

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran umum

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang luar biasa. Mulai dari wisata alam, wisata belanja, budaya, sampai keagamaan. Belum lagi jika berbicara mengenai potensi alamnya. Indonesia memiliki kawasan terumbu karang terkaya di dunia. Kekayaan biota laut tersebar dan menciptakan sekitar ratusan titik selam dari Sabang sampai Merauke (www.cnnindonesia.com). Pariwisata perkotaan di Asia Tenggara termasuk Indonesia meningkat secara signifikan. Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia mencapai 793,5 ribu selama Mei 2015. Jumlah itu naik 5,47 persen dibandingkan bulan sama tahun lalu sebanyak 752,4 ribu (www.republika.co.id). Selain itu perkembangan pariwisata mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan GDP (Mudrikah, 2014:371).

Kota Bandung merupakan salah satu kota tua bersejarah di Indonesia yang menawarkan banyak daya tarik wisata (alamiah dan budaya). Pada awalnya, Bandung sangat terkenal untuk wisata alam dan wisata budaya, namun sekarang Bandung lebih terkenal sebagai kota wisata belanja dan wisata kuliner (Wardhani, 2012:372). Pariwisata merupakan sektor utama pendapatan asli daerah karena menunjang 70% PAD di Kota Bandung yang berasal dari sektor ekonomi kreatif, perhotelan, dan hiburan. Kota Bandung memiliki pertumbuhan ekonomi 7,6 %, sedangkan Indonesia tumbuh sekitar 5% (www.bandung.bisnis.com).

Potensi daya tarik wisata yang terdapat di Kota Bandung RIPPDA Kota Bandung Tahun 2006:

- a. Wisata Heritage
- b. Wisata Pendidikan
- c. Wisata Belanja dan Kuliner
- d. Rekreasi dan Hiburan
- e. MICE (meeting, Incentive, Convebtion and Exhabition)

1.2 Latar belakang penelitian

Pariwisata Menurut Undang-undang No. 10 tahun 2009, adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. (Mudrikah et al, 2014:365)

Kota Bandung memiliki beberapa potensi. Potensi-potensi yang dimiliki Kota Bandung antara lain, wisata heritage (bangunan bersejarah yang masuk bangunan cagar budaya), wisata ilmiah (pusat pendidikan), wisata kesehatan (rumah sakit bertaraf internasional dan laboratorium kesehatan), wisata hiburan (tempat rekreasi), wisata museum (Museum Konferensi Asia Afrika (KAA), Museum Sri Baduga, Museum Geologi, Museum Wangsit Mandala Silihwangi, Museum Pos, dan Museum Barli), dan wisata tematik (*Kick Fest, Indonesian Coffee Festival, Sarasehan Batik Jabar, Kemilau Nusantara, Braga Festival, dan sebagainya*)(www.jabar.tribunnews.com).

Pengembangan suatu kota, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung sangat diperlukan. Ketersediaan sarana prasarana pendukung diperlukan untuk mendukung pengembangan sektor pariwisata, seperti akomodasi dan ketersediaan biro perjalanan dan agen wisata guna memudahkan dalam berwisata di Kota Bandung. Sarana dan prasarana pendukung diantara lain Hotel, Restoran atau rumah makan, Pusat belanja, sistem transportasi. Sarana dan prasarana yang terdapat di Kota Bandung adalah sebagai berikut (www.bandungkota.bps.go.id):

- a. 112 Hotel berbintang (10.335 kamar)
- b. 270 Hotel melati (3622 kamar)
- c. 653 Restoran
- d. 661 Usaha hiburan
- e. 219 Agen Perjalanan Wisata
- f. 3 Penyelenggara MICE
- g. 1 Konsultan Pariwisata

Tabel 1.1 adalah tabel rekapitulasi event yang diadakan di Kota Bandung untuk menarik wisatawan.

Tabel 1.1 Jumlah event Kota Bandung

| Bulan | Tahun | | |
|-----------|-------|------|------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Januari | 4 | 7 | 18 |
| Februari | 16 | 14 | 18 |
| Maret | 26 | 9 | 19 |
| April | 16 | 12 | 16 |
| Mei | 26 | 25 | 15 |
| Juni | 26 | 8 | 2 |
| Juli | 8 | 2 | - |
| Agustus | 12 | 19 | - |
| September | 18 | 25 | - |
| Oktober | - | 22 | - |
| November | - | 15 | - |
| Desember | - | 11 | - |
| Jumlah | 152 | 169 | 88 |

Sumber: Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1, pada tahun 2013 terdapat 152 event yang diselenggarakan, sedangkan tahun 2014 terdapat 169 event dan tahun 2015 pada bulan januari sampai dengan juni terdapat 88 event. Terjadi peningkatan jumlah event pada tahun 2014, karena terdapat beberapa program baru yang diselenggarakan oleh Pemkot Bandung dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disoarbud) Kota Bandung. Program ini yaitu *Culinary Night* yang bertujuan untuk meningkatkan *index of happiness* warga Bandung, dan juga menjadi daya tarik wisata baru di Bandung. Event *Culinary Night* pertama dimulai pada Januari 2014 di sepanjang Jalan Braga Bandung (www.wisatabdg.com).

Berikut ini adalah tabel jumlah wisatawan mancanegara dan domestik di Kota Bandung tahun 2010-2014:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kunjugann Wisatawan

| No | Keterangan | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Satuan |
|-----|--|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| I | Jumlah Kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasir Koja, Kopo, M Toha, Buah Batu) | 28.686.824 | 30.533.812 | 32.587.386 | 33.731.385 | 35.002.815 | Kendaraan |
| II | 1. Jumlah Pengunjung Melalui Gerbang Tol | 65.442.916 | 69.674.507 | 73.976.933 | 76.765.364 | 79.164.051 | Orang |
| | 2. Jumlah Pengunjung melalui bandara, stasiun, terminal | 7.990.407 | 6.388.447 | 6.524.071 | 7.073.615 | 7.038.837 | Orang |
| | Jumlah | 73.433.323 | 76.062.954 | 80.501.064 | 83.838.979 | 86.202.888 | Orang |
| III | Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan | | | | | | |
| | a. Wisman | 228.449 | 225.585 | 176.885 | 176.432 | 180.183 | Orang |
| | b. Wisnus | 4.951.439 | 6.487.239 | 5.388.292 | 5.388.292 | 5.627.421 | Orang |
| | Jumlah | 5.179.888 | 6.712.824 | 5.564.724 | 5.564.724 | 5.807.564 | Orang |
| IV | Wisatawan Menginap | | | | | | |
| | a. Wisman | 180.603 | 194.062 | 158.848 | 170.982 | 176.487 | Orang |
| | b. Wisnus | 3.024.666 | 3.882.010 | 3.354.857 | 3.726.447 | 4.242.294 | Orang |
| | Jumlah | 3.205.269 | 4.076.072 | 3.513.705 | 3.897.429 | 4.418.781 | Orang |
| | Jumlah Tamu Tidak Menginap | 1.974.619 | 2.636.752 | 1.743.734 | 1.667.295 | 1.388.783 | Orang |

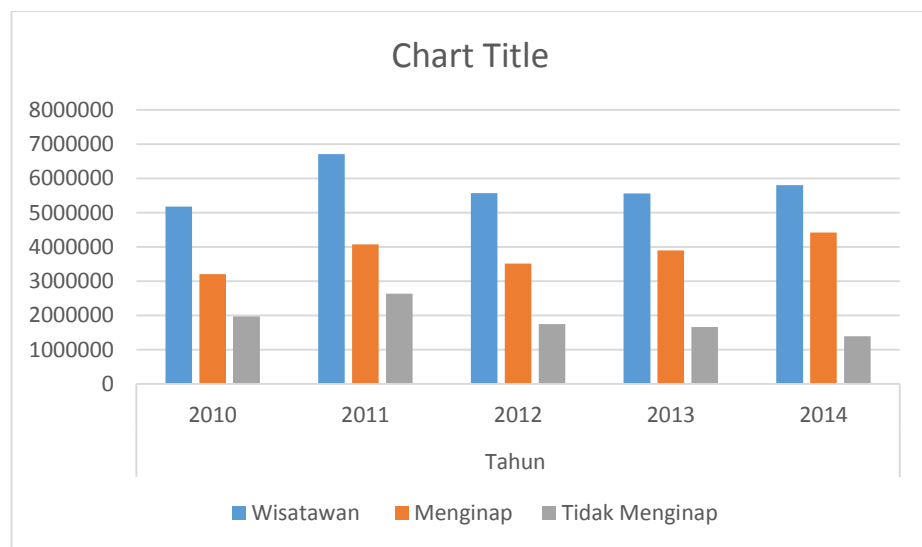
Sumber/Source: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasar tabel 1.2 jumlah kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasir Koja, Kopo, M Toha, Buah Batu) pada tahun 2010 sebanyak 28.686.824 kendaraan dengan jumlah pengunjung yang melalui gerbang tol 65.442.916 orang. Sedangkan jumlah pengunjung yang melalui bandara, stasiun, terminal 7.990.407 orang. Sehingga jumlah pengunjung yang melalui gerbang tol, bandara, stasiun dan terminal 73.433.323 orang. Kemudian wisatawan yang melalui gerbang kedatangan berjumlah 5.179.888 orang yaitu wisatawan mancanegara dengan jumlah 228.449 orang dan wisatawan nusantara 4.951.439 orang. Namun dari jumlah wisatawan yang datang, jumlah wisatawan yang menginap 3.205.269 orang yaitu wisatawan mancanegara sebanyak 180.603 orang dan wisatawan nusantara sebanyak 3.024.666 orang. Sehingga pada tahun 2010 jumlah tamu yang tidak menginap 1.974.619 orang.

Kemudian pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 jumlah kendaraan yang masuk via gerbang tol (Pasteur, Pasir Koja, Kopo, M Toha, Buah Batu) terus mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2011 dengan jumlah 30.533.812 kendaraan, tahun 2012 sejumlah 32.587.386 kendaraan, tahun 2013 sejumlah 33.731.385 kendaraan dan tahun 2014 sejumlah 35.002.815 kendaraan. Demikian juga terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang melalui gerbang tol, bandara stasiun dan terminal, yaitu pada tahun 2011 dengan jumlah 76.062.954 orang, tahun 2012 sejumlah 80.501.064 orang, tahun 2013 sejumlah 83.838.979 orang dan tahun 2014 sejumlah 86.202.888 orang. Dengan jumlah pengunjung yang melalui gerbang tol tahun 2011 sejumlah 69.674.507 orang, tahun 2012 sejumlah 73.976.933 orang, tahun 2013 sejumlah 76.765.364 orang dan tahun 2014 sejumlah 79.164.051 orang. Namun terjadi fluktuasi jumlah pengunjung yang melalui bandara, stasiun, dan terminal yaitu tahun 2011 sejumlah 6.388.447 orang, tahun 2012 sejumlah 6.524.071 orang, tahun 2013 sejumlah 7.073.615 orang dan tahun 2014 sejumlah 7.038.837 orang. Sementara wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Jawa barat masih didominasi warga Malaysia dan Singapura serta beberapa negara Asia lainnya. Wisatawan mancanegara yang datang ke Jawa barat masuk melalui berbagai pintu, antara lain melalui Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta (Cengkareng) Jakarta, Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, dan Pelabuhan Muarajati Cirebon (www.pikiran-rakyat.com).

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat tingkat kunjungan wisatawan asing ke Jawa Barat yang tercatat melalui Bandara Husein Sastranegara Bandung dan Pelabuhan Muarajati Cirebon turun hingga 56,78 persen, terutama untuk wisatawan Malaysia. Krisis ekonomi serta gejolak politik di negara Malaysia menjadi faktor turunnya jumlah wisawatan asing, dan dampak menguatnya Dollar Amerika di Malaysia terasa lebih berat ketimbang Indonesia (www.nasional.tempo.co)

Gambar 1.1 Grafik Wisatawan Kota Bandung



Sumber : data yang telah di olah

Demikian juga dengan jumlah wisatawan yang melalui gerbang kedatangan hanya sedikit mengalami kenaikan, pada tahun 2011 mengalami kenaikan yaitu 6.712.824 orang, mengalami penurunan pada tahun 2012 dan 2013 yaitu 5.564.724 orang, dan tahun 2014 mengalami kenaikan yaitu 5.807.564 orang. Jumlah tersebut meliputi jumlah wisatawan mancanegara yang pada tahun 2011 sampai tahun 2014 mengalami penurunan. Sementara menjelang tahun 2013, pariwisata Jawa Barat masih akan didominasi wisatawan nusantara dan terjadi penurunan wisatawan mancanegara asal Eropa karena kondisi krisis ekonomi berkepanjangan. Sebagian besar wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara akan banyak berkunjung daerah tujuan wisata unggulan seperti wilayah Bandung Raya dengan wisata belanja

dan kuliner, di Kota Bandung dan Kabupaten Bandung Barat objek wisata Kawah Putih dan Tangkuban parahu, serta wisata alam, belanja dan kuliner (www.pikiran-rakyat.com).

Penurunan jumlah wisatawan mempengaruhi jumlah wisatawan yang menginap. Pada tahun 2011 jumlah wisatawan yang menginap sebanyak 4.076.072 orang, tahun 2012 sejumlah 3.513.705 orang, tahun 2013 sejumlah 3.897.429 orang, dan tahun 2014 sejumlah 4.418.781 orang. Dimana jumlah tersebut meliputi jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara. Wisatawan mancanegara pada tahun 2011 jumlah pengunjung sebanyak 194.062 orang, tahun 2012 sebanyak 158.848 orang, tahun 2013 sebanyak 170.982 orang dan tahun 2014 sebanyak 176.487 orang. Hal ini karena pertumbuhan hotel di Kota Bandung saat ini tidak sebanding dengan tingkat kebutuhan hunian. Pertumbuhan hotel di Bandung sangat pesat. Namun, tidak disesuaikan jumlah wisatawan yang mengunjungi Bandung. Hotel di Kota Bandung banyak yang memasang tarif murah. Hal tersebut, akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Penurunan okupansi hotel di Bandung menurun karena wisatawan sudah tidak nyaman datang ke Bandung. Penyebabnya di antaranya infrastruktur di Bandung yang kurang memadai (www.bisniswisata.co.id).

Berdasar jumlah wisatawan yang menginap, berikut jumlah tahu yang tidak menginap; tahun 2011 sebesar 2.636.752 orang, tahun 2012 sebesar 1.743.734 orang, tahun 2013 sejumlah 1.667.295 orang, dan tahun 2014 sejumlah 1.388.783 orang.

Poling independen lewat telepon yang dilakukan MNC Media Research pada 10-12 Januari 2013 terhadap 307 responden usia 17-45 tahun ke atas menanyakan “Apakah problem terbesar yang dihadapi Kota Bandung saat ini?” (www.lifestyle.okezone.com). Berikut Tabel jawaban hasil poling independen:

Tabel 1.3 Hasil Poling Independen MNC Media Research

| Subjek | Persentase (%) | Keterangan |
|---------------------|----------------|--|
| Kemacetan | 34,5 | Tingkat kemacetan lalu lintas di Kota Bandung tergolong parah dan tersulit dikendalikan. Jumlah kendaraan tumbuh tak terkendali, infrastruktur jalan juga tak memadai secara kuantitas maupun kualitas. Belum lagi penambahan penduduk yang pesat (www.lifestyle.okezone.com). |
| Sampah | 31,3 | Peningkatan jumlah penduduk dan gaya hidup berbanding lurus dengan volume sampah. Pesatnya pertumbuhan penduduk dan wisatawan tentu membawa dampak langsung pada meningkatnya volume sampah. Berdasarkan data Bapedalda (Badan Pengendali Dampak Lingkungan Daerah), Kota Bandung setiap harinya menghasilkan sampah sebanyak 8.418 m ³ dan hanya bisa terlayani sekira 65 persen sedangkan sisanya tidak dapat diolah. Sampah terbanyak berasal dari pemukiman, daerah komersil, industri, dan perkantoran(www.infobdg.com). |
| Banjir | 13,7 | Banjir yang terjadi di kota Bandung merupakan dampak langsung dari pembangunan yang tak berwawasan lingkungan. Banyak variabel yang bisa digunakan untuk menganalisa banjir, semisal rusaknya kantung-kantung serapan air, pendangkalan sungai, hingga penyumbatan aliran sungai oleh sampah. Dengan kata lain, banjir yang terjadi akan selalu berhubungan dengan perilaku manusia (www.sebandung.com). |
| Infrastruktur Jalan | 12,1 | Masalah parkir juga menjadi salah satu kendala yang bisa menghambat perkembangan dunia pariwisata di Kota Bandung. Lahan-lahan parkir di Kota Bandung sangat sedikit, yang menyulitkan wisatawan atau juga travel untuk memarkirkan kendaraannya (www.galamedianews.com) |
| Ekonomi | 2 | |

Sumber : data yang telah diolah

Kenyataan yang ada menunjukkan pengelolaan dan pengembangan produk wisata Kota Bandung dirasakan belum optimal bahkan intensitasnya sangat minim. Permasalahan seperti kurang tertatanya sentra atau zona aktivitas dan fasilitas (belanja dan jajanan / makanan khas) yang berakibat kemacetan jalan pada hari libur, belum tersedianya sarana informasi dan interpretasi

terhadap atraksi-atraksi wisata (alam, heritage, buatan manusia), belum tersedianya sarana dan prasarana MICE berskala besar. Fasilitas lainnya yang belum sepenuhnya mendukung perkembangan kepariwisataan seperti kurangnya kerapihan, kebersihan (*higenitas*), ketidaktertiban dan lain-lain; terminal udara, terminal angkutan darat, stasiun kereta api, belum mencerminkan sebagai pintu gerbang yang bercitra positif, merupakan sebagian kecil permasalahan kepariwisataan yang dihadapi Kota Bandung (www.portal.bandung.go.id).

Bandung masih kurang dalam menangani kenyamanan destinasi wisatanya. Hal tersebut terbukti dengan masih adanya aksi kriminal yang merugikan wisatawan (www.bisniswisata.co.id).

Penelitian ini menganalisis kepuasan wisatawan Kota Bandung berdasarkan *Tourism Experience* dan mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana kepuasan wisatawan Kota Bandung berdasarkan *Tourism Experience*?
- b) Atribut apa saja yang perlu diperbaiki?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

- a) Mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan Kota Bandung berdasarkan *Tourism Experience*.
- b) Mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat menambah pengetahuan dan dapat menjadi referensi penelitian-penelitian

berikutnya dalam mengetahui kepuasan wisatawan Kota Bandung berdasar *Tourism Experience*.

1.5.2 Aspek Praktis

Dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang tepat berkenaan dalam peningkatan kualitas pariwisata Kota Bandung untuk membangun *Tourism Experience*.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang kepuasan konsumen wisatawan Kota Bandung berdasarkan *Tourism Experience*. Penelitian ini mengidentifikasi *Tourism Experience* berdasarkan delapan dimensi yaitu; kenyamanan, pendidikan, hedonis, kebaruan, pengakuan, relasional, keamanan dan keindahan, yang konsisten dengan studi besar pada pengalaman (Rageh, et al (2013), selain itu selain itu juga mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki pariwisata Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan sample dari para wisatawan yang pernah berkunjung di Kota Bandung.

1.7 Sistematika penulisan tugas akhir

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dikemukakan landasan teori yang relevan dengan topik yang relevan dengan topik pembahasan, yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, interpretasi serta pembahasan hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi bagi perusahaan maupun bagi penelitian lebih lanjut.