap kepuasan konsumen atau dalam hal ini yaitu wisatawan, hal tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Bitner dan kawan-kawan dalam jurnal Roscoe Hightower, Jr. dan Mohammad Shariat (2009:375) bahwa secara khusus bahwa fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) telah dikaitkan dengan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah wisatawan museum.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, sangat rasional jika wisatawan yang berkunjung ke sebuah museum pasti akan merasa puas bila fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang ditawarkan memang menarik dan sangat berguna untuk wisatawan dalam mempermudah pemahaman wisatawan mengenai segala sesuatu yang ada di museum. Oleh karena itu maka dipandang perlu diadakan suatu penelitian dengan judul **Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi (*Servicescape*) terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tentang latar belakang penelitian maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.
2. Bagaimana kepuasan wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.
3. Bagaimana pengaruh fasilitas fisik organisasi (*Servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* terhadap kepuasan wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh temuan mengenai fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung
2. Memperoleh temuan mengenai kepuasan wisatawan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.
3. Memperoleh temuan mengenai pengaruh fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang terdiri dari *ambient factor*, *design factor* dan *social factor* terhadap kepuasan wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan kajian lebih lanjut khususnya mengenai pentingnya fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini yaitu wisatawan serta dapat meningkatkan pemahaman tentang teori-teori mengenai fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) yang bisa diterapkan di dalam suatu perusahaan manapun pada kajian ilmu yang berbeda pada umumnya namun dalam penelitian ini kajian fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) pada khususnya diterapkan di dalam ilmu manajemen pemasaran jasa.

### 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya museum untuk pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepuasan melalui fasilitas fisik organisasi (*servicescape*), agar eksistensi perusahaan khususnya museum akan terus terpelihara dengan baik.

