

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat di Taman Mini Indonesia Indah selain mempunyai peran sebagai jendela informasi serta media promosi informasi pariwisata Jawa Barat, juga merupakan sarana apresiasi seni budaya Jawa Barat sebagai potensi pariwisata yang terus berbenah diri guna memberikan pelayanan yang lebih meningkat kepada para pengunjung, baik dalam bentuk pertunjukan kesenian/upacara adat/atraksi tradisional dan kreasi, preagaan pembuatan seni kriya, pameran makanan/minuman, pelayanan informasi maupun kegiatan promosi dan sebagainya.

Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat di Taman Mini “Indonesia Indah” sebagai salah satu dari lima UPTD Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat untuk memperkenalkan potensi kebudayaan dan pariwisata Jawa Barat kepada seluruh masyarakat Indonesia dan manca negara sesuai dengan fungsi Taman Mini “Indonesia Indah” secara keseluruhan sebagai pusat informasi, pelestarian, pembinaan, dan pengembangan seni, budaya dan wisata.

Fungsi lainnya adalah menampung serta menyalurkan segala aspirasi dan keinginan masyarakat daerah yang berada di Jakarta dan sekitarnya untuk menyelenggarakan kegiatan – kegiatan terutama di bidang seni, budaya dan wisata.

Seperti diketahui bahwa Jawa Barat dikenal sebagai provinsi yang memiliki kekayaan budaya dan pariwisata yang banyak sekali keaneka ragamnya, beberapa diantaranya memiliki kualitas dan daya tarik yang tinggi.

Adapun sumberdaya kebudayaan yang dimiliki, seperti: bahasa, sastra dan aksara daerah, kesenian, kepurbakalaan, kesejarahan, nilai tradisional dan museum, masih timbul dan berkembang, serta keberadaanya dapat diandalkan untuk pembangunan jatidiri I bangsa terlebih Jawa Barat merupakan wilayah yang memiliki karakter alam yang sering kali disebut “GURILAPS” (Gunung, Rimba, Laut, Air, Pantai dan Seni Budaya) dan memiliki kekayaan dan keragaman sumber daya pariwisata yang tinggi, meliputi : wisata alam, wisata budaya dan wisata sumber daya.

Dalam hal ini penulis mencoba untuk membahas masalah tentang Kepuasan pengunjung yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diperoleh, sedangkan Kualitas pelayanan berkaitan dengan apa yang dilakukan promosi setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan dari industry pariwisata tersebut. Konsep ini menyiratkan bahwa kepuasan

pengunjung saja tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi.

Disamping itu Kualitas pelayanan terhadap pengunjung tidak kalah relevannya untuk dianalisis karena dengan adanya (Promotion Informasi) dari pelayanan akan timbul setelah Pengunjung merasakan puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Sementara itu sektor pariwisata adalah sektor yang merupakan salah satu usaha inti (“Core Business”) dari pembangunan ekonomi regional makro Jawa Barat mengingat segenap potensi tersebut dapat dijadikan sebagai industry pariwisata yang menunjang terhadap perkembangan pembangunan Jawa Barat, sehingga upaya pemeliharaan, pelestarian, pengembangan dan pemanfaatan potensi daerah perlu dilakukan secara terpadu oleh pemerintah dengan masyarakat.

Seiring dengan eksistensi Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan provinsi Jawa Barat di Taman Mini “Indonesia Indah” merupakan Jendela Informasi (show window) provinsi Jawa Barat yang memiliki peran dan fungsi sebagai sarana promosi dan informasi pariwisata sekaligus merupakan wahana pelestarian, pengembangan dan pembinaan seni dan budaya Jawa Barat disamping sebagai sarana rekreasi bersifat untuk kepuasan pengunjung edukatif yang dapat menambah wawasan sosial, pariwisata, seni dan budaya baik bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Menyandang peran

yang demikian besar mutlak dibutuhkan dukungan sarana untuk kelangsungan aktifitas peningkatan Informasi dan promosi potensi kepariwisataan dengan melaksanakan beragam kegiatan yang bersifat regular maupun tentative dalam even berskala regional maupun nasional, mengingat eskalasi pertumbuhan sektor kepariwisataan mulai merambat naik setelah diterpa berbagai isu internasional yang mempengaruhi citra negative pariwisata nusantara

Dengan bertitik tolak dari berbagai alasan tersebut, maka untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran pengembangan kepariwisataan yang diharapkan tentu diperlukan suatu strategi pemasaran potensi pariwisata yang dikemas dalam bentuk kegiatan informasi dan promosi yang efektif dan efisien, tentunya harus didukung pula untuk kepuasan pengunjung Anjungan Jawa Barat oleh data yang akurat, aktual dan faktual terlebih tempat dalam melayani pengunjung yang melangsungkan kegiatan promosi. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas layanan dan terhadap kepuasan pengunjung dapat melaksanakan kegiatan yang di laksanakan di Anjungan Jawa Barat. Dalam jangka panjang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dapat dijadikan tujuan utama bagi pemasaran jasa pariwisata. Disamping itu pada bagian ini juga dijelaskan hubungan antara kualitas layanan dengan Kepuasan pengunjung.

Ada hubungan antara kualitas layanan dengan Kepuasan Pengunjung bisa dalam bentuk hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung dengan diantara atau oleh kepuasan pengunjung.

Anjungan Jawa Barat sebagai salah satu industry pariwisata telah merasakan situasi dan kondisi persaingan yang ketat. Upaya-upaya “Anjungan Jawa Barat” dalam era persaingan saat ini telah merencanakan komitmennya terhadap kepuasan pengunjung, yaitu komitmen dalam memuaskan kebutuhan pengunjung dengan kualitas pelayanan dan Promosi Anjungan Jawa Barat memiliki kemampuan menarik perhatian terhadap pengunjung Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pengunjungnya, yang akan bermuara pada kepuasan pengunjung obyek wisata Anjungan Jawa Barat.

Beranjak dari sebuah visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Jawa Barat yang bertekad untuk mewujudkan Jawa Barat sebagai daerah Budaya dan Tujuan Wisata Andalan melalui salah satu misinya yaitu mengefektifkan kebudayaan sebagai asset daerah yang mendukung kepada pengembangan Usaha Jasa Pariwisata, maka Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Provinsi Jawa Barat di Taman Mini “Indonesia Indah” yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah daerah yang berperan pada bidang kebudayaan dan pariwisata, berusaha Memberikan kontribusi positif melalui serangkaian agenda kegiatan yang diharapkan dapat

meningkatkan kepariwisataan Jawa Barat sekaligus akan menambah wawasan sosial, seni dan budaya.

Tujuan utama Anjungan Jawa Barat adalah ingin meningkatkan kebudayaan Jawa Barat di tengah arus globalisasi, dengan ada arus informasi dan teknologi Anjungan Jawa Barat berkesempatan untuk mempromosikan dengan memperkenalkan kebudayaan Jawa Barat yang berusaha untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa kebudayaan masih ada untuk di perkenalkan kepada masyarakat dan juga bisa menjadi hiburan bagi pengunjung Anjungan Jawa Barat.

Anjungan Jawa Barat berfungsi sebagai tempat Pembinaan, pelestarian dan pengembang asset budaya yang mendukung upaya pengembangan pariwisata Jawa Barat, Mengefektifkan Kebudayaan sebagai asset daerah yang mendukung kepada pengembangan jasa pariwisata, Mempromosikan kepariwisataan Jawa Barat, Meningkatkan sumber daya manusia kebudayaan dan pariwisata, Memuliakan nilai-nilai yang terkandung dalam aspek sejarah nilai tradisi Jawa Barat, melayani masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, dalam hal itu pengunjung bisa merasa nyaman dan puas, dan bermanfaat untuk menambah ilmu bagi masyarakat itu sendiri.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat membangun Anjungan Jawa Barat Taman Mini "Indonesia Indah" untuk memperkenalkan potensi Provinsi

Jawa Barat kepada seluruh masyarakat Indonesia dan manca negara sesuai dengan fungsi Taman Mini “Indonesia Indah” secara keseluruhan sebagai pusat pelestarian, pembinaan, pengembangan dan informasi seni, budaya dan wisata. Fungsi lainnya ialah menampung serta menyalurkan segala aspirasi dan keinginan masyarakat daerah yang berada di Jakarta dan sekitarnya untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan terutama dibidang seni, budaya dan wisata.

Disamping fungsi-fungsi yang disebutkan di atas, Anjungan Jawa Barat juga berfungsi sebagai sarana rekreasi dan edukasi yang dapat menambah wawasan sosial, pariwisata dan seni budaya bagi masyarakat Jawa Barat sendiri, pengunjung umum serta wisatawan domestik maupun manca negara dengan tujuan dapat meningkatkan apresiasi mereka terhadap keaneka ragaman budaya bangsa Indonesia.

Dari gambaran sekilas, tentunya kegiatan Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat di harapkan dapat berperan aktif dalam menunjang visi dan misi Pemerintah Propinsi Anjungan Jawa Barat. Tidak akan terhindar kan pula bahwa peran serta semua pihak baik dari jajaran Pemerintahan, Lembaga masyarakat, Pengusaha dan pihak-pihak lainnya dapat berperan aktif untuk lebih memberdayakan Balai Pengelolaan Anjungan Jawa Barat untuk lebih berkembang lagi.

Adapun Program Kegiatan yang dilaksanakan meliputi:

A. Seksi Seni Budaya.

Pelaksanaan Seksi Seni Budaya terdiri dari pertunjukan kesenian rutin, baik pertunjukan pada hari libur (hari Minggu dan hari besar/nasional) maupun pada event-event tertentu. Pertunjukan kesenian ini terbagi dalam kategori :

1. Pertunjukan kesenian dari Pemerintah Kabupaten dan Kota se Jawa Barat.
2. Pelaksanaan pertunjukan kesenian yang diselenggarakan dengan koordinasi Taman Mini “Indonesia Indah”. Pertunjukan kesenian ini dengan mengacu pada Pekan-pekan Taman Mini “Indonesia Indah”, Pekan Lebaran, Pekan Hari Ulang Tahun, Pekan Suro, Pekan Liburan Sekolah, Pekan Agustus, Pekan Wira Budaya dan Pekan Desember.
3. Pelaksanaan pertunjukan kesenian di luar program kerja yang telah ditentukan, yaitu melayani permintaan dari luar seperti keperluan hiburan pada acara resepsi pernikahan, pembukaan perusahaan, acara peluncuran produk dan sebagainya.
4. Melaksanakan Evaluasi berbagai pertunjukan kesenian yang telah dilakukan untuk dikaji ulang baik kuantitas maupun kualitas.
5. Melaksanakan kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Kesenian Jawa Barat dalam bentuk seni tari klasik, tradisional dan kreasi maupun kesenian lainnya seperti karawitan (degung), rampak kendang dan kacapi suling.



## B. Seksi Promosi dan Informasi

Pelaksanaan Seksi Pameran meliputi pameran kebudayaan dan pariwisata Jawa Barat, secara rutin pameran ini ditayangkan melalui :

1. Pameran statis dalam bentuk-bentuk gambar, foto, grafik, hasil kerajinan tangan, duplikat barang-barang bersejarah, diorama, patung dan foto slide.
2. Pameran aktif dalam bentuk penayangan multi media (video dan audio visual) dan website (internet). Promosi secara menyeluruh program-program kegiatan yang mencakup Pemerintah Propinsi Jawa Barat, pertunjukan kesenian, kegiatan khusus, peragaan pembuatan kerajinan, dan sebagainya.
3. Inventarisasi data Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat sebagai informasi;
4. Pelayanan Informasi tentang Jawa Barat khususnya seni budaya dan pariwisata baik melalui leaflet, brosur, perpustakaan, audio visual, internet maupun keterangan secara lisan kepada pengunjung yang memerlukan.

Kegiatan :

I. Program Pengelolaan Kekayaan dan Keragaman Budaya:

1. Karnaval Wira Budaya
2. Karnaval Prajurit Daerah Nusantara
3. Citra Budaya Tradisi
4. Gelar Semarak Tahun Baru
5. Parade Lagu Daerah Nusantara
6. Parade Musik Daerah Nusantara
7. Parade Tari Daerah Nusantara
8. West Java Nite (Paket Acara Khusus)
10. Apresiasi Pergelaran Mingguan

II. Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata;

1. Parade Busana Daerah Nusantara
2. Pameran Batik Jawa Barat
3. Partisipasi Temu Expo Wisata Nusantara
4. Pameran Citra Pariwisata Jawa Barat
5. Peragaan Pembuatan Kerajinan Khas Jawa Barat
6. Pameran Produk Unggulan Khas Jawa Barat
7. Lomba Lukis Payung Geulis
8. Festival Kuliner Khas Jawa Barat

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam pengamatan awal tersebut, penulis mengadakan penelitian mengenai pelaksanaan Berdasarkan latar belakang tersebut di Penulis merasa Penting untuk melakukan penelitian judul: **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANANTERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG ANJUNGAN JAWA BARAT TAMAN MINI INDONESIA INDAH..**

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan penulis mengidentifikasi masalah peneliti sebagai berikut :

1. Masalah Kegiatan Promosi di Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah.
2. Masalah kondisi Kegiatan Promosi di Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah
3. Masalah pengaruh Kegiatan Promosi terhadap Pengunjung di Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah.

## **C. Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang di tulis di atas, masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Anjungan Jawa barat “, Taman Mini Indonesia Indah)

- 1) Bagaimana Pengaruh Kegiatan promosi di Anjungan Jawa Barat sebagai kawasan obyek wisata budaya dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.
- 2) Bagaimana upaya untuk lebih meningkatkan kegiatan acara di Anjungan Jawa Barat dalam rangka meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap kegiatan di Anjungan Jawa Barat di tengah arus informasi dan teknologi yang semakin pesat.

#### **D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah indentifikasi masalah dan pembatasan masalah maka rumusan masalah dan pembatasan masalah penelitian adalah“ Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah.

1. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah?
3. Apakah terdapat pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pengunjung Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk mengungkapkan dan menjelaskan indikator Variabel Pengaruh Promosi ( $X^1$ ), Variabel Kualitas Pelayanan ( $X^2$ ), dan Variabel yang dapat mempengaruhi Variabel Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ).

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### 1. Secara Umum

- a. Manfaat secara teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang manajemen pemasaran khususnya tentang Kegiatan Promosi dan hubungan nya terhadap pengunjung.
- b) Manfaat secara Praktis dapat lebih memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya tentang Kegiatan Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengunjung serta dapat membantu menyumbangkan masukan bagi berbagai hal yang dapat memberikan manfaat yang baik bagi Anjungan Jawa Barat Taman Mini Indonesia Indah.

## 2. Secara Khusus :

### a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia (URINDO).
- 2) Menerapkan Ilmu Pengetahuan peneliti selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia (URINDO).

### b. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan.

pengetahuan” adalah aktivitas yang sistematis yang membangun dan mengatur pengetahuan dalam bentuk penjelasan dan prediksi tentang alam semesta dan diharapkan dapat menambah kekayaan penelitian ilmiah dan juga merupakan langkah awal dalam mengembangkan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna.