

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, perkembangan sektor pariwisata mengalami peningkatan. Diantaranya adalah wisata budaya, wisata alam, dan wisata sejarah. Salah satu kota yang menjadi tujuan wisata adalah Kota Bandung.

Banyak tempat wisata yang ditawarkan di Kota Bandung. Salah satu tempat pariwisata yang dikenal oleh masyarakat adalah Saung Angklung Udjo. Saung Angklung Udjo didirikan atas dedikasi Mang Udjo terhadap kesenian khususnya kesenian Jawa Barat yaitu “Angklung”. Saung Angklung Udjo memberikan jasa hiburan kepada para wisatawan yang datang dengan pagelaran kesenian Jawa Barat yaitu seni tari dan seni musik khas Jawa Barat. Saung Angklung Udjo juga menyediakan kerajinan khas Jawa Barat yaitu beragam jenis angklung dan wayang golek.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui terdapat masalah yang dihadapi oleh Saung Angklung Udjo, yaitu Berikut adalah data jumlah wisatawan yang datang ke Saung Angklung Udjo dari November 2005 sampai November 2007.

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan Tahun 2005 Sampai 2006

Bulan	Jumlah Wisatawan		Total
	Dalam Negeri	Luar Negeri	
November 2005	11276	234	11510
Desember 2005	11975	278	12253
Februari 2006	11398	476	11874
Maret 2006	10675	1017	11692
April 2006	10689	1056	11745
Mei 2006	10692	1113	11805
Juni 2006	9174	1582	10756
Juli 2006	9208	1144	10352
Januari 2006	11475	206	11681

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan Tahun 2005 Sampai 2006 (lanjutan)

Bulan	Jumlah Wisatawan		Total
	Dalam Negeri	Luar Negeri	
Agustus 2006	8987	1536	10523
September 2006	8230	1801	10031
Oktober 2006	6109	2043	8152

Sumber : Saung Angklung Udjo

Tabel 1.2

Jumlah Wisatawan Tahun 2006 Sampai 2007

Bulan	Jumlah Wisatawan		Total
	Dalam Negeri	Luar Negeri	
November 2006	6645	2013	8658
Desember 2006	7562	2433	9995
Januari 2007	6871	2125	8996
Februari 2007	6824	2335	9159
Maret 2007	6865	2528	9393
April 2007	5956	2630	8586
Mei 2007	5721	2915	8636
Juni 2007	5236	2933	8169
Juli 2007	4983	3047	8030
Agustus 2007	4645	3130	7775
September 2007	4231	3029	7260
Oktober 2007	4198	2995	7193

Sumber : Saung Angklung Udjo

Untuk dapat meningkatkan jumlah wisatawan dalam negeri maka Saung Angklung Udjo harus terus memperbaiki diri, salah satunya dalam hal memperhatikan kepuasan wisatawan. Karena semakin lama wisatawan akan semakin kritis, yang menyebabkan semakin tingginya tuntutan untuk mendapatkan jasa yang berkualitas. Dengan demikian diperlukan pemetaan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Saung Angklung Udjo. Pemetaan ini dilakukan dengan menggunakan pemetaan *Zone Of Tolerance*, yaitu dengan melakukan pemetaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan wisatawan, kualitas pelayanan yang diterima sekarang oleh wisatawan, dan kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima oleh wisatawan. Dari pemetaan ini dapat dilihat secara jelas apakah wisatawan puas dengan kualitas pelayanan yang

diberikan dan apakah kualitas pelayanan yang diberikan berada di dalam zona toleransi atau dengan kata lain masih dapat diterima oleh wisatawan atau tidak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak Saung Angklung Udjo, maka terdapat masalah yang dihadapi oleh Saung Angklung Udjo yaitu timbul persaingan antara Saung Angklung Udjo dengan tempat pariwisata yang menawarkan nuansa alam yang semakin banyak di Kota Bandung, sehingga Saung Angklung Udjo tidak lagi dijadikan tempat wisata utama yang akan dikunjungi oleh wisatawan. Hal ini menimbulkan penurunan jumlah wisatawan khususnya wisatawan dalam negeri. Untuk mengatasi permasalahan ini, Saung Angklung Udjo ingin meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan tempat pariwisata lain yang ada di Kota Bandung.

1.3 Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu yang tersedia maka diperlukan batasan – batasan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus terhadap permasalahan yang ada. Pembatasan masalah yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Wisatawan yang diukur kepuasannya adalah wisatawan yang datang untuk melihat pertunjukkan yang diselenggarakan.
2. Pengukuran dilakukan pada wisatawan yang datang secara perorangan.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian terhadap perusahaan ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo?
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo masih dapat diterima oleh wisatawan?
3. Bagaimana pengaruh setiap jenis pelayanan yang ada terhadap kepuasan wisatawan Saung Angklung Udjo?

4. Upaya – upaya apa saja yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini diantaranya adalah :

1. Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo.
2. Mengetahui jenis pelayanan yang masih dapat diterima oleh wisatawan dan yang sudah tidak dapat diterima oleh wisatawan.
3. Mengetahui pengaruh setiap jenis pelayanan yang ada terhadap kepuasan wisatawan Saung Angklung Udjo.
4. Mengetahui upaya – upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi hal – hal yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori – teori yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah – langkah yang dilakukan dalam menyusun laporan tugas akhir ini mulai dari awal hingga akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data – data mentah yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi pengolahan serta analisis yang berkaitan dengan hasil yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dilakukan terlebih dahulu.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data serta analisis, juga terdapat saran yang diberikan kepada pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.