

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu dari bidang pembangunan yang maju dengan pesat di Indonesia adalah Pariwisata. Selain itu, di dalam pembangunan Indonesia terdapat peran penting dari sektor pariwisata dan migas hingga menjadi penghasil terbesar devisa negara. Sebagai sumber devisa, pariwisata memiliki potensi yang berlimpah untuk dikembangkan dan dimanfaatkan.

Di Indonesia, khususnya di Kota Bandung, pariwisata menjadi sektor unggulan yang menjadi sektor andalan untuk mendatangkan wisatawan. Selain wisata arsitektur serta sejarah, Kota Bandung termasuk kota yang mengandalkan wisata budaya sebagai salah satu ikon wisata unggulan. Selain itu, Kota Bandung juga memiliki dan masih melestarikan salah satu alat musik tradisional Jawa Barat yakni Angklung. Angklung mempunyai daya tarik tersendiri untuk wisatawan. Angklung adalah alat musik yang terbuat dari batang atau potongan – potongan bambu yang umumnya bambu terbaik untuk dijadikan angklung adalah jenis bambu hitam. Adapun alat musik ini telah terdaftar sebagai *Masterpiece of Oral and Intangible Heritage of Humanity* dari UNESCO pada bulan November 2010 silam dan merupakan salah satu wujud kebudayaan Sunda yang memiliki sejarah yang dalam di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Salah satu tempat yang masih melestarikan Angklung adalah Saung Angklung Udjo dan selanjutnya akan disingkat menjadi SAU. SAU (Saung Angklung Udjo) berdiri tahun 1966 oleh bapak Udjo Ngalagena, pada awalnya adalah pusat pengembangan alat musik dan menjadi pusat pertunjukan angklung. Seiring dengan berjalannya waktu, lokasi ini menjadi atraksi pariwisata yang sangat diminati oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri, karena SAU memiliki keunikan budaya dan daya tarik tersendiri bagi wisatawan di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

Masyarakat lokal ternyata mampu mengembangkan objek pariwisata ini menjadi pariwisata berbasis masyarakat. Peran serta masyarakat lokal dalam mengembangkan pariwisata di Bandung juga harus memperhatikan pariwisata budayanya. Wisata budaya mempunyai bagian penting di dalam kehidupan masyarakat. Bagi pembangunan pariwisata, pemanfaatan lingkungan, area untuk infrastruktur, membuat lapangan pekerjaan dan bagaimana proses arus wisatawan dilakukan oleh masyarakat lokal.

Dengan luas 6.000 m<sup>2</sup>, SAU memiliki fasilitas untuk pelestarian serta mempromosikan objek wisata tersebut. Adapun yang ditawarkan dari wisata budaya di SAU adalah penjelasan atau interpretasi yang diberikan oleh pemandu wisata lokal yang ada di SAU. Divisi atau bagian dari SAU yang menjadi pemandu lokal adalah divisi *PR (Public Relation)* yang memiliki tugas selain menjadi penghubung antara pihak eksternal dengan SAU juga menjadi pemandu lokal bagi wisatawan yang berkunjung ke SAU.

Selain itu pemandu wisata lokal di SAU juga merangkap menjadi *MC (Master of Ceremony)* yang mampu berbicara dalam beberapa bahasa seperti Inggris, Perancis, Belanda dan Jerman. Adapun latar belakang yang dari personil – personil yang menjadi pemandu wisata lokal di SAU ini adalah mereka yang dulunya merupakan *talent* atau anggota pentas dari SAU yang kemudian mendapat pelatihan berbahasa . Sedangkan untuk jumlah dari *PR (public relation)* yang juga merangkap menjadi pemandu dan MC sendiri berjumlah 5 orang yang terbagi menjadi 4 orang perempuan dan 1 orang laik – laki.

Proses pelayanan yang diberikan adalah pemanduan wisata kepada para wisatawan dengan mengelilingi area saung diiringi dengan penjelasan dari pemandu mengenai bagaimana proses pembuatan angklung mulai dari bahan yang dipilih hingga menentukan dan merangkai angklung hingga menjadi alat musik yang siap dimainkan, lalu dilanjutkan dengan mengajak wisatawan melihat pentas dan bermain angklung bersama. Selain itu akan ada pertunjukan wayang golek yang biasanya ditampilkan saat acara dimulai, lalu disambung dengan pertunjukan helaran. Helaran ini adalah atraksi yang biasanya dilakukan pada acara upacara khitanan atau ketika panen padi, ada juga tari – tarian terutama tari topeng yang dibawakan oleh muda – mudi *talent* SAU yang merupakan warga sekitar juga. Nantinya, pemandu akan selalu mengajak wisatawan untuk terus berpartisipasi pada setiap kegiatan yang dilakukan dan diperlihatkan ini, seperti di ajak mencoba memotong bambu untuk membuat angklung hingga diajak menari bersama – sama dengan *talent* penari di acara

puncak. Ini adalah sebuah bentuk pelayanan utama yang diberikan SAU kepada wisatawan. Kualitas pelayanan sendiri adalah fokus pada usaha melengkapi segala hal yang diperlukan dan diharapkan oleh pelanggan begitu juga kesesuaian penyampaian untuk dapat setara atau seimbang dengan harapan atau ekspektasi pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2012:270), kualitas pelayanan merupakan nilai lebih yang diinginkan sebagai pengendali terhadap tingkat yang lebih dominan untuk menyesuaikan dan memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan. Pendapat tersebut selaras dengan apa yang disampaikan oleh Parasuraman, et al., (1994) yang menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) faktor utama yang berpengaruh terhadap suatu kualitas pelayanan, yakni *expected service* atau pelayanan yang diharapkan dengan *perceived service* atau pelayanan yang diterima. Jadi, kualitas dari suatu jasa akan dipersepsikan atau dipandang baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Namun sebaliknya, kualitas suatu jasa akan dipandang atau dipersepsikan buruk kualitasnya apabila jasa yang didapatkan oleh pelanggan tidak sesuai atau mungkin lebih rendah (lebih buruk) dari yang ia perkirakan.

Oleh karena itu, kualitas sebuah jasa harus berlandaskan pada apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan sebisa mungkin berakhir juga atau setidaknya mendekati pada persepsi pelanggan tersebut.

Sama halnya dengan yang terjadi di SAU, penjelasan yang mengenai sejarah angklung serta cara pembuatan dan teknik memainkan

angklong apabila dapat disampaikan dengan baik dan juga benar maka harapan wisatawan yang berkunjung akan terpenuhi. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Huang et al., (2010: 5) menyatakan bahwa “Seorang *tour leader/guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*.”

Melalui penjelasan di atas peneliti ingin mengetahui bagaimana peran SAU dalam pelestarian budaya khususnya kepada pemandu dalam memberikan dan melayani wisatawan yang ingin mengetahui dan belajar lebih jauh tentang alat musik Angklung. Adapun penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan pemandu wisata lokal terdapat pada Jurnal Nasional Pariwisata yang berjudul tentang kepuasan wisatawan dapat terpengaruh melalui kemampuan berbahasa verbal sebagai bentuk kualitas pelayanan dari seorang pemandu wisata lokal yang ada di Candi Prambanan.

Penelitian tersebut ditulis oleh Ratih Melatisiwi Purwaningsih pada tahun 2013, dimana penelitian yang dilakukan berfokus pada bagaimana agar timbul keinginan dari wisatawan yang berkunjung agar menjadi *repeat visitor* melalui eksplorasi kualitas pelayanan pemandu wisata dengan kemampuan berbahasa verbal yang baik.

Selain hal tersebut, berdasarkan data yang didapat oleh peneliti mengenai kunjungan wisatawan yang berkunjung ke SAU menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah wisatawan ini dapat dilihat dari tabel

kunjungan wisatawan tahun 2016 – 2017 yang menunjukkan adanya penurunan baik dari wisatawan domestik maupun mancanegara.

Seperti yang disampaikan oleh Kepala HRD Saung Angklung Mang Udjo, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh kepada penurunan pengunjung ini di antaranya adalah faktor eksternal dan juga internal. Faktor eksternal diataranya adalah beralihnya minat tujuan wisata pengunjung yang sudah tidak lagi menjadikan Kota Bandung sebagai pilihan utama. Berdasarkan kepada hasil wawanvara *pra-survey* yang peneliti lakukan dengan ketua pemandu wisata lokal SAU memaparkan jika yang umumnya menjadi indikator penurunan pengunjung yakni adanya *miscommunication* antara pihak biro perjalanan, tamu dan pihak Saung Angklung Mang Udjo.

*Miscommunication* yang terjadi umumnya mengenai fasilitas yang diminta dengan fasilitas yang di dapat. Berikut merupakan tabel jumlah pengunjung wisatawan domestik dan mancanegara pada tahun 2016 – 2017.

**TABEL 1**  
**DATA PENGUNJUNG SAU TAHUN 2016 - 2017**

BULAN	2016		2017	
	Domestik	Asing	Domestik	Asing
Januari	16.986	1.421	16.854	1.669
Februari	27.713	1.908	19.668	1.462
Maret	36.416	1.846	28.408	2.760
April	22.321	1.897	20.468	1.838
Mei	29.591	1.764	18.699	1.892
Juni	6.147	1.583	3.221	1.301
Juli	7.110	2.673	7.019	2.845
Agustus	7.951	3.003	7.123	3.110
September	10.794	2.936	9.175	2.764
Oktober	24.671	2.202	25.070	2.523
November	23.569	6.049	24.726	1.654
Desember	26.316	2.626	24.893	2.422
<b>SubTotal</b>	<b>239.585</b>	<b>29.908</b>	<b>205.324</b>	<b>26.240</b>
<b>Total</b>	<b>269.493</b>		<b>231.564</b>	

Sumber: Saung Angklung Udjo, 2019

Berdasarkan data tersebut, peneliti merasa butuh melakukan penelitian untuk dapat mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata lokal di SAU serta untuk mengetahui atribut kualitas

pelayanan mana saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan, atau bahkan dikurangi prioritasnya, sehingga upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini SAU untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata lokal dapat dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah **“Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Saung Angklung Udjo”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berlandas kepada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pemandu wisata lokal di SAU?”

Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana aspek *professional competence* pada pemandu wisata lokal di SAU?
2. Bagaimana aspek *interpersonal skills* pada pemandu wisata lokal di SAU?
3. Bagaimana aspek *organizational skills* pada pemandu wisata lokal di SAU?
4. Bagaimana aspek *emphaty* pada pemandu wisata lokal di SAU?
5. Bagaimana aspek *problem solving* pada pemandu wisata lokal di SAU?

**C. Tujuan Penelitian**

Secara umum, tujuan dari penelitian ini terdiri dari tujuan formal serta tujuan operasional, sebagai berikut:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan Operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dari pemandu wisata lokal di SAU.

**D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan saat ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, di antaranya akan dijabarkan di bawah ini:

1. Perizinan dari pihak SAU yang hanya memberikan waktu untuk peneliti selama 2 hari/minggu atau hanya dipanggil jika ada kunjungan wisatawan domestik dirasa kurang oleh peneliti untuk dapat mengumpulkan target dari populasi dan sampling mengingat kunjungan yang datang hanya 2 kali sehari.
2. Proses pembuatan angklung tidak dilakukan setiap hari sehingga ini bisa menimbulkan kesan dan pengalaman yang berbeda dari setiap wisatawan yang datang di hari tersebut yang akan berdampak pada perbedaan jawaban di dalam kuesioner dengan yang diberikan kepada wisatawan yang datang bersamaan dengan proses pembuatan angklung.

3. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa data yang sangat sulit bahkan tidak dapat peneliti dapatkan, salah satu kesulitan yakni saat peneliti melakukan wawancara dengan ketua pemandu yang menjabat juga di bagian PR (*Public Relations*) menyinggung mengenai SOP (*Standar Operasional Prosedur*). Ketika peneliti meminta SOP tersebut, mereka tidak dapat menunjukkannya dengan alasan lupa menaruh dimana karena belum lama ini baru saja pindahan ruang kerja.
4. Selain kesulitan prosedur pengambilan data SOP pemandu, peneliti juga kesulitan mendapatkan data terbaru dari jumlah pengunjung SAU yang terbaru. Hingga saat ini, peneliti hanya mendapatkan jumlah pengunjung wisatawan domestik dan mancanegara periode tahun 2016 sampai 2017 saja. Alasan yang diberikan dari pihak SAU yakni belum melakukan rekapitulasi dari pengunjung tahun 2018 hingga tahun 2019 lalu.
5. Adapun kesulitan yang lain adalah terkait teori utama yang akan digunakan oleh peneliti. Dimana peneliti kesulitan menemukan teori mengenai pemandu wisata lokal yang spesifik, relevan dan terbaru sehingga pemandu menggunakan teori pemandu wisata oleh Huang et al., 2010 yang menurut peneliti cukup relevan dengan penelitian ini.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharap bermanfaat guna meningkatkan kemampuan berfikir secara logis dan terstruktur sehingga dapat meningkatkan wawasan dan kompetensi, serta bagi pengaplikasian ilmu pengetahuan yang didapat selama peneliti menganyam pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Selain itu, peneliti berharap penelitian yang dilakukan dapat memberi dampak dan juga kontribusi pada ilmu pengetahuan, terutama di dalam bidang kualitas pelayanan pemandu wisata lokal, sehingga dapat menambah wawasan mengenai pentingnya sebuah kualitas pelayanan pemandu wisata lokal.

### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharap bisa memberikan manfaat sebagai masukan terhadap SAU, sehingga perusahaan dapat menentukan strategi apa yang bisa diambil guna meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisatanya.