

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Prayag, 2008 dalam Coban, 2012). Ukuran tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya pada hasil akhir pengalamannya (Coban, 2012). Kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai informasi sejauh mana kemampuan suatu destinasi dalam memenuhi kebutuhan wisatawannya, dengan kata lain kepuasan wisatawan pun bisa berfungsi sebagai alat evaluasi serta tolok ukur keberlangsungan suatu destinasi wisata dalam mengembangkan dan menyusun strategi yang tepat.

Secara garis besar ada 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan (Widyoyo Putro, 2014). Dua faktor ini sulit dipisahkan dan saling terkait. Kepuasan wisatawan juga selalu berubah – ubah seiring perkembangan zaman, dipengaruhi oleh apa yang sedang terjadi pada masa itu seperti hal baik maupun buruk. Sejak awal tahun 2020 negara Indonesia terdampak covid-19 yang menyebabkan ketegangan hebat. Masyarakat mulai mewaspadaikan keamanan nasional dari pandemi ini dengan membatasi berbagai aktivitas secukupnya termasuk berwisata. Pada akhirnya mereka yang ingin berwisata memutuskan untuk melakukannya di daerah asal, sehingga populasi wisatawan nusantara meningkat dan menjadi perhatian. Meski demikian tidak semua daya tarik termasuk jasa usaha pariwisata bisa dinikmati seperti biasanya karena pandemi covid-19.

Bidang usaha pariwisata yang paling terdampak covid-19 sendiri adalah tempat hiburan malam yang paling terdampak covid-19 sendiri adalah tempat hiburan malam, mengingat adanya berbagai kebijakan untuk menerapkan protokol kesehatan. Tempat hiburan malam sangat khas dengan kebiasaan berkumpulnya orang-orang dalam jumlah banyak dengan jarak berdekatan. Tidak jarang pula orang-orang tersebut datang ke tempat hiburan malam hanya untuk bersosialisasi

bahkan dengan orang yang baru dikenal sekalipun. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan kebijakan umum berbagai pemerintah daerah.

Kota Bandung selaku destinasi wisata yang mengandalkan daya tarik tempat hiburan malam sebagai penyumbang pajak dan PAD terbesarnya, tidak mudah melepas tempat hiburan malam dan menutupnya di masa pandemi dalam jangka waktu yang lama. Menurut kepala BPPD Kota Bandung, “Kerugian untuk hiburan hampir sampai Rp30 miliar selama lima bulan. Target kita waktu normal Rp65 miliar, itu tidak hanya tempat hiburan, termasuk bioskop, konser, mainan anak (<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr13650445/gara-gara-corona-pemkot-bandung-kehilangan-pajak-hiburan-hingga-puluhan-miliar>). Bidang usaha pariwisata hiburan malam sendiri terdiri dari beberapa jenis usaha pariwisata seperti klub malam, diskotek, pub, panti pijat, taman rekreasi, taman bertema, karaoke, dan jasa impresariat dan promotor (Ismayanti, 2020). Diantara jenis usaha pariwisata tersebut, keberlangsungan klub malam lah yang paling perlu diperhatikan pasalnya mayoritas pengunjungnya adalah para mahasiswa dewasa awal yang memiliki sosio-ekonomi yang cukup baik (Perdana, 2004). Ini terlihat dari kebutuhan-kebutuhan material yang menopang aktivitas clubbing yang jelas membutuhkan dana ekstra. Hal tersebut juga yang mendasari pendapatan dari klub malam lebih besar dari tempat hiburan lainnya khususnya tempat hiburan malam.

Pada pertengahan bulan Agustus 2020 Pemerintah Kota Bandung memutuskan untuk melakukan relaksasi dan mengoperasikan seluruh tempat hiburan malam termasuk klub malam di masa pandemi, setelah adanya demonstrasi dari para pelaku tempat hiburan malam di Balai Kota Bandung pada tanggal 3 Agustus 2020. Meski demikian Pemerintah Kota Bandung memberikan berbagai kebijakan atas beroperasinya tempat hiburan malam. Dalam Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 46 Tahun 2020 dijelaskan beberapa kebijakan mengenai standar operasional prosedur tempat hiburan malam khususnya klub malam seperti pembatasan kapasitas sebesar 50% dari luas ruangan, pembatasan jam operasional dari pukul 18.00 WIB sampai dengan pukul 24.00 WIB, menjaga jarak sejauh 1,5 (satu koma lima) meter, tidak berkerumun, selalu menggunakan masker dan kebijakan - kebijakan lainnya. Pembatasan jam operasional

berpengaruh terhadap lamanya suatu kelab malam dapat menawarkan produknya, penggunaan masker/face shield berpengaruh terhadap tingkat komunikasi yang kurang jelas ditambah lagu kencang memungkinkan adanya salah pendengaran sehingga pesanan kurang akurat. Pada intinya kebijakan yang dibuat selama masa pandemi akan berdampak signifikan pada kepuasan wisatawan.

Oleh karena itu peneliti tertarik mengkaji Kepuasan Wisatawan Nusantara di Kelab Malam Kota Bandung Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana keragaman produk kelab malam di Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana reliabilitas/kehandalan produk kelab malam di Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
3. Bagaimana tampilan bangunan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
4. Bagaimana fasilitas kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
5. Bagaimana teknologi kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
6. Bagaimana penampilan karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
7. Bagaimana kecepatan pelayanan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
8. Bagaimana ketepatan pelayanan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
9. Bagaimana rasa simpatik karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
10. Bagaimana pelayanan responsif kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
11. Bagaimana penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?

12. Bagaimana sopan santun karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
13. Bagaimana pengetahuan karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
14. Bagaimana empathy karyawan kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Tujuan formal dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memenuhi kompetensi peneliti sebagai mahasiswa diploma – 4 yang berperan sebagai *problem solver* khususnya dalam kepariwisataan bidang pemasaran destinasi pariwisata dan sebagai proyek akhir untuk memenuhi nilai semester – 8.

#### **2. Tujuan Operasional**

Tujuan operasional penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan informasi yang ditarik dari kesimpulan penelitian mengenai kepuasan wisatawan nusantara di kelab malam Kota Bandung sebelum dan selama masa pandemi covid-19.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan berbagai pihak membatasi segala kegiatan termasuk aktivitas penelitian ini agar tidak terlalu banyak terjun ke lapangan, maka peneliti menggunakan data – data sekunder lebih banyak dibanding data primer. Disamping itu, dari seluruh pengajuan lokus penelitian, hanya 3 kelab malam saja yang menyetujui. Hal tersebut terjadi karena berbagai kelab malam membatasi kegiatan penelitian mahasiswa dengan alasan tidak dapat memberikan tanggung jawab apabila mahasiswa bersangkutan terpapar virus covid-19.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini berguna sebagai informasi bagi khalayak umum khususnya para pengelola kelab malam dalam mengevaluasi kebijakan yang telah dibuat dan menjadi acuan untuk strategi yang akan dibentuk kedepannya berkenaan dengan kepuasan wisatawan.

##### **2. Manfaat Akademis**

Penelitian ini berguna untuk menambah referensi akademik khususnya dalam hal studi kepuasan pelanggan dalam kajian kepuasan wisatawan.