

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang tidak bisa berdiri sendiri dan akan selalu berdampingan dengan sektor lainnya dikarenakan sektor ini melibatkan interaksi langsung dengan pengusaha, *stakeholder*, masyarakat setempat dan wisatawan. Tujuan dari kegiatan pariwisata yaitu memberikan pengalaman perjalanan yang berarti dengan penyedia jasa pariwisata seperti akomodasi, transportasi, *hospitality* yang layak serta toko-toko *souvenir*, restoran, dan fasilitas pendukung pariwisata lainnya untuk wisatawan. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan mendefinisikan “pariwisata yaitu sebagai kegiatan wisata yang disediakan oleh pengusaha, masyarakat, dan pemerintah yang didukung dengan fasilitas-fasilitas dan layanan untuk berwisata”. Pada suatu destinasi diperlukannya pengembangan daya tarik wisata yang baik, mulai dari kegiatan atau aktivitas didalamnya, aksesibilitas yang memadai hingga fasilitas pendukung lainnya.

Daya tarik wisata didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Maka dari itu, objek daya tarik wisata harus memiliki keunikan tersendiri agar dapat bersaing dengan objek daya tarik wisata lainnya dan dibutuhkan pengelolaan yang baik pada suatu objek daya tarik wisata dengan memperhatikan indikator-indikator yang ada seperti atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan jasa pendukung pariwisata dalam menciptakan objek daya tarik yang baik.

Pengelolaan pada objek daya tarik wisata merupakan hal yang sangat penting dan berdampak bagi sektor pariwisata. Manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan terhadap sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang ada pada tempat wisata harus diperhatikan dengan baik dan dibantu dengan pengembangan yang dibantu pemerintah hingga masyarakat lokal yang memiliki peran besar dalam mengambil keputusan suatu perencanaan pembangunan. Pada sektor pariwisata suatu pengelolaan memiliki prinsipnya sendiri yang dapat memberi manfaat pada kesejahteraan masyarakat yaitu dengan memperhatikan nilai kelestarian dan nilai sosial yang dapat dinikmati wisatawan (Pitana, 2009).

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial sekaligus menjadi pemasukan terbesar pada Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Jawa Barat. Jawa Barat memiliki 17 kabupaten dan 9 kota. Salah satu kota yang terdapat di Jawa Barat dan sekaligus ibukota provinsi yaitu Kota Bandung. Bandung sebagai kota pariwisata yang memiliki perkiraan tingkat kunjungan yang cukup tinggi, pada tahun 2020 tercatat sebanyak 3.244.600 jiwa, pada tahun 2021 sebanyak 3.741.680 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2022).

Kota Bandung sendiri terkenal akan ragam keseniannya seperti tarian tradisional, seni musik, pertunjukan atau sandiwara Sunda, dan seni rupa. Perkembangan seniman-seniman di Kota Bandung meningkatkan pertumbuhan galeri seni yang dikelola seniman maupun non-seniman. Kota Bandung juga menawarkan tempat wisata seperti museum seni atau galeri seni yang cukup diminati dewasa ini. Seni rupa memiliki peran besar dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kreatif dan perluasan lapangan kerja. Diketahui sub sektor seni rupa ini

menyumbang PDB nasional sekitar Rp. 2,238 Triliun pada tahun 2017 (Kementerian/Baparekraf RI, 2020).

Dalam kepariwisataan, peran seni dan budaya terhadap industri pariwisata global telah menjadi bagian penting karena minat wisatawan yang mencari pengalaman lebih mendalam pada kesenian dan budaya cukup banyak. Beberapa tahun terakhir dapat dilihat seni dan budaya cukup berperan dalam peningkatan kunjungan wisatawan, pendaptatan, dan penghargaan pada daya tarik wisata suatu destinasi. Kesenian dapat juga dikatakan sebagai magnet wisata karena kesenian sendiri mencerminkan identitas lokal suatu tempat. Dapat memberikan pengalaman interaktif seperti pertunjukan seni, festival musik atau pameran seni yang memungkinkan wisatawan terlibat secara langsung dengan kearifan lokal suatu destinasi.

Galeri seni adalah suatu wadah yang difungsikan sebagai tempat menampilkan karya seni rupa seniman yang diharapkan dapat membantu seniman memperkenalkan karyanya kepada masyarakat luas. Galeri seni berfungsi sebagai tempat jual-beli karya seni sekaligus promosi dan tempat bertemunya pengunjung dengan penyelenggara pameran atau para seniman, sehingga aspek edukasi yang ada pada fungsi galeri seni tercapai yaitu pemberian informasi dan wawasan baru kepada pengunjung dapat terjalankan dengan baik.

Galeri seni menampilkan karya seni modern kepada masyarakat dengan tujuan untuk menambah pengetahuan tentang seni rupa dan termasuk kedalam basis wisata edukasi. Salah satu galeri seni yang ada di Kota Bandung yang memiliki keunikannya tersendiri dengan memadukan seni, kreativitas, keindahan alam dan cita rasa kuliner dalam satu tempat yaitu

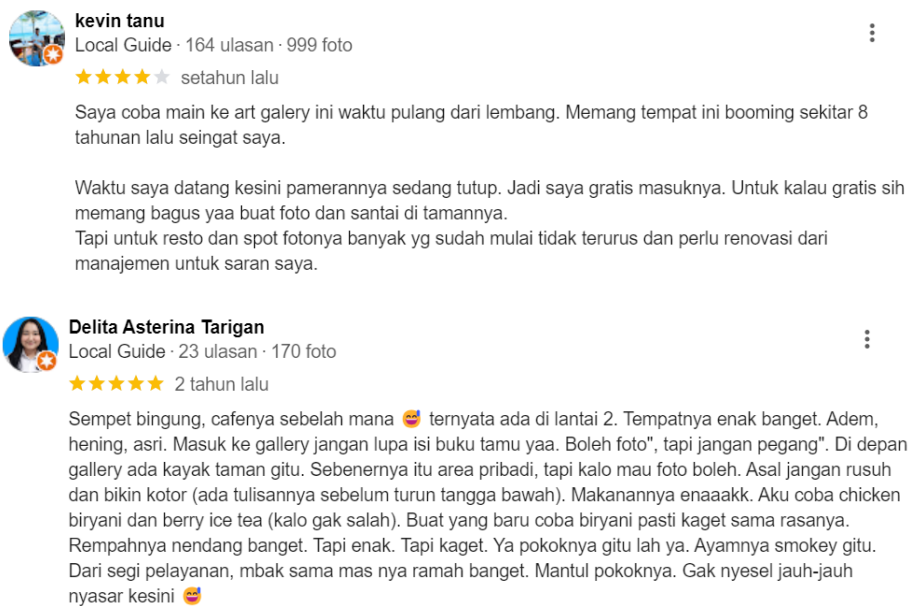
Lawangwangi *Creative Space*. Lawangwangi *Creative Space* merupakan galeri seni dengan konsep retro modern yang mengusung tema “*where curated arts meet delightful culinary*” yang artinya “tempat seni hasil kurasi bertemu dengan kuliner yang lezat”. Didirikan pada tahun 2010 oleh Andonowati untuk meningkatkan perkembangan seni dan budaya dan bertujuan memberikan atau menyediakan ruang bagi seniman untuk melakukan pameran hingga acara seni dan berfokus menciptakan taman seni yang mengikuti perkembangan dari seni dan budaya.

Kegiatan wisata edukasi dilihat dari sisi produk, proses, dan fungsi. Dalam sisi produk suatu galeri seni mengutamakan dampak pengalaman belajar selama berada di galeri seni itu sendiri. Jika dilihat dari sisi proses dan fungsi yaitu untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan dalam perencanaan sebuah galeri seni. Pencapaian tujuan tersebut dibutuhkan 3 komponen pada proses pengelolaan yang berfokus pada pengalaman pengunjung yaitu *service product*, *service setting*, dan *service delivery system* yang dijabarkan dalam buku “*Managing Quality in Hospitality*”. Membangun *service system* yang baik dengan cara merencanakan proses, mengatur pekerja dan pengunjung, menyediakan fasilitas dan lain sebagainya, dan mengatur interaksi.

Peneliti melakukan penelitian dengan harapan dapat meningkatkan pengalaman dari pengunjung yang berkunjung ke Lawangwangi *Creative Space* dan membangun *service system* yang efektif dan efisien. Mengapa penelitian dilakukan pada Lawangwangi *Creative Space*? Karena galeri seni ini menurut peneliti memiliki ketiga aspek amenities dan atraksi yang baik tetapi setelah peneliti melakukan wawancara dengan pengelola dua tahun kebelakang ini

Lawangwangi *Creative Space* mengalami penurunan kunjungan. Aspek pelayanan yang menjaga tujuan penelitian ini dilakukan dan menganalisa apa yang menjadi penghambat dari daya tarik wisata ini. Berikut merupakan ulasan beberapa pengunjung dan cerita terkait pengalamannya pada Lawangwangi *Creative Space*:

Gambar 1. Penilaian Pengunjung pada website



Sumber: Google Review 2022, 2023

Lawangwangi *Creative Space* sudah berdiri sejak tahun 2010 dan dikelola oleh *Artsociates* dengan konsep *retro modern* yang digabungkan dengan cita rasa kuliner karena memiliki *café* didalam bangunannya. Keindahan alam sekitar pada Lawangwangi menambah nilai estetika selain dari galeri seni, taman seni, mural dan bangunan arsitektur yang berhubungan dengan seni lainnya. Tetapi menurut beberapa pengunjung yang berkunjung ke galeri seni Lawangwangi *Creative*

Space, mereka mendapati bahwa spot foto atau lainnya sudah mulai terlihat tidak terurus dengan baik. Maka dari itu untuk meningkatkan pengalaman pengunjung diperlukannya pengelolaan terhadap pemeliharaan pada bangunan dan spot-spot yang sudah terlihat tidak terurus oleh pihak pengelola.

Pihak pengelola saat koperatif dalam pengembangan Lawangwangi *Creative Space*, mereka berharap penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung yang dapat mendatangkan lebih banyak pengunjung setiap harinya dan membeli produk yang disediakan pada Lawangwangi *Creative Space*.

Tabel 1. Perkiraan Jumlah Kunjungan Lawangwangi *Creative Space*

2017	2018	2023
10.000	7000	3000

Sumber: Pengelola Lawangwangi *Creative Space*, 2024

Perkiraan jumlah data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Lawangwangi *Space Creative* yang didapatkan peneliti saat wawancara dengan pengelola yaitu jumlah kunjungan hanya mencapai sekitar kurang lebih 3000 orang perbulanannya, yang menurut pengelola tingkat kunjungannya terus menurun dari tahun 2018 dan hal tersebut dapat dikatakan karena beberapa pelayanan pada Lawangwangi *Creative Space* memang perlu ditingkatkan agar optimal. Ulasan atau keluhan dari pengunjung harus diperhatikan untuk menjadi masukan pengelola dalam pengoptimalan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung. Maka dari itu pengelolaan pada galeri seni ini dibutuhkan, sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul Pengelolaan Galeri Seni Lawangwangi *Creative Space* dalam Meningkatkan *Visitor Experience*.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berlandaskan pada konsep *Guest Experience* dari buku *Managing Quality Service in Hospitality* yang terdiri dari: (1) *service product*, (2) *service setting*, dan (3) *service delivery*, dan mengidentifikasi komponen sebagai berikut:

1. *Service Product* terkait kualitas dan relevansi karya seni di Lawangwangi *Creative Space*.
2. *Service Setting* terkait desain, tata letak ruang, pencahayaan, suara, dan aksesibilitas pada Lawangwangi *Creative Space*.
3. *Service Delivery* terkait pelayanan pelanggan, proses pembelian, reservasi, pemasaran dan komunikasi pada Lawangwangi *Creative Space*.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan *Service Product* yang ada pada Lawangwangi *Creative Space* dan membuat rekomendasi yang dibutuhkan.
2. Mendeskripsikan *Service Setting* yang ada pada Lawangwangi *Creative Space* dan membuat rekomendasi yang dibutuhkan.
3. Mendeskripsikan *Service Delivery* yang ada pada Lawangwangi *Creative Space* dan membuat rekomendasi yang dibutuhkan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi keilmuan khususnya mengenai pengelolaan galeri seni dalam meningkatkan pengalaman pengunjung menggunakan komponen *guest experience*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan kepada pengelola galeri seni Lawangwangi *Creative Space* dalam meningkatkan *Visitor Experience* agar pengalaman yang diterima oleh pengunjung atau tamu lebih berkesan.