

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Industri pariwisata merupakan salah satu industri dengan penyumbang penghasilan terbesar di Indonesia. Sektor pariwisata juga akan ditargetkan menjadi “*core economy*” dan penyumbang devisa terbesar di Indonesia untuk lima tahun kedepan (Siaran Pers Kementerian Pariwisata Indonesia, 2019). Siaran pers dari Kementerian Pariwisata Indonesia (2019), juga menyebutkan bahwa pada tahun 2018 tercatat bahwa industri pariwisata Indonesia menyumbang devisa sebesar 19,29 miliar dolar AS dan berkontribusi sebesar 4,50 persen terhadap PDB di tahun 2018. Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa Indonesia memiliki kunjungan wisatawan yang terus meningkat setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2018, kunjungan wisatawan Indonesia mencapai angka 15,8 juta atau meningkat sebesar 12,6 persen dibandingkan dengan periode sebelumnya di tahun 2017 yaitu sebesar 14 juta kunjungan. Hal ini membuat industri pariwisata menjadi salah satu komponen penting dalam membangun perekonomian Indonesia.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Seperti data kunjungan wisatawan yang dihimpun dari Kementerian Pariwisata Indonesia (2018), menyatakan bahwa sebanyak 6,025,760 wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia melalui pintu masuk bandara Ngurah Rai, Bali. Lalu disusul oleh bandara Soekarno-Hatta, Banten sebesar 2,814,586 wisatawan mancanegara, dan bandara Juanda, Jatim sebesar 320,529 wisatawan mancanegara yang memasuki Indonesia melalui pintu masuk tersebut. Artinya, sebanyak 38% wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengunjungi Bali, sehingga dapat disimpulkan bahwa Bali merupakan destinasi yang memiliki kunjungan wisata paling banyak di tahun 2018.

Bali merupakan sebuah provinsi di Indonesia yang terdiri dari delapan kabupaten, yaitu kabupaten Badung, kabupaten Bangli, kabupaten Buleleng, kabupaten Gianyar, kabupaten Jembrana, kabupaten Karangasem, kabupaten Klungkung, kabupaten Tabanan, dan terdiri dari satu kota yaitu kota Denpasar, dimana Denpasar merupakan ibu kota provinsi Bali. Walaupun dalam pemerintahannya Denpasar merupakan ibu kota provinsi Bali, namun dalam konteks pariwisata, Denpasar bukan menjadi destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan. Denpasar sendiri menempati urutan keempat yang memiliki kunjungan wisatawan terbanyak setelah kabupaten Tabanan, kabupaten Badung, dan kabupaten Gianyar (Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali, 2018). Hal tersebut membuat Dinas Pariwisata Kota Denpasar berupaya untuk meningkatkan kunjungan pariwisatanya dengan mengatur strategi dan menjalankan fungsi-fungsi yang ada. Sehingga objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Dinas Pariwisata Denpasar, Bali.



Gambar 1. 1 Logo Dinas Pariwisata Kota Denpasar

*Sumber: Website Dinas Pariwisata Kota Denpasar
(<https://pariwisata.denpasarkota.go.id/>)*

Denpasar merupakan ibu kota provinsi Bali dan merupakan kota terbesar yang berada di Kepulauan Nusa Tenggara dengan luas wilayah sebesar 127,78 km². Kota Denpasar terdiri dari 4 kecamatan, 16 kelurahan, dan 27 desa (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137, 2017). Dalam perekonomiannya, Denpasar mengedepankan pariwisata sebagai sektor unggulan yang menjadi pusat

perekonomiannya (“*Denpasar Highlights*”, 2018:3-4). Adapun visi, dan misi dinas pariwisata pemerintah kota Denpasar adalah sebagai berikut:

Visi:

“Terwujudnya Kota Denpasar sebagai Kota Pariwisata Budaya yang berkelanjutan dilandasi Tri Hita Karana”.

Misi:

Selanjutnya untuk mewujudkan Visi tersebut guna memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai, memberikan fokus terhadap program yang akan dilaksanakan maupun untuk menumbuhkan partisipasi semua pihak maka ditetapkan Misi sebagai berikut:

1. Mengembangkan Objek dan Daya Tarik Wisata yang berdasarkan kearifan lokal
2. Membangun Sarana dan Prasarana dalam keselarasan dan keharmonisan lingkungan
3. Mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mengoptimalkan sarana informasi dan menyelenggarakan promosi yang lebih berkualitas.

1.2 Latar Belakang

United Nation World Tourism Organizations (UNWTO) menyatakan bahwa pariwisata merupakan sektor unggulan dan merupakan salah satu sektor yang penting dalam pembangunan wilayah di suatu negara. Data Organisasi PBB untuk Pariwisata / UNWTO (“*UNWTO Tourism Highlight*”, 2014) menunjukkan bahwa 1 dari 11 pekerjaan diciptakan oleh sektor pariwisata, kontribusi sektor pariwisata terhadap GDP dunia sebesar 9 persen, dan kontribusi terhadap nilai ekspor dunia sebesar USD 1.4 triliun atau setara dengan 5 persen ekspor yang terjadi di dunia. UNWTO memperkirakan pada tahun 2030 jumlah pergerakan wisatawan internasional yang berkunjung ke destinasi pariwisata dunia akan mencapai jumlah 1,8 milyar orang dan pergerakan wisatawan domestik sebanyak 5

sampai 6 milyar orang (“Rencana Strategis 2015-2019 Kementerian Pariwisata Indonesia”, 2015:4). Hal ini juga didukung oleh pernyataan Presiden Joko Widodo dalam “rapat terbatas” yang mencanangkan akan menjadikan sektor pariwisata sebagai sektor yang penyumbang devisa terbesar, karena menurutnya sektor pariwisata memiliki sumber daya yang tidak terbatas dan tidak akan habis sehingga diharapkan mampu menyaingi fungsi penyumbang devisa terbesar di atas sektor-sektor lainnya (“Rencana Strategis 2018-2019 Kementerian Pariwisata Indonesia”, 2018:2).

Indonesia merupakan negara kepulauan (*Archipelagic State*) terbesar di dunia. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa pada tahun 2018, kepulauan di Indonesia terdiri dari 16.056 pulau dengan luas wilayah sebesar 1.916.862,20 km². Dengan kekayaan alam dan budaya yang ada, Indonesia memiliki potensi wisata yang luar biasa. Data dari World Economic Forum (WEF), dalam laporannya yang berjudul *The Travel & Tourism Competitiveness Report* juga menyatakan bahwa Indonesia berada di peringkat 40 dari 140 negara di dunia, sedangkan di kawasan Asia Tenggara, Indonesia berada pada peringkat 4 dalam indeks daya saing pariwisata. Hal ini membuktikan bahwa sektor pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan jika dibandingkan pada tahun 2015 dimana Indonesia berada di peringkat 50, dan tahun 2017 berada di peringkat 42 berdasarkan *The Travel & Tourism Competitiveness Report* yang dinyatakan oleh WEF.

Dikutip dari laporan World Economic Forum (2019), bahwa pariwisata memiliki kontribusi terhadap PDB global sebesar 10 persen dan diperkirakan akan meningkat sebanyak 50 persen pada dekade berikutnya. Sedangkan di Indonesia, industri pariwisata sendiri merupakan salah satu penyumbang devisa negara terbesar, pada 2015 tercatat pariwisata menyumbang 12,2 miliar dollar Amerika Serikat (AS). Kemudian, tahun 2016 naik menjadi 13,6 miliar dollar AS dan tahun 2017 menjadi 15 miliar dollar AS (Kompas, 2019). Menurut data kunjungan wisatawan Indonesia yang dihimpun dari Kementerian Pariwisata Indonesia (2018), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia dalam kurun

waktu lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan, yaitu mencapai 15,8 juta atau meningkat sebesar 12,6 persen dibandingkan dengan tahun 2017 sebesar 14 juta kunjungan. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa industri pariwisata di Indonesia memiliki potensi untuk terus berkembang di masa yang akan datang.

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia

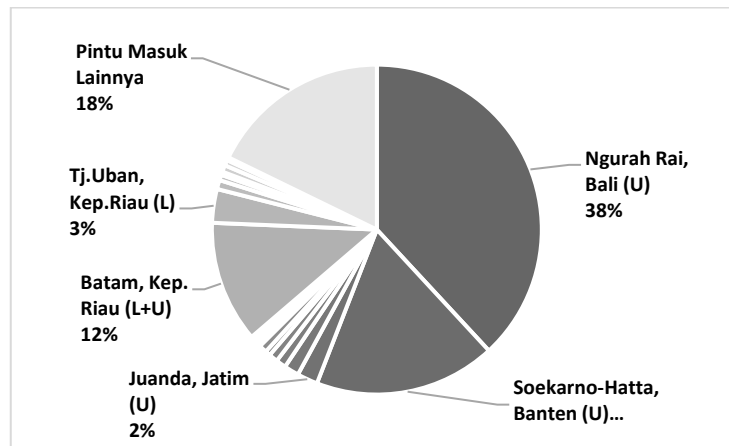
No.	Pintu Masuk	Jumlah Kunjungan Wisman	No.	Pintu Masuk	Jumlah Kunjungan Wisman
1	Ngurah Rai, Bali (U)	6,025,760	15	Sultan M. Badaruddin II, Sumsel (U)	13,862
2	Soekarno-Hatta, Banten (U)	2,814,586	16	Batam, Kep. Riau (L+U)	1,887,284
3	Juanda, Jatim (U)	320,529	17	Tj.Uban, Kep.Riau (L)	522,399
4	Kualanamu, Sumut (U)	229,586	18	Tj.Pinang, Kep.Riau (L)	140,603
5	Husein Sastranegara, Jabar (U)	155,566	19	Tj.Balai Karimun, Kep.Riau (L)	84,718
6	Adi Sucipto, DIY (U)	138,822	20	Tj. Benoa, Bali (L)	31,062
7	BIL, NTB (U)	79,807	21	Tj. Mas, Jateng (L)	19,907
8	Sam Ratulangi, Sulut (U)	122,104	22	Jayapura, Papua (D)	104,075
9	Minangkabau, Sumbar (U)	54,383	23	Atambua, NTT (D)	85,914
10	S. Syarif Kasim II, Riau (U)	29,776	24	Entikong, Kalbar (D)	23,213
11	S. Iskandar Muda, NAD (U)	29,213	25	Aruk, Kalbar (D)	12,329
12	Ahmad Yani, Jateng (U)	23,592	26	Nanga Badau, Kalbar (D)	12,148
13	Supadio, Kalbar (U)	23,050	27	Pintu Masuk Lainnya	2,811,891
14	Sultan Hasanuddin, Sulsel (U)	14,126		Total Jumlah Kunjungan Wisman 2018	15,810,305

Sumber: Kementerian Pariwisata Indonesia, 2018.

Dalam kunjungannya, Indonesia memiliki beberapa jalur masuk, yaitu jalur udara, laut, dan darat yang digunakan sebagai pintu masuk oleh wisatawan

mancanegara, dan bandara Ngurah Rai, Bali merupakan pintu masuk yang paling banyak dilalui oleh wisatawan mancanegara untuk memasuki wilayah Indonesia. Dihimpun dari Kementerian Pariwisata Indonesia (2018), terdapat 6,025,760 kedatangan wisatawan mancanegara melalui bandara Ngurah Rai, Bali pada tahun 2018. Lalu, Bandara Soekarno-Hatta, Banten merupakan pintu masuk kedua terbanyak yang dilalui oleh wisatawan mancanegara setelah bandara Ngurah Rai, Bali yaitu sebesar 2.814.586, dan selanjutnya yaitu bandara dan pelabuhan Batam, Kep. Riau sebesar 1,887,284 dan pintu masuk kedatangan lainnya yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Dalam hal ini, sebanyak 38 persen wisatawan mancanegara masuk melalui pintu kedatangan bandara Ngurah Rai, Bali dibandingkan dengan pintu kedatangan lainnya seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Bali merupakan objek wisata yang paling banyak diminati oleh wisatawan mancanegara jika dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menurut pintu masuk.

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki keterkaitan rantai nilai kegiatan yang luas dengan berbagai jenis usaha sehingga mampu menciptakan lapangan usaha yang luas bagi masyarakat (Rencana Strategis Kementerian Pariwisata Indonesia, 2018:35), oleh karenanya, kementerian pariwisata Indonesia mengembangkan setidaknya empat potensi pembangunan pariwisata, salah satunya yaitu untuk mengembangkan potensi pembangunan industri pariwisata dengan menciptakan rantai nilai usaha yang luas dan beragam. Dikutip dari Laporan Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat - Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LPEM-FEBUI) yang berjudul Laporan Akhir Kajian Dampak Sektor Pariwisata terhadap Perekonomian Indonesia, juga menyatakan bahwa sasaran pembangunan pariwisata adalah meningkatnya usaha lokal dalam bisnis pariwisata dan semakin banyaknya jumlah tenaga kerja lokal yang tersertifikasi (LPEM FEBUI, 2018:3). Hal tersebut membuat kunjungan wisatawan memiliki dampak penting terhadap berbagai jenis usaha dalam pariwisata seperti hotel, restoran, angkutan, industri kerajinan dan usaha bisnis lainnya.



Gambar 1. 2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia

Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (2018).

Bali sendiri merupakan sebuah provinsi di Indonesia yang memiliki ibu kota provinsi bernama Denpasar. Bali juga merupakan salah satu pulau di Kepulauan Nusa Tenggara. Dihimpun dari data kunjungan wisatawan yang dirilis oleh Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali, terdapat tiga Kabupaten yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan, yaitu Kabupaten Tabanan, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Badung. Walaupun Denpasar merupakan ibu kota provinsi Bali, namun Denpasar bukanlah tempat yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan. Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali (2018), Denpasar sendiri berada dalam urutan ke empat dalam tempat yang banyak dikunjungi di Bali seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.2. Dari jumlah kunjungan yang ada, terdapat perbedaan yang cukup jauh antara total kunjungan kota Denpasar dengan ketiga kabupaten yang menjadi destinasi paling banyak dikunjungi oleh wisatawan di Bali. Rendahnya kunjungan wisatawan kota Denpasar menjadi suatu ancaman bagi Dinas Pariwisata Kota Denpasar dan berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menjadikan Denpasar, Bali sebagai objek penelitian.

Tabel 1. 2 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Bali 2018

Kabupaten / Kota	Total Kunjungan Wisman
Kabupaten Tabanan	5,533,745
Badung Regency	4,816,649
Gianyar Regency	4,550,940
Denpasar City	2,081,265
Karangasem Regency	1,135,119
Buleleng Regency	1,003,810
Bangli Regency	703,010
Jembrana Regency	309,508
Klungkung Regency	253,235

Sumber: Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali (2018).

Menurut Lohmann *et al.* (2017:147) terdapat faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk datang ke lokasi wisata, yakni faktor determinan dan faktor motivasi. Untuk faktor determinan sendiri terbagi menjadi dua, yaitu berdasarkan dukungan internal (seperti pendapatan, kesehatan wisatawan, pengetahuan akan objek wisata, serta sikap dan persepsi), sedangkan untuk dukungan eksternal meliputi pendapat dan persepsi orang lain terhadap objek wisata, pemasaran pariwisata, media, dan faktor ekonomi dan politik yang berkaitan dengan asal dan tujuan wisatawan. Sedangkan untuk faktor motivasi meliputi faktor fisik, budaya, interpersonal, dan status/gengsi. Namun menurut Lohmann *et al.* (2017:147), dalam beberapa kasus wisatawan tidak selalu memiliki faktor motivasi untuk berpergian, melainkan terkadang wisatawan cenderung membeli perjalanan secara impulsif.

Beberapa upaya sudah dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, diantaranya yakni pengembangan pemasaran pariwisata, program pengembangan destinasi pariwisata, dan program pengembangan kemitraan yang dapat dilihat pada tabel 1.3. Namun pada kenyataannya, hal tersebut dinilai masih kurang efektif jika dilihat pada tahun 2019 kunjungan pariwisata kota Denpasar masih terpapar jauh dari kabupaten lainnya yang ada di Bali.

Tabel 1. 3 Program & Kegiatan Dinas Pariwisata Kota Denpasar Tahun 2017

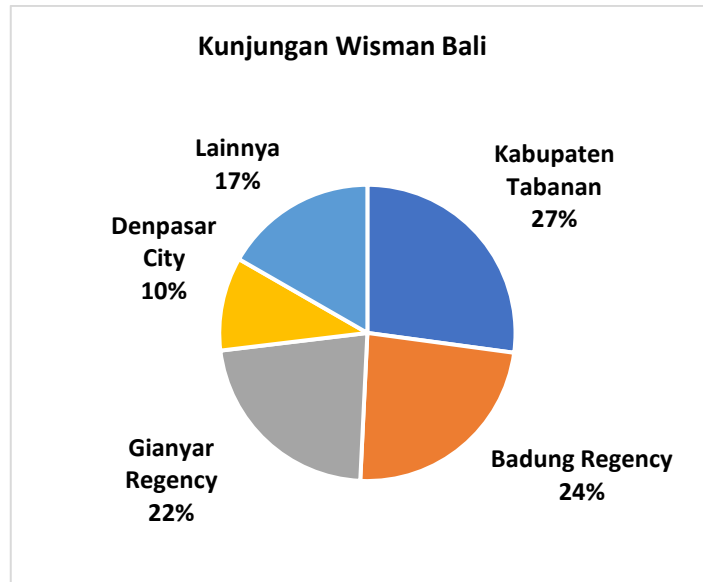
Program	Kegiatan
Program pengembangan pemasaran pariwisata	Pengembangan jaringan kerjasama promosi pariwisata
	Pelaksanaan promosi pariwisata nusantara didalam dan luar negeri
	Pengembangan statistik kepariwisataan
	Pelatihan pemandu wisata terpadu
Program Pengembangan Destinasi Pariwisata	Peningkatan pembangunan sarana dan prasarana pariwisata
	Pengembangan jenis dan paket wisata unggulan
	Pengembangan, sosialisasi dan penerapan serta pengawasan, standardisasi
Program Pengembangan Kemitraan	Pengembangan dan penguatan litbang kebudayaan dan pariwisata
	Pengembangan sumber daya manusia dibidang kebudayaan dan pariwisata bekerjasama dengan lembaga lainnya
	Peningkatan peran serta masyarakat dalam pengembangan kemitraan pariwisata
	Pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme bidang pariwisata
	Pembinaan dan pengawasan usaha rekreasi dan usaha pariwisata
	Pembinaan pengendalian, dan penerbitan usaha jasa dan sarana akomodasi pariwisata
	Pembinaan pengendalian, dan penerbitan usaha jasa dan sarana makanan dan minuman pariwisata
	Bimbingan kepariwisataan

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Denpasar (2018).

Suatu destinasi wisata dapat menarik wisatawan untuk berkunjung dan meningkatkan kunjungannya dengan cara memberikan pengalaman yang berkesan dan memuaskan bagi wisatawan yang berkunjung (Lunius *et al.*, 2015:12895). Hal ini sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011:11), yang menyatakan bahwa pariwisata sendiri merupakan salah satu produk dari manajemen layanan, dimana pada manajemen layanan terdapat teori yang menyatakan bahwa pengalaman dapat menciptakan suatu nilai tambah (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011:11). Maka dari itu, penting bagi *stakeholder* pariwisata untuk dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dengan memaksimalkan layanan pariwisata.

1.3 Perumusan Masalah

Pulau Bali merupakan destinasi wisata terpopuler di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Dari seluruh total kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia, 38 persennya merupakan wisatawan yang datang mengunjungi Bali. Namun, walaupun Bali merupakan provinsi dengan kunjungan wisatawan terbanyak di Indonesia, tempat yang dikunjungi oleh wisatawan saat berkunjung ke Bali tidak terlalu beragam. Hal ini dibuktikan dalam laporan buku statistik wisatawan mancanegara Bali pada tahun 2018 yang dirilis oleh Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali dimana terdapat setidaknya tiga daerah yang paling banyak diminati oleh wisatawan mancanegara dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan, yaitu Kabupaten Tabanan, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar.



Gambar 1. 3 Persentase Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali

Sumber: Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi Bali (2018).

Dapat dilihat pada gambar 1.3 dimana terdapat perbedaan jumlah kunjungan yang cukup besar antara ketiga kabupaten yang paling sering dikunjungi oleh

wisatawan dengan kabupaten dan kota lainnya, salah satunya yakni kota Denpasar yang merupakan ibu kota provinsi Bali dan sekaligus menjadi pusat pemerintahan provinsi Bali. Padahal, Denpasar sendiri memiliki banyak daya tarik obyek wisata serta merupakan kota terdekat dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai yang merupakan satu-satunya bandara yang berada di Bali. Namun dalam kenyataannya, banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali tidak menjadikan Denpasar sebagai kota dengan kunjungan wisatawan terbanyak di Bali. Hal tersebut disebabkan karena rendahnya kunjungan wisata di kota Denpasar. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dari tim penelitian dengan salah satu pejabat dinas pariwisata pemerintah kota Denpasar yang menyatakan bahwa, umumnya wisatawan yang mengunjungi Denpasar tidak benar-benar berwisata disana, melainkan hanya sekedar transit untuk berwisata ke tempat lainnya yang berada di Bali sehingga menurutnya dibutuhkan adanya penelitian lebih lanjut yang dapat mengungkap penyebab yang menjadi salah satu faktor rendahnya kunjungan wisata di Denpasar.

Seiring dengan perkembangan positif industri pariwisata, hal tersebut akan menyebabkan terjadinya persaingan pasar dalam industri pariwisata khususnya pada setiap kota dan kabupaten yang ada untuk terus meningkatkan kunjungan wisatanya terlebih pariwisata merupakan industri yang memiliki *multiplier-effect* yang akan mempengaruhi perekonomian para penggiat bisnis pariwisata. Tentunya hal ini menjadi perhatian pemerintah kota Denpasar untuk meningkatkan kunjungan wisatawannya, dan menjadikan Denpasar bukan hanya sebagai ibu kota Bali, namun juga sebagai destinasi wisata terpopuler di Bali. Pengalaman wisatawan saat berkunjung ke suatu lokasi wisata menjadi penting bagi tolak ukur kesuksesan pariwisata suatu destinasi karena dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan kunjungan kembali atau tidaknya suatu wisatawan. Namun tidak adanya sistem yang terintegrasi mengenai saran atau *feedback* pada tiap destinasi membuat dinas pariwisata sulit untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan saat mengunjungi lokasi wisata sehingga Dinas Pariwisata Kota Denpasar tidak dapat mengidentifikasi penyebab yang menjadi salah satu faktor rendahnya kunjungan wisata di Denpasar. Berdasarkan permasalahan dan latar di atas, maka peneliti

mengusulan penelitian dengan judul “**Formulasi Konsep Solusi Melalui *Design Thinking* Dalam Pariwisata (Studi Kasus Pariwisata Denpasar Bali)**”.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa permasalahan utama yang dialami oleh wisatawan saat berkunjung ke destinasi wisata di kota Denpasar, Bali?
2. Bagaimana solusi yang dapat ditawarkan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh wisatawan saat berkunjung ke destinasi wisata di kota Denpasar Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui permasalahan utama yang dialami oleh wisatawan saat berkunjung ke destinasi wisata di kota Denpasar, Bali.
2. Untuk mengetahui solusi yang dapat ditawarkan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh wisatawan saat berkunjung ke destinasi wisata di kota Denpasar Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, dalam hal ini dapat dilihat dari 2 (dua) aspek berikut:

1.6.1 Aspek Teoritis

a. Ilmu Pengetahuan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan menjadi sumber wawasan yang baru dalam bidang manajemen layanan khususnya dalam pengaplikasiannya pada konteks pariwisata. Beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini diharapkan dapat

dijadikan rujukan untuk penelitian berikutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak akademisi untuk menambah wawasan serta memperluas pandangan mengenai manajemen layanan pada industri pariwisata.

b. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lain terkait dengan konsep formulasi solusi melalui pendekatan *design thinking* dan diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak akademisi.

1.6.2 Aspek Praktis

a. Pemerintah

Dengan adanya pengembangan konsep formulasi solusi, maka diharapkan dapat menjadi solusi yang dapat menjadi masukan dalam kasus rendahnya kunjungan Denpasar, Bali. Hal ini dapat terwujud dengan terealisasinya pengembangan konsep tersebut dengan mempertimbangkan aspek-aspek pariwisata yang ada.

b. Non-Pemerintah

Pengembangan konsep dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan manfaat bagi para *stakeholder* yang terlibat dalam sektor pariwisata.

1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini menentukan batasan-batasan dalam melakukan penelitian. Penentuan batasan tersebut dilakukan agar permasalahan yang diteliti menjadi lebih jelas, terarah, dan tidak terlalu luas. Ruang lingkup dalam penelitian yang peneliti lakukan dirangkum dalam 5W + 1H sebagai berikut:

1. *What?*

Formulasi Konsep Solusi Melalui *Design Thinking* Dalam Pariwisata (Studi Kasus Pariwisata Denpasar Bali).

2. *Where?*

Studi kasus disesuaikan dengan lokasi destinasi wisata yang berada di kota Denpasar Bali, dan penelitian akan dilakukan di Bandung, Jawa Barat.

3. *When?*

Penelitian dilaksanakan pada Januari 2020 hingga Juli 2020.

4. *Who?*

- a. Narasumber penelitian adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Bali.
- b. Penyebaran kuesioner secara online kepada responden dan pengambilan data ulasan wisatawan yang pernah mengunjungi destinasi wisata yang ada di Bali.

5. *Why?*

Penelitian dilakukan berdasarkan fenomena yang telah muncul pada latar belakang dan perumusan masalah, yaitu mengenai belum adanya penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab yang menjadi salah satu faktor rendahnya kunjungan wisata di Denpasar dari sisi wisatawan.

6. *How?*

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *design thinking* dalam mengeksplorasi situasi dan kondisi wisatawan sesuai dengan tahapannya, yakni *understanding*, *Observe*, *point of view*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Namun penelitian ini hanya berfokus pada empat tahapan utama, yakni sampai dengan tahap *ideate*.

1.8 Sistematika Penelitian

Penelitian tesis akan disusun secara sistematis oleh peneliti yang berisi mengenai gambaran umum serta hasil penelitian. Sistematika penelitian akan dijelaskan dengan ringkas sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini diuraikan mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menemukan kesenjangan penelitian dan menentukan posisi penelitiannya. Dalam bab ini juga

membahas proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data yang meliputi kuesioner dan *data mining*, serta teknik.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil dari tahapan *Observe*, *Point of View*, *Ideation phase* yang terdiri dari *How Might We*, *Brainstorming*, *Determine*, dan *Confirmation*, serta formulasi konsep yang dikembangkan berdasarkan tahapan *Idea generation* beserta analisa dari konsep yang dikembangkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan usulan saran dalam aspek akademis dan praktis.